



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS  
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN  
CAMPUS I  
DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**



---

---

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU IMPACTO EN EL  
CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL  
DOCENTE DE LA FACULTAD DE  
CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN C-I, UNACH.**

**TESIS**

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE  
DOCTORA EN GESTIÓN PARA EL DESARROLLO**

**PRESENTA**

**DORA DEL CARMEN AGUILAR DOMÍNGUEZ**

**DIRECTOR**

**DR. HILARIO LAGUNA CABALLERO**

**TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS, MÉXICO.**

**SEPTIEMBRE 2018.**



**Universidad Autónoma de Chiapas**  
**Facultad de Contaduría y Administración, C-I**  
**Gestión 2016 - 2020**

**COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.  
Octubre 03 de 2018.  
Oficio No. D/CIP/TIP/0571/18.

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN EMPASTADO  
DE TESIS.**

**MTRA. DORA DEL CARMEN AGUILAR DOMÍNGUEZ**  
**CANDIDATA AL GRADO DE DOCTORA EN**  
**GESTIÓN PARA EL DESARROLLO.**  
**PRESENTE.**

Por este medio me permito informarle que se **AUTORIZA** la impresión de su tesis titulada **“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU IMPACTO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DOCENTE DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN C-I, UNACH”**, toda vez que ha sido liberada según oficio sin número, de fecha septiembre 26 de 2018, suscrito por el Dr. Hilario Laguna Caballero, Director de la tesis mencionada.

Cabe mencionar que se ha constatado que ha cumplido con los procedimientos administrativos y académicos relacionados con la modalidad de evaluación propuesta, conforme a lo dispuesto en el Reglamento General de Investigación y Posgrado y de Evaluación Profesional para los egresados de la Universidad, así como con el Plan de Estudios correspondiente.

**ATENTAMENTE**  
**“POR LA CONCIENCIA DE LA NECESIDAD DE SERVIR”**

**DR. JULIO CESAR PÉREZ ZAMBRANO**  
**COORDINADOR**



C.c.p. Archivo



## **RECONOCIMIENTOS**

A la Facultad de Contaduría y Administración Campus I de la Universidad Autónoma de Chipas, mi alma mater, en la cual he cursado mi Doctorado.

**Al Dr. Manuel de Jesús Moguel Liévano:** por su accesibilidad en todo momento, quien funge como Director de la Facultad en este momento, por permitirme realizar la presente investigación y estar en la mejor disposición.

**Al Dr. Hilario Laguna Caballero:** quien en calidad de Secretario Académico de la Facultad me brindó la información y los espacios necesarios para el desarrollo de este trabajo, y el acceso a los docentes, además de ser el director de esta Tesis.

**Al Dr. Julio Cesar Pérez Zambrano:** quien funge como Coordinador de la División de Posgrado de la Facultad, por el apoyo brindado en todo momento y su disposición ante los requerimientos del programa Doctoral.

**A la Dra. Zoily Mery Cruz Sánchez:** Quien es impulsora de este programa de Doctorado y fungió como Coordinadora de Posgrado, y nos impulsó a mantenernos en el ánimo positivo.

**A los Docentes de la Facultad:** quienes participaron como sujetos de estudio, mi infinito reconocimiento con todo el respeto que se merecen todos y cada uno de ustedes, por haberme brindado parte de su valioso tiempo para contestar y hacer sugerencias durante el desarrollo de la investigación.

**A mis docentes del doctorado:** por compartir sus conocimientos durante mi estancia en el programa del doctorado, por sus sabios consejos y apoyo durante el desarrollo de la presente Tesis.

**A mis Revisores de tesis:** por el interés mostrado y sus sabios consejos para mejorar el trabajo presentado, sus observaciones han sido de gran valía, por su experiencia y perspectiva enriquecedora.

**A mis Amigos y compañeros de trabajo:** un gran reconocimiento por haberme brindado parte de su valioso tiempo y hacer sugerencias para enriquecer la investigación.

## **AGRADECIMIENTOS Y DEDICATORIAS**

### **A Dios**

Por darme la vida, guiarme en el camino y acompañarme en todo momento.

### **A mi hija Victoria Sofía Aguilar Domínguez**

Por ser el motor de mi vida, mi motivación más grande, por venir a mi vida y compartir con ella el acto más grande de amor: el ser su mamá, te amo mi bebé.

### **A mis Padres Waldo Aguilar Hernández y María Mercedes Domínguez Gordillo**

Por ser el instrumento divino por el cual se me dio la vida, por su infinito amor hoy y siempre, por su gran comprensión, paciencia y apoyo, nunca me cansaré de decirles que los amo inmensamente.

### **A mi familia**

Por ser parte de mi vida, por creer en mí y estar ahí cuando se les necesita. A mi hermano querido del alma **Walmer Aguilar Domínguez**, a mi cuñada **Laura Elena Orantes Altuzar**, a mis sobrinos **Pablo, Emma Laura y Leonardo**, gracias por su amor.

### **A mi Director de tesis Dr. Hilario Laguna Caballero**

Por creer en mí e impulsarme y motivarme a seguir adelante pese a cualquier circunstancia, por sus opiniones, consejos y conducción en esta investigación.

### **A mis revisores de tesis**

Dr. Manuel de Jesús Moguel Liévano y Dr. Julio Ismael Camacho Solís, por su valioso apoyo al enriquecer este trabajo y confiar en su servidora.

### **A mis compañeros de trabajo y amigos**

Por apoyarme con sus opiniones y consejos, por su tiempo otorgado y su interés mostrado y sobre todo por su amistad: Dr. Juan Carlos Román Fuentes, Dr. Héctor Roberto Nuricumbo Castro, Dra. Karina Milene García Leal, Dr. José Roberto Trejo Longoria.

## ÍNDICE

	Pág.
<b>RECONOCIMIENTOS.....</b>	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTOS Y DEDICATORIAS.....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>9</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>11</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>16</b>
1.1. Problematización del objeto de estudio.....	17
1.1.1. Tema de investigación.....	17
1.1.2. Problema de investigación.....	19
1.1.3. Preguntas de investigación.....	27
1.2. Objetivos de la investigación.....	28
1.2.1. Objetivo general.....	28
1.2.2. Objetivos específicos.....	28
1.3. Justificación.....	29
1.4. Delimitación de la investigación.....	30
1.4.1. Delimitación espacial.....	30
1.4.2. Delimitación temporal.....	31
1.5. Alcances y limitaciones de la investigación.....	31
<b>CAPÍTULO II. ESTADO DEL ARTE Y MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL</b>	<b>33</b>
2.1. Estado del arte.....	34
2.2. La Inteligencia Emocional.....	38
2.2.1. Las emociones.....	39

2.2.1.1. Concepción e importancia de las emociones.....	39
2.2.1.2. Taxonomía de las emociones.....	44
2.2.2. La inteligencia, su importancia y concepciones.....	48
2.2.2.1. Teorías y modelos sobre la inteligencia.....	53
a) Teoría de las Inteligencias Múltiples de Howard Gardner.....	54
b) Modelo de las Inteligencias Múltiples de Howard Gardner.....	54
c) Modelo de Inteligencia Sistémica.....	55
2.2.3. El cerebro y el sistema límbico.....	58
2.2.4. Modelo de los Tres Cerebros en Uno.....	73
2.2.5. Inteligencia Emocional: concepciones, naturaleza y dimensiones.....	81
2.2.5.1. Definiciones y concepciones.....	81
2.2.5.2. Modelos de Inteligencia Emocional.....	88
a) Modelo de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey.....	88
b) Modelo de Inteligencia Emocional de Goleman.....	90
2.2.5.3. Medición de la Inteligencia Emocional.....	91
2.3. El Clima Organizacional.....	93
2.3.1. Orígenes.....	94
2.3.2. Definiciones y conceptos.....	98
2.3.3. Tipos de Clima Organizacional.....	103
2.3.4. Modelos de Clima Organizacional.....	104

2.4. Inteligencia Emocional y su relación con el Clima Organizacional.....	114
<b>CAPÍTULO II. MARCO CONTEXTUAL.....</b>	<b>116</b>
3.1. Estudios sobre Inteligencia Emocional y Clima Organizacional.....	117
3.1.1. En el ámbito Internacional.....	117
3.1.2. En el ámbito Nacional.....	118
3.1.3. En el ámbito Local.....	118
3.2. Contexto del estudio.....	119
3.2.1. Universidad Autónoma de Chiapas.....	120
3.2.1.1. Génesis.....	121
3.2.1.2. Facultades, Escuelas y centros de la UNACH.....	123
3.2.2. Facultad de Contaduría y Administración C-I.....	123
3.2.2.1. Docentes.....	127
<b>CAPÍTULO IV. ABORDAJE METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>128</b>
4.1. Enfoque y alcances de la investigación.....	129
4.1.1. Enfoque de la investigación.....	129
4.1.2. Alcances de la investigación.....	129
4.2. Formulación de la hipótesis de la investigación.....	131
4.3. Universo y muestra de la investigación.....	137
4.4. Selección de las técnicas y diseño de los instrumentos de recopilación de información.....	145
4.4.1. Cuestionarios.....	145
4.4.2. Confiabilidad y validez de los instrumentos de investigación.....	150
4.5. Procesamiento de los datos obtenidos.....	155

## **CAPÍTULO V. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS DE RESULTADOS Y**

<b>PROPUESTAS DE LÍNEAS DE INTERVENCIÓN.....</b>	<b>157</b>
5.1. Presentación y análisis de resultados.....	158
5.2. Propuestas de líneas de intervención.....	184
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>189</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>192</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>193</b>
ANEXO 1. Tabla de valores del remuestreo mediante bootstrap.....	203
ANEXO 2. Modelo de cuestionario para Clima Organizacional.....	206
ANEXO 3. Perfiles de Inteligencia Emocional.....	210

### **ÍNDICE DE TABLAS**

	<b>Pág.</b>
Tabla 3.1. Planta docente de la FCA-CI distribuida por tipo de contratación.....	124
Tabla 3.2. Programa asignado a la planta docente de la FCA-CI.....	124
Tabla 3.3. Rangos de edad de la planta docente de la FCA-CI.....	125
Tabla 3.4. Género de la planta docente de la FCA-CI.....	125
Tabla 3.5. Antigüedad laboral de la planta docente de la FCA-CI.....	126
Tabla 3.6. Grado académico de la planta docente de la FCA-CI.....	126
Tabla 4.1. Segmentación de la población (planta docente de la FCA-CI) por género...	139
Tabla 4.2. Población del estudio por rango de edad.....	139
Tabla 4.3. Estructura de la población por edad y género.....	140
Tabla 4.4. Valores utilizados para el cálculo de la muestra.....	141

Tabla 4.5. Estratificación de la muestra por edad y género.....	142
Tabla 4.6. Estratificación de la población y muestra por edad y género.....	143
Tabla 4.7. Resultados estadísticos de estimación mediante el método Bootstrap.....	145
Tabla 4.8. Fiabilidad del MSCEIT.....	151
Tabla 4.9. Fiabilidad del MSCEIT aplicado.....	152
Tabla 4.10. Fiabilidad del instrumento de medición para Clima Organizacional en la muestra piloto.....	154
Tabla 4.11. Fiabilidad del instrumento de medición para Clima Organizacional en la muestra definitiva.....	154
Tabla 5.1. Rangos y puntajes del CIE.....	159
Tabla 5.2. Coeficientes de Inteligencia Emocional (CIE).....	160
Tabla 5.3. CIE estratificado por género.....	161
Tabla 5.4. Ubicación de las puntuaciones del CIE con relación a la media.....	162
Tabla 5.5. Percepción del Clima Organizacional.....	163
Tabla 5.6. Respuestas de la dimensión: Relaciones sociales.....	165
Tabla 5.7. Respuestas de la dimensión: Conflicto.....	168
Tabla 5.8. Respuestas de la dimensión: Productividad.....	171
Tabla 5.9. Respuestas de la dimensión: Inteligencia Emocional y su relación con el Clima Organizacional.....	175
Tabla 5.10. Puntajes de Coeficiente de Inteligencia Emocional y Clima Organizacional.....	178
Tabla 5.11. Coeficiente de correlación (r).....	181
Tabla 5.12. Estadísticos descriptivos para CIE y CO.....	183

Tabla 5.13. Correlación y remuestreo Bootstrap de las variables Inteligencia Emocional y Clima Organizacional.....	184
---	-----

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1.1. Delimitación geográfica de la investigación.....	31
2.1. Taxonomía de las emociones.....	45
2.2. Modelo primario de la Inteligencia Sistémica.....	56
2.3. El cerebro humano y sus hemisferios.....	59
2.4. Los hemisferios cerebrales y sus funciones.....	60
2.5. Áreas cerebrales con base en la clasificación de Brodmann.....	61
2.6. Principales áreas sensoriales y de asociación de la corteza cerebral.....	62
2.7. Áreas de Brodmann y sus funciones.....	64
2.8. Estructura cerebral y sistema límbico.....	69
2.9. Fornix.....	73
2.10. El cerebro triuno.....	74
2.11. Los tres cerebros.....	75
2.12. Las tres capas del cerebro y sus funciones.....	75
2.13. Estructuras cerebrales que comprenden el sistema reptil.....	76
2.14. Componentes del sistema límbico.....	78
2.15. Conceptos de Inteligencia Emocional.....	84
2.16. Modelo de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey .....	89
2.17. Recorrido histórico de los modelos sobre Clima Organizacional.....	104

2.18. Variables interpretativas del Clima laboral.....	111
2.19. Conformación de la escala de Clima Organizacional.....	114
4.1. Asociación de las variables de estudio.....	133
4.2. Definición conceptual y operacional de las variables de investigación.....	134
4.3. Estructura del MSCEIT.....	146
Gráfico 5.1. Coeficiente de Inteligencia Emocional de la muestra.....	160
Gráfico 5.2. Diagrama de dispersión de la correlación entre CIE y CO.....	182

## INTRODUCCIÓN

En la modernidad de nuestra época las organizaciones siguen siendo un elemento importante dentro del sistema, coadyuvan al desarrollo de las naciones con su actuación y el logro de su misión. Hablar de organizaciones implica hacer referencia a todos los elementos que éstas conllevan, uno de ellos es el factor humano que con su talento, características, capacidades y potencialidades se integran dando sinergia a la organización. Somos los seres humanos los que le damos sentido y significado a las organizaciones y somos los que finalmente contribuimos al desarrollo de una localidad, región o nación.

Hay dos aspectos que atañen al ser humano uno es la Inteligencia Emocional entendida como la capacidad para percibir, facilitar, manejar y controlar las emociones propias y de los demás que le permite mantener interacciones saludables con sus con géneros, aspecto que hace varias décadas atrás no era suficientemente reconocido; el segundo aspecto es el Clima Organizacional, el cual se desarrolla a partir de que el hombre se integra a las organizaciones, concebido como el conjunto de percepciones de la atmosfera que se vive en la organización a nivel laboral.

Dada la relevancia de ambos aspectos nace la inquietud de realizar esta investigación, ante la necesidad de determinar la existencia de una relación entre dichas variables, para ello se consideró desarrollar el estudio en una Institución Educativa, denominando a este estudio como “La inteligencia emocional y su impacto en el clima organizacional en el personal docente de la Facultad de Contaduría y Administración C-I, de la Universidad Autónoma de Chiapas”. Esperando que el impacto y los resultados que se presentan sirvan a personas interesadas en estos temas.

Este documento se encuentra estructurado por los siguientes capítulos, en el primer apartado se aborda el Capítulo uno en el que se presenta el planteamiento del problema el cual incluye la descripción de la problematización del objeto de estudio, estableciendo claridad en el tema de investigación, el problema que se observa, se presentan las preguntas de investigación, se plasman los objetivos, la justificación, la delimitación de la investigación así como los alcances y limitaciones de la investigación.

En el segundo capítulo se desarrolla el soporte teórico conceptual, esto es, el estado del arte y el marco teórico-conceptual sobre Inteligencia Emocional y Clima Organizacional. En cada uno de estos temas se plasman, definiciones, concepciones, teorías y modelos que describen sus elementos sustanciales.

El tercer capítulo ofrece el panorama del marco contextual, describiendo el ámbito en el que se circunscribe la presente investigación, se presenta una breve reseña de la Universidad Autónoma de Chiapa, así como una descripción de la Facultad de Contaduría y Administración Campus I, contexto particular en el que se realizó en trabajo de campo.

En el cuarto capítulo se establece el abordaje metodológico de la investigación, en el cual se plasma el enfoque y alcance de la investigación, la hipótesis, el universo y muestra del estudio, selección de las técnicas y diseño de los instrumentos de recolección de datos y finalmente en este apartado se describe la forma en la que se realizó el procesamiento de los datos obtenidos.

En el capítulo cinco se realiza la presentación y análisis de los resultados y se determinan las líneas de intervención generadas a partir de los resultados, en este apartado se hace la

descripción y representación cuantitativa de los datos a través de tablas y gráficas correspondientes.

Por último se ofrecen las conclusiones del estudio, las recomendaciones que se determinaron a partir de dichos resultados, se enlistan las referencias de las fuentes consultadas que son citadas en este documento y se presentan los anexos: en el primero se observa en su contenido el procesamiento de los datos de la técnica de remuestreo, en el segundo el modelo de cuestionario utilizado para la medición del Clima Organización y en el anexo tres se presentan los perfiles de Inteligencia Emocional obtenidos.

## **Capítulo I**

### **Planteamiento del problema**

## **CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En este apartado se plasma en esencia la problemática abordada en la investigación, se hace una descripción de los hechos percibidos como parte de la indagación empírica preliminar, así mismo se establecen las preguntas de investigación que incluye la pregunta general y de la cual se desprenden las preguntas específicas, dando pie a la identificación de los objetivos tanto general como los específicos, se justificó y delimitó la investigación, finalmente se establecen las limitantes de esta tesis.

### **1.1. Problematización del objeto de estudio**

Plantear un problema es esencial, es por ello que un problema bien planteado es un problema casi resuelto, por ende, cuando se enuncia la problematización esta debe ser descrita de tal forma que se comprende la particularidad de lo que se busca, es el centro de la investigación, posteriormente se formula a través de los cuestionamientos que guían la investigación.

#### **1.1.1. Tema de investigación**

En la sociedad moderna las organizaciones se han convertido en el motor de las economías en todos los niveles del orbe, así mismo son consideradas un factor influyente en los procesos de desarrollo: humano, social, productivo, regional, entre otros temas de gestión para el desarrollo. En este sentido, toda organización posee un elemento sustancial y vital, este es el capital humano, lo cual incluye a las organizaciones de carácter educativo, en las cuales cuya importancia reviste esencialmente por ser el proveedor y facilitador de los productos y servicios que se generan; es por ello que el ser humano es un aspecto de suma importancia y su bienestar

al interior de una organización permite crear una atmósfera laboral positiva, que repercute en su desempeño.

La investigación centra su interés en el estudio de la Inteligencia Emocional y su impacto en el Clima Organizacional en docente de la Facultad de Contaduría y Administración, Campus I, (FCA, C-I) de la Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH). Se pretende hacer énfasis en cómo la Inteligencia Emocional es un factor relevante en la formación como ser humano del docente y cómo a su vez influye para construir un Clima Organizacional favorable, que coadyuve a la gestión para una educación con calidad y que además beneficie en el desarrollo de la región.

Actualmente los docentes requieren desarrollar un perfil no sólo en el plano de las disciplinas de su quehacer docente sino también en el plano socio-afectivo, que les permita conducirse adecuadamente en sus interacciones sociales con sus semejantes; los modelos de Inteligencia Emocional proponen el desarrollo de habilidades que están relacionadas con la capacidad de reconocer las emociones tanto las suyas como las de los demás, así como aprender a gestionarlas y regularlas.

El impacto de las emociones en la vida del ser humano es inconmensurable, reflejan la percepción de su realidad y su entorno, son una respuesta a los estímulos externos y repercuten en las conductas manifestadas impactándole mental y físicamente, extendiéndose su impacto a quienes conviven con la persona, es por ello que es relevante analizar el impacto de la Inteligencia Emocional como elemento importante dentro del Clima Organizacional.

### **1.1.2. Problema de investigación**

Se pretende hacer una descripción del problema que se aborda en esta investigación desde la perspectiva del ámbito de la educación, de las organizaciones y de la gestión para el desarrollo; en este sentido considerando a Delors y sus colaboradores, integrantes de la Comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXI mencionan en un informe presentado a la UNESCO que:

Frente a los numerosos desafíos del porvenir, la educación constituye un instrumento indispensable para que la humanidad pueda progresar hacia los ideales de paz, libertad y justicia social. Al concluir sus labores, la Comisión desea por tanto afirmar su convicción respecto a la función esencial de la educación en el desarrollo continuo de la persona y las sociedades, no como un remedio milagroso –el “Ábrete Sésamo”, de un mundo que ha llegado a la realización de todos estos ideales- sino como una vía, ciertamente entre otras pero más que otras, al servicio de un desarrollo humano más armonioso, más genuino, para hacer retroceder la pobreza, la exclusión, las incomprensiones, las opresiones, las guerras, etc. (Delors, et. al., 1996, p. 7)

Este texto pone de manifiesto y en la mesa la imperiosa necesidad de actuar en pro de una educación más humana, con nuevos tintes para contribuir al desarrollo tanto de las personas como de la sociedad, enfatiza la importancia y el papel que juega la educación en estos contextos; se observa que es una preocupación no de ahora sino de tiempo atrás, es por ello que en este trabajo de tesis doctoral se pretende resaltar la importancia del factor humano y en especial de los docentes y la necesidad de una formación profesional completa e integral en todo los sentidos, abarcando desde los conocimientos de su profesión pero sobre todo desde la parte más humana, tal como lo es la inteligencia emocional y su impacto en el clima organizacional.

Centrándose desde la perspectiva organizacional, una organización es un sistema constituido por elementos interactuantes entre sí que se forma para alcanzar un fin en particular, esos elementos a los que se hace alusión corresponden a los recursos necesarios (humanos, materiales, financieros, tecnológicos); dentro de estos se encuentra el recurso humano, que es considerado como capital humano o intelectual por tanto es uno de los principales factores que las constituyen, es decir, el ser humano está presente en toda organización y es por ello que su bienestar físico y mental es un aspecto de impacto sustancial para su eficiencia, eficacia y productividad.

El ser humano por naturaleza es emotivo, y el impacto de las emociones en su vida es inmensa, cada una de las emociones y la forma en la que se reacciona ante estas, determina la forma en la que vivimos y visualizamos nuestro ambiente, es por ello que repercute en cada una de las interacciones que sostenemos con nuestros semejantes día a día. No podemos dejar a un lado las emociones y sentimientos pero sí podemos aprender a convivir con ellas a través de lograr la Inteligencia Emocional.

Por otro lado, cuando se intenta racionalizar las emociones; es decir, poder colocar a las emociones en la mira de la conciencia es cuando surge el concepto de la Inteligencia Emocional, que como lo expresó Goleman en 1998, es la capacidad de tomar conciencia para distinguir los sentimientos internos que emergen en las comunicaciones interpersonales y posteriormente poder canalizarlos, evitando actuar de manera impulsiva ante la situación que originó la emoción. La Inteligencia Emocional (IE) es un constructo que ha sido estudiado en recientes tiempos y se ha relacionado con variables organizacionales como con son: la comunicación, la

motivación, el liderazgo, entre otros, es por ello que así mismo se reconoce su relación, importancia e impacto en el Clima Organizacional.

Ahora bien, el Clima Organizacional (CO) es un aspecto relevante para toda organización, en virtud de que representa el ambiente en el que las personas que laboran en ella interactúan, este ambiente puede ser adecuado o no y puede influir en el comportamiento de los individuos y viceversa, esto es, el Clima Organizacional es creado a partir de los comportamientos de los individuos pues son estos quienes con sus percepciones generan la atmosfera laboral.

Algunas indagaciones realizadas en el contexto organizacional y tal como lo menciona Alvarado (2007), han reconocido la importante influencia que tiene el Clima Organizacional en una diversidad de variables, procesos y resultados en las personas y en las organizaciones, esto hace referencia a procesos relacionados con la motivación, el liderazgo, comunicación, relaciones interpersonales, participación del personal, logro de metas, la satisfacción laboral y por supuesto el desempeño laboral. Así mismo el estudio del Clima Organizacional puede generar conocimientos sustanciales y fundamentales en la comprensión de las relaciones laborales, además de la calidad y eficiencia de la acción organizativa.

El Clima Organizacional es un tema relevante hoy por hoy para la mayoría de las organizaciones, sobre todo para aquellas que quieren lograr la mejora continua en la búsqueda de una atmosfera organizacional que inspire a alcanzar un desempeño mejor de su personal. Es por lo anterior que para la mayoría de las organizaciones poseer un elemento sustancial y vital, como lo es el capital humano, no es la excepción, incluyendo a organizaciones del sector

educativo, en las cuales cuya importancia reviste esencialmente en que es el proveedor y facilitador de los productos y servicios que se generan.

El ser humano es un aspecto de suma importancia y su bienestar permite crear una atmósfera laboral positiva, esto conlleva a que sea relevante analizar el impacto de la Inteligencia Emocional como elemento esencial e inmerso a su vez en el Clima Organizacional.

La presente investigación fue desarrollada en el contexto de una Institución educativa de nivel superior en el Estado de Chiapas, se hace referencia a la Facultad de Contaduría y Administración, Campus I (FCA, C-I) de la Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH), ubicada en el kilómetro 1081, sin número, Boulevard Belisario Domínguez, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México. Los sujetos de estudio fueron docentes que integran la plantilla de personal durante el periodo comprendido en el que se desarrolló la investigación.

Se ha considerado pertinente desarrollar este estudio en el ámbito de los docentes por ser piezas clave de la misión de la Universidad, pues son los que finalmente impactan en la formación de los futuros profesionistas de nuestra región; la investigación coloca su foco en el estudio de la Inteligencia Emocional y su relación con el Clima Organizacional en docente de la FCA, C-I, de la UNACH.

Se proyectó realizar un análisis para determinar la importancia del desarrollo de la Inteligencia emocional como un factor preponderante en la formación del docente, que permeará en la construcción de un Clima Organizacional favorable, es decir, la forma en la que impacta positivamente la Inteligencia Emocional en el Clima Organizacional, además que coadyuve a la

gestión para una educación con calidad y cuyo impacto también beneficie en el desarrollo de la región, pues es en este terreno en donde muchos de los futuros profesionistas se desenvolverán y desarrollarán.

Como se mencionó, en esta nueva era los docentes requieren desarrollar un perfil no sólo en el plano de las disciplinas de su quehacer docente sino también en el plano socio-afectivo, que les permita conducirse adecuadamente en sus interacciones sociales con sus semejantes; los modelos de Inteligencia emocional proponen el desarrollo de habilidades que están relacionadas con la capacidad de reconocer las emociones tanto de uno mismo como las emociones en los demás, así como aprender a gestionarlas y sobre todo a auto regularlas, es decir, desarrollar habilidades en ese sentido.

El docente es uno de los grandes pilares dentro del sistema educativo y de los procesos de enseñanza aprendizaje, el papel que desempeña actualmente trasciende las fronteras de los esquemas tradicionalistas educativos que en diversas épocas han sido considerados tales como el cognitivismo, el conductismo, el constructivismo, y hoy por hoy con el modelo educativo basado en el conectivismo y en competencias; el docente debe incorporar nuevas herramientas que permitan un proceso de enseñanza-aprendizaje que incluya competencias en el plano socio-afectivo, el profesor humaniza este proceso, además promueve vínculos afectivos.

En cuanto a la formación del profesor Rietveldt, Fernández y Luquez (2009) opinan que:

Se considera fundamental para la calidad del proceso educativo y el aprendizaje estudiantil, entendiendo como parte de ella no solo el conocimiento específico del área profesional, sino además una combinación de conocimientos, habilidades y actitudes

conducentes a un desempeño adecuado. El rol que desempeñan los docentes en el proceso de enseñanza-aprendizaje es significativa y trascendental, en virtud que hoy en día es el facilitador en la adquisición y construcción de los conocimientos en los educandos, el docente constituye uno de los pilares fundamentales en el proceso educativo. (p. 127)

En este mismo sentido Cabello, Ruiz y Fernández (2010) mencionan que en el siglo pasado (XX) se vinculaba el éxito del profesor con los logros académicos (rendimiento escolar) que sus alumnos alcanzaban, en oposición a que este nuevo siglo (XXI) ha creado tanto demandas como retos nuevos para las escuelas como para los docentes tal es el caso de desarrollar personas realmente integradas a la sociedad, contando con herramientas sociales y emocionales, permitiéndoles que puedan afrontar desafíos que se les presenten en la vida cotidiana.

Adicionalmente, haciendo referencia al concepto de Inteligencia emocional es relativamente nuevo, ha cobrado también relevancia en muchos ámbitos de la vida, sobre todo si se considera que antes sólo se hablaba de la vida intelectual de las personas cuando se hacía alusión a su coeficiente intelectual, sin embargo, algunos estudiosos de dicha línea de conocimiento sostienen que hoy en día el éxito personal y vital se deriva en parte de la gestión de las propias emociones y de las emociones de las demás personas que están alrededor de uno.

Bajo este escenario Gvirtz y Palamidessi (2000) citados en Rietveldt, Fernández y Luquez (2009) hacen una reflexión sobre la participación de los docentes y mencionan que:

La responsabilidad de los profesores va más allá de la tarea de enseñar, además de ser un facilitador y mediador que motiva hacia el aprendizaje requiere ayudar a los alumnos

a enfrentar problemas, a tomar decisiones, pero para hacerlo es preciso que desarrolle competencias adecuadas y se desempeñe con Inteligencia Emocional. (p. 128)

En la Facultad de Contaduría y Administración de la UNACH, contexto del estudio, no se ha realizado ningún tipo de investigación de esta naturaleza, ni se cuenta con algún centro o tipo de apoyo psicológico orientado a los docentes, se desconoce si los docentes posee un nivel adecuado de Inteligencia emocional dejándolos a la deriva en cuanto al manejo de sus emociones; adicionalmente no se cuenta con ningún estudio relacionado con el clima laboral.

Aunado a que por experiencias propias y observación realizada se visualizan conflictos en las interacciones personales entre docentes y de éstos con los estudiantes, es por ello que se considera significativo este trabajo de investigación que con sus resultados se espera poder generar líneas de intervención; cabe resaltar que esta Facultad es considerada como una de las más grandes de la UNACH por ser la que más número de docentes y estudiantes posee y ser de las primeras en fundarse.

El autocontrol de las emociones es fundamental para entender primeramente los estados de ánimo por los que una persona atraviesa día a día, reconocer las emociones que se está experimentando y canalizar adecuadamente esta información en beneficio de la propia persona y de los demás con los que se relaciona. Los retos y desafíos que los docentes tienen que afrontar son diversos, van desde lo académico hasta lo emocional; es por ello que como pilares fundamentales del proceso de enseñanza-aprendizaje y como facilitadores de este proceso, tengan además la labor de desempeñarse con una adecuada Inteligencia Emocional.

En los docentes de la Facultad se genera tres tipos de conflictos: a) En las relaciones entre docente y estudiantes, b) Entre docente y autoridades directivas, y c) Entre docentes (compañeros de trabajo). En el primer conflicto, se puede apreciar que hay docentes que generan roses o malos entendidos con los alumnos, producto en algunos casos de la conducta del docente hacia ellos; es decir, en muchos de los casos los alumnos sienten que el docente llega con actitudes negativas, sin que ellos sepan o reconozcan la causa. El docente desfoga su molestia ante situaciones no relacionadas con su labor académica durante la jornada laboral.

El segundo conflicto surge cuando el docente constantemente presenta una conducta de rebeldía, de ir en contra del sistema, no cumpliendo cabalmente con sus obligaciones, generando roses con las autoridades directivas de la Facultad; y el tercer conflicto se origina cuando el docente presenta una actitud de apatía en la convivencia con sus otros compañeros de trabajo, creando a la vez un distanciamiento de aquellos con los que día a día tiene contacto y mermando la calidad del clima organizacional.

Se sabe de antemano que crear un clima laboral perfecto es imposible, pero en la medida que se logre un ambiente positivo, trabajando desde el desarrollo de la Inteligencia emocional de los docentes, permeará en un atmosfera positiva para todos los que integramos la Facultad, trascendiendo no solo en el plano laboral sino en el plano de nuestra vida cotidiana.

Por lo anterior, y como parte de su labor, la UNACH organiza jornadas de capacitación en dos periodos al año: un primer momento en verano y otro en fin de año. Para ello, estructuran programas de capacitación y actualización para la planta docente, mediante los cuales se otorgan cursos sobre diversas temáticas, incluyendo en ellos algunos temas relacionados con la

inteligencia emocional. Aun cuando este esfuerzo es realizado, se tiene la limitante de que estos cursos son promovidos para un cupo limitado (alrededor de 30 participantes para toda la universidad) y son por una única oportunidad, sin el seguimiento requerido.

Adicionalmente a dicho esfuerzo, la Facultad de Contaduría y Administración Campus I (FCA, C-I), realiza simultáneamente un programa de capacitación docente, gestionando cursos con enfoques disciplinares y de desarrollo personal. No obstante, el esfuerzo alcanzado ha sido insuficiente en referencia a la temática de la Inteligencia Emocional y en ocasiones se omite esta temática, es fácil suponer que los docentes están exentos de tener problemas emocionales, lo cual es erróneo, son seres humanos y como tales son seres emocionales por naturaleza.

### **1.1.3. Preguntas de investigación**

A partir del planteamiento del problema, se establecen las interrogantes que guían y orientan esta investigación.

#### **Pregunta general**

¿El nivel de Inteligencia Emocional del personal docente impacta en el Clima Organizacional en la Facultad de Contaduría y Administración C-I, de la Universidad Autónoma de Chiapas?

#### **Preguntas específicas**

¿Qué nivel de Inteligencia Emocional poseen los docentes de la FCA, C-I?

¿Cuál es la percepción del Clima Organizacional desde la perspectiva de los docentes en Facultad de Contaduría y Administración C-I?

¿Existe correlación entre el nivel de Inteligencia Emocional de los docentes con la percepción del Clima Organizacional prevaleciente en la FCA, C-I?

¿Qué líneas de intervención se pueden derivar a partir de los resultados generados?

## **1.2. Objetivos de la investigación**

Los objetivos representan lo que se proyectó alcanzar como resultado en este trabajo de investigación, por lo que a continuación se mencionan tanto el objetivo general como los específicos.

### **1.2.1. Objetivo general**

Determinar si el nivel de Inteligencia Emocional del personal docente impacta en la percepción del Clima Organizacional en la Facultad de Contaduría y Administración C-I, de la Universidad Autónoma de Chiapas.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

- Conocer el nivel de Inteligencia Emocional que poseen los docentes de la FCA, C-I.
- Identificar la percepción del Clima Organizacional desde la perspectiva de los docentes en Facultad de Contaduría y Administración C-I.
- Determinar la existencia de una correlación entre el nivel de Inteligencia Emocional de los docentes con la percepción del Clima Organizacional prevaleciente en la FCA, C-I.
- Establecer líneas de intervención derivadas a partir de los resultados generados.

### **1.3. Justificación**

De acuerdo con Bernal (2010) y Hernández, Fernández y Baptista (2010) existen criterios que permiten evaluar la importancia potencial de una investigación y justificar la necesidad de su realización, estos criterios son: conveniencia, relevancia social, implicaciones prácticas, valor teórico y utilidad metodológica.

Esta investigación se considera conveniente en virtud de que con los resultados que arroje se espera obtener evidencias para generar líneas de intervención sobre Inteligencia Emocional, que permita su adquisición y desarrollo como habilidad y capacidad en la búsqueda del fortalecimiento de ser necesario en dicho ámbito; así mismo se espera conocer la percepción sobre el estado que guarda el Clima Organizacional en la Facultad de Contaduría y administración C-I; los beneficios que se originen impactarán en beneficio del docente y de la institución.

En cuanto a su relevancia social se espera generar un impacto positivo en los beneficiarios principales como son los alumnos, quienes son usuarios de los servicios que provee la institución, además se pretende que el impacto de este trabajo permee a toda la Facultad y a la UNACH de ser posible, y cuyo resultado finalmente se vea reflejado en el mejoramiento del Clima Organizacional de la FCA, C-I.

Además se busca que la UNACH, considerada como una Institución de carácter público y sistema inmerso en los ámbitos educativo, económico y social, siga evolucionando hacia una Universidad con altos estándares de calidad y asegure su permanencia; y finalmente, se espera

beneficie a la sociedad, que es quien recibe a los egresados, pretendiendo que éstos sean ciudadanos competentes no sólo en su disciplina sino también con Inteligencia Emocional.

En cuanto a su valor teórico, desde la perspectiva científica, se pretende aplicar procesos objetivos al análisis y medición de la Inteligencia Emocional y del Clima Organizacional en el personal docente de la Facultad. Aunque la Inteligencia Emocional para muchos no se considera en su totalidad un constructo científico, esto es, porque aún sigue teniendo un halo de misterio el mundo de las emociones, sin embargo hay evidencias de instrumentos diseñados bajo el rigor científico para poder medir la Inteligencia Emocional adecuadamente desde el enfoque cuantitativo, así como también en cuanto al Clima Organizacional. Se espera que los resultados abonen al conocimiento existente en el estudio de estas dos variables, a través del estudio de caso que representa el presente trabajo.

#### **1.4. Delimitación de la investigación**

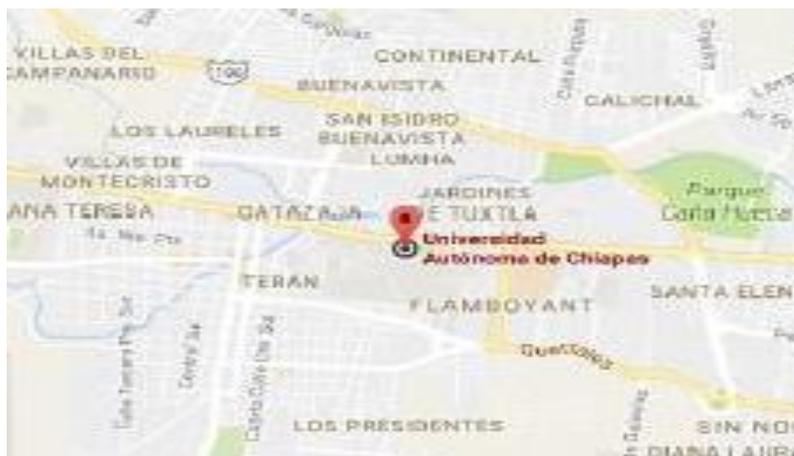
En este apartado se describe la delimitación espacial o geográfica, hace énfasis al lugar donde fue realizada la investigación, así como la delimitación temporal que hace alusión al periodo que abarcó el estudio.

##### **1.4.1. Delimitación espacial**

La presente investigación fue aplicada en la Facultad de Contaduría y Administración, Campus I de la Universidad Autónoma de Chiapas, que se encuentra ubicada en el kilómetro 1081, sin número, Boulevard Belisario Domínguez, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México (Figura 1.1.). Los

sujetos de estudio son una muestra de docentes que integran la plantilla de personal durante el periodo comprendido en el que se desarrolló la investigación.

Figura 1.1. Delimitación geográfica de la investigación.



Fuente: Google maps.

#### **1.4.2. Delimitación temporal**

La investigación inició con la fase de la exploración documental y exploración preliminar del fenómeno de estudio que fue desarrollada durante el periodo comprendido de Enero de 2017 a Agosto de 2018 culminando con la elaboración del planteamiento del problema y la aproximación teórica de las variables en la fase de construcción del marco teórico; el desarrollo de la investigación de campo comprendió del periodo de Mayo a Agosto de 2018, el procesamiento, análisis e interpretación de la información se llevó a cabo en septiembre de 2018.

#### **1.5. Alcances y limitaciones de la investigación**

Esta investigación centra su interés en una unidad de análisis que es una muestra de docentes de la Facultad de Contaduría y Administración Campus I de la UNACH, se ha considerado

adicionalmente como un estudio de caso, pretende generar información que permita obtener un diagnóstico y proyectar la necesidad de emprender acciones que coadyuven a afianzar un nivel adecuado de Inteligencia Emocional en todos los docentes e impacte positivamente en el Clima Organizacional.

Otra limitante está relacionada con el alcance del estudio, se ha desarrollado con un alcance correlacional, no pretende determinar de manera minuciosa un estudio de causalidad explicativa, es decir, no busca explicar la forma en la que se origina la relación de causa-efecto entre ambas variables puesto que no pretende ser de tipo experimental, sin embargo sí ambiciona establecer el coeficiente de correlación que indique la existencia o inexistencia de una relación de dependencia entre ambas variables: inteligencia emocional y clima organizacional; así mismo corresponde a un estudio de tipo seccional, eso implica mostrar una visión del panorama actual prevaeciente en el momento del estudio en el contexto elegido.

## **Capítulo II**

### **Estado del arte y Marco teórico-conceptual**

## **CAPÍTULO II. ESTADO DEL ARTE Y MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL**

### **2.1. Estado del arte**

Como investigador una de las primeras tareas a realizar es la construcción del Estado del arte referente al tema que interesa investigar, Henderson (2014) opina que se debe llevar a cabo una exploración preliminar incluyendo en la búsqueda información plasmada en proyectos, investigaciones anteriores y todo cuanto trabajo esté relacionado al tema que se desea indagar, además de incluir aquellos aportes de tipo literario, científico y documental que existiesen sobre el asunto en cuestión, cuya función es el permitir tener antecedentes del tema y por supuesto que orientará en la investigación.

En particular para esta investigación al realizar la exploración preliminar se encontró la existencia de investigaciones en las que se abordan estudios sobre la inteligencia emocional, así como sobre el clima organizacional. Un estudio fue llevado a cabo en Quetzaltenango Guatemala en el 2016, el cual refleja el análisis de la Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional aplicada con colaboradores de una institución gubernamental (Romero, 2016), cuyo objetivo fue “establecer la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional” (p. 24).

Este trabajo reflejó resultados tales como: el hecho de que la relación existente entre la Inteligencia emocional y el clima organizacional se demuestra en las personas que obtuvieron un nivel de inteligencia emocional óptimo, son aquellas que ayudan a mejorar el ambiente laboral de la institución, así mismo afirman que dentro de los factores de la inteligencia

emocional que se relacionan con el clima organizacional son las relaciones interpersonales, el liderazgo y la empatía.

Tras medir la inteligencia emocional y el procesamiento estadístico comprobaron que el promedio de inteligencia emocional que manejan las personas de dicha institución es diestra y se relaciona con el hecho de que algunos factores que corresponden al clima organizacional se ven afectados directamente por la inteligencia emocional. Así mismo, los resultados arrojan datos interesantes como el hecho de que las personas que fueron sujetos del estudio opinaron la falta de atención por parte de su institución a algunos de los elementos del clima organizacional tales como la resolución efectiva de conflictos, la existencia del favoritismo, mejora de los medios de comunicación para facilitar los procesos, falta de reconocimiento para realizar satisfactoriamente sus funciones, y la mejora de herramientas de tecnología para desarrollar mejor sus funciones.

Se encontró la existencia de un estudio de la inteligencia emocional en un contexto hospitalario, tal es el caso del estudio titulado *Do Self-perceptions of Emotional Intelligence Predict Health-Related Quality of Life? A Case Study in Hospital Managers in Greece* (¿Las Autopercepciones de la Inteligencia Emocional Predicen la Calidad de Vida relacionada con la Salud? Un Estudio de Caso en Gerentes Hospitalarios en Grecia) desarrollado por Gourzoulidis, et. al. (2015). El objetivo de este estudio fue examinar el resultado de la Salud relacionada con la Calidad de Vida y la Inteligencia Emocional de los directivos de las Organizaciones de Salud. Recopilaros datos de 120 gerentes generales de hospitales públicos griegos que completaron una Evaluación de Emociones y una Encuesta de Salud.

Otra investigación relevante fue desarrollada por Varas (2014), en la cual se aborda la inteligencia emocional y el clima organizacional en los docentes de una institución educativa estatal de Trujillo, en Perú, su principal objetivo fue determinar la relación entre ambas variables en el contexto del personal docente de dicha institución, demostrando mediante un análisis de correlación la forma en la que se relacionan. El modelo de Inteligencia emocional bajo el cual se desarrolló el estudio estuvo integrado por las dimensiones: Intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad, Manejo de Estrés y del estado de Ánimo en General).

El modelo de Clima organizacional utilizado incluyó dimensiones tales como: Realización personal, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, y Condiciones laborales. Como resultados estableció que: Existe una correlación directa y altamente significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional; en este mismo sentido se apreció una correlación directa y altamente significativa entre el componente Intrapersonal y los factores de comunicación, condiciones laborales, realización personal, supervisión y el clima organizacional.

En cuanto al componente Interpersonal de la inteligencia emocional se observa una correlación directa y altamente significativa con los factores del clima organizacional: condiciones laborales, supervisión, comunicación y con el clima organizacional en general; se observó una correlación directa y altamente significativa entre el componente de Adaptabilidad de la Inteligencia emocional y los factores del clima organizacional: realización personal, supervisión, comunicación, condiciones laborales y en lo global con el clima organizacional.

Finalmente también se demostró una correlación directa y altamente significativa entre el componente Manejo del Estrés de la Inteligencia emocional con los factores del clima organizacional: condiciones laborales, supervisión y en lo global con el clima organizacional y la comunicación; en este mismo tenor se apreció una correlación directa y altamente significativa entre el componente de Estado de ánimo de la Inteligencia emocional con los factores del clima organizacional: condiciones laborales, realización personal, supervisión, comunicación y en el global con clima organizacional.

Adicionalmente es necesario destacar los resultados encontrados con respecto a los factores de la inteligencia emocional y los factores del clima organizacional en los cuales se observó una correlación negativa y poco significativa, esto es: se observa que los componentes Intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad y Estado de ánimo tuvieron una correlación negativa y muy cercana a nula con el involucramiento laboral; no es la excepción el componente Manejo del Estrés con una correlación negativa tendiendo a nula con el componente de Realización personal.

La inteligencia emocional ha sido objeto de análisis en diversos ámbitos y campos de aplicación, tal es el caso en el campo del deporte, al respecto Martín (2013) desarrolló su tesis doctoral denominada: Análisis de un Modelo Estructural de Inteligencia Emocional y Motivación Autodeterminada en el Deporte, que se llevó a cabo en España en ese mismo contexto. El autor en su propuesta planteó como objetivo principal analizar las relaciones establecidas en el modelo estructural donde las variables son: Inteligencia emocional, Índice de Autodeterminación, Índice de Satisfacción de necesidades, Percepción de apoyo a la Autonomía y percepción de Relaciones.

Aunque el campo de aplicación en el deporte es distinto al de esta tesis, debo destacar el énfasis que el autor hace en esta propuesta al considerar a la inteligencia emocional como una pieza clave en el desarrollo del ser humano en cualquier aspecto de la vida.

Los resultados de esta investigación demuestran la fiabilidad de los instrumentos utilizados en esta, que miden la inteligencia emocional. Se observó una relación significativa positiva entre la Inteligencia emocional y el índice de Satisfacción de Necesidades; la relación entre Inteligencia emocional y motivación autodeterminada también fue comprobada resultando en una relación positiva; se verificó una relación significativa positiva entre la Inteligencia emocional y la Percepción de Apoyo a la Autonomía; adicionalmente se observó una relación significativa positiva entre la Inteligencia emocional y la Percepción de Relaciones; esta investigación mostró que la Inteligencia emocional estuvo relacionada directamente con la práctica deportiva.

## **2.2. La Inteligencia Emocional**

Para abordar y entrar de lleno al estudio de la Inteligencia Emocional (IE) es necesario entender primeramente qué son las emociones, cuál es su naturaleza y epistemología, cuándo las emociones empiezan a tomar relevancia y el papel que juegan en la naturaleza humana, de tal forma que a partir de este conocimiento se tengan las bases suficientes para posteriormente comprender cómo se ha llegado al entendimiento del funcionamiento del cerebro, de la inteligencia y finalmente comprender el estudio de la Inteligencia Emocional.

### **2.2.1. Las emociones**

El estudio de las emociones se ha convertido en la actualidad en un tópico relevante y por demás interesante, en virtud de que las emociones son un factor que permite revelar y desentrañar qué hay detrás del comportamiento del ser humano; las diversas teorías, corrientes e investigaciones han formado todo un cuerpo y bagaje de conocimiento en esta área, que si bien es cierto, las emociones han sido analizadas desde diversas perspectivas tales como en el campo de la medicina (fisiología, biología), de la psicología y psiquiatría, en lo social y desde la antropología, incluso desde la filosofía, por mencionar algunos, además de ámbitos como el educativo, empresarial y el laboral, en los cuales se ha centrado en estos últimos años.

En este apartado se intenta exponer la esencia y epistemología de las emociones, esperando tener en cuenta el conocimiento generado a partir de los trabajos y conclusiones generados de investigaciones encontradas en el proceso de investigación documental, llevado a cabo para esta tesis doctoral, con el propósito de entender los conceptos de las emociones, su estructura, componentes, taxonomía e influencia en el comportamiento humano y cómo a partir de ahí ejercer su control, con ello lograr el desarrollo de la Inteligencia emocional.

#### **2.2.1.1. Concepción e importancia de las emociones**

Considerando a Zubiría (2007) y Trueba (2009) desde la época de los sofistas en la antigua Grecia, que correspondió a un periodo comprendido entre la mitad del siglo V y principios del IV a.C., las emociones cobraron un espacio relevante, se tiene conocimiento que tanto Sócrates como Aristóteles hicieron reflexiones sobre las emociones en relación a su carácter sociológico y político y que aunque Aristóteles no formuló en rigor toda una teoría de las emociones hay

indicios de ésta en sus obras, en una de sus tesis se rescata el hecho de que las pasiones se dan conjuntamente con el cuerpo, así mismo habla del placer y el dolor.

En este sentido, adicionalmente los autores mencionan que siglos después de esta época de los sofistas, surgen personajes como Agustín, Kant, Hume, Spinoza, Smith, entre otros, que en sus reflexiones instan en la necesidad de construir una filosofía más emocional con relación a la forma en la que se debe comprender e instituir normas sociales adecuadas, incluyendo también a Hansberg quien ofrece una óptica diferente al agregarle a las emociones un componente racional para dejar de ser receptores pasivos, reconociéndole a las emociones por ello un papel mucho más interesante cuando se intenta buscar explicaciones de nuestras acciones y de nuestra vida moral en particular.

Goleman (2001) menciona que el *Oxford English Dictionary* define a la emoción como “cualquier agitación y trastorno de la mente, el sentimiento, la pasión, cualquier estado mental vehemente o excitado” (p. 331), así mismo Goleman ofrece su propia definición sobre el término emoción, y lo refiere a “un sentimiento y sus pensamientos característicos, a estados psicológicos y biológicos y a una variedad de tendencias a actuar” (p. 331).

De acuerdo con Segura y Arcas (2003) las emociones son “impulsos que comportan reacciones automáticas y constituyen un conjunto innato de sistemas de adaptación al medio” (p. 15), las emociones son el reflejo de la percepción del ser humano sobre su entorno y tal como menciona Ibáñez (2002) “las emociones influyen grandemente para regular la actividad y la conducta del sujeto. Solamente aquellos fines hacia los cuales el sujeto tiene una actitud emocional positiva

pueden motivar una actividad creadora” (p. 31), el ser humano es capaz de crear cosas y alcanzar logros y metas a partir de un ambiente emocionalmente equilibrado.

Fredrickson (2001) citada en Vecina (2006) considera que las emociones son:

Tendencias de respuesta con un gran valor adaptativo, que tienen evidentes manifestaciones a nivel fisiológico, en la expresión facial, la experiencia subjetiva, el procesamiento de la información, etc., que son intensas pero breves en el tiempo y que surgen ante la evaluación de algún acontecimiento antecedente. (p. 10)

En esta definición se están considerando diferentes ámbitos de impacto del concepto mismo, por esto las emociones son un aspecto importante, cuyo papel se puede observar en diversos ámbitos de estudio, de los cuales se han derivado investigaciones de una gran variedad de naturalezas, en concordancia las emociones según Vecina (2006) pueden ser positivas o negativas, adicionalmente menciona que “tienen su sede biológica en un conjunto de estructuras nerviosas denominado Sistema Límbico, que incluye el hipocampo, la circunvolución del cuerpo calloso, el tálamo anterior y la amígdala” (p. 9). En otro apartado se profundiza con respecto al Sistema límbico y el cerebro.

Con base en Lyons (1993) citado en Zubiría (2007) se han desarrollado teorías sobre las emociones tales como: Teoría del Sentimiento, Teoría Cognitiva, Teoría Conductual, Teoría Psicoanalítica, por mencionar algunas. Las dos primeras (Teoría del Sentimiento y la Cognitiva) han influido más en la filosofía y las dos últimas (Teoría Conductual y Psicoanalítica) han dominado en el mundo de la Psicología. En la Teoría Cognitiva se intenta entender las interrelaciones entre las emociones y la razón, su orientación es hacia la psicología cognitiva y

la filosofía analítica actual, la finalidad es ir hacia un intento deliberado de alejar a las emociones de la irracionalidad.

Fernández (2013) menciona que tanto en la filosofía analítica actual como en el campo de la psicología cognitiva, se habla a menudo de la dimensión cognitiva de las emociones y que además se les atribuye cierta intencionalidad, haciendo alusión a que en esas teorías la intencionalidad como tal no es en sentido estricto, propia del percibir afectivo, más bien se trata de una intencionalidad secundaria. En esta corriente se pueden mencionar a autores tales como Kenny en 1979, Solomon en 1973, Nussbaum (s.f.), Rorty y De Sousa en 1980.

Kenny en 1979 propone caracterizar a las emociones por su intencionalidad, por su referencia al objeto y expone su defensa de la diferencia fenomenológica entre objeto y causa; por su lado Solomon en 1973 propone que la emoción es un “juicio” e introduce cierta intencionalidad de las emociones y enuncia que el objeto de una emoción es simplemente aquello sobre lo que trata la emoción; en esta misma corriente se encuentra Nussbaum -que aunque no se sabe la fecha exacta- sostiene que las emociones se caracterizan por su referencia al valor; alrededor de 1980 Rorty y De Sousa proponen introducir en las emociones cierta “racionalidad” ligada a la intencionalidad (Fernández, 2013).

Aunque no existe una teoría universal y a la luz de estudios realizados sobre las emociones, se han generado ciertas premisas como aproximaciones sobre la naturaleza de las emociones que de acuerdo con Zubiría (2007) se expresan así:

- a. Existe una gran variedad y variabilidad en el rango de las emociones expresadas y en las situaciones que las suscitan.

- b. Las emociones están presentes en distintos organismos con vida, todas las sociedades y múltiples culturas, pero es improbable y posiblemente indeseable, una teoría <universal> sobre ellas.
- c. Se pueden diferenciar en una primera aproximación algunas características de las emociones: entre fuertes-profundas y débiles-no intensas; entre algunas con antecedentes cognitivos complejos y otras inmediatas o viscerales.  
  
Aunque pueden existir grandes similitudes entre la química del amor y la de las anfetaminas, las diferencias entre una vivencia y otra son impresionantes.
- d. Las características concretas de la sociedad influyen o condicionan la vida emocional.  
  
Aunque no todas ellas aparezcan como sociales, todas nos hablan de la sociedad en períodos y espacios geográficos específicos.
- e. El lenguaje verbal y conceptual puede servirnos para ciertos abordajes de la vida emocional, pero, no puede en ningún caso, convertirse en un tipo de “autoridad final o definitiva”. Las emociones son irreducibles al lenguaje y en muchos casos su interrelación es de inconmensurabilidad. (p. 123)

Fredrickson en el 2003 (Vecina, 2006; Valderrama, 2015) se centró en sus líneas de investigación en las emociones positivas y en su valor adaptativo, la teoría que ha planteado la ha denominado como la Teoría Abierta y Construida o Teoría de Ampliación-Construcción de las emociones positivas, en la cual sostiene que emociones como la alegría, el entusiasmo, la satisfacción, el orgullo, la complacencia, entre otras, que aunque desde el punto de vista de la fenomenología suelen ser distintas o diferentes entre sí, a su vez, comparten la característica o propiedad de ampliar los repertorios de pensamiento y de acción de las personas y de construir reservas de recursos físicos, intelectuales, psicológicos y sociales disponibles para momentos

futuros de crisis, es decir, las emociones positivas expanden el estado mental del individuo, ayudando a construir recursos personales duraderos.

#### **2.2.1.2. Taxonomía de las emociones**

Aunque es difícil llegar a tener un consenso único en cuanto a la forma en la que se clasifican y tipifican las emociones, y sin intentar caer en verdades absolutas para algunos autores, se han realizado intentos, considerando que pueden existir diferencias en cuanto a la sociedad y cultura, pues no es lo mismo la cultura occidental que la oriental, incluso algunos estudios han tratado de identificar emociones que sean equiparables e identificables en todo el mundo, a decir verdad, varios de los estudios en este sentido han sido concebidos desde una perspectiva occidental.

Se han utilizado diferentes sistemas para identificar las emociones, algunos estudios sugieren este logro a través del reconocimiento de las facciones representadas con imágenes para identificar a las emociones que son reconocidas de igual forma por el ser humano en diferentes puntos del planeta, otros han estudiado la manera en la que se responde ante ciertas situaciones de impacto fuerte experimentadas por el ser humano, así mismo son diversos los criterios tomados en cuenta para determinar una taxonomía aceptable de las emociones por ejemplo la disciplina en la cual se concibe el constructo en cuestión, tal como se observa en la Figura 2.1 en la que se muestran diversas clasificaciones y tipologías de las emociones.

Figura 2.1. Taxonomía de las emociones.

<b>Autores</b>	<b>Criterios de la clasificación y tipología</b>	<b>Emociones</b>
Goleman (2001)	Existe aún discusión de los investigadores sobre las emociones que se consideran primarias y sobre su existencia, sin embargo, algunos teóricos proponen familias básicas.	Las principales propuestas de los teóricos sobre las familias básicas de emociones son: Ira, tristeza, temor, placer, amor, sorpresa, disgusto, vergüenza.
Vecina 2006	Con base en la psicología positiva, existe una dualidad en la forma de percibir las emociones, desde lo positivo a lo negativo.	Emociones positivas: alegría, satisfacción, orgullo, esperanza, fluidez, elevación, etc. Emociones negativas: miedo, ira, asco, tristeza, etc.
Zubiría (2007)	Emociones ligadas a acciones o vivencias de evaluación, regulación o interacción, entre especies o seres humanos (denominadas “emociones sociales”)	Desprecio, vergüenza, odio, culpa, simpatía, admiración, entre muchas otras. Exigen una especie de evaluación positiva o negativa de nuestra conducta o carácter en relación con otros, o de los de otro ser humano o especie.
	Emociones generadas a partir del merecimiento o inmerecimiento	Emociones incitadas en los casos de envidia, indignación, congratulación,

	adjudicado a una persona o situación. Basada a partir de la distinción hecha por la Retórica de Aristóteles.	compasión, crueldad y regodeo (emoción positiva causada por la desgracia merecida de alguien).
	Emociones nacidas de la valoración positiva o negativa generadas por pensar en las cosas buenas o malas que le han ocurrido u ocurrirán a uno mismo.	Emociones como el deleite, el pesar, la felicidad pasada, la esperanza, y tal vez, hasta el aburrimiento y el tedio.
	Emociones que surgen por pensamientos o creencias contra fácticas sobre aquello que pudo haber ocurrido o lo que pudo haberse hecho.	Emociones como tristeza, los malos augurios, el alivio, la decepción, el remordimiento o el regocijo.
Ekman (1992) citado en Valderrama (2015)	Fue pionero en el estudio de las emociones y determinó emociones básicas o primarias y otras secundarias, basándose en una codificación mediante microexpresiones de los músculos faciales y de la maduración de las primeras y de procesos sociales.	Emociones primarias o básicas: Ira, miedo, alegría, sorpresa, tristeza y asco.  Emociones secundarias: culpa, vergüenza, orgullo, celos, desprecio, alivio, etc.

Valderrama (2015)	Propone 4 dimensiones emocionales distribuidas en dos polos: negativo y positivo. En el polo negativo están las consideradas emociones desagradables y en el polo positivo están las emociones positivas o agradables.	Dimensión 1: Alarma: miedo, preocupación. Dimensión 2: Ánimo: tristeza, resignación. Dimensión 3: Afecto: ira, odio, envidia. Dimensión 4: Autoconcepto: culpa, vergüenza.
----------------------	--	---

Fuente: Elaboración propia.

Profundizando sobre los grupos de miembros de las familias básicas de emociones propuestas por los teóricos que retoma Goleman (2001) en su obra, estos son mencionados a continuación:

- *Ira*: furia, ultraje, resentimiento, cólera, exasperación, indignación, aflicción, acritud, animosidad, fastidio, irritabilidad, hostilidad y, tal vez en extremo, violencia y odio patológicos.
- *Tristeza*: congoja, pesar, melancolía, pesimismo, pena, autocompasión, soledad, abatimiento, desesperación y, en casos patológicos, depresión grave.
- *Temor*: ansiedad, aprensión, nerviosismo, preocupación, consternación, inquietud, cautela, incertidumbre, pavor, miedo, terror; en un nivel psicopatológico, fobia y pánico.
- *Placer*: felicidad, alegría. Alivio, contento, dicha, deleite, diversión, orgullo, placer sensual, estremecimiento, embeleso, gratificación, satisfacción, euforia, extravagancia, éxtasis y, en el extremo, manía.
- *Amor*: aceptación, simpatía, confianza, amabilidad, afinidad, devoción, adoración, infatuación, *ágape* (amor espiritual).

- *Sorpresa*: conmoción, asombro, desconcierto.
- *Disgusto*: desdén, desprecio, menosprecio, aborrecimiento, aversión, disgusto, repulsión.
- *Vergüenza*: culpabilidad, molestia, disgusto, remordimiento, humillación, arrepentimiento, mortificación y contrición. (pp. 331,332)

### **2.2.2. La inteligencia, importancia y concepciones**

Tratar de entender y comprender a qué se refiere la Inteligencia Emocional da pie al siguiente cuestionamiento ¿Qué es la Inteligencia?, si bien se sabe que la inteligencia es una capacidad de la naturaleza del ser humano ¿cómo se define?, estas y muchas otras interrogantes han sido el punto de partida para muchos investigadores interesados en el tema que ha servido para generar el conocimiento existente hasta hoy en día.

El estudio de la inteligencia ha sido la raíz fundamental para la Inteligencia Emocional, con base en la etimología de la palabra según un Diccionario etimológico de Chile (s. f.) se dice que la palabra Inteligencia proviene del latín *intelligentia* compuesta por el prefijo *inter-* que significa entre; el verbo *legere* que significa escoger, separar, leer; el sufijo *-nt-* que indica agente; el sufijo *-ia* que indica cualidad. Considerando todos los elementos anteriores se puede definir la Inteligencia como: la cualidad (-ia) del que (-nt-) sabe escoger (*legere*) entre (inter-) varias opciones. Es decir, ser inteligente es saber escoger la mejor alternativa entre varias, y además saber leer entre líneas.

El concepto de Inteligencia, es un constructo que ha ido evolucionando conforme las épocas experimentadas y sobre todo de las corrientes, teorías y enfoques de cada época, algunos de los

antecedentes apuntan hacia los intentos por entender qué es y cómo medir la inteligencia, tal como lo expresan Molero, Saiz y Esteban (1998), quienes presentan los resultados de una revisión histórica del concepto de inteligencia, en la búsqueda de lograr una aproximación a la Inteligencia Emocional, de dicho trabajo se extraen algunos antecedentes sobre el concepto de inteligencia, mismos que a continuación se sintetizan.

En una primera etapa se gesta la influencia de las teorías psicométricas, Galton (1822-1911) se dedicó al estudio sistemático de las diferencias individuales en la capacidad mental; estaba convencido de que las diferencias individuales más importantes a niveles morales, intelectuales y caracteriales, no son adquiridas, así mismo su meta era demostrar que son innatas, es decir, que derivan de la herencia. Por esta misma época Catell (1890) inventa las pruebas mentales y elabora la primera escala de inteligencia para niños, así mismo opina que el “juicio” es el órgano fundamental de la inteligencia, esto es, el sentido común, el sentido práctico.

Binet (1905) es otro personaje de la época, crea un test por encargo del ministro francés de la Instrucción Pública, de ese momento, que pudiera utilizarse en las escuelas cuyo propósito fue localizar a los deficientes mentales, orinando así la primera escala de inteligencia para niños.

Para 1909 aparece la primera clínica de orientación psicológica para niños, para ese entonces Binet había retomado los trabajos de Galton y en oposición a éste propone unas escalas de medición que fueron introducidas en Estados Unidos por Henry Goddard en estas clínicas, según Hardy (1992) citado en Molero, Saiz y Esteban (1998).

Siguiendo con los hechos de esta evolución, en el año de 1916, la escala de Binet fue modificada, surgiendo una nueva versión: el test de Stanford-Binet, en el cual aparece por primera vez el

concepto del Cociente Intelectual, definiéndolo como la razón entre la edad mental y la edad cronológica. A partir de Binet, surge la polémica de si el rendimiento en inteligencia dependía de un factor general (factor g) o de muchos pequeños factores específicos.

Ante estos antecedentes surgen por un lado los defensores de una inteligencia general o factor g, llamados monistas (Terman, 1916; Spearman, 1927), pero también surgen los defensores de una teoría correlacional de la inteligencia más pluralista (Thurstone, 1938; Guilford, 1967) defendían que la inteligencia general podía concebirse como un gran número de vínculos estructurales independientes que incluían: los reflejos, los hábitos, las asociaciones aprendidas, entre otros.

En 1918 Robert Yerkes presidía la APA (Asociación Americana de Psicología) y una comisión de ésta que también era dirigida por él en ese entonces, inventa las pruebas de inteligencia aplicables en grupo, que fueron llamadas: ARMY ALPHA (prueba diseñada para reclutas de guerra alfabetizados) y ARMY BETA (prueba diseñada para presuntos analfabetos con malos resultados en el ALPHA), esto se originó por un hecho relevante ocurrido un año atrás: en 1917 Estados Unidos había declarado la guerra (Segunda guerra mundial).

Para 1920, Thorndike introduce el componente social en su definición sobre inteligencia y señala tres tipos de inteligencia: la inteligencia abstracta, la inteligencia mecánica y la inteligencia social. En el año 1923, aún continua la concepción de la inteligencia como algo innato, Goddard citado en Hardy (1992), quien era psicólogo de la época afirmó que: el principal determinante de la conducta humana es un proceso mental unitario llamado inteligencia, considerando que ésta es innata y que además la afectan poco las influencias posteriores.

Ulterior a esta época se empieza a dar el auge del conductismo, esta escuela concibió la inteligencia como meras asociaciones entre estímulos y respuestas (E-R), entre los personajes representativos están Watson (1930), Thorndike (1931) y Guthrie (1935). Siguiendo con la evolución que describen Molero, Saiz y Esteban (1998), Thorndike y sus colaboradores, en 1926, afirmaron que en un carácter más profundo, las formas superiores de funcionamiento intelectual son idénticas a la simple formación de asociación o conexión, dependiendo de las mismas clases de conexiones fisiológicas, pero requiriendo muchas más.

Para 1939, Wechsler diseña la escala llamada Wechsler-Bellevue que evalúa los procesos intelectuales de adolescentes y adultos y que se presenta como una alternativa a la escala Stanford-Binet, posteriormente, en 1949, el mismo Wechsler adaptó la escala de 1939 modificándola para obtener como resultado la Escala de Inteligencia Wechsler para Niños. Las posteriores adaptaciones a estas escalas (Wais y Wisc) son aún hoy en día utilizadas por psicólogos y pedagogos.

Después de esta primera etapa surge una segunda donde se gesta la influencia de las Teorías de la Gestalt y que van dando forma nuevamente al concepto de la inteligencia, Los principales defensores de las teorías de la Gestalt, los cuales fueron considerados como representantes de las teorías experimentales de la inteligencia, son: Wertheimer (1880-1943), Köhler (1887-1967) y Koffka (1887-1941), en dicho periodo se introdujo el concepto de “discernimiento” (Köhler, 1927). En términos de Wertheimer, citado en Sternberg y Powell (1989) la conducta inteligente se caracteriza principalmente por un pensamiento productivo con discernimiento, más que por el pensamiento productivo basado en la memoria.

Después de la segunda guerra mundial toma relevancia y se presta mayor atención a los procesos cognitivos, debido a los ataques que se dieron al conductismo y el debilitamiento de los supuestos en que se apoyaba esta corriente, es decir, se continúa con el estudio de la inteligencia con un sentido cognitivo. A comienzos de la década de los años sesenta, surgen dentro de la psicología cognitiva otras propuestas sobre el estudio de la inteligencia, estas nuevas corrientes son: el estructuralismo y el procesamiento de la información.

Piaget (1896-1980) citado por Hardy (1992), es uno de los autores destacados en el “estructuralismo”, quien generó su Teoría del Desarrollo Intelectual, se le conoce también como Teoría Evolutiva Piagetiana. Por otro lado, el “procesamiento de la información” parte de la idea de que el hombre es un manipulador de símbolos. Esta propuesta abonó al estudio de la inteligencia seleccionando una capacidad que pueda medirse, e identificar y describir las diferencias individuales en esa capacidad, en función de diferentes capacidades o técnicas generales de procesamiento de la información.

En esta misma etapa de la evolución del concepto de la inteligencia se encuentra la Teoría de los componentes cognitivos: es un camino alternativo para describir las diferencias en la capacidad intelectual, esta teoría fue descrita en Mayer (1983). Sucesos posteriores reflejados sobre la línea de tiempo son: la aparición de la inteligencia artificial, Turing (1912-1954) define el campo de la inteligencia artificial y establece el programa de la ciencia cognitiva. Tanto Hebb (1960) como Holt (1964) y McGaugh (1965) establecen intentos de convertir a la psicología en una rama de la ciencia de los computadores, sin embargo, han fracasado, desembocando en el renacimiento de la psicología cognitiva.

En este mismo sentido Mayer (1977) y Sternberg (1979) hacen énfasis en las operaciones cognitivas (símbolos y manipulación de símbolos) que forman parte de la inteligencia. Para 1983 aparece Gardner y durante 10 años insiste en la pluralidad del intelecto; existen muchas capacidades humanas que pueden ser consideradas como inteligencias, porque son tan fundamentales como las que tradicionalmente detecta el test de Coeficiente Intelectual. En 1989 tanto Siegler y Dean, como Jerison, analizan los campos de la inteligencia artificial y la inteligencia humana, destacando factores clave en cada corriente.

Finalmente en 1990 es cuando Mayer y Salovey acuñan el concepto de Inteligencia Emocional, dichos autores son considerados como pioneros en este tema; en 1996 Goleman se dedica al estudio de la Inteligencia Emocional y en sus escritos menciona el término de Cociente Emocional (EQ). Esta evolución sostenida sobre el estudio de la inteligencia no termina aquí, hay muchos hechos y sucesos que no se mencionan, sin embargo, aun con todo ello no se ha llegado a la construcción de un concepto único, por la sencilla razón que para muchos especialistas en el tema, es un área con mucho por explorar, diversos intentos realizados han sido expresados en obras que muestran las definiciones alcanzadas.

#### **2.2.2.1. Teorías y modelos sobre la Inteligencia**

Existe algunas teorías que han abonado al estudio de la Inteligencia, tal es el caso de la Teoría de las Inteligencias Múltiples concebida por Howard Gardner publicada por primera vez en 1985, siguiéndole varias obras más, tal como la publicada en 1993, que versa nuevamente sobre su teoría (Gardner, 2001), en cuya teoría de igual forma aporta un modelo en el expone las diferentes inteligencias que el hombre puede tener y cultivar. Otro modelo es el de la Inteligencia Sistémica desarrollado por López (2011).

### **a) Teoría de las Inteligencias Múltiples de Howard Gardner**

Gardner, psicólogo de profesión, desarrolló una teoría que permitiese comprender la Inteligencia más allá de su simple concepción como una mera capacidad que posee el ser humano en mayor o menor medida y de ser medida con pruebas estandarizadas, por el contrario Gardner abre un panorama con amplias posibilidades sobre lo que se entiende por Inteligencia y la forma de percibirla en sus más distintas modalidades y características. Este autor no habla de una única inteligencia sino al contrario menciona que se pueden tener varias y múltiples inteligencias, de ahí que su teoría sea llamada “Teoría de Las Inteligencias Múltiples”, Gardner definió a lo que denominó como una ‘Inteligencia’ a “la capacidad de resolver problemas, o de crear productos, que sean valiosos en uno o más ambientes culturales” (Gardner, 2001, p. 5).

### **b) Modelo de las Inteligencias Múltiples de Howard Gardner**

En su Teoría de las Inteligencias Múltiples Gardner establece que “los seres humanos han evolucionado para mostrar distintas inteligencias y no para recurrir de diversas maneras a una sola inteligencia flexible” (p. 5), de ahí que identifica siete tipos de inteligencias.

Las siete inteligencias identificadas por Gardner son:

- 1) Inteligencia lingüística,
- 2) Inteligencia musical,
- 3) Inteligencia lógico-matemática,
- 4) Inteligencia espacial,
- 5) Inteligencia kinestésico-corporal,

Inteligencias personales, las cuales las divide en dos:

- 6) Inteligencia intrapersonal,
- 7) Inteligencia interpersonal.

### **c) Modelo de Inteligencia Sistémica**

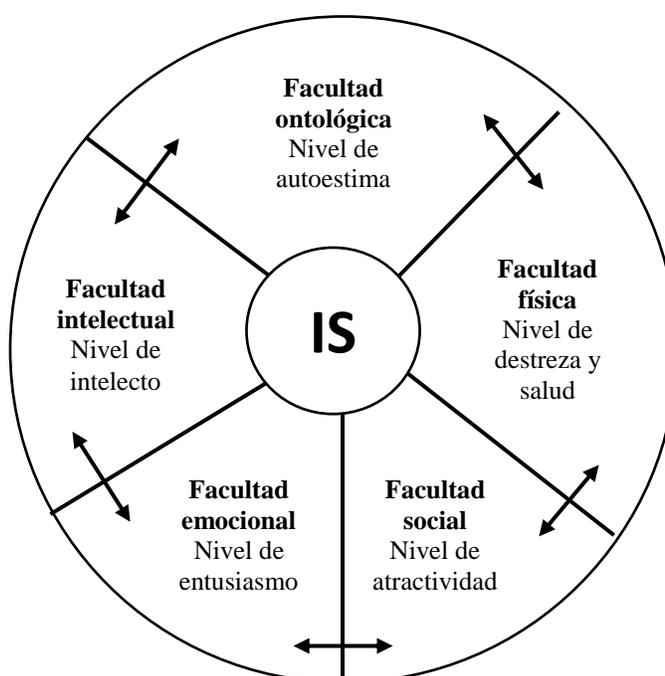
El Modelo de la Inteligencia Sistémica, es propuesto por Raúl López Palomino, quien expresa que fue en el año 2003 cuando concibió claramente la forma en que se integraba un modelo básico de una nueva configuración de la inteligencia, llamándolo Inteligencia Sistémica. López fue puliendo los detalles de su modelo, hasta que en el año 2009 finalmente lo integró; en su modelo define a la Inteligencia Sistémica como: “la capacidad de vivir con plenitud y felicidad” (López, 2011, p. 66).

En este modelo se establecen cinco potencialidades o facultades fundamentales de la inteligencia sistémica (Figura 2.2): 1. Facultad intelectual, 2. Facultad emocional, 3. Facultad social, 4. Facultad física y 5. Facultad ontológica; estas facultades se pueden observar en la Figura 2.3., que muestra el Modelo primario de la Inteligencia Sistémica. La facultad intelectual hace referencia al proceso mental llevado a cabo por el cerebro en el que se pone de manifiesto la forma en la que el individuo integra información que abstrae y clasifica ante un objeto o realidad, mediante este proceso se adquiere el conocimiento y la posibilidad de utilizar la propia experiencia y la capacidad de razonamiento (uso de la razón) previamente desarrollada, a este proceso se le conoce como proceso lineal del pensamiento.

El proceso de pensamiento lineal es utilizado en el enfoque científico, que permite la generación de conocimientos y que es lo que permite los avances en las diferentes ciencias o disciplinas. Esta facultad está íntimamente relacionada con el nivel de intelectualidad desarrollada y lograda por cada individuo.

La facultad emocional, hace alusión a los niveles de entusiasmo que el ser humano puede generar, dicha facultad se origina como resultado o consecuencia de todos aquellos diversos procesos de naturaleza bioquímica que se desarrollan en el organismo, además de hacer alusión a los estados de ánimo y su duración, la duración de los estados de ánimo va a depender del tiempo que transcurra entre la producción de una emoción y otra, lo cual hace que se modifiquen dichos estadios.

Figura 2.2. Modelo primario de la Inteligencia Sistémica.



Fuente: López (2011, p. 72).

En este sentido López (2011) concluye que:

La facultad emocional es determinante del nivel de entusiasmo y efectividad interpersonal, y reside en la capacidad de una persona para sintonizar una gama de

emociones de manera positiva, reflejándose estas últimas en su capacidad para enfrentarse a las frustraciones de la vida y ser más segura de sí misma. (p. 75)

En cuanto a la facultad social en el Modelo primitivo de la Inteligencia Sistémica se dice que se origina en relación a la calidad de sincronía que se observa entre la madre e hijos desde el momento del nacimiento y en la reciprocidad que une sus movimientos de compenetración emocional, esto es que la facultad emocional está relacionada con la capacidad social, esto porque para poder relacionarse socialmente se debe hacer uso de las capacidades y habilidades asociadas con la comunicación, negociación, coordinación, además de poder detectar y mostrar comprensión por los sentimientos de las demás personas, todo esto se traduce a un nivel de atraktividad que el individuo genera en su entorno social.

La facultad física se desarrolla durante el proceso de gestación y nacimiento del ser humano y se observa hasta en la forma en que manejamos nuestros propios hábitos. Al hablar de hábitos, hace referencia a los hábitos de higiene y sano mantenimiento de nuestro cuerpo. Se dice que de antemano existe una herencia genética que determina ciertas características físicas y que determinan el potencial para desarrollar destrezas físicas, sin embargo, se puede agregar el hecho de practicar ciertos ejercicios y disciplinas que pueden ayudar a desarrollar aún más esta facultad para mantener un cuerpo físicamente sano, abarcando también en esta facultad hasta hábitos alimenticios.

Por último, en este Modelo de la Inteligencia Sistémica propuesto por López (2011) se habla de la facultad ontológica, la cual se construye con base en la información o carga genética heredada por cada individuo, además de agregar las circunstancias, así como el contexto geográfico y

cultural en que el individuo haya crecido, adicionalmente se debe considerar las características del núcleo familiar y su reputación en el entorno social. Estos elementos construyen la propia percepción y valoración que el ser humano va teniendo de sí mismo, esto tiene relación con la construcción de la autoestima que cada uno desarrolla.

### **2.2.3. El cerebro y el sistema límbico**

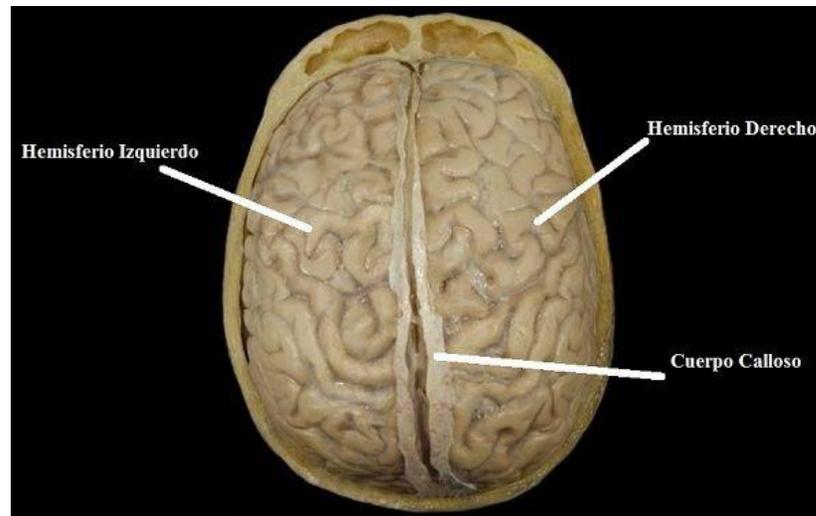
El cerebro es un órgano vital en la estructura biológica del ser humano, a través de éste se procesan todas las operaciones vitales, racionales e instintivas que permiten la sobrevivencia del hombre. El cerebro es como la cabina de mando de una aeronave, en la cual se encuentran todos los controles que hacen que el cuerpo humano funcione tanto física como mental y psicológicamente, de ahí la importancia de su estudio por comprender los procesos inherentes a éste en los diversos campos de estudio como el biológico, fisiológico, psicológico, social, antropológico y hasta en la neurociencia, entre otros.

En este sentido, el interés por comprender algunos rasgos del cerebro, se centra especialmente por el objeto de estudio, la inteligencia emocional, para ello se debe entender cómo son procesadas las emociones, las cuales tienen su sede en el sistema límbico, tal como se ha mencionado anteriormente, el cerebro es un órgano ya de por sí complejo, que ha llevado muchos años, décadas, siglos, y que aún hasta la fecha se siguen teniendo incógnitas por resolver y descubrir.

El cerebro analizado anatómicamente y biológicamente se ha dividido en dos hemisferios conocidos como: hemisferio derecho y hemisferio izquierdo. A cada uno de estos hemisferios se les atribuye características relacionadas con el procesamiento de la información y control de

órganos y extremidades físicas del cuerpo humano. Los dos hemisferios se encuentran unidos por el cuerpo caloso (Figura 2.3), responsable de permitir la comunicación entre ambos hemisferios cerebrales.

Figura 2.3. El cerebro humano y sus hemisferios.



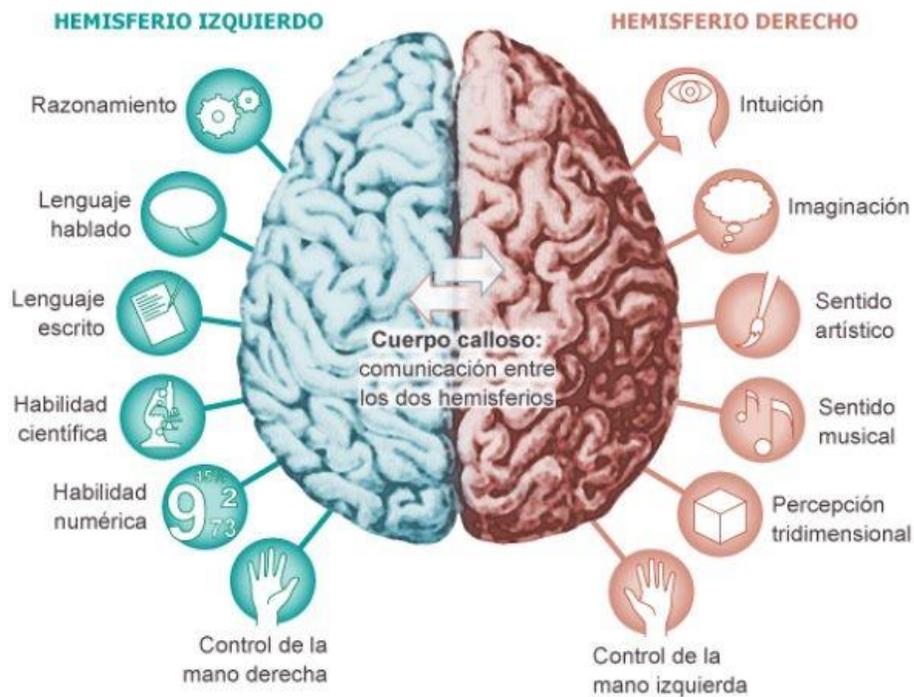
Fuente: Cienciasnaturales (2015).

Cada uno de los hemisferios tiene funciones identificadas (Figura 2.4):

*Hemisferio izquierdo:* A este sector del cerebro se le confieren características de control sobre el razonamiento y lógica, el lenguaje hablado y escrito, la habilidad científica, habilidad numérica y el control de la mano derecha y del lado derecho de todo el cuerpo.

*Hemisferio derecho:* Este sector se relaciona con la intuición, la imaginación, el sentido artístico y musical, la percepción tridimensional y principalmente el control de la mano izquierda y de todo el lado izquierdo del cuerpo. Es en este sector donde se encuentra situado el procesamiento de las emociones (Cienciasnaturales, 2015).

Figura 2.4. Los hemisferios cerebrales y sus funciones.



Fuente: Cienciasnaturales (2015).

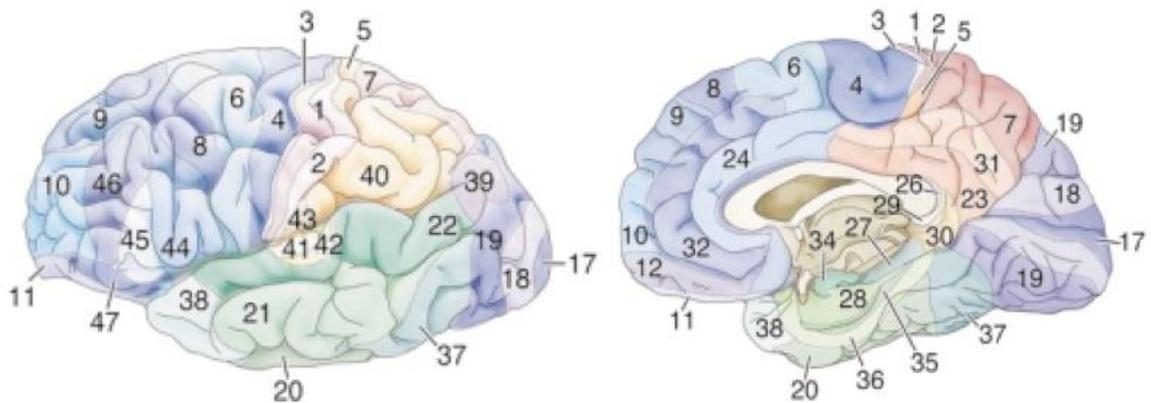
Describir la estructura del cerebro implica identificar cada una de las áreas que lo integran, es por ello que Tamminga (2004) hace una descripción de la estructura cerebral, y menciona que:

El cerebro humano es un órgano constituido por diferentes regiones que median las funciones cerebrales específicas; dichas regiones se relacionan entre sí en sistemas cerebrales que median los procesos mentales complejos. Aunque los componentes celulares de las regiones cerebrales pueden ser similares, se diferencian por sus vías de conexión locales y de gran alcance y por algunos aspectos de su anatomía y neuroquímica. Casi todas las regiones exhiben una gran plasticidad estructural y funcional hasta edades muy avanzadas. La corteza cerebral tiene regiones diferenciadas

(frontal, temporal, parietal y occipital); las estructuras subcorticales (ganglios basales, tálamo, hipotálamo) interactúan con la corteza, a menudo a nivel topográfico. La corteza, el sistema límbico y el neocórtex están organizados en capas que facilitan sus estímulos de entrada, los circuitos locales y los estímulos de salida. (p. 1)

Es difícil para muchos comprender con exactitud el funcionamiento del cerebro humano, es por ello que se han establecido sistemas de clasificación por regiones para facilitar el entendimiento de la comunicación, uno de los sistemas más conocidos es la clasificación por áreas de Brodmann (Figura 2.5).

Figura 2.5. Áreas cerebrales con base en la clasificación de Brodmann.



Fuente: Tamminga (2004).

Con base en Kandel y sus colaboradores en su obra del 2003 (Ramón 2008) mencionan que cada región en el cerebro tiene funciones específicas, esto es en cada Lóbulo (Parietal, Occipital, Temporal, frontal) se identifican las denominaciones funcionales tales como: el Córtex sensorial

primario en este ubican áreas de control como el Somatosensorial, Visual y Auditivo; en el Córte sensorial secundario ubican las áreas como: Somatosensorial II, Visual II, Visual III, Visual IV, Visual V, Visual Inferotemporal, Córte parietal posterior, área de control auditivo; el Córte motor primario; el Córte motor de nivel superior; el Córte de asociación: incluye el área Parieto-temporo-occipital (sensorial, polimodal, lenguaje), Prefrontal (conducta cognitiva y planificación motora), Límbico (emoción y memoria). Cada área se identifica con un área de Brodmann (Figura 2.6).

Figura 2.6. Principales áreas sensoriales y de asociación de la corteza cerebral.

<b>Denominación funcional</b>	<b>Lóbulo</b>	<b>Área de Brodmann</b>
<b>Córte sensorial primario</b>		
Somatosensorial	Parietal	1, 2, 3
Visual	Occipital	17
Auditivo	Temporal	41, 42
<b>Córte sensorial secundario</b>		
Somatosensorial II	Parietal	2
Visual II	Occipital	18
Visual III, IV y V	Occipital, Temporal	19
Área visual Inferotemporal	Temporal	21, 20
Córte parietal posterior	Parietal	5, 7
Auditivo	Temporal	22
<b>Córte motor primario</b>	Frontal	4

<b>Córtex motor de nivel superior</b>		
Área premotora incluyendo el área motora suplementaria	Frontal	6, 8
<b>Córtex de asociación</b>		
Parieto-temporo-occipital (sensorial, polimodal, lenguaje)	Parietal-temporal- occipital	39, 40 y (19, 21, 22, 37)
Prefrontal (conducta cognitiva y planificación motora)	Frontal	6
Límbico (emoción y memoria)	Temporal, parietal y frontal	11, 23, 24, 28 y 38

Fuente: Ramón (2008, p. 13).

En este mismo sentido Castellero (s. f.) hace una descripción de cada una de las áreas identificadas de las 47 áreas de Brodmann, la cual se observa en la Figura 2.8. Algunas de estas 47 zonas se subdividen hasta formar un total de 52 áreas. Esta división o clasificación fue una propuesta hecha por el psiquiatra Korbinian Brodmann en el año de 1909, quien se basó en las diferencias existentes en su composición, estructura y disposición de las células en cada zona observada del Córtex, se trata de una clasificación topográfica donde el estudio de las características anatómicas fue fundamental, haciendo uso de la citoarquitectura con la finalidad de ser utilizado en el campo de la patología, de ahí se han derivado tratados especiales para patologías identificadas que están relacionadas con estas regiones, áreas y zonas cerebrales identificadas por este autor.

Figura 2.7. Áreas de Brodmann y sus funciones.

Área	Descripción
1	Se encuentra justo después del surco central o cisura de Rolando, forma parte del área somatosensorial primaria y trabaja con la información somestésica procedente del cuerpo.
2	Forma parte de la corteza somatosensorial primaria, posee las mismas funciones que la zona 1.
3	Junto a las dos zonas anteriores, forma parte de la corteza somatosensorial primaria, recopila y procesa información del estado y sensaciones somestésicas como el tacto o propiocepción.
4	Esta área cerebral se corresponde con el área motora primaria, siendo de gran importancia a la hora de enviar a los músculos esqueléticos la orden de contraerse o dilatarse.
5	Forma parte del área somatosensorial secundaria, contribuyendo al procesamiento de la información somestésica.
6	Región en la que se encuentra el área premotora, gracias a la cual podemos planificar nuestros movimientos antes de realizarlos y en la que se almacenan varios programas básicos de movimiento.
7	Al igual que la 5, el área 7 forma parte de la corteza somatosensorial secundaria, ayudando a procesar e integrar la información de la corteza somatosensorial primaria. Permite el reconocimiento de los estímulos al captar y permitir la comprensión de características generales de éstos.
8	Forma parte de la corteza motora secundaria, en este caso teniendo especial relevancia en el movimiento de los músculos que controlan los ojos.
9	Esta área forma parte del prefrontal, concretamente estando en ella el prefrontal dorsolateral. Muy vinculada a las funciones ejecutivas y a la sensación de autoconciencia, trabaja con aspectos tales como la empatía, memoria, atención, procesamiento y gestión emocional. En parte es también una área motora terciaria, influyendo por ejemplo en la fluencia verbal.

10	Al igual que la anterior, forma parte del prefrontal (siendo su parte más anterior) y concretamente a la región frontopolar. Se vincula a aspectos como planificación, introspección, memoria y capacidad de dividir la atención.
11	Al igual que la zona 9 y la 10, el área 11 es un área de asociación terciaria que forma parte del prefrontal, participando en funciones y habilidades cognitivas superiores. Concretamente forma parte de la región orbitofrontal, vinculada a la gestión de nuestra interacción social y la gestión y adecuación de nuestra conducta, inhibiendo y controlando por ejemplo la agresividad.
12	Esta área también incluye parte del orbitofrontal, al igual que la anterior.
13	Esta área cuenta con la particularidad de que puede ser difícil de ver a simple vista. Y es que forma parte de la ínsula, en su parte anterior. Ayuda a coordinar los movimientos necesarios para el lenguaje. También conecta el prefrontal y el sistema límbico, relacionándose con la conducta sexual y emocional.
14	Esta área cuenta prácticamente con las mismas funciones que el anterior, si bien también se vincula al procesamiento de la información olfativa y visceral.
15	Vinculada con el procesamiento de la información de la presión sanguínea y la presión sobre la carótida, así como con los ataques de pánico. Inicialmente Brodmann no encontraría este área (tampoco la anterior) en humanos pero si en otros simios, si bien investigaciones posteriores han hallado que poseemos estructuras similares.
16	Esta área ocupa la mayor parte de la ínsula, ayudando a procesar aspectos como el dolor, la temperatura, la información fonológica o la capacidad de tragar.
17	Área visual primaria. Se trata de la primera área de la corteza que empieza a procesar la información visual del núcleo geniculado lateral, poseyendo además un mapeado o representación retinotópica del ojo y del campo visual que permite un procesamiento posterior y más preciso. Obtiene también las primeras impresiones de color, orientación o movimiento.
18	Una de las cortezas extraestriadas que forman parte de la corteza visual secundaria. Permite la visión en 3 dimensiones y la detección de la intensidad lumínica.

19	Es también una de las cortezas extraestriadas o visuales secundarias, y en este caso permite también el reconocimiento visual de los estímulos al vincularse con la memoria.
20	Forma parte también de la vía visual ventral o vía del qué (que permite ver color y forma). En definitiva permite saber qué estamos viendo. Incluye la circunvolución temporal inferior.
21	Es un área de asociación auditiva, la cual forma parte de la conocida área de Wernicke. Participa pues entre otras cosas en la comprensión del lenguaje.
22	Cuando pensamos en el área de Wernicke en sí, estamos pensando mayoritariamente en esta área. Se vincula pues a la capacidad de comprensión del lenguaje, ayudando a transformar y vincular la información auditiva con su significado.
23	Forma parte del área de la corteza vinculada con la información emocional y la memoria, estando conectada al sistema límbico.
24	Al igual que la anterior participa en el procesamiento y percepción de las emociones y su vinculación con la conducta (conectando con orbitofrontal y sistema límbico).
25	Situada cerca del cíngulo, en el área subgenual. Se vincula al movimiento que se produce por debajo de la rodilla, el estado de ánimo, el apetito o el sueño. La parte más cercana al prefrontal se vincula a la autoestima.
26	Se relaciona con la memoria autobiográfica y se sitúa en la circunvolución del cíngulo.
27	Esta región cerebral, al igual que la anterior, se vincula a procesos relacionados con la memoria (estando cerca del hipocampo), así como con las áreas cerebrales que permiten la percepción e identificación de los olores. De hecho, en ella se encuentra parte de la llamada corteza olfativa primaria.
28	Corteza asociativa que al igual que la anterior participa tanto en procesos de memoria como en la integración de la información de la percepción olfativa. También parte de la corteza entorrinal está en esta área, siendo esta última una región que hace que la información del resto del cerebro pueda pasar al hipocampo y viceversa.
29	Esta área, en la parte retrosplenial del cíngulo, también se vincula a la memoria, siendo ejemplo de ello la evocación de vivencias.

30	Área asociativa al igual que la anterior y con funciones semejantes. Situada en la parte subesplenial del cíngulo. Se vincula a la memoria y al aprendizaje, así como al condicionamiento.
31	También en la circunvolución del cíngulo, esta área se vincula al procesamiento de la memoria y las emociones, participando en la sensación de familiaridad.
32	Parte del parietal y casi del frontal, en la parte dorsal del giro del cíngulo, esta región participa en procesos cognitivos como el de la toma de decisiones y la inhibición de respuesta.
33	Al igual que la anterior esta área se relaciona con la toma de decisiones, así como la percepción de dolor, el procesamiento emocional y la planificación motora.
34	En esta región puede encontrarse el uncus. Se trata de un área que formaría parte de la corteza olfativa primaria. La percepción del disgusto o la memoria olfativa y gustativa también son aspectos en los que participa.
35	En ella está la corteza perirrinal. Participa en la memoria, estando vinculada a los recuerdos inconscientes. También en el reconocimiento de imágenes.
36	Esta área ayuda a codificar y recuperar recuerdos autobiográficos. También ayuda a procesar la información relacionada con la localización espacial. En ella está la corteza parahipocampal.
37	Integra parte del giro fusiforme. Procesa información multimodal Este área tiene vinculación con el reconocimiento de caras, lenguaje de signos o la comprensión de metáforas, entre otras.
38	Es otra área de asociación, vinculada tanto a la memoria como a las emociones, también al procesamiento semántico de la información.
39	En esta área encontramos el giro angular, implicado en la comprensión del lenguaje tanto verbal como escrito o en el cálculo.
40	Encontramos el giro supramarginal como una de las estructuras más relevantes. Permite junto al giro angular la capacidad de vincular grafemas y fonemas, con lo que resulta imprescindible para la lectoescritura, también se vincula al aprendizaje y reconocimiento táctil y motor.

41	Área que corresponde con la corteza auditiva primaria, primer núcleo de la corteza en procesar la información auditiva; detecta cambios de frecuencia y participa en la localización de la fuente de sonido.
42	Corteza auditiva secundaria, al igual que el área de Wernicke permite procesar a mayor nivel la información obtenida de la corteza auditiva primaria.
43	Situado en la parte posterior de la ínsula y prácticamente en la cisura de Silvio, se trata de la parte de la corteza gustativa que nos permite procesar a nivel de corteza la información sobre el sabor y el gusto.
44	Junto con el área 45 forma el área de Broca, permitiendo la producción del lenguaje a nivel hablado y escrito, esta área se corresponde con el pars opercularis del área de Broca, vinculándose también a la entonación, a la gesticulación y a los movimientos necesarios para producir el lenguaje.
45	Junto a la anterior forma el área de Broca, imprescindible para la producción del habla fluida, incluye el pars triangularis, vinculado al procesamiento semántico además de a la gesticulación, la expresión facial y la entonación.
46	En la circunvolución frontal inferior, forma parte del prefrontal dorsolateral, siendo relevante su papel en cuanto a la atención y la memoria de trabajo.
47	También llamado pars orbitalis, también participa en el área de Broca y tiene una implicación importante en el lenguaje. Concretamente en la sintaxis del lenguaje, así como la de la música.

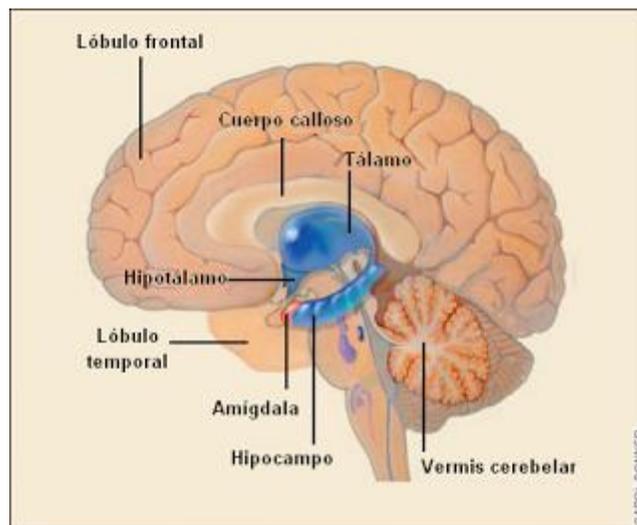
Fuente: Castellero (s. f.).

### **El sistema límbico**

Para entender qué es el Sistema Límbico, se ha considerado lo que mencionan López, Valdovinos, Méndez y Mendoza (2009) y Álvarez (s.f.), en primer lugar se ha definido etimológicamente la palabra “límbico”, se deriva del latín *límbus* la cual significa borde, frontera, margen o límite; el Sistema límbico fue identificado a partir de que en 1878 un médico

francés llamado Paul Broca identificó una sección cerebral que denominó lóbulo límbico. En la Figura 2.8 se observan las estructuras cerebrales que conforman el sistema límbico.

Figura 2.8. Estructura cerebral y sistema límbico.



Fuente: Centro Elim (s. f.).

El lóbulo límbico es un anillo filogenéticamente proveniente de la corteza primitiva, ubicada sobre el tallo cerebral incluyendo a su vez el giro cingulado, el giro parahipocampal y la formación hipocampal localizada en la profundidad del giro parahipocampal, todo el lóbulo límbico es una zona ubicada hacia el borde inferior de la glándula pineal.

Así mismo, se dice que en el año 1883 Papez (1929) citado en López, Valdovinos, Méndez y Mendoza (2009), propuso que “la estructura de origen cortical que se encarga de representar y determinar los sentimiento es el lóbulo límbico” (p. 63). Para 1949 es Paul MacLean quien añade un concepto llamado cerebro visceral e incluye dentro de esta estructura otras como la amígdala, el núcleo accumbens, el área septal, pero de forma difusa, sin embargo, para 1952 se

amplía el concepto acuñando ya el término “Sistema Límbico” o también conocido como “Cerebro Límbico” (Álvarez, 2014).

Kandel (2000) citado en López, Valdovinos, Méndez y Mendoza (2009) menciona que el Sistema Límbico en conjunto con las estructuras de la corteza frontal (neocorteza) son los que procesan los estímulos emocionales y los integran a funciones cerebrales de mayor complejidad, entre estas funciones cerebrales están la toma de decisiones racionales, la expresión e interpretación de aquellas conductas sociales y además la generación de juicios morales.

El Sistema Límbico juega un papel importante en virtud de estar ligado a funciones tales como el procesamiento de las emociones, la motivación, la memoria de largo plazo, la olfacción, el comportamiento sociosexual y la supervivencia (Pérez, 2017), así mismo Cardinali (1992) ofrece un panorama desde la neurofisiología de la forma en la que está organizado el Sistema Límbico y que por considerar relevante se retoma información textual de lo expuesto por el autor:

En una visión simplificada la función cerebral puede considerarse como el producto del neocortex y el sistema límbico, que se complementan para generar la conducta humana con propósito y objetivo. En este proceso, el neocortex regula principalmente la precisa comunicación espaciotemporal con el medio ambiente y ejecuta las funciones cognitivas intelectuales y estereognósticas. El sistema límbico tiene un vínculo primordial con la emocionalidad y la motivación para la actuación, así como en el proceso de aprendizaje y la memoria (que implica un alto contenido afectivo; sólo se recuerda aquello que emocionalmente nos interesa). El sistema límbico otorga a la información derivada del mundo interior y exterior su particular significado emocional. Filogenéticamente, el

sistema límbico corresponde a las partes más antiguas del telencéfalo y a las estructuras subcorticales que de él derivan.

Se distinguen en el Sistema Límbico:

- a) Una porción cortical.
- b) Una porción subcortical.

La porción cortical está constituida por la circunvolución límbica, parte de la corteza cerebral en forma de anillo en la cara interna de cada hemisferio, y que separa al neocórtex del hipotálamo y del tronco encefálico. La circunvolución límbica incluye al giro parahipocámpico, cingulado y subcalloso, y se le llamó “rinencéfalo” porque se le consideró, en un principio, vinculada exclusivamente con la función olfatoria.

La porción subcortical está constituida por diversos núcleos neuronales. Ellos son: amígdala, hipocampo, núcleo accumbens, núcleos septales, la corteza orbitofrontal, el bulbo olfatorio y áreas del tálamo anterior e hipotálamo (área preóptica, cuerpos mamilares). (pp. 297, 298)

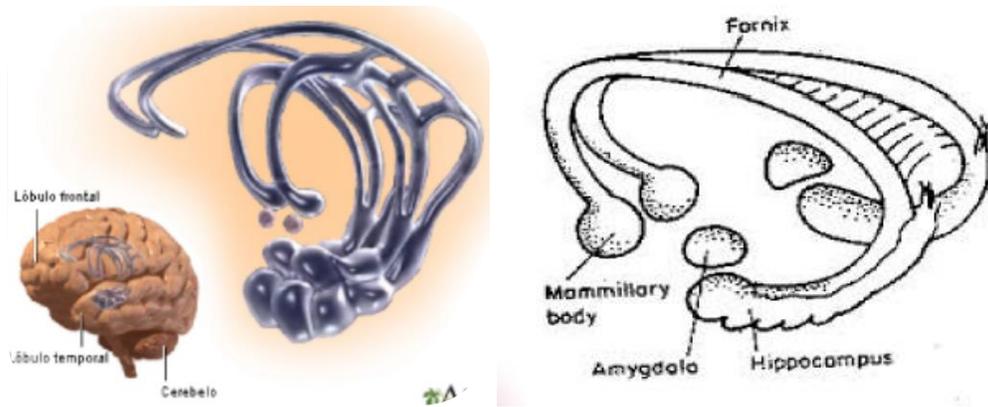
Una de las estructuras del Sistema Límbico es la amígdala, sin embargo, no solo se trata de una sino son dos las amígdalas, porque la misma estructura está presente en los dos hemisferios cerebrales, la amígdala se refiere a una pequeña estructura cerebral subcortical cuyo papel que desempeña es sumamente importante porque se centra en el reconocimiento de las emociones, esto es, la amígdala conecta la percepción de la expresión facial con el reconocimiento de su significado emocional y el significado social que se le atribuye. Cuando las amígdalas sufren daños o se atrofian, el ser humano pierde la capacidad de reconocer las expresiones faciales de emociones tales como la ira o el enojo, y especialmente la del miedo, así como también emociones como la tristeza y la repugnancia (Acero, 2009).

La amígdala conocida como “Cuerpo amigdalino” o “Complejo amigdalino” es una estructura de dos masas con forma de almendra localizadas en la profundidad de los lóbulos temporales, dichas masas se sitúan en ambos lados del tálamo (diencéfalo), en el extremo inferior del hipocampo, se trata de un conjunto de conglomerados neuronales tales como: los núcleos basolaterales (caracterizan el estímulo), el núcleo central (se encarga de dar respuesta autónoma a la emoción) y los núcleos corticomediales (responsables de generar las conductas provocadas por estímulos olfatorios, la amígdala se enlaza con la corteza orbital frontal, con el cuerpo estriado y al tálamo, todas en conjunto están involucradas en el procesamiento emocional (Álvarez, 2014).

Al interior del cerebro se encuentra una estructura llamada “Fórnix” que forma parte del sistema límbico (Figura 2.9), cuya estructura también se le conoce como “Trígono cerebral”, “Bóveda de los cuatro pilares” o “Fondo de saco”, está compuesta por un conjunto de haces nerviosos con forma de una C, que lleva las señales desde el hipocampo al hipotálamo y conecta los elementos del sistema límbico del hemisferio derecho con los del hemisferio izquierdo, su parte interior comunica los cuerpos llamados mamilares y su parte posterior con los cuerpos amigdalinos (Álvarez, 2014).

Los cuerpos mamilares también llamados “tubérculos mamilares” son unas estructuras con cuerpo esférico de color gris ubicadas en los extremos de los arcos anteriores del Fondo de saco, ubicado en la base del cerebro, son unos núcleos mamilares mediales y laterales; se encargan de recibir los impulsos nerviosos procedentes de la amígdala e hipocampo y reenviarlos al tálamo, así mismo son responsables de participar en los procesos relacionados con la memoria.

Figura 2.9. Fórnix.



Fuente: Álvarez (2014).

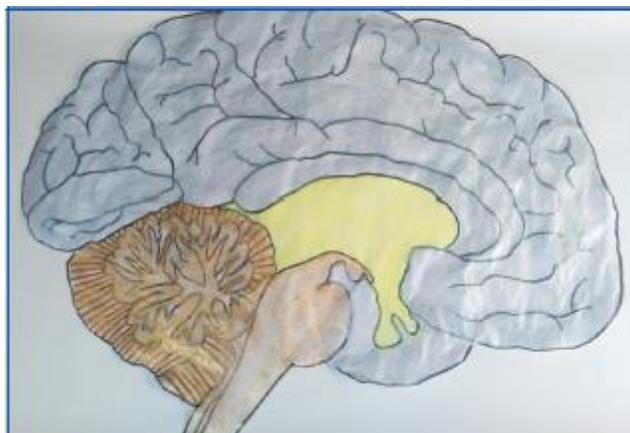
#### 2.2.4. Modelo de los tres de cerebros en uno

Este modelo propuesto por Paul MacLean alrededor del año 1949 ha sido uno de los más utilizados en la teoría de las emociones, ya que a este personaje se le atribuye la “teoría del cerebro triuno o triúnico”. A Paul MacLean se le debe la teoría de los tres cerebros, en la cual menciona que son tres cerebros en uno: el cerebro racional (relacionado con la neocorteza cerebral), el cerebro emocional (cerebro límbico) y el cerebro instintivo (conocido también como cerebro reptiliano o reptílico), son tres sistemas neuronales interconectados.

Este término de Sistema Límbico que además se puede llamar visceral es usado para indicar la parte del cerebro que está más directamente involucrada en la mediación de las emociones. Este término tiene su origen a raíz de la hipótesis que propuso Paul MacLean mucho más afinada para 1952, quien argumentó que existe un conjunto de estructuras neuronales, funcionando como sistema, y cuya importancia es crucial para las emociones (Centro elim, s.f., párr. 2).

Algunas de las representaciones visuales han sido plasmadas tal como se observa en la Figura 2.10 en la que el “cerebro reptiliano” está en color oro, el “cerebro límbico” en amarillo y el cerebro neocórtex en color gris.

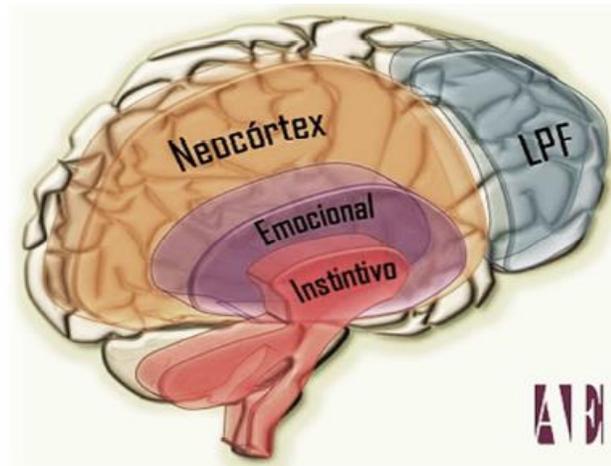
Figura 2.10. El cerebro triuno.



Fuente: Merino (2016).

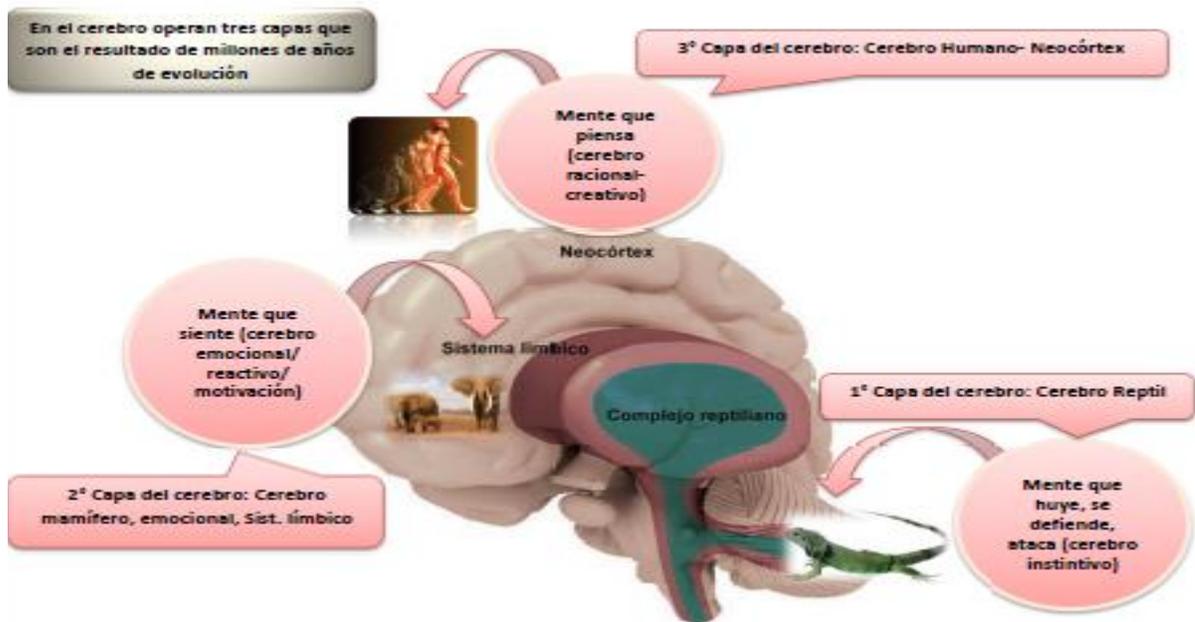
Paul MacLean quien nació en 1913 y falleció en 2007 fue un Físico y Neurocientífico norteamericano, quien contribuyó significativamente con sus aportaciones a la psicología y psiquiatría, descubrió que el cerebro está compuesto por tres capas (Figuras 2.11 y 2.12), los cuales son en sí mismos considerados como cerebros: el instintivo o reptiliano, el emocional o límbico y el neocórtex o neocorteza, que se han ido integrando en la historia evolutiva, funcionando como una unidad (Bidoglio, s. f.).

Figura 2.11. Los tres cerebros.



Fuente: Bidoglio (s. f., p. 3).

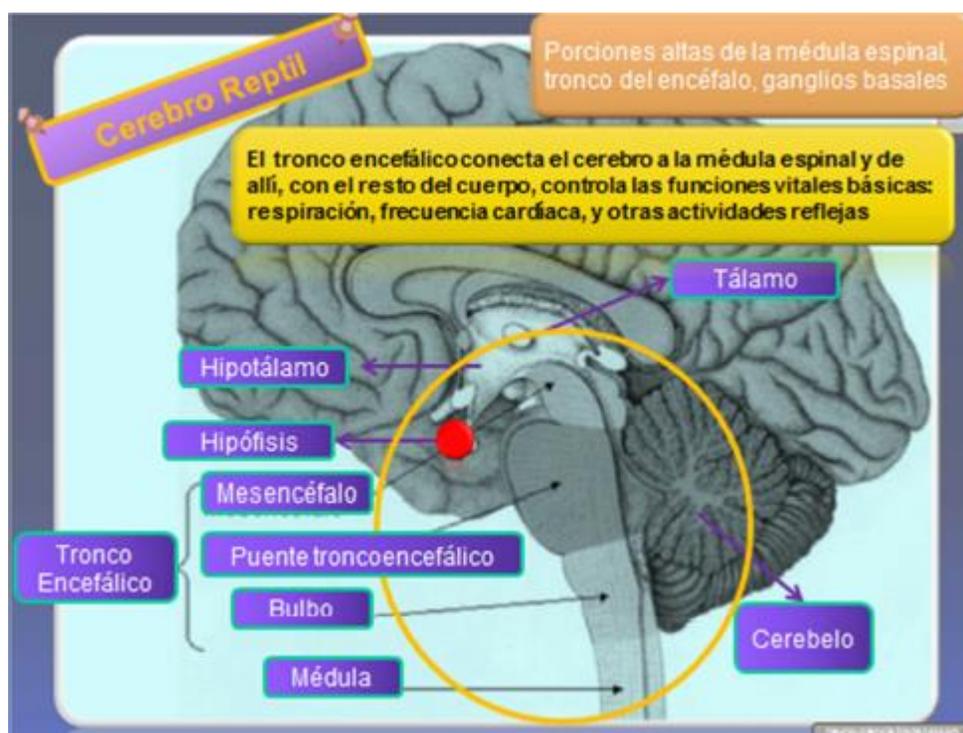
Figura 2.12. Las tres capas del cerebro y sus funciones.



Fuente: Bidoglio (s. f., p. 5).

Bidoglio (s. f.) menciona que el Cerebro Reptil o Reptiliano tiene como principal función asegurar nuestra supervivencia, permitiendo respuestas de reflejo de ataque o huida ya que actúa de forma rápida al ser instintivo, inconsciente por lo que su conducta es mecánica y automática ante cualquier situación que considere de peligro o amenaza; el sistema reptil data de hace más de 200 millones de años en nuestra evolución, además se considera un reservorio genético, permitiendo la transmisión del material genético a las próximas generaciones, controla las necesidades básicas del organismo relacionadas con el control muscular, respiratorio, cardiaco y de balance, y logra producir los cambios necesarios para que se afronten los estímulos del medio ambiente que nos rodea (Figura 2.13).

Figura 2.13. Estructuras cerebrales que comprenden el sistema reptil.



Fuente: Bidoglio (s. f., p. 8).

El segundo Cerebro es el Emocional o Límbico (Figura 2.14), es un cerebro medio, propio de los mamíferos, conecta al cerebro reptil con el cerebro humano, trabaja de manera conjunta con el cerebro reptil ya que comparten estructuras cerebrales y a su vez tiene estructuras que lo ligan con el tercer cerebro llamado Neocórtex o Neocorteza. Este se localiza por arriba del instintivo o reptil.

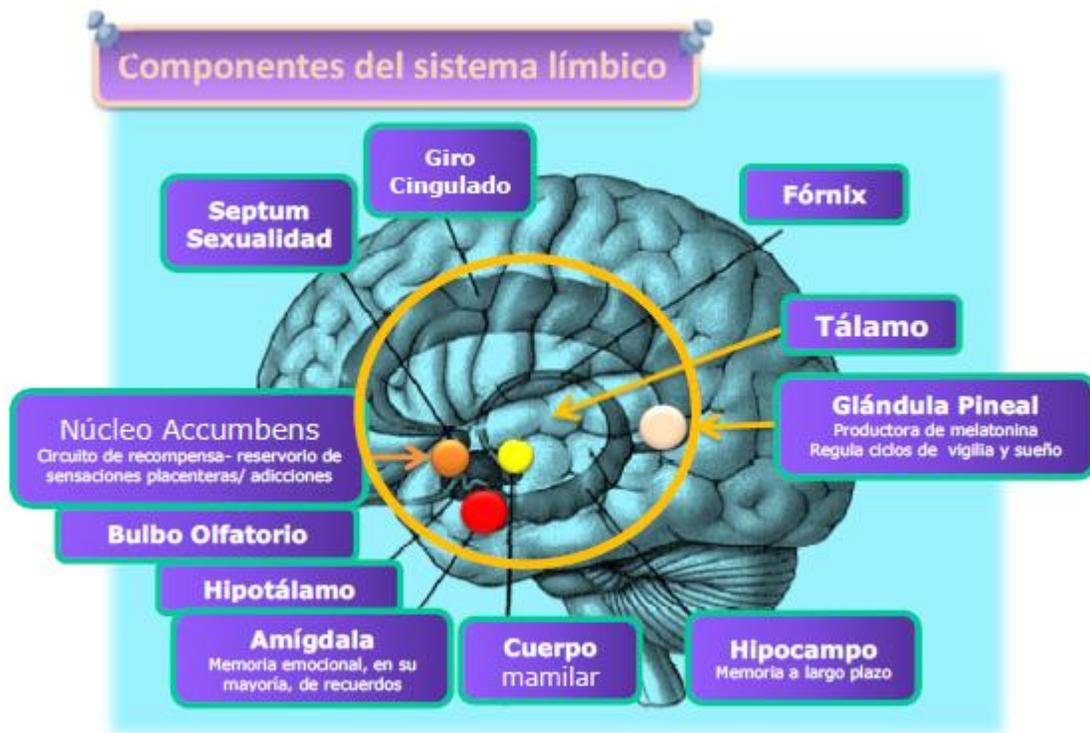
De acuerdo con la Asociación Educar (Bidoglio, s. f.):

Con este cerebro aparece la capacidad de aprender y modelar las respuestas automáticas pro-supervivencia y por ende la de memorizar nuevas respuestas para poder ser utilizadas con posterioridad ante situaciones futuras semejantes. El aprendizaje que posibilita el cerebro medio es guardar todas las experiencias nuevas, que se asocian a su calificación pro-supervivencia o contra-supervivencia, en un sistema de archivo que se divide en dos partes bien delimitadas.

En el cerebro límbico se ubican los reservorios o archivos relacionados con el dolor que está marcado como una postura de contra-supervivencia y genera una conducta de huida o ataque; en forma similar se almacenan ahí los archivos relacionados con el placer, catalogado como pro-supervivencia y genera una conducta de acercamiento. (p. 10)

Finalmente el tercer cerebro es el conocido como “Neocórtex”, “Neocorteza” o “Neopallio” se ubica por arriba del límbico y se le reconoce como el responsable de nuestras actividades y cualidades cognitivas, ejecutivas y éticas, se destaca por su tamaño, representando el 85% del volumen total del cerebro, ya que el límbico representa el 10% y tan solo el 5% el cerebro reptil.

Figura 2.14. Componentes del sistema límbico.



Fuente: Bidoglio (s. f., p. 11).

Se dice que es la zona que realmente hace la diferencia de los humanos contra otras especies. Su activación se da una vez que los otros dos cerebros se han activado, por lo que es de acción lenta y es el que consume mayor energía, dividida por diversos lóbulos prefrontales, entre sus funciones se encuentran el razonar, pensar, evaluar, vetar impulsos emocionales perjudiciales, frenar instintos evolutivos del cerebro reptil, manejar y modular los estados emocionales, de la adversidad y de la frustración, regula la toma de decisiones voluntarias y la capacidad de elección, la auto-observación, permite planificar y trazar estrategias, comunicarse con el lenguaje verbal, desarrollar valores trascendentales, la automotivación, procesa conceptos de ética y valores, logra la flexibilidad o rigidez y proporciona a nuestra vida emocional una

dimensión de intelectualidad abstracta. Los lóbulos prefrontales ya están siendo llamados como “El cuarto nivel del cerebro” (Bidoglio, s. f.).

Se puede decir que este cerebro es la cabina desde donde las emociones se racionalizan y permiten desarrollar la capacidad de la percepción emocional, su facilitación, manejo y control, es decir, alcanzar la “Inteligencia Emocional”. Sin duda alguna el cerebro es un fascinante misterio por sí mismo y no deja de asombrar las maravillas que nos ofrece al permitir entender el mundo igualmente de misterioso de las emociones y de la inteligencia emocional, es por esto que la importancia de su estudio en muchos ámbitos y campos del conocimiento no se hace esperar, son diversos los interesados en este tema y valiosas aportaciones brindadas a través de las investigaciones publicadas.

Retomando a Goleman (2001), menciona que gracias a los nuevos métodos para explorar el cuerpo y el cerebro, cada vez se está investigando más y descubriendo cosas interesantes sobre cómo cada emoción juega un papel importante o singular y sobre los detalles de cómo provocan cambios fisiológicos al preparar al organismo para generar una clase distinta de respuesta, y que aunque considera que hay mucho por entender y por explorar y que aunque pareciera que no se tienen respuestas absolutas, se han identificado los siguientes aspectos en cada grupo de familia de emociones:

- Con a la *Ira*, cuando se manifiesta, la sangre fluye a las manos, y así resulta más fácil tomar un arma o golpear a un enemigo; el ritmo cardiaco se eleva y un aumento de hormonas como la adrenalina genera un ritmo de energía lo suficientemente fuerte para originar una acción vigorosa.

- Con el *miedo*, la sangre va a los músculos esqueléticos grandes, como los de las piernas, y así resulta más fácil huir, y el rostro queda pálido debido a que la sangre deja de circular por él (creando la sensación de que la sangre “se hiela”). Al mismo tiempo, el cuerpo se congela, aunque sea sólo por un instante, tal vez permitiendo que el tiempo determine si esconderse sería una reacción más adecuada. Los circuitos de los centros emocionales del cerebro desencadenan un torrente de hormonas que pone al organismo en alerta general, haciendo que se prepare para la acción, y la atención se fija en la amenaza cercana, lo mejor para evaluar qué respuesta ofrecer.
- Con la *felicidad*, hay un aumento de la actividad en un centro nervioso que inhibe los sentimientos negativos y favorece un aumento de la energía disponible, y una disminución de aquellos que generan pensamientos inquietantes. Pero no hay un cambio determinado de la fisiología salvo una tranquilidad, que hace que el cuerpo se recupere más rápidamente del despertar biológico de las emociones desconcertantes. Esta configuración ofrece al organismo un descanso general, además de buena disposición y entusiasmo para cualquier tarea que se presente y para esforzarse por conseguir una gran variedad de objetivos.
- Con el *amor*, los sentimientos de ternura y la satisfacción sexual dan lugar a un despertar parasimpático: el opuesto fisiológico de la movilización “lucha o huye” que comparten el miedo y la ira. La pauta parasimpática, también llamada “respuesta de la relajación”, es un conjunto de reacciones de todo el organismo, que genera un estado general de calma y satisfacción, facilitando la cooperación.
- El levantar las cejas en expresión de *sorpres*a permite un mayor alcance visual y también que llegue más luz a la retina. Esto ofrece más información sobre el acontecimiento

inesperado, haciendo que resulte más fácil distinguir con precisión lo que está ocurriendo e idear el mejor plan de acción.

- La expresión de *disgusto* es igual en el mundo entero y envía un mensaje idéntico: algo tiene un sabor o un olor repugnante, o lo es en sentido metafórico. La expresión facial de disgusto –el labio superior torcido a un costado mientras la nariz se frunce ligeramente– sugiere, como señaló Darwin, un intento primordial de bloquear las fosas nasales para evitar un olor nocivo o de escupir un aliento perjudicial.
- Una función importante de la *tristeza* es ayudar a adaptarse a una pérdida significativa. La tristeza produce una caída de la energía y el entusiasmo por las actividades de la vida, sobre todo por las diversiones y los placeres y, a medida que se profundiza y se acerca a la depresión, hace más lento el metabolismo del organismo. (pp. 25, 26)

### **2.2.5. Inteligencia Emocional: concepciones, naturaleza y dimensiones**

La Inteligencia Emocional es una de las variables que es analizada en esta tesis doctoral, por lo que toca el turno describirla, abordándola desde su propia concepción y/o definiciones proporcionadas por autores que se han dado a la tarea de realizar trabajos de investigación sobre ésta temática y una vez habiendo abordado en apartados anteriores a las emociones, al cerebro y al sistema límbico y por supuesto a la inteligencia.

#### **2.2.5.1. Definiciones y concepciones**

Para introducirnos al tema Goleman (2001) ofrece explicaciones sobre: el cerebro emocional, las emociones, la naturaleza de la inteligencia emocional y brinda un panorama completo desde el estudio biológico del ser humano y su cerebro, integrando el aspecto psicológico, social de su entorno y hasta su relación con la salud física. Primeramente este autor analizó la inteligencia

emocional en ámbitos educativos, posteriormente se centró en la inteligencia emocional en los lugares de trabajo.

Goleman (1998) concibe la Inteligencia Emocional como la capacidad de tomar conciencia para distinguir los sentimientos internos que emergen en las comunicaciones interpersonales y posteriormente poder canalizarlos, evitando actuar de manera impulsiva ante la situación que originó la emoción. El modelo que ofrece Goleman consiste en 5 habilidades o componentes los cuales son: 1) conocer las emociones propias, 2) manejar las emociones, 3) motivación, 4) empatía y 5) manejar las relaciones.

Para Soto (2001) la Inteligencia Emocional es “una descripción de las funciones cerebrales y mentales que tengan que ver con las emociones” (p. 2), por otro lado las emociones las concibe como “cualquier agitación y trastorno de la mente, el sentimiento, la pasión; cualquier estado mental vehemente o excitado” (p. 36).

En relación a la influencia de las emociones en el aspecto laboral, Martín y Boeck (1997) citados por Rietveldt, Fernández y Luquez (2009) mencionan que las “emociones positivas estimulan el éxito profesional” (p. 135), esto lleva a pensar que las emociones positivas son motivantes y estimulantes para alcanzar objetivos personales, en tanto que las emociones negativas alejan a las personas de las cosas desagradables y que pueden influir en los climas laborales.

Mayer y Salovey (López & González, 2005) puntualizaron que la Inteligencia Emocional es entendida como:

La habilidad para supervisar los sentimientos y emociones propios y ajenos, con el fin de lograr discriminarlos y utilizar esta información en la orientación del pensamiento y el comportamiento propio. Es la habilidad para: 1) percibir y expresar con exactitud las emociones; 2) tener acceso a las emociones ajenas o generarlas cuando éstas sean productivas para el pensamiento; 3) entender la naturaleza de las emociones, de manera que estemos en capacidad de regularlas con el fin de promover el crecimiento tanto emocional como intelectual. (p. 7)

Otra definición expresada por Mayer y Salovey en 1997 (Mayer, Salovey & Caruso, 2016) menciona que la Inteligencia emocional es “la capacidad de percibir las emociones, de acceder y generar emociones de forma que ayuden al pensamiento, de comprender las emociones y tener conocimiento emocional y regular las emociones promoviendo así el crecimiento emocional e intelectual” (p. 69).

López y González (2005) conciben la Inteligencia Emocional como “la capacidad de ser plenamente consciente de las propias emociones, para desarrollar la habilidad de ejercer una constructiva regulación de las mismas” (p. 8), adicionalmente mencionan que cuando se logra este conocimiento y autocontrol, se está en posibilidad de obtener la energía movilizadora llamada ‘motivación’, después de esta introspección, se puede alcanzar el desarrollo e implementación de habilidades sociales tales como empatía, comunicación, construcción de relaciones afectivas funcionales, convivencia y liderazgo.

En esta concepción observamos la relación entre Inteligencia Emocional y la motivación, así como con el liderazgo, elementos importantes para toda organización y sobre todo en el clima organizacional, de ahí la coincidencia con elementos sustanciales entre ambas variables.

Medinilla (2009) opina sobre la Inteligencia Emocional que:

La mejor manera de definir la Inteligencia Emocional es considerar que se trata de la capacidad de aplicar la conciencia y la sensibilidad para discernir los sentimientos que subyacen en la comunicación interpersonal, y para resistir la tentación que nos mueve a reaccionar de una manera impulsiva e irreflexiva, obrando en vez de ello, con autenticidad, receptividad y sinceridad. (p. 2)

A lo largo de algunos años, son varios los personajes que han estudiado la Inteligencia Emocional tal como se han descrito anteriormente. En la Figura 2.15., se plasma en resumen las concepciones sobre inteligencia emocional que desde la perspectiva de los diversos autores han expresado en sus trabajos de investigación y que se concentran en este apartado.

Figura 2.15. Concepciones sobre Inteligencia emocional.

<b>Autor (es)</b>	<b>Descripción</b>
Goleman (1998)	Concibe la Inteligencia Emocional como la capacidad de tomar conciencia para distinguir los sentimientos internos que emergen en las comunicaciones interpersonales y posteriormente poder canalizarlos, evitando actuar de manera impulsiva ante la situación que originó la emoción.

Soto (2001)	Define a la Inteligencia Emocional como “una descripción de las funciones cerebrales y mentales que tengan que ver con las emociones” (p. 2).
Craughwell (2013)	La Inteligencia Emocional es “un poco como el sentido común... es una destreza, una forma innata y muy perceptiva de verse uno mismo y a otras personas” (p. 9).
Bradberry y Greaves (s.f) citados en Craughwell (2013)	La Inteligencia Emocional es una combinación de destrezas. Los rasgos característicos de las personas que poseen inteligencia emocional son tanto la conciencia de sí mismo, como la autogestión, adicionalmente está la conciencia social y la gestión de las relaciones, las cuales se refieren a la forma en que las personas con Inteligencia Emocional se relacionan e interactúa con otras personas.
Mayer y Salovey, 1997 (López y González, 2005; Extremera y Fernández, 2015)	Consideran a la Inteligencia Emocional con una habilidad para supervisar los sentimientos y emociones propios y ajenos, esto con la finalidad de lograr discriminarlos y utilizar esta información en la orientación del pensamiento y el comportamiento propio, así mismo esta habilidad permite percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento para comprender emociones y razonar emocionalmente y, finalmente, permite regular emociones propias y ajenas.

Mayer y Salovey, 1997 (Mayer, Salovey & Caruso, 2016)	La Inteligencia emocional es “la capacidad de percibir las emociones, de acceder y generar emociones de forma que ayuden al pensamiento, de comprender las emociones y tener conocimiento emocional y regular las emociones promoviendo así el crecimiento emocional e intelectual” (p. 69).
Paul IEM (s. f.) citado en López y González (2005)	La Inteligencia Emocional es la “habilidad para discernir sobre lo que se siente bien o mal y la forma como podría transformarse un sentimiento negativo en uno positivo” (p. 7).
Mockler (s. f.) citado en López y González (2005)	La Inteligencia Emocional es la “habilidad para sentir, entender, manejar y aplicar la información y la fuerza de las emociones como una fuente de energía, motivación, conexión, influencia y logro” (p. 7).
López y González (2005)	La Inteligencia Emocional es la “capacidad de ser plenamente consciente de las propias emociones, para desarrollar la habilidad de ejercer una constructiva regulación de las mismas” (p. 8).
Medinilla (2009)	La Inteligencia Emocional es una capacidad consistente en aplicar tanto la conciencia como la sensibilidad que permita discernir los sentimientos que subyacen en la comunicación interpersonal, y que conlleve a resistir la tentación que nos hace moverse a reaccionar de una manera impulsiva e irreflexiva, logrando obrar con autenticidad, receptividad y sinceridad.

Bar-On (1997) citado en Extremera y Fernández (2015)	La Inteligencia Emocional es un conjunto de capacidades no cognitivas, competencias y destrezas que influyen en nuestra habilidad para afrontar exitosamente las presiones y demandas ambientales.
--	--

Fuente: Elaboración propia.

Con lo anterior se puede entender a la Inteligencia Emocional como la capacidad, habilidad o destreza del ser humano para reconocer de forma consciente las emociones y los sentimientos propios y ajenos, estando en posibilidad de ejercer la regulación de los mismos, en beneficio mutuo. Esto implica que el ser humano esté en posibilidad de aplicar la autorregulación sobre sus propias emociones y además la regulación de las de los demás con los que interactúe, al respecto Gross (1998) citado en Valderrama (2015) menciona que la regulación emocional comprende “los intentos de influir en el tipo de emoción que experimentan las personas, cuándo se experimentan estas emociones y cómo se expresan” (p. 23), aunque esto es algo que pudiera parecer difícil, el ser humano tiene la capacidad de poder lograr empatía con los de su misma especie, en ello radica su importancia.

Además Gross sugiere que “los procesos de regulación de las emociones pueden ser conscientes o inconscientes y orientarse a disminuir las emociones negativas o activar las positivas” (p. 23), esto indica, que es un proceso del cual el hombre puede tener conciencia y entonces poner la racionalidad en ello, o bien como ocurre comúnmente, sin darnos cuenta, estamos influyendo en las emociones de los demás, estos procesos pueden ser útiles cuando se intenta disminuir las emociones negativas, esto es, por ejemplo la tristeza y canalizarla para que se disminuya, así

mismo al activar las positivas podemos reorientar los estados de ánimo originados por las negativas.

### **2.2.5.2. Modelos de Inteligencia Emocional**

En esta sección se describen algunos de los modelos que se han desarrollado a lo largo del estudio de la Inteligencia emocional.

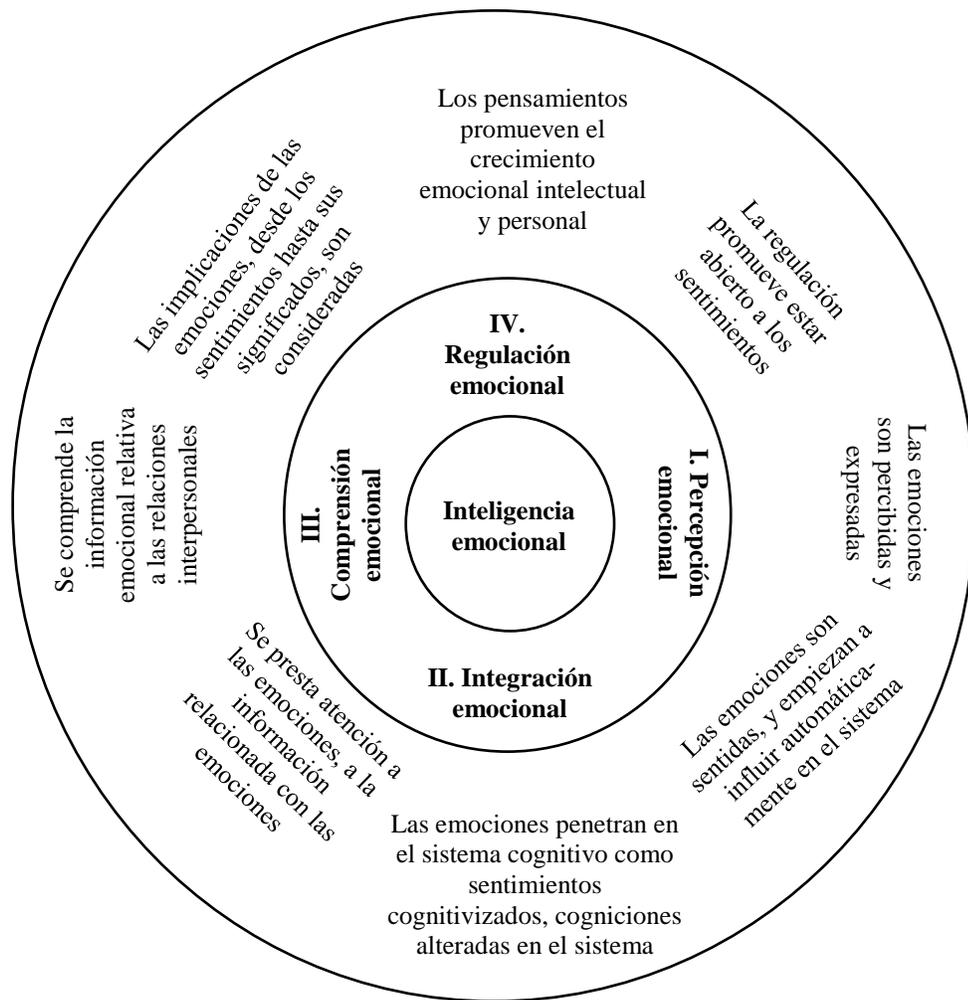
#### **a) Modelo de Inteligencia emocional de Mayer y Salovey**

Mayer y Salovey (1997) citados en Martín (2013), son pioneros en el estudio de la Inteligencia Emocional, proponen un modelo construido a partir de cuatro elementos o dimensiones, estos son: 1. Percepción emocional, 2. Integración emocional, 3. Comprensión emocional, y 4. Regulación emocional, tal como se muestra en la Figura 2.16.

El Modelo que proponen Mayer, Salovey y Caruso (2016) es conocido como el modelo de las 4 ramas de la inteligencia emocional, incluye 4 dimensiones saber (p. 23):

- a) Percepción emocional (Rama 1).
- b) Facilitación emocional (Rama 2).
- c) Comprensión emocional (Rama 3).
- d) Manejo emocional (Rama 4).

Figura 2.16. Modelo de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey.



Fuente: Martín (2013).

Cada una de las ramas del modelo es definida conceptualmente para entender su medición:

Rama 1. Percepción emocional: se describe como la capacidad de percibir las emociones en uno mismo y en los demás, así como en los objetos, el arte, las narraciones, la música y otros estímulos.

Rama 2. Facilitación emocional: se describe como la capacidad para generar, utilizar y sentir las emociones de la forma necesaria para comunicar los sentimientos o utilizarlos en otros procesos cognitivos.

Rama 3. Comprensión emocional: Es la capacidad para comprender la información emocional, cómo se combinan las emociones y cómo evolucionan a lo largo de las transiciones interpersonales y apreciar los significados emocionales.

Rama 4. Manejo emocional: Se define como la capacidad de abrirse a los sentimientos y de modularlos en uno mismo y en los demás así como de promover la comprensión personal y el crecimiento.

#### **b) Modelo de Inteligencia emocional de Goleman**

El modelo que ofrece Goleman (2001) consiste en 5 habilidades o componentes los cuales son: 1) conocer las emociones propias, 2) manejar las emociones, 3) motivación, 4) empatía, y 5) manejar las relaciones.

La primera habilidad: Conocer las emociones propias, hace referencia sobre el autoconocimiento, reconocer cuáles son las emociones que pasan por nuestra mente y cómo reconocerlas para poder expresarlas adecuadamente, es lograr la conciencia de sí mismo y además la construcción de un vocabulario adecuado para su expresión.

La habilidad relacionada con el manejo de las emociones permitirá darse cuenta y comprender qué hay detrás de cada sentimiento, lo cual conlleva a poder aprender formas de cómo

manejarlo, así como darse cuenta de las implicaciones que tiene en cuanto a la responsabilidad que contrae cada acto o acción o reacción.

La habilidad de motivación, de alguna forma las emociones mueven al ser humano hacia un comportamiento ya sea por reacción de forma instintiva o bien se tenga la capacidad de manejarla y ofrecer una respuesta adecuada. La empatía implica el desarrollo de la capacidad de poder entender las emociones de las personas que nos rodean permitiendo la posibilidad de escuchar por ejemplo y de ayudar a los demás en el control y manejo de sus emociones.

En la habilidad para manejar las emociones, la forma en la que se maneja la comunicación es importante, además de poner énfasis en elementos como la cooperación, el compromiso, la resolución de problemas, entre otros. Estas cinco habilidades conforman a la Inteligencia Emocional como un sistema total e integral en el ser humano, que impacta en muchos ámbitos de su vida cotidiana. Goleman hace hincapié en diversos casos en donde las emociones han jugado malas pasadas y provocado circunstancias poco agradables a los protagonistas, así mismo pone de manifiesto tratar este tema y su desarrollo desde la infancia.

### **2.2.5.3. Medición de la Inteligencia Emocional**

No se puede dejar de mencionar que en cuanto a la medición ha sido una de las fases más complicadas a lo largo del estudio de la inteligencia, tal es el caso de que partimos de que las primeras mediciones se dieron precisamente en la inteligencia desde un punto de vista intelectual, Kaplan y Sacuzzo, en 2005 (Gómez & Vicario, 2008) mencionan que las escalas de Wechsler (s. f.) fueron importantes porque introdujeron conceptos novedosos e innovadores al campo de los test de inteligencia, tras deshacerse de las puntuaciones de cociente otorgadas por

otros instrumentos anteriores y proponiendo una nueva escala de puntuación, otorgó un valor arbitrario de cien puntos a la inteligencia media y agregó o sustrajo otros 15 puntos por cada desviación estándar arriba o debajo de la media en la que se encontraba el sujeto, otra innovación que conllevó esta aportación de Wechsler es que rechazó el concepto de inteligencia global, en ese entonces se había propuesto, como el caso de Spearman, y en su lugar sugirió la división del concepto de “Inteligencia” en dos grandes áreas principales, las cuales consistían en una área verbal y una área de ejecución que era la no verbal, lo cual ameritó una evaluación con diferentes subtest.

Lo anterior sirve de parámetro para entender que cuando se habla de conceptos abstractos, la ciencia ha intentado describirlos de forma cuantitativa y objetiva intentando y estableciendo un método para medir sus dimensiones. Es por esto que la inteligencia emocional siendo un concepto bastante abstracto no se queda atrás en este avance a nivel científico.

Fueron varios los debates que se gestaron al interior de los interesados en el estudio de la inteligencia emocional, este es el caso de los autores Mayer, Salovey y Caruso quienes en 1990 se cuestionaban y discutían si la Inteligencia emocional (definida como una capacidad) podía ser medida (Mayer, Di Paolo & Salovey, 1990; Salovey & Mayer, 1990, citados en Mayer, Salovey & Caruso, 2016), aunque desde 1990 ha se habían desarrollado algunas escalas de medición le siguieron otras creadas en 1996 y que precisamente fueron de mucha utilidad, aun se tenían vacíos en la medición de la inteligencia emocional; la respuesta a la discusión y cuestionamientos dio origen a la primera medida integradora de la inteligencia emocional utilizando 12 escalas diferentes, esta escala fue conocida con el nombre de La Escala

Multifactorial de Inteligencia Emocional (*Multifactor Emotional Intelligence Scale: MEIS*), desarrollada durante 1996 y publicada en 1997.

Esta escala fue sustancial y sirvió como plataforma para posteriormente desarrollar una versión para el uso profesional gestándose así El MSCEIT por sus siglas en inglés (*Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test*) cuya traducción es Test de inteligencia emocional Mayer-Salovey-Caruso, desarrollada en el año 2002 el cual sustituyó al MEIS. El MSCEIT original fue adaptado a una versión española por Natalio Extremera y Pablo Fernández-Berrocal en el año 2009.

### **2.3. El Clima Organizacional**

En esta sección se exponen los orígenes, conceptos, definiciones, posturas y modelos relacionados con la variable “Clima organizacional”, con la finalidad de establecer los parámetros utilizados en el estudio, medición e importancia en los organismos.

En esta era se reconoce la importancia del factor humano en las organizaciones y su influencia en la construcción del clima organizacional, por ello considerado un factor clave en el desarrollo de las organizaciones. Se muestran los resultados de una investigación documental que ofrece una revisión teórica sobre clima organizacional, cuyo objetivo consistió en hacer una recopilación de concepciones, posturas, definiciones y modelos, expuestos en la literatura, de tal forma que permita entender esta variable, presente en toda organización.

La búsqueda de información se inició con la gestación de interrogantes tales como: ¿qué se entiende por clima organizacional?, ¿qué definiciones se han originado?, ¿cuáles elementos

están ligados a este concepto?, ¿qué modelos han sido desarrollados? y ¿cómo es posible hacer una medición del clima organizacional? Tras la realización de esta investigación es posible percatarse de la importancia que se ha conferido a este elemento organizacional, relacionado con el factor humano y su ambiente laboral, cuyos orígenes son aún inciertos.

Según investigaciones encontradas, la importancia del clima organizacional y su estudio se remonta a las décadas de los 20's y 30's del siglo pasado, donde imperó la psicología industrial en la gestión de los recursos humanos, a partir de esa época son varios los interesados en investigar sobre el tema, además del desarrollo de modelos que presentan dimensiones y componentes de este concepto, así como la construcción de esquemas para su medición objetiva, existiendo además una diversidad de factores atribuidos al concepto de Clima organizacional.

### **2.3.1. Orígenes**

Se considera que uno de los estudios que marcó la pauta para analizar los ambientes laborales es el famoso estudio realizado por Elton Mayo en 1924, hace más de cien años de este hecho y en el que comenzara a interrogarse sobre qué elementos podrían contribuir a mejorar el bienestar productivo de las organizaciones. Este estudio se realizó casi por diez años, esto es de 1924 a 1933, en el que la actividad investigadora se desarrolló en la compañía Western Electric Co., ubicada en la localidad llamada Hawthorne.

En dicha investigación se analizó el comportamiento de los trabajadores ante una serie de condiciones más o menos singulares, los resultados generados de esta investigación pusieron de manifiesto cómo el clima de una organización está sometido a variables y que, dependiendo de su signo e intensidad, estos podrían repercutir en el estado emocional de las personas y

adicionalmente verse reflejado en los resultados económicos que la organización espera lograr (Olaz, 2013).

Sin embargo, en la época de Mayo no se hacía alusión todavía a términos como Clima laboral o clima organizativo. Posterior a este hecho, las primeras alusiones al término de clima organizacional, desde una perspectiva psicológica, están contempladas en aportaciones realizadas por Lewin et al., en 1939, y más tarde en trabajos realizados por Fleishman en 1953, quien a su vez retoma la interpretación desde la psicología sobre el concepto de clima y lo liga con otras variables como el liderazgo en una visión académica (Olaz, 2013).

El Clima organizacional es un concepto cuyo origen está ligado a la Psicología industrial u organizacional, fue introducido por primera vez por Gellerman en el año de 1960, es un concepto que nace de la idea de que el ser humano vive en ambientes complejos y dinámicos en virtud de que las organizaciones están formadas por personas, además de grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que impactan a su vez en ese ambiente (García, 2009).

Para las organizaciones el capital humano es sumamente importante, es considerado un factor clave para un funcionamiento adecuado, permitiendo la sobrevivencia, es por ello que la satisfacción del empleado o subalterno debe ser un tema relevante en la administración del capital intelectual. Méndez, en el 2006, apuntó que es en la sociología donde se encuentra el origen del concepto de Clima organizacional, específicamente en la teoría de las relaciones humanas, pues hace un énfasis en la relevancia del hombre en su función del trabajo y por su participación en un sistema social (García, 2009).

Ramos, en el 2012, presenta una visión panorámica sobre los orígenes y antecedentes del Clima organizacional, menciona a autores que han plasmado esta parte de la historia y que a continuación se sintetiza:

- 1) Gómez, en el 2011, menciona que un antecedente es precisamente lo que conocemos como la Psicología organizacional antes conocida como Psicología industrial, se instituyó formalmente en América al empezar el siglo XX, fortalecida a partir de la segunda guerra, derivado del abordaje de temas como la selección de personas adecuadas y las formas de remuneración que se establecían.
- 2) Cuevas (2010) señala que un hecho anterior data de la primera guerra mundial al existir una petición de ayuda del ejército estadounidense que contribuyó al nacimiento y desarrollo precisamente de la psicología industrial. Esta petición se relacionó con la necesidad de seleccionar y clasificar a un numeroso grupo de reclutas, por lo que un grupo de psicólogos fueron comisionados para elaborar los instrumentos de selección cuyo objetivo fue identificar a quienes tenían baja inteligencia quienes eran excluidos del programa de entrenamiento militar, con estos hechos se concretó el diseño de dos instrumentos: el Test Army Alpha para personas que sabían leer y el Test Army Beta para los iletrados.
- 3) Posteriormente a estos sucesos las investigaciones sobre psicología organizacional empezaron a interesarse en temas relacionados con el bienestar laboral de los colaboradores, sus motivaciones, valores que desarrollan, y relaciones interpersonales, así como en los problemas derivados del cansancio, la rutina que afecta el desenvolvimiento laboral, así fueron incluyendo factores y aspectos relacionados, dentro de las organizaciones. De todos estos aspectos se origina el término “Clima Organizacional” planteado en la década de los sesenta por Lewin (Sulbarán, 2004) con

su trabajo denominado “Espacio Vital”, en el que definió a este término como una totalidad de hechos que son los que determinan la conducta en un individuo (Edel, García & Casiano, 2007).

- 4) Talcott Parsons quien es citado por Rodríguez en 1999, había propuesto una teoría llamada “Teoría sistémica” en la que las organizaciones resultaban ser un subsistema de la sociedad, que pretendía integrar elementos como la personalidad, necesidades individuales y el sistema social organizacional y los niveles culturales que lo engloba todo, sin embargo, su teoría no pudo ser adecuadamente comprendida y acogida en esa época o lo fue marginalmente.
- 5) Edel, et al. (2007) mencionan que el interés originado en el estudio del clima organizacional se basa principalmente en la importancia del papel que juega todo el sistema de los individuos de la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar, que por lo tanto impacta en la forma en la que la organización vive y se desarrolla.
- 6) Fernández y Sánchez en 1996 (Edel, et al., 2007) consideran los orígenes de la preocupación por el clima organizacional se generan en los principios de la Psicología cognitiva, involucrando a la percepción y cómo ésta influye en la realidad misma.
- 7) En esta misma corriente se encuentra a Likert que en 1986 mencionó que la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta, lo que influye en la manera en la que se ven las cosas y no la realidad objetiva.
- 8) Otro antecedente importante es el que ofrece Brunet (2011) quien establece que los orígenes del concepto “Clima organizacional” no siempre están totalmente claros en las investigaciones y que frecuentemente se le confunde con otros conceptos tales como “Cultura” o “liderazgo” además de que los determinantes del clima no están tan explícitos como sus efectos. Aun así tras hacer un análisis de la documentación existente

sobre el tema, sugiere una constitución del concepto como una amalgama de dos escuelas importantes de pensamiento: la “Escuela de la Gestal” y la “Escuela funcionalista”, cada una con sus respectivos representantes, quienes han realizado aportaciones sustanciales al respecto del clima organizacional. Adicionalmente Brunet menciona que como regla general cuando estas dos escuelas son aplicadas al estudio del Clima Organizacional, poseen un elemento en común de base que es el nivel de homeostasis (equilibrio) que los individuos trata de obtener con el mundo que los rodea.

### **2.3.2. Definiciones y conceptos**

Para entender la expresión “Clima Organizacional”, se retoman algunos autores tal como Rodríguez (2005) quien menciona que este término hace referencia a las “percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo” (p. 161).

En este mismo sentido Ivancevich, Konopaske y Matteson (2012) mencionan que el Clima Organizacional “es el conjunto de propiedades del ambiente laboral, que los empleados perciben de manera directa o indirecta y se considera una de las principales fuerzas que influye en su comportamiento” (p. 360).

De acuerdo con García (2009) el Clima Organizacional es:

La percepción y apreciación de los empleados con relación a los aspectos estructurales (proceso y procedimientos), las relaciones entre las personas y el ambiente físico (infraestructura y elementos de trabajo), que afectan las relaciones e inciden en las

reacciones del comportamiento de los empleados, tanto positiva como negativamente, y por tanto, modifican el desarrollo productivo de su trabajo y de la organización. (p. 48)

El Clima Organizacional nace en el seno del análisis del comportamiento organizacional, en este sentido Chiavenato (2009) hace referencia a que el Clima Organizacional se define como:

Calidad del ambiente psicológico de una organización. Puede ser positivo y favorable (cuando es receptivo y agradable) o negativo y desfavorable (cuando es frío y desagradable). Se refiere al ambiente que existe en la organización como consecuencia del estado motivacional de las personas. (p. 491)

Hodgeths y Altman (1987) citados en Mujica (2007) plantearon que el Clima “está referido a las percepciones del personal, con respecto al ambiente interno global de la organización donde se desempeñan las funciones que sirven de fuerza fundamental para influir en la conducta del hombre” (p. 293); Goncalvez, citado en Cuevas (2011), describe al Clima Organizacional como la expresión personal de la percepción que los subordinados y ejecutivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incurre directamente en el desempeño de la organización.

Para Rojas, citado en Cuevas (2011), el Clima en una empresa es el resultado de las percepciones individuales y las cuales están matizadas por las actividades, interacciones y experiencias de cada uno de los miembros que integran a la organización. Schneider (1975) citado en Chiang, Núñez y Huerta (s.f.) desde su enfoque menciona que:

El término clima es un concepto metafórico derivado de la meteorología que, al referirse a las organizaciones traslada analógicamente una serie de rasgos atmosféricos que mantienen unas regularidades determinadas y que denominamos clima de un lugar o

región, al Clima organizacional, traduciéndolos como un conjunto particular de prácticas y procedimientos organizacionales. (p. 62)

En la aportación que hace Arbaiza (2014) lo expresa así:

El clima muestra el ambiente laboral particular de cada empresa; cuando se mide se busca caracterizar situaciones específicas de las que se desprende un conjunto de valores, creencias y formas de hacer las cosas que componen un todo que es la cultura. Para hacer una analogía, el clima es como la atmósfera: unas veces se respira uno sano, y en otras, uno tóxico. El clima recibe la influencia significativa de los factores psicológicos, como las emociones y las actitudes. (p. 31)

Hellriegel y Slocum (1974) citados en Fernández (2004) proponen que:

El clima es el conjunto de atributos que pueden ser percibidos sobre una organización particular o sobre sus subsistemas, y que pueden ser inducidos por la forma en que la organización y/o sus subsistemas tratan con sus miembros y su entorno. (p. 45)

Werther, Davis, Guzmán (2014) hablan sobre la calidad de vida organizacional e indican que se trata del entorno y el ambiente que se respira en una organización, así mismo indican que las empresas pueden estar en dos estados uno donde hay un buen ambiente y otras que tienen un ambiente malo, adicionalmente mencionan que muchas veces y que desafortunadamente, se piensa que poco se puede hacer para modificar los factores que conforman un clima laboral. Por otro lado indican que son numerosas las medidas que pueden tomarse para lograr mejorar el clima laboral, esto indica que las posibilidades de que una empresa pueda emprender acciones

hacia una mejoría de su clima laboral son elevadas y no imposibles de llevar a cabo, todo depende de que la organización desee hacerlo y tome acciones en favor de ello.

Continuando con las aportaciones brindadas por Werther, Davis y Guzmán (2014) se evidencia que:

Cada vez las organizaciones ponen en práctica programas de mejora de la vida laboral de los empleados, como formas de incrementar su productividad mediante mayores niveles de motivación y satisfacción, menor grado de tensión y menor resistencia al cambio. Un programa de mejora de la calidad del clima laboral puede producir también muchos beneficios relacionados con el desarrollo de la organización. (p. 308)

Litwin y Stringer en 1968 (Ramos, 2012) reflexionaron sobre el Clima Organizacional y establecieron que “atañe a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización” (p. 15).

En 1968 Tagiuri (Ramos, 2012) señaló que el Clima Organizacional es “una cualidad relativa del medio ambiente interno de una organización que experimenta sus miembros e influye en la conducta de estos. Se puede describir en términos de los valores de un conjunto particular de características” (p. 15).

En 1972 Hall (Ramos, 2012) propone su propia definición de Clima Organizacional mencionando que es “el conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibido directa o indirectamente por los empleados. Y es a su vez una fuerza que influye en la conducta del empleado” (p. 16).

Anzola, en el 2003, opinó que el clima hace referencia a “las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra” (Varas, 2014, p. 46). En este mismo tenor coincide con Uribe que en el 2015 definió el Clima Organizacional como “un reflejo de la percepción de los trabajadores con relación a su entorno” (Romero, 2016, p. 14).

En las definiciones anteriores sobre el Clima organizacional se observan similitudes y coincidencias, que incluye elementos tales como el hecho de que es construido por las personas, que las percepciones son las que finalmente dan forma al clima laboral, se habla también de que con base en estos elementos se puede percibir un clima favorable o desfavorable y que además este a su vez puede ser un factor que modifica el comportamiento humano al interior de una organización, no olvidando que por ello también se pueden emprender acciones para su mejoría en favor de un aumento positivo en la calidad de vida laboral, tal como lo mencionan Werther, Davis y Guzmán (2014).

En promedio un trabajador pasa una jornada laboral de ocho horas en los espacios de trabajo por lo que es importante que el clima organizacional sea favorable y positivo para que la productividad asimismo se vea impactada en ese mismo sentido. Inclusive se habla del impacto en la motivación y satisfacción en los miembros del organismo.

### **2.3.3. Tipos de Clima Organizacional**

Una forma de tipificar el clima organizacional es sobre la base de su orientación, destacando así dos orientaciones: a la tarea y a las relaciones, de estas dos dimensiones se deriva una clasificación de cuatro tipos de Climas Organizacionales: un clima en el que ambas orientaciones están en un nivel débil, el segundo y tercer clima es aquel en el que alguna de la orientaciones es fuerte y finalmente el cuarto tipo es un clima en el que ambas orientaciones son fuertes (Alvarado, 2007).

Romero (2016) retoma a Badillo y Asencio (2009), quienes mencionan que existen dos tipos de Clima Organizacional, se trata de uno autoritario y otro participativo, así mismo subdividen el autoritario en autoritario explotador y el paternalista; el participativo lo subdividen en el consultivo y de participación en grupo, en este mismo sentido cita a Chiang, que en el 2010, indicó que los tipos de clima son: el psicológico, el agregado, el colectivo, y el organizacional.

Olaz (2013) menciona en una de sus contribuciones la existencia de caer en la construcción de un clima tóxico o un clima satisfactorio, prepone un modelo explicativo del constructo desde su naturaleza multivariable, que permita lograr un clima satisfactorio, evitar el deterioro y corregir los factores que implican un clima tóxico.

Por otro lado Werther, Davis y Guzmán (2014) mencionan que:

La calidad del clima laboral se determina por la manera en que el personal juzga su propia actividad en la organización. Aunque los seres humanos producen resultados variables cuando deciden prestar sus servicios, las investigaciones sobre el tema durante las dos últimas décadas revelan dos importantes aspectos.

En primer lugar, para incrementar a largo plazo la productividad es indispensable mejorar la calidad del clima laboral. La segunda conclusión de las investigaciones es que la mayoría de las personas considera que disfruta de un clima laboral de alto nivel cuando contribuyen al éxito de la compañía en alguna forma significativa. Con frecuencia, el mero hecho de cumplir con su trabajo es insuficiente si la labor que realiza no le permite al empleado influir en las decisiones que le afectan. (p. 309)

#### 2.3.4. Modelos de clima organizacional

Existe una diversidad extensa de modelos generados a partir de la imperiosa necesidad de explicar el fenómeno llamado “clima organizacional” que para muchos ha tomado nombres diversos como clima laboral, hasta clima psicológico, entre otros. Cabe resaltar que no se pretende hacer una mención exhaustiva de dichos modelos, en virtud de ser amplia la literatura existente, por lo que, se hace un recuento de algunos de ellos, por su parte Olaz (2013) presenta un recorrido por 30 modelos expuestos como resultado de una revisión bibliográfica (Figura 2.17):

Figura 2.17. Recorrido histórico de los modelos sobre Clima Organizacional.

Autor	Descripción del modelo
Halpin y Croft (1963)	Enfocado en el ámbito educativo, destaca conceptos como “ <i>spirit</i> ” (grado en que los trabajadores perciben el modo en el que se van satisfaciendo sus necesidades y de disfrute que proporciona la labor cumplida); agrega aspectos centrales como la percepción que los trabajadores tienen del comportamiento directivo. Suma la cohesión y el grado de compromiso,

		junto al nivel relacional de la persona hacia el resto de los miembros de la comunidad.
Forehand y Gilmer (1964)		Modelo con una clara orientación al impacto de la arquitectura organizativa, esto incluye dimensiones como el tamaño, estructura y la complejidad, junto a otros factores como el estilo de liderazgo y la orientación hacia fines concretos.
Likert (1967)		Impulsor de estudios sobre clima laboral, en su modelo realizó una conjugación de elementos explicativos tales como: métodos de mando, naturaleza de las fuerzas de motivación, comunicación, interacción, toma de decisiones, fijación de objetivos y directrices.
Litwin y Stringer (1968); Meyer (1968); Schneider y Bartlett (1968)		Litwin y Stringer desarrollaron un modelo que coincide con otros dos desarrollados en el mismo año, se trata del modelo que presenta Meyer, y el modelo de Schneider y Bartlett; con el primero coincide con la idea de las recompensas; y con el segundo hay una coincidencia con relación al protagonismo del conflicto; además estos dos últimos modelos introducen otros elementos como el apoyo directivo y el interés por nuevos empleados, aunque no son los únicos elementos.
Friedlander y Margulies (1969)		En su modelo mencionan elementos de riesgo u obstáculos junto a otros que favorecen un clima laboral adecuado, se trata de la confianza y empeño, así como el espíritu de trabajo, la actitud y consideración, todos considerados elementos sustantivos de su modelo.

Payne, Pheysey y Pugh (1971)	Se centraron en dos ejes fundamentales: el tipo de organización y el papel del control como aseguradores del desarrollo de un clima laboral satisfactorio.
Pritchard y Karasick (1973)	El modelo generado presenta un visión armonizadora de elementos aparentemente disociados en la explicación del clima laboral; los elementos a que hace referencia son: la autonomía, el conflicto frente a la cooperación, la estructura organizacional, los sistema de recompensa, la relación entre rendimiento y aspectos remunerativos, el nivel de ambición, la flexibilidad e innovación, la centralización, el apoyo, las relaciones sociales y el estatus.
Payne y Mansfield (1973)	Proponen un modelo que conjuga una nueva valoración del clima, basado en un conjunto de 20 escalas, entre las que se pueden citar por su peso sobre el conjunto tal a la distancia psicológica con los líderes, el cuestionamiento de la autoridad, la igual en el trato y la preocupación de la gerencia por la participación de los empleados.
Moos e Insel (1974)	Realizaron una evaluación del Clima organizacional con una escala llamada <i>Work Environment Scale (WES)</i> , compuesta por 90 items con respuesta dicotómica (verdadero/falso), las dimensiones evaluadas fueron: implicación, cohesión y apoyo que conformaron al factor de relaciones interpersonales; las dimensiones de autonomía, organización y presión correspondieron al factor de autorrealización; y las dimensiones de claridad, control, innovación y comodidad que corresponden al factor de estabilidad/cambio.

Hellrieger y Slocum (1974)	Modelo que presenta aspectos llamados <i>Hard</i> tales como: estructura, aspectos físicos, recompensa; y aspectos llamados <i>Soft</i> como: la consideración, la calidez y el apoyo.
Lawler, Hall y Oldham (1974)	Consideran en su aportación una serie de aspectos tales como la competencia, esto incluye a la eficacia, responsabilidad y la practicidad; otro aspecto es la concreción, el riesgo e impulsividad.
Gavin (1975)	Combina en su explicación sobre el Clima organizacional los obstáculos frente a las recompensas, el espíritu, el trabajo en equipo, la confianza en el equipo directivo, riesgos y desafíos a los que debe enfrentarse la organización.
Steers (1977)	Propone 10 variables para explicar el clima laboral, centrándose más en una perspectiva sociológica.
Litwin y stringer (1978)	A diez años del primer modelo presentado para explicar el clima laboral, en 1978 proponen una nueva versión con nueve dimensiones. Estas dimensiones incluyen además de la estructura organizativa y el régimen de conflictos que aún siguen considerándose, se suman al modelo: la responsabilidad personal, aspectos remunerativos, desafíos, relaciones sociales, cooperación, cumplimiento de estándares e identificación con la organización.
James y Sells (1981)	Definen un modelo que incluye a la percepción de los trabajadores y destacan elementos explicativos en cinco grandes escenarios: el relacionado con las características propias del puesto de trabajo, el rol o papel laboral desarrollado, las particularidades sobre las que se constituye

	el liderazgo, el trabajo en equipo y las características de la organización, sugiriendo que la cultura organizativa como elemento transversal del análisis.
Quinn y Rohbraugh (1983)	Presentan un modelo con dos ejes caracterizadores de las organizaciones: La flexibilidad (descentralización-diferenciación) frente al control (centralización-integración); y la orientación interna (procesos y empleados) frente a la orientación externa (entorno). De su combinación surgen cuatro orientaciones del Clima organizacional basado en: apoyo, innovación, reglas y metas.
Glick (1985)	Propone un modelo reintegrador con dimensiones como la confianza, la consideración, la comunicación, la distancia psicológica al líder, la apertura o flexibilidad mental, la orientación al riesgo, la equidad y la calidad de servicio y atención.
Koys y Decostis (1991)	En su modelo profundizan en variables con un marcado rasgo psicológico: autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación.
Álvarez (1992)	Propone una gama de variables como: Valores colectivos; posibilidades de superación y desarrollo; recursos materiales y ambiente físico; retribución material y moral; estilos de dirección; sentimientos de pertenencia; motivación y compromiso; resolución de quejas y conflictos; relaciones humanas, relaciones jefes-subalternos; control y regulaciones; estructura organizativa y diseño del trabajo.

<p>Glendon, Stanton y Harrison (1994)</p>	<p>Su modelo sobre clima laboral incluye variables de control como son: presión de trabajo, investigación de incidentes y desarrollo de procedimientos, adecuación de los mismos, comunicación y entrenamiento, nivel de relaciones, políticas de seguridad y procedimientos.</p>
<p>Anderson y West (1998)</p>	<p>Su modelo constituye la construcción de una escala de ítems como resultado de la visión, seguridad participativa, orientación a la tarea e innovación.</p>
<p>Goleman (2000)</p>	<p>Expresa la importancia sobre el papel que juega el liderazgo en las organizaciones y su impacto en el clima de trabajo; analiza las características que concurren en el líder y el impacto que representa en el clima organizativo. Menciona 19 factores agrupados en cuatro ejes: conciencia de sí mismo (del líder), autogestión, conciencia social y habilidades sociales.</p>
<p>Davidson et al. (2001)</p>	<p>Analizó el clima en hoteles australianos de alta gama, proponiendo varias dimensiones de análisis que fueron: liderazgo, espíritu profesional, conflicto, presión organizativa, autonomía, cumplimiento de estándares, aspectos cooperativos y la necesidad de desarrollo del trabajo en equipo.</p>
<p>Parker et al. (2003)</p>	<p>Analiza investigaciones al respecto a nivel mundial identificando variables coincidentes como: líder, grupo de trabajo, la organización, rol que se desempeña, el trabajo en sí mismo, satisfacción en el trabajo, motivación, desempeño y otras actitudes hacia el trabajo.</p>

Patterson et al. (2005)	Como resultado de un análisis bibliográfico propone las variables explicativas del clima laboral siguientes: autonomía, supervisión, integración, preocupación por el empleado, desarrollo de habilidades, esfuerzo, reflexión, innovación, flexibilidad, visión externa de la organización, metas, presión, calidad, retroalimentación ( <i>feedback</i> ) en el desempeño del puesto, eficiencia, cumplimiento de aspectos relacionados con la tradición, afecto, satisfacción y dedicación en el trabajo.
Muñoz-Seco et al. (2006)	Examina la vinculación entre la calidad de vida profesional y el clima organizativo mediante dos cuestionarios en el ámbito sanitario, sus conclusiones indican que el clima influye en la calidad de vida profesional, especialmente en la motivación y el apoyo directivo, el compromiso mejora la motivación intrínseca y la valoración del apoyo directivo mejora si lo hacen la cohesión y el trabajo en equipo.
Bjömberg y Nicholson (2007)	Introducen nuevos elementos de análisis en los que el componente intergeneracional supone un valor añadido a la comprensión del clima.
Olaz (2009a)	Menciona que una nueva línea de investigación se abre donde las competencias se ponen al servicio de la explicación del clima laboral.
Araujo (De) et al. (2011)	Apuestan por la evaluación psicométrica de un instrumento de <i>clima organizacional</i> orientado a la generación de informaciones relevantes que permitan la puesta en práctica de la estrategia empresarial. Proponen variables como: estilo gerencial, reconocimiento, autonomía, entusiasmo-apoyo, recompensa, innovación.

Fuente: Elaboración con base en Olaz (2013).

Olaz (2013) después de hacer todo el análisis histórico-bibliográfico contribuye proponiendo un nuevo enfoque hacia la modelización del clima laboral para lo cual establece que:

La idea básica sobre la que gravita este modelo consiste en la representación de dos escenarios a través de un conjunto de variables y su conexión con los denominados síntomas de deterioro, anticipando vías de análisis y posibles repercusiones de un clima tóxico y, sobre todo, pautar procesos de gestión que procuren neutralizarlo e introducir buenas prácticas orientadas al desarrollo de un clima laboral satisfactorio. (p. 15)

Este modelo establece dos escenarios: el estructural-organizativo y el de recursos humanos observables en la Figura 2.18.

Figura 2.18. Variables interpretativas del Clima laboral.

<b>ESCENARIOS DEL CLIMA LABORAL</b>	<b>ASPECTOS ESTRUCTURAL- ORGANIZATI- VOS</b>	<b>(I) CONTEXTO ORGANIZATIVO</b>	<b>VARIABLES SUBYACENTES</b>
			DEFINICIÓN CULTURAL Y ORGANIZACIÓN FORMAL EXISTENTE
			ASPECTOS RETRIBUTIVOS Y EXPECTATIVAS MOTIVACIONALES
			COMUNICACIÓN Y CONCENTRACIÓN DE PODER
			RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO
			CONCILIACIÓN DE VIDA PERSONAL Y PROFESIONAL

		<b>(II) CONTENIDO DEL TRABAJO</b>	ENTORNO DEL TRABAJO
			DISEÑO DE PUESTOS Y DE TAREAS
			DIMENSIONAMIENTO DE PLANTILLAS-CARGA DE TRABAJO ASOCIADA
	<b>ASPECTOS DE RECURSOS HUMANOS</b>	<b>(III) SIGNIFICADO DEL GRUPO</b>	COMUNICACIÓN EFECTIVA
			MOTIVACIÓN INTRAPERSONAL
			LIDERAZGO PROACTIVO
			TRABAJO EN EQUIPO
		<b>(IV) APRECIACIÓN PERSONAL DEL INDIVIDUO</b>	GRADO DE CONOCIMIENTOS
			NIVEL DE CAPACIDADES
			ESCALA DE HABILIDADES

Fuente: Olaz (2013, p. 16).

Chiang, Salazar y Núñez, en el 2007, presentan los resultados de una investigación cuyo propósito fue conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral, aplicado en el ámbito de una institución gubernamental de salud del sector estatal, para medir el clima organizacional utilizaron un modelo a partir de los factores: comunicación interna, reconocimiento, relaciones interpersonales, calidad en el trabajo, toma de decisiones, entorno físico, objetivos de la institución, compromiso, adaptación al cambio, delegación de actividades y funciones, coordinación externa, eficiencia en la productividad.

Utilizaron cinco factores para el análisis de la satisfacción laboral: satisfacción con la relación con sus supervisores, satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo, satisfacción con la participación en las decisiones, satisfacción con su trabajo, satisfacción con el reconocimiento.

Como se hace notar la importancia del estudio del clima organizacional, cada vez abarca mayores ámbitos de estudio, implicando así mismo modelos de medición.

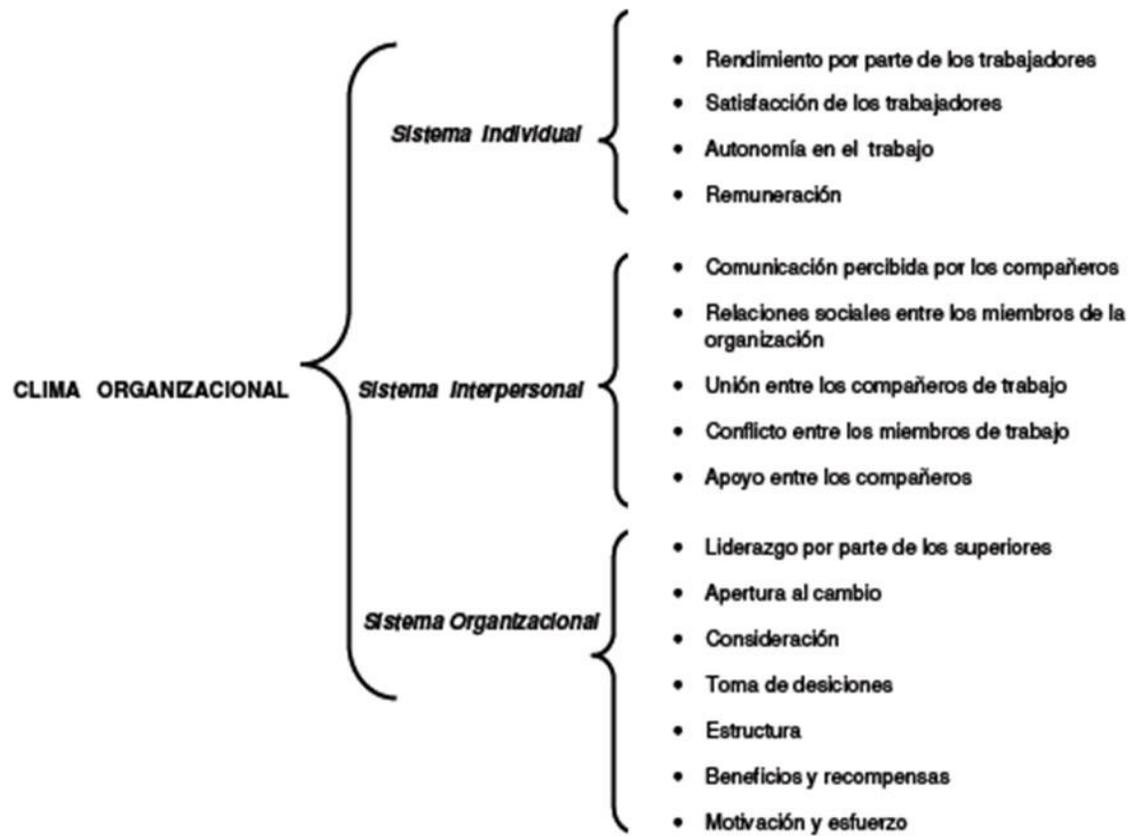
Gómez y Vicario (2008), proponen otro modelo, quienes desarrollaron un estudio con el objetivo de proponer un modelo que permitiese un análisis del clima organizacional, generan un banco de reactivos a partir de la técnica de redes semánticas y la contrastación con la teoría existente sobre el clima organizacional, tratándose de una investigación de tipo *ex post facto*.

En su propuesta de modelo establecen que los factores importantes en la medición del clima organizacional son: liderazgo, autonomía, autonomía, estructura, recompensa, relaciones sociales, comunicación, toma de decisiones, consideración, cohesión, innovación, satisfacción, rendimiento, implicación, motivación, conflicto, apoyo, remuneración. Con todos estos factores realizan la conformación de la escala de clima organizacional (Figura 2.19) en la cual proponen la conjugación en tres sistemas: individual, interpersonal y organizacional.

Galicia, García y Hernández (s. f.) realizaron una investigación en la que ponen de manifiesto la importancia del clima organizacional el cual es considerado como: un factor determinante, así como su impacto en la productividad de empleados y empresa; debido a que influye de manera positiva o negativa en la productividad.

Finalmente se concluye que son numerosos los estudios y trabajos que hacen referencia al clima organizacional, en ellos se reflejan sus características, elementos, modelos, conceptos, entre otros aspectos relevantes, así como el valor para el desarrollo de las organizaciones.

Figura 2.19. Conformación de la escala de Clima Organizacional.



Fuente: Gómez y Vicario (2008, p. 122).

#### 2.4. Inteligencia Emocional y su relación con el Clima Organizacional

Ahora bien, retomando a la Inteligencia Emocional y su impacto en el Clima Organizacional, se observa que Arbaiza (2014) apunta hacia que “el clima recibe la influencia significativa de los factores psicológicos, como las emociones y las actitudes” (p. 31). Cuevas (2011) abona a que el clima es la “atmosfera” tanto psicológica como social que rodea el ambiente laboral, además de ser el conjunto de percepciones que tienen los subalternos acerca de las condiciones del ambiente de trabajo y lo más importante la concibe como la resultante de las emociones, sentimientos y actitudes que surgen en las comunicaciones e interacciones de los integrantes en una organización.

Lo anterior deja en claro la relación existente entre estas dos variables, la Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional, esto se ve reforzado también con algunos instrumentos de medición del clima laboral tal como el desarrollado por Payne y Mansfield en 1973 (Fernández, 2004) en el cual se mencionan 14 dimensiones del Clima Organizacional: 1) Distancia psicológica con los líderes, 2) Cuestionamiento de la autoridad, 3) Igualdad en el trato, 4) Preocupación de la gerencia por la participación de los empleados, 5) Libertad de pensamiento, 6) Control emocional, 7) Orientación al futuro, 8) Orientación científico-técnica, 9) Orientación intelectual, 10) Desafíos de trabajo, 11) Orientación a la tarea, 12) Laboriosidad, 13) Altruismo, 14) Sociabilidad.

Retomando lo anterior una dimensión importante para medir el Clima Organizacional es el control de las emociones, que a su vez Goleman (1998) lo traduce como la habilidad de manejar las emociones, la cual es una dimensión de la inteligencia emocional, así mismo la sociabilidad se puede traducir a la habilidad de manejar las relaciones que también corresponde a una dimensión de la inteligencia emocional, esto hace referencia a la manera en la que nos relacionamos con nosotros mismos y con los demás y esta habilidad social que todos deberíamos desarrollar.

En relación a la influencia de las emociones en el aspecto laboral, Martín y Boeck (1997) citados por Rietveldt, Fernández y Luquez (2009) mencionan que las “emociones positivas estimulan el éxito profesional” (p. 135), esto lleva a pensar que las emociones positivas son motivantes y estimulantes para alcanzar objetivos personales, en tanto que las emociones negativas alejan a las personas de las cosas desagradables y que pueden influir en los climas laborales.

**Capítulo III**  
**Marco Contextual**

## **CAPÍTULO III. MARCO CONTEXTUAL**

Esta sección está dedicada a la descripción del contexto del objeto de estudio, presenta un panorama inicial de investigaciones que reflejan los diversos contextos y ámbitos en los que se han estudiado las variables en cuestión, posteriormente se hace una inmersión en el contexto particular de la presente investigación.

### **3.1. Estudios sobre Inteligencia Emocional y Clima Organizacional**

#### **3.1.1. En el ámbito Internacional**

La Inteligencia Emocional es un tópico que ha sido estudiado desde diversas perspectivas y campos del conocimiento, tras una búsqueda exploratoria y de tipo documental sobre estudios relacionados con la temática que se abordó en este trabajo, se encontró que en el ámbito internacional Rietveldt, Fernández y Luquez (2009) realizaron un estudio en una Universidad Venezolana, cuya investigación consideró una muestra de 30 docentes, se planteó el objetivo de “analizar la inteligencia emocional y las competencias que deben desarrollar los profesores universitarios para formar ciudadanos dotados de conciencia moral y formación integral” (p. 126), dicho estudio concluyó con reflexiones derivadas del análisis, destacando que:

Para contribuir al desarrollo y formación de sus estudiantes, el docente debe reflexionar sobre su praxis, desarrollar su inteligencia emocional y competencias que lo capaciten para sensibilizar a los alumnos y alumnas, de manera que se interesen, no solo en el aprendizaje sino también en formarse como ciudadanos con valores y actitudes de convivencia social. (p. 126)

### **3.1.2. En el ámbito Nacional**

En el ámbito nacional (México) se encontró un estudio desarrollado por Alvarado (2007), cuya finalidad fue analizar el clima y la comunicación organizacional del Instituto Tecnológico de los Mochis, desde su naturaleza como organización pública. Es así que se observa que la variable “Clima Organizacional” también ha sido analizada en relación a otras variables.

### **3.1.3. En el ámbito Local**

Se observó la existencia de un estudio titulado: La Inteligencia Emocional como factor de motivación en las microempresas de Tapachula, Chiapas, México (Calderon, 2000), mismo que estuvo inmerso en otro contexto diferente al que se pretende abordar en el presente trabajo doctoral, sin embargo, no deja de tomarse en cuenta que la Inteligencia Emocional es un tema relevante hoy en día en cualquier ámbito, tal como en los negocios.

Por otro lado, Beltrán y Ramos (2002) realizaron un estudio sobre Inteligencia Emocional, centrándose en la estimulación de la misma, considerando como universo a jóvenes adolescentes y a partir de ello, plantear una propuesta de intervención psicopedagógica, desarrollada también en el contexto chiapaneco.

Lara (2006), presenta su investigación que se enfocó en el desarrollo de la Inteligencia Emocional en adolescentes y sus repercusiones en el proceso de enseñanza-aprendizaje, nuevamente en un contexto chiapaneco.

Otra investigación revisada sobre el tema propuesto hace referencia al análisis de la influencia de la Inteligencia Emocional en el rendimiento escolar de alumnos de una escuela secundaria en el estado de Chiapas (López & Morales, 2007).

Álvarez, López y Montes (2009) desarrollaron una investigación que refieren el manejo de la Inteligencia Emocional en las relaciones laborales, aplicado en el nivel medio superior de una escuela preparatoria en la ciudad de Pijijiapan, Chiapas, México. Los objetivos propuestos en este estudio fueron:

- 1) Conocer acerca de la Inteligencia Emocional y su importancia en las relaciones laborales, 2) Concientizar y valorar sobre la necesidad del manejo de la inteligencia emocional en las relaciones laborales y 3) Favorecer las relaciones sociales y laborales del personal de la escuela preparatoria. (p. 4)

Como producto derivado de la investigación se propuso un programa para el manejo de la Inteligencia Emocional en las relaciones laborales de la preparatoria.

Como se puede observar, son diversos los trabajos de investigación relacionados con las dos variables bajo estudio (Inteligencia Emocional y Clima Organizacional), sin embargo, no es posible en este momento mencionarlos todos, lo importante es mostrar un pequeño panorama de los contextos en los que se han llevado a cabo estudios similares al que se pretende en la tesis doctoral.

### **3.2. Contexto del estudio**

El estudio de la Inteligencia Emocional y su impacto en el Clima Organizacional fue desarrollado en el ámbito de la Facultad de Contaduría y Administración, Campus I, de la

Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH). La Facultad está ubicada en el kilómetro 1081, sin número, Boulevard Belisario Domínguez, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México. Se hace referencia entonces a un contexto local, realizada al interior de una organización del sector educativo.

### **3.2.1 Universidad Autónoma de Chiapas**

#### **3.2.1.1 Génesis**

El estudio de la Inteligencia Emocional será desarrollado en la Facultad de Contaduría y Administración, Campus I, de la Universidad Autónoma de Chiapas, para tal efecto se presenta a continuación una reseña de la fundación de la Universidad<sup>1</sup> (Hernández, 2009):

En el informe que, con el título “Un nuevo sistema regional de enseñanza superior de la Universidad Autónoma de Chiapas” presentó en 1975 a solicitud del gobierno mexicano el Sr. P. Furter -especialista de la Organización de las Naciones Unidas-, se afirma que a principios de 1974 el entonces gobernador de Chiapas, Dr. Manuel Velasco Suárez había sostenido ya conversaciones formales con un representante de la UNESCO en México, de apellidos Díaz Lewis, con el propósito de definir lo relativo a la fundación próxima en la entidad de una nueva institución de educación superior; específicamente, de una universidad.

Tal conversación, entonces, parece ser el antecedente del que parte una serie de tareas y actividades que dieron finalmente como resultado la creación efectiva de la actual

---

<sup>1</sup> Extracto tomado de la Revista “Universidad Autónoma de Chiapas”, edición conmemorativa a 35 años de su fundación en el artículo “Cómo y por qué fue creada la UNACH” escrito por Abelardo Hernández Millán, citado en el portal web de la UNACH, 2016.

Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH). No se precisa en el documento cuáles fueron las actividades de planeación que, sin duda, debieron tener lugar durante los 8 meses comprendidos entre esa fecha y la inauguración oficial de la UNACH ocurrida en abril de 1975; se llevaron a cabo las actividades preparatorias pertinentes a la creación real de la universidad, tales como la construcción y adaptación de edificios y el nombramiento de funcionarios universitarios.

En otro momento, el gobernador Velasco Suárez turnaría al Congreso del Estado un proyecto de Ley Orgánica que sería luego aprobado por el decreto de fecha 28 de septiembre de 1974, y publicado oficialmente el 23 de octubre del mismo año. Por fin, el 17 de abril de 1975, contando con la presencia del entonces presidente de la República, Lic. Luis Echeverría Álvarez, la UNACH entraba formalmente en funciones. Chiapas contaba ya con Universidad propia. (párr. 1-3)

### **3.2.1.2. Facultades, Escuelas y Centros de UNACH**

La Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH) se encuentra integrada actualmente por 42 unidades: académicas, centros e institutos de estudios (UNACH, 2018):

- Facultad de Contaduría y Administración C-I.
- Facultad de Ciencias de la Administración C-IV.
- Facultad de Contaduría Pública C-IV.
- Facultad de Ciencias Administrativas Comitán C-VIII.
- Escuela de Contaduría y Administración Pichucalco C-VII.
- Escuela de Ciencias Administrativas C-IX Arriaga.
- Escuela de Ciencias Administrativas Istmo-Costa C-IX Tonalá.
- Facultad de Ciencias Sociales C-III.

- Facultad de Derecho C-III.
- Facultad de Humanidades C-VI.
- Escuela de Humanidades C-IV Tapachula.
- Escuela de Humanidades C-IX Pijijiapan.
- Escuela de Gestión y Autodesarrollo indígena.
- Facultad de Arquitectura C-I.
- Facultad de Ingeniería C-I.
- Facultad de Lenguas Tuxtla.
- Escuela de Lenguas San Cristóbal.
- Escuela de Lenguas Tapachula.
- Facultad de Medicina Humana C-II.
- Facultad de Ciencias Químicas C-IV.
- Escuela de Ciencias Químicas sede Ocozocoautla.
- Escuela de Medicina Humana C-IV Tapachula.
- Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia C-II.
- Extensión de la Licenciatura en Medicina Veterinaria y Zootecnia en Pichucalco.
- Facultad de Ciencias Agrícolas C-IV.
- Facultad de Ciencias Agronómicas C-V.
- Escuela de Ciencias y Procesos Agropecuarios Industriales Istmo-Costa C-IX Arriaga.
- Escuela de Estudios Agropecuarios Mezcalapa.
- Escuela Maya de Estudios Agropecuarios.
- Facultad de Ciencias en física y Matemáticas.
- Centro Universidad-Empresa.

- Centro de Investigaciones Turísticas Aplicadas.
- Centro Mesoamericano de Estudios en Salud Pública y Desastres.
- Centro de estudios Etnoagropecuarios C-III San Cristóbal.
- Centro de Estudios para el Desarrollo Municipal y políticas Públicas (CEDES).
- Centro de Estudios para la Construcción de Ciudadanía y la Seguridad.
- Centro de Estudios para el Arte y la Cultura.
- Centro Mesoamericano de Física Teórica.
- Centro de Estudios Avanzados y Extensión C-IV.
- Instituto de Biociencias.
- Instituto de Estudios Indígenas.
- Instituto de Investigaciones jurídicas

### **3.2.2. Facultad de Contaduría y Administración C-I**

La Facultad de Contaduría y Administración es una de las primeras escuelas que conforman la UNACH, está integrada al Campus I al igual que otras Facultades tales como Ingeniería Civil, Arquitectura, Humanidades y Lenguas. Actualmente la Facultad ofrece 5 licenciaturas: Contaduría, Administración, Gestión Turística, Sistemas computacionales, Ingeniería en Desarrollo y Tecnologías de Software.

#### **3.2.2.1. Docentes**

La Facultad de Contaduría y Administración Campus I contó con una planta de docentes de 177, correspondiente al ciclo escolar enero-junio del año 2018, estuvo integrada por docentes de

tiempo completo, medio tiempo y de asignatura. La plantilla de personal docente<sup>2</sup> por tipo de contratación se observa en la Tabla 3.1.

Tabla 3.1. Planta docente de la FCA-CI distribuida por tipo de contratación.

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia en porcentaje</b>
Profesores de tiempo completo (PTC)	66	37%
Profesores de medio tiempo (PMT)	22	12%
Profesores de asignatura base (PAB)	29	16%
Profesor de asignatura eventual (PAE)	60	34%
<b>Total planta académica</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con base en la plantilla de personal de la Facultad de Contaduría y Administración C-I de la UNACH, ciclo escolar enero-julio de 2018.

Los profesores impartieron clases en las cinco licenciaturas que ofrece la Facultad: Contaduría, Administración, Gestión Turística, Sistemas computacionales, Ingeniería en Desarrollo y Tecnologías de Software (Tabla 3.2).

Tabla 3.2. Programa asignado a la planta docente de la FCA-CI.

<b>Programa (Licenciatura)</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia en porcentaje</b>
Administración (LA)	50	28%
Contaduría (LC)	48	27%
Gestión turística (LGT)	28	16%
Sistemas computacionales (LSC)	36	20%
Ingeniería y desarrollo de tecnología de software (LIDTS)	15	8%
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con base en la plantilla de personal de la Facultad de Contaduría y Administración C-I de la UNACH, ciclo escolar enero-julio de 2018.

Nota: La clasificación de los docentes por programa se realizó con base en la mayor carga académica asignada durante el ciclo escolar correspondiente al estudio.

<sup>2</sup> Información proporcionada por la Secretaría Académica a través de la Coordinación de logística académica de la Facultad de Contaduría y Administración Campus-I, de la Universidad Autónoma de Chiapas.

A fin de caracterizar a los docentes se observa su estructura por edades, encontrando el grueso de docentes en un rango de 36 a 65 años, en la tabla 3.3 se presentan los datos estadísticos de la planta docente por edad.

Tabla 3.3. Rangos de edad de la planta docente de la FCA-CI.

<b>Rango de edad</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia en porcentaje</b>
26 a 35	11	6%
36 a 45	36	20%
46 a 55	56	32%
56 a 65	58	33%
66 a 75	16	9%
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con base en la plantilla de personal de la Facultad de Contaduría y Administración C-I de la UNACH, ciclo escolar enero-julio de 2018.

La distribución por género de la planta docente estuvo dividida en femenino y masculino, destacando en mayor cantidad el género masculino representando un 68% del total de docentes y el género femenino representó un 32% (Tabla 3.4).

Tabla 3.4. Género de la planta docente de la FCA-CI.

<b>Género</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia en porcentaje</b>
Femenino	56	32%
Masculino	121	68%
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con base en la plantilla de personal de la Facultad de Contaduría y Administración C-I de la UNACH, ciclo escolar enero-julio de 2018.

Con base en la antigüedad laboral (años de servicio) se observa que la mayor cantidad de docentes con un 38% se encontró en un rango de 0 a 8 años de antigüedad, siguiéndole aquellos

docentes con un rango de 18 a 26 años de antigüedad con un 31% del total de la planta docente (Tabla 3.5).

Tabla 3.5. Antigüedad laboral de la planta docente de la FCA-CI.

<b>Antigüedad (años)</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia en porcentaje</b>
0 a 8	68	38%
9 a 17	10	6%
18 a 26	54	31%
27 a 35	36	20%
36 a 44	9	5%
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con base en la plantilla de personal de la Facultad de Contaduría y Administración C-I de la UNACH, ciclo escolar enero-julio de 2018.

El 59% de la planta docente cuenta con un nivel de estudios de maestría, mientras que el 39% cuenta con el nivel de doctorado, el 1% cuenta con el nivel de licenciatura y un 1% que no se tiene especificado el nivel de estudios (Tabla 3.6).

Tabla 3.6. Grado académico de la planta docente de la FCA-CI.

<b>Nivel de estudios</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia en porcentaje</b>
Licenciatura	2	1%
Maestría	105	59%
Doctorado	69	39%
No especificado	1	1%
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con base en la plantilla de personal de la Facultad de Contaduría y Administración C-I de la UNACH, ciclo escolar enero-julio de 2018.

## **Capítulo IV**

### **Abordaje metodológico de la investigación**

## **CAPÍTULO IV. ABORDAJE METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

El punto de partida en la definición del abordaje metodológico en una investigación es la pregunta principal o general, en la cual se establece en esencia el problema y el fenómeno objeto de estudio, adicionalmente se ve reflejado en el objetivo general, es por ello que se hace nuevamente alusión a estos dos elementos.

### **Pregunta general**

¿El nivel de Inteligencia emocional del personal docente impacta en el Clima organizacional en la Facultad de Contaduría y Administración C-I, de la Universidad Autónoma de Chiapas?

### **Objetivo general**

Determinar si el nivel de Inteligencia emocional del personal docente impacta en la percepción del Clima organizacional en la Facultad de Contaduría y Administración C-I, de la Universidad Autónoma de Chiapas.

### **4.1. Enfoque y alcances de investigación**

Toda investigación puede seguir dos vertientes importantes, una se da desde la perspectiva cuantitativa, y la otra desde la perspectiva cualitativa, ambas son conocidas como enfoques, surgiendo así mismo de la combinación de ambas un enfoque mixto que por su naturaleza incluye uno y otro enfoque, siendo útil cuando es posible que un fenómeno sea abordado en ambos sentidos. Por otro lado, cada enfoque debe tener diversos alcances, según la profundidad con que es necesario abordar el fenómeno o cuya naturaleza así lo amerite.

#### **4.1.1. Enfoque de la investigación**

La investigación que se desarrolló se abordó desde un enfoque mixto, esto es, combinando tanto el enfoque cuantitativo como el cualitativo. En el caso del aspecto cuantitativo, entendiendo este, como la investigación que permite probar hipótesis usando para ello la recolección de datos y con base en la medición numérica, incluyendo el análisis estadístico para obtener inferencias que permitan establecer patrones de comportamiento e incluso llegar a probar teorías.

Por otro lado, una investigación cualitativa conlleva un proceso con mayor riqueza interpretativa; utiliza la recolección de datos sin medición numérica cuya finalidad consiste en describir los fenómenos a profundidad y permitiendo afinar las preguntas de investigación durante el proceso de la investigación, haciendo uso del método inductivo, al mismo tiempo se pueden generar datos que describen un fenómeno a través de las propias palabras de los sujetos de estudio (Hernández, et al., 2010)

Esta investigación se aborda con un enfoque mixto en virtud de pretender hacer una medición cuantitativa tanto de la Inteligencia Emocional que prevalece en los docentes y del Clima Organizacional que permita determinar el impacto que pueda tener la primera variable sobre la segunda; desde el enfoque cualitativo se aborda como un estudio de caso.

#### **4.1.2. Alcances de la investigación**

Los alcances de una investigación dependen de los objetivos a lograr y de las variables que se pretenden estudiar. En ese mismo tenor y retomando nuevamente a Hernández et al. (2010), es importante indicar que desde el enfoque cuantitativo una investigación puede manifestar cuatro tipos de alcances, a saber: exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo.

En relación al exploratorio, se hace manifiesto cuando un fenómeno ha sido poco estudiado o es desconocido, existiendo así mismo poco conocimiento sobre éste o bien en un contexto en particular. En el segundo alcance, es decir el descriptivo, tiene la finalidad de caracterizar a la o las variables que se analizan; en el caso del alcance correlacional tiene la finalidad de demostrar la existencia de una relación entre mínimo dos variables, sin que por ello se exija la explicación de cómo se da esta relación; por el contrario el alcance explicativo busca explicar la relación de causa y efecto entre variables y la naturaleza o forma en la que se origina dicha relación entre ambas.

Desde el punto de vista del enfoque cuantitativo, el alcance de esta investigación es correlacional, seccional y no experimental (Bernal, 2010). Se trata de una investigación cuya temática ha sido emprendida en otros contextos y ámbitos diferentes por lo que no había sido abordada ni estudiada en el contexto particular de la Facultad de Contaduría y Administración, Campus I de la UNACH, en cuanto a su naturaleza correlacional tuvo como finalidad buscar la existencia de una correlación al verificar la relación de dependencia entre la Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional en el ámbito del personal docente de la Facultad de Contaduría y Administración Campus 1 de la UNACH.

Es seccional por tratarse de una investigación que solamente refleja resultados de un espacio de tiempo determinado y delimitado, el cual se encuentra enunciado en el apartado de delimitación de la investigación; finalmente, es de tipo no experimental porque no se hizo la manipulación controlada de variables, ni el análisis del efecto de la Inteligencia Emocional ante variaciones o manipulación controlada de la variable sobre el Clima Organizacional.

En cuanto al enfoque cualitativo se trató de un estudio de caso, en el cual se establece que la unidad de análisis son los docentes de la FCA C-I, de la UNACH, siendo muy específico en el estudio únicamente de esta población sujeto de estudio. Nuevamente se hace énfasis en que los demás actores tales como directivos, administrativos y alumnos son relevantes pero solamente son considerados como variables intervinientes para esta investigación por no ser el foco principal del estudio.

#### **4.2. Formulación de la hipótesis de la investigación**

Una hipótesis se puede concebir como una tesis de bajo nivel, esto es, una posible respuesta al fenómeno investigado a manera de proposición que se establece previa realización del trabajo de campo en una investigación de corte cuantitativo, se requiere comprobar a través del desarrollo y conclusiones de la investigación. De acuerdo con la literatura existen diversas hipótesis que resultan del alcance de una investigación (Bernal, 2010; Hernández et al., 2010) entre las que se conocen: Hipótesis nulas; Hipótesis alternativas; Hipótesis estadísticas e Hipótesis de investigación o de trabajo.

Las hipótesis nulas son aquellas que refutan o niegan lo que afirma la hipótesis de investigación, estas hipótesis son útiles cuando por su naturaleza el fenómeno permite suponer que puede existir la posibilidad de un resultado contrario a lo que se afirma en un primer momento. Las hipótesis alternativas surgen cuando existen respuestas al fenómeno alternas a lo que propone la hipótesis de investigación, sobre todo cuando es necesario indicar diversas variaciones en los resultados que se obtendrán como conclusión de la investigación.

En relación a las hipótesis estadísticas, consisten en una proposición formulada en términos estadísticos, cuyo proceso de comprobación forzosamente requiere de un tratamiento estadístico adecuado. Finalmente, las Hipótesis de investigación, conocidas también como hipótesis de trabajo, son las principales que toda investigación con enfoque cuantitativo debe proponer y cuya finalidad es probarla, en este mismo tenor, Hernández et al. (2010) menciona que los tipos de hipótesis de investigación a saber son: Hipótesis descriptivas de un valor o dato pronosticado; Hipótesis correlacionales; Hipótesis de diferencia de grupos y por último están las Hipótesis causales: bivariadas y multivariadas.

Las hipótesis descriptivas de un valor o dato pronosticado son propias de un estudio descriptivo, pretenden caracterizar a las variables en estudio y como su nombre lo indica surgen cuando la finalidad es hacer un pronóstico de un dato o valor. Las hipótesis correlacionales corresponden a los estudios con alcance correlacional, pretenden demostrar la relación entre variables y de ser posible ofrecen un nivel de predicción y explicación limitado, es decir, de manera parcial.

Las hipótesis de diferencia de grupos son útiles cuando el propósito es comparar resultados entre grupos que son objeto de estudio, sus bondades radican en su uso en estudios experimentales; las hipótesis causales, por su finalidad buscan demostrar una relación de causa-efecto y una explicación de la naturaleza y sentido de entendimiento entre variables, estas últimas a su vez pueden ser bivariadas que son aquellas donde se establece la relación entre dos variables; o multivariadas, en las cuales se establece la relación entre una o más variables dependientes y una o más variables independientes.

Tras entender la tipología de las hipótesis se concluyó con una hipótesis de trabajo correlacional enunciada como:

Hi: El nivel de Inteligencia Emocional de los docentes de la Facultad de Contaduría y Administración Campus I de la UNACH, impacta de manera positiva y significativa en la percepción que tienen del Clima Organizacional.

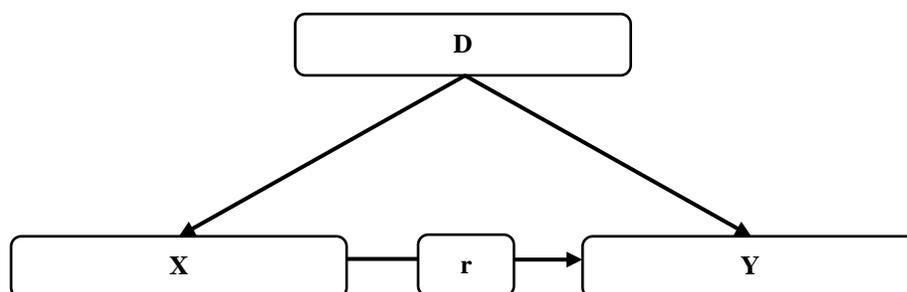
**Identificación de variables:**

Variable independiente: Inteligencia emocional.

Variable dependiente: Clima organizacional.

Debido a que se busca una correlación entre las variables a fin de medir el impacto de la Inteligencia Emocional (variable independiente) en el Clima Organizacional (variable dependiente) se despliega su representación gráfica en un diagrama (Figura 4.1.).

Figura 4.1. Asociación de las variables de estudio.



Donde:

D: Docentes

X: Inteligencia emocional

Y: Clima organizacional

r: Coeficiente de correlación (grado de relación entre las variables).

La descripción de las variables en cuanto a su definición conceptual y operacional y sus dimensiones respectivas se observa en la Figura 4.2.

Figura 4.2. Definición de las variables de investigación.

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Definición conceptual por dimensión</b>	<b>Definición operacional</b>
Inteligencia emocional	Capacidad de percibir las emociones, de acceder y generar emociones de forma que ayuden al pensamiento, de comprender las emociones y tener conocimiento emocional y regular las emociones promoviendo así el crecimiento emocional e	Percepción emocional	Es la capacidad de reconocer cómo se siente uno mismo y los que nos rodean, permite tomar consciencia de las pistas emocionales e identificar con precisión lo qué significan.	Para medir las dimensiones de la Inteligencia emocional se utilizó el Test de inteligencia emocional (MSCEIT) de los autores Mayer, Salovey y Caruso (2016), adaptado por Extremera y Fernández.
		Facilitación emocional	Es la aptitud para crear emociones y para integrar los sentimientos en la forma de pensar, es el conocimiento de los estados de ánimo más adecuados en cada situación y conseguir el	

	<p>intelectual (Mayer y Salovey, 1997 en Mayer, Salovey &amp; Caruso, 2016, p. 69).</p>		<p>estado de ánimo correcto.</p>	
		<p>Comprensión emocional</p>	<p>Es la aptitud para comprender las causas de las emociones, ayuda a la comprensión de uno mismo y de los demás.</p>	
		<p>Manejo emocional</p>	<p>Es la aptitud para generar estrategias eficaces dirigidas a utilizar las emociones de forma que ayuden a la consecución de las propias metas, en lugar de verse influido por las propias emociones de forma imprevisible, se busca un equilibrio para tomar decisiones y emprender acciones apropiadas.</p>	
	<p>Atmosfera organizacional</p>	<p>Relaciones sociales</p>	<p>Se refiere al grado en el que los miembros de la</p>	<p>Cuestionario desarrollado a</p>

Clima organizacional	originada a partir de las percepciones de los integrantes en un organismo sobre su ambiente laboral, que influye en el comportamiento de cada uno de ellos y en su desempeño laboral personal.		organización perciben el trabajo con sus compañeros en una atmosfera de amistad y compañerismo y la existencia de una buena comunicación para realizar el trabajo en equipo.	partir de la elementos de escala propuesta por Gómez y Vicario (2008).
		Conflicto	Se refiere al grado en el que los miembros de la organización perciben divergencias de opinión y entredichos con la autoridad, así como envidias y discusiones entre compañeros de trabajo.	
		Productividad	Es el grado en que los docentes son responsables en la realización de las tareas y llevan a cabo sus	

			<p>actividades de trabajo eficazmente, y la manera en que la formación y entrenamiento se ven reflejados en su desempeño.</p>	
--	--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia con información basada en Gómez y Vicario (2008); Mayer, Salovey y Caruso (2016).

### 4.3. Universo y muestra de investigación

La determinación del universo de investigación exige en primera instancia identificar las unidades de análisis que habrán de ser necesarias para el logro de los objetivos de investigación, se entiende por unidad de análisis a los objetos o sujetos que serán muestreados o estudiados, para ello es necesario identificar sus características (Bernal, 2010; Hernández, et al., 2010). Una vez que han sido identificadas las unidades de análisis se está en posibilidad de determinar el universo de la investigación, conocido como población, se concibe como el conjunto de unidades de análisis sujetos u objetos de estudio, según sea el caso, que cubren con un perfil definido e idóneo para los fines perseguidos en la investigación, haciendo referencia en concreto, a la descripción de sus características y cantidad existente, adicionalmente se debe identificar su ubicación y la facilidad de acceso.

Por otro lado, una muestra se concibe como un subconjunto del universo o población, por sus características debe ser representativa del universo; una vez habiendo identificado el universo

de estudio se está en la posición de poder determinar el tipo de muestra necesaria para la investigación y la cantidad de elementos muestrales.

### **Universo de investigación**

Para la presente investigación los sujetos de estudio (unidades de análisis) fueron docentes de tiempo completo, medio tiempo y de asignatura que integraron la plantilla de personal en la Facultad de Contaduría y Administración Campus I (FCA-CI) de la Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH) durante el ciclo escolar comprendido de enero a julio del año 2018.

La plantilla de personal docente de la Facultad estuvo constituida por 177 profesores, distribuidos en cuatro categorías: profesores de tiempo completo, profesores de medio tiempo, profesores de asignatura de base y profesores de asignatura eventuales. Los profesores estuvieron integrados a las cinco licenciaturas que ofrece la Facultad: Contaduría, Administración, Gestión Turística, Sistemas computacionales, Ingeniería en Desarrollo y Tecnologías de Software.

En este sentido, para la presente investigación se utilizó primeramente el total de 177 docentes para llevar a cabo una prueba piloto, con la finalidad de validar el instrumento de medición utilizado para conocer la percepción de los docentes con respecto al Clima organizacional prevaleciente en la Facultad de Contaduría y Administración C-I. Para la prueba piloto se realizó un muestreo aleatorio con el apoyo de la herramienta de Microsoft Excel de Office 2013 obteniendo un total de 25 docentes a quienes se les suministró el instrumento para medir el Clima organizacional.

El universo finalmente estuvo constituido por 108 docentes con una antigüedad en la institución mayor a 10 años, en la tabla 4.1 se observa la constitución del universo por género, como se observa la mayoría (75%) son hombres y una minoría (25%) son mujeres.

Tabla 4.1. Segmentación de la población (planta docente de la FCA-CI) por género.

<b>Género</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa en porcentaje</b>
Femenino	27	25%
Masculino	81	75%
Totales	108	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la plantilla de personal de la Facultad de Contaduría y Administración C-I de la UNACH, ciclo escolar enero-julio de 2018.

A su vez la población se constituyó con docentes en edades con un rango de 42 a 73 años, para lo cual se construyeron cuatro intervalos (Tabla 4.2.), el 16% de los docentes están en un intervalo de edad de 42 a 49 años, un 40% se encuentran entre 50 y 57 años, el 30% están en edades de 58 a 65 años y un 14% se encuentran en edad de 66 a 73 años.

Tabla 4. 2. Población del estudio por rangos de edad.

<b>Rangos de Edad</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa en porcentaje</b>
42 - 49	17	16%
50 - 57	43	40%
58 - 65	33	30%
66 - 73	15	14%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la plantilla de personal de la Facultad de Contaduría y Administración C-I de la UNACH, ciclo escolar enero-julio de 2018.

En la Tabla 4.3 se observa la estructura de la población sujeto de estudio (docentes) considerando tanto el género como la edad.

Tabla 4.3. Estructura de la población por edad y género.

Rangos de edad	Género				Totales	
	Femenino		Masculino			
	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr
42 - 49	8	7%	9	8%	17	15%
50 - 57	14	13%	29	27%	43	40%
58 - 65	5	5%	28	26%	33	31%
66 - 73	0	0%	15	14%	15	14%
<b>Totales</b>	<b>27</b>	<b>25%</b>	<b>81</b>	<b>75%</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con base en la plantilla de personal de la Facultad de Contaduría y Administración C-I de la UNACH, ciclo escolar enero-julio de 2018.

Nota: Fa: Frecuencia absoluta; Fr: Frecuencia relativa.

### Muestra de investigación

Como se mencionó con anterioridad, primeramente se utilizó una muestra de conveniencia de 25 docentes para la prueba piloto para validar el instrumento de investigación que sirvió para el Clima Organizacional, después se realizó el cálculo de la muestra definitiva.

Como resultado de la prueba piloto se estableció para la muestra definitiva considerar para el estudio a los docentes que contaban con más de 10 años de antigüedad en virtud de que la mayoría de los docentes que tienen de 10 a menos años de antigüedad pasan poco tiempo en la institución, solamente cumplen con impartir sus clases en los grupos correspondientes y al no contar con otras actividades se retiran al terminar sus obligaciones, interactúan en menor medida con otros docentes, esta decisión estuvo soportada por las opiniones vertidas de algunos de los docentes que fueron seleccionados aleatoriamente para la prueba piloto.

Se determinó una muestra probabilística mediante la aplicación de la ecuación para cálculo de muestra en poblaciones finitas con base en Fischer y Espejo (2017), un universo o población finito es aquel que tiene menos de 500,000 elementos. Para esta investigación se consideró un nivel de confianza del 94%, un error de estimación del 6%, probabilidad a favor del 90% y probabilidad en contra de 10%.

Ecuación:

$$n = \frac{\delta^2 Npq}{e^2 (N - 1) + \delta^2 pq}$$

Tabla 4.4. Valores utilizados para el cálculo de la muestra

Simbolos/conceptos	Valores
$\delta$ = Nivel de confianza	94%
N= Universo	108
n= Muestra	¿?
p= Probabilidad a favor	90%
q= Probabilidad en contra	10%
e= Error de estimación	6%

Fuente: Elaboración propia

### Sustituyendo valores:

El nivel de confianza del 94% representado con el valor del área bajo la curva normal = 1.88

$$n = \frac{(1.88)^2 (108) (0.90) (0.10)}{(0.06)^2 (108-1) + (1.88)^2 (0.90) (0.10)}$$

$$n = 50$$

La muestra obtenida a través de la ecuación fue de 50 elementos, es decir, 50 docentes. Para que esta muestra de 50 docentes fuera representativa se estratificó, se consideró una muestra estratificada mediante dos criterios: Edad y Género: estos dos criterios han sido considerados como elementales en diversos estudios realizados sobre inteligencia emocional, existiendo datos estadísticos con los cuales se han construido Baremos (indicadores) que se convierten en punto de referencia para hacer comparaciones tanto para España, México y Latinoamérica. La muestra se segmentó en función del género y edad, quedando compuesta como se observa en la Tabla 4.5.

Tabla 4.5. Estratificación de la muestra por edad y género.

Rangos de edad	Género				Totales	
	Femenino		Masculino			
	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr
42 – 49	3	6%	6	12%	9	18%
50 – 57	7	14%	14	28%	21	42%
58 – 65	3	6%	12	24%	15	30%
66 – 73	0	0%	5	10%	5	10%
<b>Totales</b>	<b>13</b>	<b>26%</b>	<b>37</b>	<b>74%</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con base en la plantilla de personal de la Facultad de Contaduría y Administración C-I de la UNACH, ciclo escolar enero-julio de 2018.

Nota: Fa: Frecuencia absoluta; Fr: Frecuencia relativa.

Cabe mencionar que para la estratificación se consideró tomar de base la estructura del universo de la investigación (108 docentes) para que fueran equivalentes los porcentajes de la muestra, de tal manera que la estructura de la muestra ya tomando los dos criterios de Género y edad se presenta en la Tabla 4.6., observando la comparación entre la población y la muestra.

Tabla 4.6. Estratificación de la población y muestra por edad y género.

Género	Población						Muestra					
	Femenino		Masculino		Totales		Femenino		Masculino		Totales	
Rango de edad	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr
42 a 49	8	7%	9	8%	17	16%	3	6%	6	12%	3	18%
50 a 57	14	13%	29	27%	43	40%	7	14%	14	28%	10	42%
58 a 65	5	5%	28	26%	33	30%	3	6%	12	24%	16	30%
66 a 73	0	0%	15	14%	15	14%	0	0%	5	10%	17	10%
Totales	27	25%	81	75%	108	100%	13	26%	37	69%	50	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la plantilla de personal de la Facultad de Contaduría y Administración C-I de la UNACH, ciclo escolar enero-julio de 2018.

Nota: Fa: Frecuencia absoluta; Fr: Frecuencia relativa.

Para que esta muestra de 50 docentes fuera representativa, se estratificó por la edad de los docentes y se sometió a un análisis a través del Método Bootstrap obteniendo así las tablas de valores para el remuestreo Bootstrap (Anexo 1) y la tabla de los resultados estadísticos de estimación Bootstrap (Tabla 4.7).

Con base en lo que menciona Nuricumbo (2017) quien retoma a Ledezma (2008):

El método Bootstrap es un tipo de técnica de remuestreo de datos que permite resolver problemas relacionados con la estimación de intervalos de confianza o la prueba de significación estadística para asegurar que la generalización sea lo más representativo posible de toda la población. El método Bootstrap consiste en:

- 1) Crear un gran número de sub-muestras con reposición de los mismos datos, y
- 2) Calcular para cada muestra resultante el valor del estadístico en cuestión. (p. 85)

El método bootstrap es una técnica de simulación ya que se toman los datos de la muestra original y se recalcula dicha muestra varias veces hasta obtener un número suficiente de

remuestras, que permita lograr intervalos de mayor significación muestral, resuelve problemas como intervalos de confianza, pruebas de hipótesis, tamaño muestral, entre otros.

De acuerdo con Miranda (2003) en el método Bootstrap:

La idea básica, en síntesis, es tratar la(s) muestra(s) como si fuera la población, (debido a la analogía entre muestra y población) a partir de ella extraer con reposición un gran número de *remuestras* de tamaño  $n$ . Así, aunque cada *remuestra* tendrá el mismo número de elementos que la muestra original, mediante el remuestreo con reposición cada una podría incluir algunos de los datos originales más de una vez. Como resultado, cada *remuestra* será, muy probablemente, algo diferente de la muestra original, con lo cual, un estadístico  $\theta$ , calculado a partir de una de esa *remuestras* tomará un valor diferente del que produce otra *remuestra* y del  $\theta$  observado. La afirmación fundamental del Bootstrap es que una distribución de frecuencias de esos  $\theta$  calculados a partir de las *remuestras* es una estimación de la distribución muestral de  $\theta$  (Mooney y Duval, 1993).  
(p. 26)

Ledesma (2008) menciona que el Bootstrap es un método general que cubre diferentes objetivos en el análisis de datos; permite aproximar la distribución de muestreo de un estadístico y de sus propiedades, consiste en crear un gran número de muestras con reposición de los datos observados, se logra estimar intervalos de confianza en análisis de correlación y realizar test de Hipótesis, sirve en estudios exploratorios y descriptivos, para diagnosticar modelos o evaluar replicabilidad de los resultados de una investigación, además asegura la generabilidad de muestras pequeñas y/o cuyo proceso de selección sea representativo estadísticamente de la población original.

Tabla 4.7. Resultados estadísticos de estimación mediante el Método Bootstrap.

<b>ESTIMACIÓN BOOTSTRAP</b>	
Media de medias	<b>12,07</b>
Mediana de medianas	<b>12,25</b>
Varianza	<b>36,04</b>
Desviación estándar	<b>6,00</b>
Remuestreos	<b>100,00</b>
Corte a 2.5%	<b>2,50</b>
Límite inferior	<b>8,50</b>
Límite superior	<b>15,50</b>
Error estándar	<b>0,30</b>
Población remuestreo	<b>1206,5</b>
Ic +95%	<b>12,65</b>
Ic-95%	<b>11,48</b>
Población muestreo	<b>50</b>

Fuente: Elaboración propia con apoyo de Excel.

#### **4.4. Instrumentos de recolección de datos**

Para la recolección de los datos se hizo uso de tres técnicas las cuales son: el cuestionario, la entrevista y la observación participante, en virtud de ser considerados los tres instrumentos viables para lograr los objetivos de la presente investigación.

##### **4.4.1. Cuestionarios**

Para medir las dimensiones de la inteligencia emocional se utilizó el MSCEIT Test de inteligencia emocional Mayer-Salovey-Caruso versión 2.0 desarrollado por los autores Mayer, Salovey y Caruso (2016), adaptado por Extremera y Fernández-Berrocal. Su estructura consta

de 2 áreas: la inteligencia emocional experiencial y la inteligencia emocional estratégica. A su vez cada área se conforma de ramas, en el caso de la inteligencia emocional experiencial la conforman las ramas: percepción emocional y facilitación emocional. La inteligencia emocional estratégica se integra por las ramas: comprensión emocional y manejo emocional. Además cada rama incluye tareas y estas tareas conforman las secciones del test (Figura 4.3.).

Figura 4.3. Estructura del MSCEIT.

Escala global	Áreas del MSCEIT	Ramas del MSCEIT	Tareas	
Inteligencia emocional (CIE)	Inteligencia emocional experiencial (CIEX)	Percepción emocional (CIEP)	Caras	Sección A del Test
			Dibujos	Sección E del Test
		Facilitación emocional (CIEF)	Facilitación	Sección B del Test
			Sensaciones	Sección F del Test
	Inteligencia emocional estratégica (CIES)	Comprensión emocional (CIEC)	Cambios	Sección C del Test
			Combinaciones	Sección G del Test
		Manejo emocional (CIEM)	Manejo emocional	Sección D del Test
			Relaciones emocionales	Sección H del Test

Fuente: Mayer, Salovey y Caruso, (2016, p. 27).

Este test ha sido aceptado y aplicado en el ámbito de la investigación y de la comunidad científica, en virtud de ser un instrumento diseñado para evaluar la inteligencia emocional

entendida como una capacidad, su diseño impide ser un auto informe, es una prueba de habilidad ya que los resultados que se obtienen representan aptitudes reales para resolver problemas emocionales.

Adicionalmente proporciona puntuaciones válidas y fiables en cada una de las cuatro áreas principales de la inteligencia emocional ya que se basa en el modelo propuesto por Mayer y Salovey (Percepción, facilitación, comprensión y el manejo emocional), quienes fueron pioneros en la medición de la inteligencia emocional; este test genera una puntuación total de inteligencia emocional así como puntuaciones en dos áreas básicas: experiencial y estratégica, y en cada una de las tareas específicas que incluye dicho instrumento.

Por otro lado, se utilizó un test para medir las tres dimensiones del Clima Organizacional - Relaciones sociales, conflicto y productividad-, para lo cual se diseñó un cuestionario (Anexo 2) tomando como base la propuesta de medición que realizan Gómez y Vicario (2008), los cuales proponen un banco de reactivos con un total de 40 ítems para las tres dimensiones, cabe aclarar que dichos autores proponen 17 dimensiones para la medición del clima organizacional, sin embargo, sólo se consideraron tres de ellas para esta investigación. Como parte del proceso de adaptación, en este diseño se adicionaron reactivos enfocados a la búsqueda de una relación entre la Inteligencia Emocional y su impacto en el Clima Organizacional.

Los reactivos que fueron tomados de Gómez y Vicario (2008) y que en algunos casos se adaptados para estar acorde con el contexto analizado son los que a continuación se enlistan, los cuales se utilizaron en el diseño del instrumento de investigación (Anexo 2).

### **Dimensión: Relaciones sociales**

- Dentro de mi facultad es posible hacer amistades con facilidad.
- En mi facultad hay compañerismo entre los trabajadores.
- La institución realiza actividades que permiten fortalecer los vínculos entre los compañeros.
- Existe tolerancia entre los compañeros de trabajo.
- El tipo de actividades de trabajo dificultan la relación entre los compañeros.
- Las relaciones entre compañeros de trabajo se dan de una forma amistosa.
- Existen buenas relaciones sociales entre las personas que trabajan en la Facultad.
- Los compañeros de trabajo están implicados en su trabajo que no es posible establecer amistad.
- Dentro de la facultad se dificulta el establecer relaciones amistosas.
- Las relaciones entre compañeros de trabajo se dan de una forma amistosa.
- En la organización el diálogo es importante para el funcionamiento óptimo de la institución.
- Los docentes se llevan bien entre ellos.
- Dentro de la Facultad se vive un ambiente de amistad.

### **Dimensión: conflicto**

- En mi Facultad los docentes no se llevan bien.
- En la Facultad las relaciones de trabajo son conflictivas.
- En la Facultad los enojos dificultan las relaciones de trabajo.
- La institución se muestra indiferente ante las riñas de los empleados.
- En la Facultad existen diferencias de opinión acerca de cómo realizar el trabajo.
- Los docentes de la Facultad perciben tensión entre sí.
- Las actividades de trabajo se ven afectadas debido a los problemas entre los docentes.

- Hay envidia entre los docentes.
- En la Facultad hay desacuerdos con la forma en que se realizan las actividades.
- Los docentes se pelean por cuestiones irrelevantes.
- El estrés dentro de la Facultad causa entredichos con la autoridad.
- Los compañeros de trabajo evitan forzarse en sus actividades.
- Dentro de la Facultad las rivalidades entre los docentes son nulas.

### **Dimensión: Productividad**

- Los docentes se esfuerzan para obtener los mejores resultados.
- Los docentes responden a las exigencias de la institución.
- El rendimiento de los docentes es deficiente.
- Los resultados obtenidos son reflejo del esfuerzo de los trabajadores.
- Dentro de la Facultad los trabajadores son productivos.
- Los docentes realizan su trabajo de acuerdo a lo esperado.
- Los jefes se quejan del bajo rendimiento de los trabajadores.
- En la Facultad cada trabajador desempeña su papel con eficiencia.
- Los objetivos de la Facultad son alcanzados de la mejor manera.
- En el trabajo las actividades son realizadas con calidad.
- Los docentes son cumplidos con sus actividades dentro de la organización.
- Las actividades de trabajo son realizadas eficazmente.
- La Facultad está realizando un buen trabajo.
- Los docentes muestran buenos resultados en la realización de sus tareas.

### **Dimensión: Impacto de la inteligencia emocional en el clima organizacional**

- La presencia de inteligencia emocional es determinante para la existencia de un clima organizacional favorable.
- Manejar las emociones adecuadamente impacta positivamente en la productividad.
- Soy capaz de mantener una buena comprensión emocional para evitar conflictos en mi trabajo.
- Evito herir los sentimientos de los demás cuando estoy en mi trabajo.
- No reconocer las emociones propias y de los demás impide mantener mejores relaciones interpersonales.
- Expresar las emociones adecuadamente minimiza el origen de conflictos.
- Cuando estoy enojado se afecta de manera negativa todo mi entorno laboral.
- La falta de facilitación emocional genera conflictos con quienes interactúo en la institución.
- La percepción de mis emociones me permite mejores relaciones sociales con los demás miembros de la Facultad.
- Algunos conflictos que surgen en mi Facultad tienen su origen en la falta de control de las emociones de las personas involucradas.

#### **4.4.2. Confiabilidad y Validez de los instrumentos de investigación**

##### **Instrumento para medir la Inteligencia Emocional**

El índice de confiabilidad es un elemento importante para lograr que los instrumentos de investigación realmente midan con confianza lo que se pretende, en este sentido cuando se habla de la fiabilidad del TEST MSCEIT que fue utilizado para la medición de la Inteligencia Emocional se parte de la base que este instrumento fue sometido a la prueba con el Alfa de

Cronbach y además con el coeficiente de Spearman-Brown en la muestra española, las puntuaciones obtenidas en dicha muestra se observan en la Tabla 4.8, en donde se observa una fiabilidad en la puntuación total de 0.95 y una fiabilidad en el área experiencial de 0.93 y de 0.90 en la estratégica, los valores de fiabilidad en las ramas son 0.76 en la facilitación emocional, 0.93 en la percepción emocional.

Tabla 4.8. Fiabilidad del MSCEIT.

<b>Grupo de escalas</b>	<b>Escalas</b>	<b>Fiabilidad</b>
Total	Total	0.95
Áreas	Área experiencial	0.93
	Área estratégica	0.90
Ramas	1. Percepción emocional	0.93
	2. Facilitación emocional	0.76
	3. Comprensión emocional	0.83
	4. Manejo emocional	0.85
Tareas	A. Caras	0.81
Rama 1. Percepción emocional	E. Dibujos	0.90
Rama 2. Facilitación emocional	B. Facilitación	0.70
	F. Sensaciones	0.69
Rama 3. Comprensión emocional	C. Cambios	0.72
	G. Combinaciones	0.70
Rama 4. Manejo emocional	D. Manejo emocional	0.70
	H. Relaciones emocionales	0.72

Fuente: Mayer, Salovey y Caruso (2016, p. 50).

Nota: Estos datos corresponden a la adaptación española y se utilizó para su cálculo una muestra española.

Una vez habiendo aplicado el test MSCEIT se obtuvo un nivel de fiabilidad con el Alfa de Cronbach de 0.881 y un Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados de 0.875 (Tabla 4.9).

Tabla 4.9. Fiabilidad del MSCEIT aplicado.

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	Número de elementos
0.881	0.875	141

Fuente: Elaboración a partir de los datos generados con apoyo de SPSS Versión 21.

En cuanto a la validez del instrumento se retoma lo que Extremera y Fernández- Berrocal (Mayer, Salovey & Caruso, 2016) indican sobre el TEST MSCEIT, al respecto mencionan que la **validez aparente** tiende a indicar si un test mide lo que supuestamente mide, por lo que Pusey (2000) analizó la validez aparente de la versión de investigación del MSCEIT 1.1., esto lo realizó en contextos organizacionales, el proceso fue grabado y sometido a codificación de dos jueces independientes, dando como resultado una fiabilidad interjueces de 0.83, por lo que el autor concluyó que, en general, el MSCEIT presentaba una buena viabilidad aparente.

En lo relativo a la **validez de contenido**, se refiere a que los ítems de un instrumento estén diseñados racionalmente y constituyan una muestra adecuada y representativa de lo que el instrumento tiene como objetivo evaluar. En este sentido el MSCEIT fue diseñado con base en el modelo de capacidades de las cuatro ramas de Inteligencia Emocional propuesto por Mayer y Salovey en 1997, quienes incorporaron una revisión de la literatura científica como fundamento.

Así mismo han ido adaptando y modificando en el sentido pragmático su contenido, haciendo las adaptaciones necesarias en cuanto a su tamaño, así como en cuanto a su contextualización, tal es así que la versión del MSCEIT 2.0 es una adaptación hecha para ser aplicada tanto en España, México y en general en Latinoamérica. Esta versión es la que se utilizó para esta tesis doctoral, que se le conoce como MSCEIT sin el número de la versión, por lo anterior se considera que este instrumento presenta una validez de contenido adecuada.

En cuanto a su **validez factorial** se soporta a partir de que “dentro de la clasificación de los Estándares de la APA (AERA, APA, NCME, 1999) se recogen las evidencias relacionadas con la estructura interna del test como una de las evidencias básicas de la validez del mismo” (Mayer, Salovey & Caruso, p.53). Para validar el MSCEIT de la versión española basada en su estructura interna se verificó el ajuste de distintos modelos de análisis factorial confirmatorio con los datos generados en la muestra normativa española, si el modelo teórico y el modelo matemático se ajustan razonablemente bien, es posible inferir que el test mide las dimensiones definidas. En los modelos de análisis factorial confirmatorio se utilizó un método de estimación de parámetros de máxima verosimilitud. Con todo el análisis estadístico factorial confirmatorio se concluye que el test tiene validez factorial adecuado.

### **Instrumento para Clima Organizacional**

En cuanto al instrumento diseñado para medirla percepción del clima organizacional se tiene que a partir de los datos generados en la prueba piloto se obtuvo el cálculo del Alfa de Cronbach para la prueba de fiabilidad del instrumento diseñado generando como resultado un Alfa de Cronbach de 0.967 (Tabla 4.10), lo cual indica un alto nivel de confiabilidad del cuestionario.

Tabla 4.10. Fiabilidad del instrumento de medición para Clima Organizacional en la muestra piloto.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos (ITEMS)
0.967	50

Fuente: Elaboración a partir de los datos generados con apoyo de SPSS Versión 21.

Con los datos obtenidos en la aplicación del instrumento de medición a la muestra final y definitiva, se calculó nuevamente el índice de fiabilidad con el Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado un Alfa de Cronbach de 0.936 (Tabla 4.11), lo cual indica un alto grado de confiabilidad.

Tabla 4.11. Fiabilidad del instrumento de medición para Clima Organizacional en la muestra definitiva.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos (ITEMS)
0.936	50

Fuente: Elaboración a partir de los datos generados con apoyo de SPSS Versión 21.

En lo referente a la **validez** del instrumento de medición documental para clima organizacional, se considera que cuenta con **validez de contenido** adecuada en virtud de que el cuestionario fue estructurado considerando la propuesta que hacen los Autores Gómez y Vicario (2008) en el cual incorporaron todo un análisis teórico para formular un inventario de reactivos para medir el Clima Organizacional, a esto se le llama **validez racional**.

Por otro lado el instrumento de medición cuenta con **validez de respuesta**, esto es porque los reactivos que proponen los autores fueron también contruidos con base en la técnica de redes semánticas con una muestra de 850 sujetos en total de mexicanos que laboraban. Adicionalmente para esta investigación el cuestionario utilizado se sometió a prueba piloto de respuesta de 25 docentes de la Facultad mediante el cual con los resultados y opiniones se tomaron las decisiones de los reajustes realizados al instrumento. También se consideró someterlo a consideración de cinco personas (jueces) que evaluaron su idoneidad, considerando una adecuada validez de contenido.

Para darle al instrumento de medición **validez de constructo** se tomó en cuenta los diversos modelos que proponen dimensiones para medir el Clima Organizacional, incluyendo el modelo propuesto por Gómez y Vicario, finalmente se tomaron tres dimensiones que se consideraron las más apegadas a lo que se pretendía relacionar con la Inteligencia Emocional, estas dimensiones fueron: relaciones sociales, conflicto y productividad, partiendo de la premisa de que no existe un modelo único, y observando la variedad de modelos con diversas cantidades de dimensiones, encontrando desde modelo muy amplios en dimensiones hasta modelo muy simplificados. A partir de estas tres dimensiones se tomaron los reactivos propuestos por Gómez y Vicario y fueron contextualizados para adaptarlos a las condiciones particulares de los sujetos de estudio y ámbito de aplicación de la investigación.

#### **4.5. Procesamiento de los datos obtenidos**

Para realizar el procesamiento de los datos obtenidos se utilizaron las herramientas de Excel, Minitab versión 16 y SPSS Versión 21, tanto para los cálculos correspondientes como para la elaboración de tablas y gráficas utilizadas en la presentación de resultados y su visualización.

El primer paso consistió en la elaboración de las bases de datos y la captura de cada uno de los datos recolectados, posteriormente se procedió a la obtención de los resultados estadísticos necesarios como el uso de conteos, construcción y obtención de tablas, gráficas, entre otros.

Para procesar la información relacionada con el test de inteligencia emocional adicionalmente se hizo uso de la plataforma de internet de la editorial proveedora del instrumento, con la cual se realizó la generación de los perfiles individuales de cada uno de los elementos muestrales en cuanto al Coeficiente de Inteligencia Emocional.

El MSCEIT versión 2.0 es un instrumento que consta de 141 reactivos (ítems), el cual fue diseñado para medir los cuatro factores del modelo de inteligencia emocional de Mayer, Salovey y Caruso, estos factores a los que se hace referencia son: la percepción emocional, facilitación emocional, comprensión emocional y manejo emocional, los cuales a su vez se dividen en 8 tareas. El instrumento arroja una puntuación total que es la que refleja el Coeficiente de Inteligencia Emocional, dos puntuaciones: en las áreas experiencial y estratégica, puntuaciones en cada rama y tarea.

Las puntuaciones que se obtienen son resultado de ser comparadas con dos criterios: uno de ellos es con el criterio de expertos, este se refiere al grado de acuerdo de la respuesta de los participantes con la opinión de 21 expertos e investigadores en el campo emocional. El segundo criterio es el de consenso, este implica el grado de acuerdo de las respuestas de los participantes con la respuesta de una muestra amplia y heterogénea de alrededor de 4000 a 5000 personas a los cuales se les aplicó el instrumento y que a través de estas respuestas se han construido indicadores base de comparación llamados Baremos.

## **Capítulo V**

### **Presentación, análisis de resultados y propuestas de líneas de intervención**

## **CAPÍTULO V. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS DE RESULTADOS Y PROPUESTAS DE LÍNEAS DE INTERVENCIÓN**

### **5.1. Presentación y análisis de resultados**

Una vez habiendo recuperado los datos fueron procesados, de tal manera que se comienza con la presentación de los resultados obtenidos en la medición de la Inteligencia Emocional. Haciendo alusión a las preguntas establecidas en el primer capítulo en la formulación de problema se retoma una de éstas: **¿Qué nivel de Inteligencia Emocional poseen los docentes de la FCA, C-I?**

La respuesta a esta pregunta es importante porque a partir de los resultados se podrán observar fortalezas o debilidades en el personal docente de la Facultad en cuanto a la Inteligencia Emocional y derivar en líneas de intervención para fortalecer y consolidar esta área en la planta docente.

Para dar respuesta a esta pregunta primeramente cabe aclarar que el Coeficiente de Inteligencia Emocional se puede dar en cuatro niveles con base en la puntuación obtenida, reflejando un puntaje global (CIE) y un puntaje por rama de la Inteligencia emocional, los rangos y puntajes se observan en la Tabla 5.1. Los niveles son: Necesita mejorar con un puntaje de 0 hasta 69 puntos; aspecto a desarrollar con un puntaje que va de 70 a 89 puntos; competente con un puntaje de 90 a 109 puntos; muy competente con 110 a 129 puntos; y experto con un puntaje de 130 a más puntos. En las puntuaciones de tarea hay tres niveles: aspecto a desarrollar con puntajes de 0 a 89 puntos; competente de 90 a 109 puntos y muy competente con puntajes de 110 a más puntos.

Tabla 5.1. Rangos y puntajes de CIE.

	<b>Rango cuantitativo</b>	<b>Rango cualitativo</b>
Puntuación total de inteligencia emocional (CIE)	Menos de 70 puntos	Necesita mejorar
Puntuaciones de área:		
- Inteligencia emocional estratégica	70 a 89 puntos	Puede mejorar (Aspecto a desarrollar)
Inteligencia emocional experiencial		
Puntuaciones de rama:		
- Percepción emocional	90 a 109 puntos	Competente
- Facilitación emocional	110 a 129 puntos	Muy competente
- Comprensión emocional		
- Manejo emocional	de 130 puntos a más	Experto
Puntuaciones de tarea:	Menos de 90 puntos	Aspecto a desarrollar
- Caras		
- Dibujos		
- Facilitación	90 a 109 puntos	Competente
- Combinaciones		
- Relaciones emocionales		
- Cambios		
- Sensaciones	de 110 a más puntos	Muy competente
- Manejo emocional		

Fuente: Elaboración propia con base en Salovey, Mayer y Caruso (2016).

Una vez que se obtuvieron los perfiles se contabilizaron las puntuaciones obteniendo que el 54% que corresponde a 27 docentes de 50 se encuentran en un nivel de competentes en Inteligencia Emocional, el 40% que corresponde a 20 docentes están en aspecto a desarrollar, 6% que corresponde a 3 docentes son muy competentes y con 0% ningún docente está en necesita mejorar e igualmente con 0% ningún docente es experto en Inteligencia Emocional (Tabla 5.2).

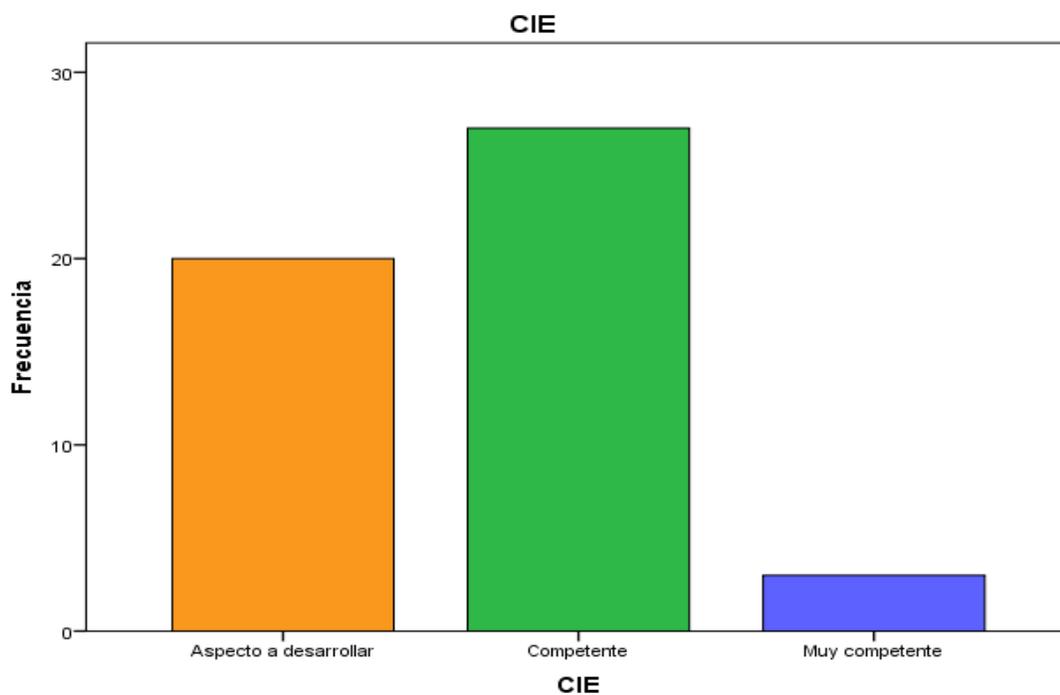
Tabla 5.2. Coeficientes de Inteligencia Emocional (CIE).

<b>CIE</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Necesita mejorar	0	0	0	0
Aspecto a desarrollar	20	40,0	40,0	40,0
Competente	27	54,0	54,0	94,0
Muy competente	3	6,0	6,0	100,0
Experto	0	0	0	100,00
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaboración a partir de los datos generados con apoyo de SPSS Versión 21.

Nota: CIE= Coeficiente de Inteligencia Emocional en su aspecto cualitativo.

Gráfico 5.1. Coeficiente de Inteligencia Emocional de la muestra.



Fuente: Elaboración a partir de los datos generados con apoyo de SPSS Versión 21.

Nota: CIE= Coeficiente de Inteligencia Emocional en su aspecto cualitativo.

Si se analizan los datos se observa que el 54% de los docentes son competentes y 6% muy competentes, sumados ambos porcentajes reflejan un estado positivo y favorable para la Facultad de Contaduría y Administración CI de la UNACH, sin embargo se observa que hay un foco rojo que no se debe dejar de lado, este es el hecho de que ningún docente obtuvo un nivel de inteligencia Emocional en calidad de experto y además el 40% están en un nivel de que pueden mejorar esto es como un aspecto a desarrollar, implica la posibilidad de poder establecer acciones que coadyuven al fortalecimiento de esta área.

En la Tabla 5.3 se observan los niveles alcanzados por los docentes considerando su género, 10 mujeres (20%) están en el nivel de competentes mientras que 3 mujeres (6%) están en aspecto a desarrollar; en los hombres se observa que 17 de ellos (34%) se encuentran en el nivel de competentes, 17 más se encuentran en el nivel de aspecto a desarrollar y 3 de ellos (6%) son muy competentes en Inteligencia Emocional.

Tabla 5.3. CIE estratificado por género.

		GENERO		GENERO		Total
		Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
	Total	13	37	26%	74%	100%
CIE	Necesita mejorar	0	0	0%	0%	0%
	Aspecto a desarrollar	3	17	6%	34%	40%
	Competente	10	17	20%	34%	54%
	Muy competente	0	3	0%	6%	6%
	Experto	0	0	0%	0%	0%
	Total	13	37	26%	74%	100%

Fuente: Elaboración a partir de los datos generados con apoyo de SPSS Versión 21.

Nota: CIE= Coeficiente de Inteligencia Emocional en su aspecto cualitativo.

En la Tabla 5.4 se observan los resultados de las puntuaciones de CIE con relación a la media de la escala típica de los perfiles de Inteligencia Emocional que fue de 100 con una desviación típica de 15. Por lo que el 18% de las puntuaciones se encuentran por arriba de la media, el 3% se encuentran en la media y el 76% están por debajo de la media.

Tabla 5.4. Ubicación de las puntuaciones del CIE con relación a la media.

<b>Ubicación de las puntuaciones con respecto a la media</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Porcentaje</b>
Por arriba de la media	9	18%
En la media	3	6%
Por debajo de la media	38	76%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

En cuanto a la variable de Clima Organizacional se retoma la pregunta de investigación:

**¿Cuál es la percepción del Clima Organizacional desde la perspectiva de los docentes en Facultad de Contaduría y Administración C-I?**

Para dar respuesta a esta pregunta se procesaron los datos obtenidos a través del Test diseñado para tal efecto, considerando que de acuerdo al puntaje obtenido se cataloga al Clima Organizacional como Favorable (Nivel alto) con puntajes de 184 a 250 puntos, Oportunidad de mejora (Nivel intermedio) con puntajes de 117 a 183 puntos y Desfavorable (Nivel bajo) con puntajes de 50 a 116 puntos.

En la Tabla 5.5., se observan los resultados obtenidos sobre la percepción que tienen los docentes en relación al Clima Organizacional, el 84% (42 docentes) perciben al clima organizacional en un nivel intermedio, es decir, con oportunidad de mejorar, el 12% (6 docentes) lo calificaron con un nivel alto, es decir Favorable y el 4% (2 docentes) lo percibieron con un nivel bajo, esto es desfavorable.

Tabla 5.5. Percepción del Clima Organizacional.

<b>Rasgo Cualitativo</b>	<b>Rango cuantitativo (Puntos)</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia en porcentaje</b>
Desfavorable	50-116	2	4%
Oportunidad de mejora	117-183	42	84%
Favorable	184-250	6	12%
<b>Totales</b>		<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración a partir de los datos generados con apoyo de SPSS Versión 21.

De acuerdo con lo que se observa en la Tabla 5.5., la mayoría de los docentes percibe al Clima Organizacional de la facultad en un nivel intermedio, es decir, con oportunidad de mejora, a pesar de que se puede decir que es un nivel de percepción adecuado no deja de ser un estado de alerta para la Facultad, ya que solamente 6 docentes lo perciben como favorable, esto permite visualizar algunas sugerencias que se presentan en el apartado de propuestas.

## Resultados por dimensión del Clima Organizacional:

### Dimensión Relaciones sociales

Las preguntas del instrumento para esta dimensión fueron:

No.	Ítems
1	Dentro de mi Facultad es posible hacer amistades con facilidad.
5	En mi facultad hay compañerismo entre los trabajadores.
10	La institución realiza actividades que permiten fortalecer los vínculos entre los compañeros.
12	Existe tolerancia entre los compañeros de trabajo.
14	El tipo de actividades de trabajo dificultan la relación entre los compañeros.
20	Las relaciones entre compañeros de trabajo se dan de una forma amistosa.
23	Existen buenas relaciones sociales entre las personas que trabajan en la Facultad.
27	Los compañeros de trabajo están implicados en su trabajo que no es posible establecer amistad.
31	Dentro de la Facultad se dificulta el establecer relaciones amistosas.
38	Las relaciones entre compañeros de trabajo se dan de una forma amistosa.
41	En la organización el diálogo es importante para el funcionamiento óptimo de la institución.
45	Los docentes se llevan bien entre ellos.
48	Dentro de la Facultad se vive un ambiente de amistad.

La escala de respuestas a cada ítem en todas las dimensiones correspondió a:

1 Nunca

2 Casi nunca

3 A veces

4 Casi siempre

5 Siempre

Las respuestas obtenidas en esta dimensión se reflejan en la Tabla 5.6.

Tabla 5.6. Respuestas de la dimensión: Relaciones sociales.

ITEM	Escala de respuestas					Total
	1	2	3	4	5	
1. Dentro de mi Facultad es posible hacer amistades con facilidad.	0	8%	28%	32%	32%	100%
5. En mi facultad hay compañerismo entre los trabajadores.	2%	8%	30%	56%	4%	100%
10. La institución realiza actividades que permiten fortalecer los vínculos entre los compañeros.	2%	22%	48%	18%	10%	100%
12. Existe tolerancia entre los compañeros de trabajo.	2%	4%	34%	54%	6%	100%
14. El tipo de actividades de trabajo dificultan la relación entre los compañeros.	18%	26%	34%	22%	0%	100%
20. Las relaciones entre compañeros de trabajo se dan de una forma amistosa.	2%	4%	22%	52%	20%	100%
23. Existen buenas relaciones sociales entre las personas que trabajan en la Facultad.	2%	6%	24%	54%	14%	100%
27. Los compañeros de trabajo están implicados en su trabajo que no es posible establecer amistad.	10%	26%	48%	16%	0%	100%
31. Dentro de la Facultad se dificulta el establecer relaciones amistosas.	18%	34%	30%	10%	6%	98%*
38. Las relaciones entre compañeros de trabajo se dan de una forma amistosa.	2%	6%	28%	48%	16%	100%
41. En la organización el diálogo es importante para el funcionamiento óptimo de la institución.	0%	4%	8%	20%	68%	100%
45. Los docentes se llevan bien entre ellos.	2%	4%	34%	48%	12%	100%
48. Dentro de la Facultad se vive un ambiente de amistad.	2%	6%	24%	50%	18%	100%

Fuente: Elaboración propia con apoyo de SPSS versión 21 y Excel.

\*El 2% no contestó a esta pregunta.

Como se observa en la tabla 5.6., en relación a la pregunta 1 la mayoría contestó que casi siempre y siempre (32% cada uno) y un 28% a veces dentro de la facultad es posible hacer amistades con facilidad; en la pregunta 5 el 56% contestó que casi siempre hay compañerismo entre trabajadores y un 30% dijo que a veces; en la pregunta 10 la mayoría 48% contestó que a veces la institución realiza actividades que permiten fortalecer los vínculos entre los compañeros y el 22% dijo que casi nunca lo hace y el 18% contestó que casi siempre.

En la pregunta 12 se observa que la mayoría contestó que casi siempre existe tolerancia entre los compañeros de trabajo (54%) y 34% dijo que a veces. En la pregunta 14 la mayoría con un 35% dijo que a veces el tipo de actividades de trabajo dificultan la relación entre compañeros mientras que un 26% dijo que casi nunca, un 22% dijo que casi siempre y un 18% que nunca dificultan.

En la pregunta 20 el 52% respondió que casi siempre las relaciones entre compañeros de trabajo se dan de una forma amistosa mientras que el 22% dijo que a veces y el 20% siempre, esta pregunta fue idéntica a la pregunta 38 sin embargo las respuestas variaron un poco ya que el 48% respondió con un casi siempre, el 28% con un a veces y el 16% siempre.

En relación a la pregunta 23 la mayoría con un 54% dijeron que casi siempre existen buenas relaciones sociales entre las personas que trabajan en la Facultad, mientras que el 24% dijo que a veces y solo un 14% dijo que siempre. En la pregunta 27 el 48% dijo que a veces los compañeros de trabajo están tan implicados en su trabajo que no es posible establecer amistad, mientras que el 26% dijo que casi nunca y 16% que siempre sucede.

En la pregunta 31 la mayoría con un 34% respondió que casi nunca dentro de la Facultad se dificulta establecer relaciones amistosas, el 30% dio que a veces y el 18% dijo que nunca, son congruentes con las respuestas en la pregunta 1.

Con respecto a la pregunta 41, la mayoría (68%) indicó que el diálogo es importante para el funcionamiento óptimo de la organización y el 20% dijo que casi siempre. En la pregunta 45 el 48% contestaron que casi siempre los docentes se llevan bien entre ellos, un 34% que a veces, un 12% dijo que siempre. Por último en la pregunta 48, el 50% contestó que casi siempre dentro de la Facultad se vive un ambiente de amistad, el 24% dijo que a veces y sólo el 18% dijo que siempre.

### **Dimensión Conflicto**

Las preguntas del instrumento para esta dimensión fueron:

<b>No.</b>	<b>Ítems</b>
<b>2</b>	En mi Facultad los docentes no se llevan bien.
<b>7</b>	En la Facultad las relaciones de trabajo son conflictivas.
<b>16</b>	En la Facultad los enojos dificultan las relaciones de trabajo.
<b>21</b>	La institución se muestra indiferente ante las riñas de los empleados.
<b>24</b>	En la Facultad existen diferencias de opinión acerca de cómo realizar el trabajo.
<b>28</b>	Los docentes de la Facultad perciben tensión entre sí.
<b>32</b>	Las actividades de trabajo se ven afectadas debido a los problemas entre los docentes.
<b>34</b>	Hay envidia entre los docentes.
<b>36</b>	En la Facultad hay desacuerdos con la forma en que se realizan las actividades.
<b>39</b>	Los docentes se pelean por cuestiones irrelevantes.
<b>42</b>	El estrés dentro de la Facultad causa entredichos con la autoridad.

<b>44</b>	Los compañeros de trabajo evitan forzarse en sus actividades.
<b>49</b>	Dentro de la Facultad las rivalidades entre los docentes son nulas.

Tabla 5.7. Respuestas de la dimensión: Conflicto.

ITEM	Escala de respuestas					Total
	1	2	3	4	5	
2. En mi Facultad los docentes no se llevan bien.	2%	18%	68%	12%	0%	100%
7. En la Facultad las relaciones de trabajo son conflictivas.	6%	20%	52%	18%	4%	100%
16. En la Facultad los enojos dificultan las relaciones de trabajo.	6%	16%	32%	24%	22%	100%
21. La institución se muestra indiferente ante las riñas de los empleados.	10%	26%	28%	36%	0%	100%
24. En la Facultad existen diferencias de opinión acerca de cómo realizar el trabajo.	0%	8%	38%	42%	12%	100%
28. Los docentes de la Facultad perciben tensión entre sí.	4%	28%	50%	16%	2%	100%
32. Las actividades de trabajo se ven afectadas debido a los problemas entre los docentes.	8%	22%	36%	24%	10%	100%
34. Hay envidia entre los docentes.	0%	18%	50%	18%	14%	100%
36. En la Facultad hay desacuerdos con la forma en que se realizan las actividades.	0%	16%	68%	12%	4%	100%
39. Los docentes se pelean por cuestiones irrelevantes.	12%	30%	46%	4%	6%	98%*
42. El estrés dentro de la Facultad causa entredichos con la autoridad.	6%	20%	38%	30%	6%	100%
44. Los compañeros de trabajo evitan forzarse en sus actividades.	4%	20%	54%	16%	6%	100%
49. Dentro de la Facultad las rivalidades entre los docentes son nulas.	2%	18%	48%	26%	6%	100%

Fuente: Elaboración propia con apoyo de SPSS versión 21 y Excel.

\*El 2% no contestó a esta pregunta.

En la tabla 5.7 se observa en relación a la pregunta 3 que la mayoría (68%) contestó que a veces los docentes no se llevan bien, mientras que el 18% dijo que casi nunca ocurre esto y un 12% dijo que casi siempre se da este fenómeno. En la pregunta 8 la mayoría (52%) contestó que a veces en la Facultad las relaciones de trabajo son conflictivas, mientras que el 20% dijo que casi nunca se da esta situación y el 18% dijo que casi siempre ocurre. En la pregunta 16, el 32% contestaron que a veces los enojos dificultan las relaciones de trabajo en la Facultad, mientras que el 24% dicen que casi siempre, el 22% opinó que siempre y un 16% dijo que casi nunca.

Con respecto a la pregunta 21 el 36% respondió que casi siempre la institución se muestra indiferente ante las riñas de los empleados, mientras que el 28% dijo que a veces y el 26% que casi nunca. En la pregunta 24 el 42% dijo que en la Facultad existen diferencias de opinión acerca de cómo realizar el trabajo, mientras que el 38% dijo que a veces ocurre el fenómeno y 12% dijo que siempre ocurre. En relación a la pregunta 28 la mitad (50%) de los encuestados dijo que a veces los docentes de la Facultad perciben tensión entre sí, mientras que el 28% dijeron que casi nunca se da la situación y el 16% que casi siempre.

En la pregunta 32, 36% opinaron que a veces las actividades de trabajo se ven afectadas debido a los problemas entre los docentes, mientras que el 24% dijo que casi siempre, en tanto que el 22% dijo que casi nunca ocurre dicho fenómeno, el 10% opinó que siempre. Con respecto a la pregunta 34 el 50% de los docentes dijo que a veces hay envidia entre los docentes, mientras que el 18% dijo que casi siempre, otro 18% dijo que casi nunca y un 14% dijo que siempre. En la pregunta 36 la mayoría (68%) dijo que a veces en la Facultad hay desacuerdos con la forma en que se realizan las actividades, el 16% opinó que casi nunca, un 12% que casi siempre.

En la pregunta 39 el 46% opinó que a veces los docentes se pelean por cuestiones irrelevantes, el 30% que casi nunca se pelean y 12 que nunca y con menores porcentajes casi siempre y siempre (4% y 6% respectivamente), el 2% de los encuestados no contestó a la pregunta. En la pregunta 42 el 38% contestó que a veces el estrés dentro de la Facultad causa entredichos con la autoridad, por otro lado el 30% dijo que casi siempre ocurre y el 20% que casi nunca el estrés interviene en los entredichos con la autoridad. En la pregunta 44 la mayoría (54%) contestó que a veces los compañeros de trabajo evitan forzarse en sus actividades, mientras que el 20% dice que casi nunca, 16% opinó que casi siempre. En la pregunta 49 el 48% opinó que a veces las rivalidades entre los docentes son nulas, mientras que el 26% opinó que casi siempre ocurre y el 18% dijo que casi nunca ocurre.

### **Dimensión Productividad**

Las preguntas del instrumento para esta dimensión fueron:

<b>No.</b>	<b>Ítems</b>
<b>3</b>	Los docentes se esfuerzan para obtener los mejores resultados.
<b>6</b>	Los docentes responden a las exigencias de la institución.
<b>9</b>	El rendimiento de los docentes es deficiente.
<b>13</b>	Los resultados obtenidos son reflejo del esfuerzo de los trabajadores.
<b>15</b>	Dentro de la Facultad los trabajadores son productivos.
<b>18</b>	Los docentes realizan su trabajo de acuerdo a lo esperado.
<b>22</b>	Los jefes se quejan del bajo rendimiento de los trabajadores.
<b>25</b>	En la Facultad cada trabajador desempeña su papel con eficiencia.
<b>29</b>	Los objetivos de la Facultad son alcanzados de la mejor manera.
<b>33</b>	En el trabajo las actividades son realizadas con calidad.
<b>37</b>	Los docentes son cumplidos con sus actividades dentro de la organización.
<b>40</b>	Las actividades de trabajo son realizadas eficazmente.

<b>46</b>	La Facultad está realizando un buen trabajo.
<b>50</b>	Los docentes muestran buenos resultados en la realización de sus tareas.

Tabla 5.8. Respuestas de la dimensión: Productividad.

ITEM	Escala de respuestas					Total
	1	2	3	4	5	
3. Los docentes se esfuerzan para obtener los mejores resultados.	2%	12%	30%	42%	14%	100%
6. Los docentes responden a las exigencias de la institución.	0%	6%	44%	42%	8%	100%
9. El rendimiento de los docentes es deficiente.	2%	36%	48%	14%	0%	100%
13. Los resultados obtenidos son reflejo del esfuerzo de los trabajadores.	0%	4%	22%	38%	36%	100%
15. Dentro de la Facultad los trabajadores son productivos.	2%	6%	34%	48%	10%	100%
18. Los docentes realizan su trabajo de acuerdo a lo esperado.	0%	10%	22%	64%	4%	100%
22. Los jefes se quejan del bajo rendimiento de los trabajadores.	12%	28%	42%	18%	0%	100%
25. En la Facultad cada trabajador desempeña su papel con eficiencia.	0%	4%	44%	44%	8%	100%
29. Los objetivos de la Facultad son alcanzados de la mejor manera.	0%	8%	26%	50%	16%	100%
33. En el trabajo las actividades son realizadas con calidad.	0%	6%	30%	48%	16%	100%

37. Los docentes son cumplidos con sus actividades dentro de la organización.	2%	8%	32%	50%	8%	100%
40. Las actividades de trabajo son realizadas eficazmente.	2%	4%	26%	50%	16%	98%*
46. La Facultad está realizando un buen trabajo.	0%	2%	18%	50%	30%	100%
50. Los docentes muestran buenos resultados en la realización de sus tareas.	0%	0%	30%	60%	10%	100%

Fuente: Elaboración propia con apoyo de SPSS versión 21 y Excel.

\*El 2% no contestó a esta pregunta.

En la Tabla 5.8 se presentan los resultados de las preguntas que corresponden a la productividad.

En la pregunta 4 el 42% indicó que casi siempre los docentes se esfuerzan para obtener los mejores resultados mientras que el 30% a veces, el 14% dijo que siempre, un 12% dijo que casi nunca y sólo un 2% dijo que nunca. En la pregunta 7 el 44% indicó que a veces los docentes responden a las exigencias de la institución, mientras que el 42% mencionó que casi siempre, el 8% siempre y el 6% que casi nunca. Ante la pregunta 10 el 48% respondió que a veces el rendimiento de los docentes es deficiente, mientras que el 36% opinó que casi nunca ocurre, un 14% dijo que casi siempre el rendimiento de los docentes es deficiente.

Con respecto a la pregunta 14 el 38% respondió que casi siempre los resultados obtenidos son reflejo del esfuerzo de los trabajadores, el 36% dijo que siempre lo es mientras que el 22% dijo que a veces. En la pregunta 16 en 48% de los encuestados mencionó que casi siempre dentro de la Facultad los trabajadores son productivos, el 34% opinó que a veces lo son y un 10% que siempre lo son y solo un 2% opinó que nunca.

En la pregunta 18 la mayoría (64%) mencionó que casi siempre los docentes realizan su trabajo de acuerdo a lo esperado, mientras que el 22% dijo que a veces, el 10% opinó que casi nunca y el 4% que siempre.

En relación con la pregunta 22 el 42% opinó que a veces los jefes se quejan del bajo rendimiento de los trabajadores, el 28% opina que casi nunca se quejan, el 18% que casi siempre se quejan y el 12% que nunca se quejan. En la pregunta 25 un 44% opinó que casi siempre en la Facultad cada trabajador desempeña su papel con eficiencia, así mismo por igual un 44% opinó que lo hacen a veces y sólo un 8% opinó que siempre lo hacen y un 4% opinó que casi nunca. En la pregunta 29 el 50% indicó que casi siempre los objetivos de la Facultad son alcanzados de la mejor manera, mientras que el 26% opinó que a veces y solo un 16% que siempre, finalmente el 8% opinó que casi nunca.

Con respecto a la pregunta 33 el 48% de los encuestados opinó que casi siempre en el trabajo las actividades son realizadas con calidad, mientras que un 30% dice que a veces y un 16% opinan que siempre, un 6% opinó que casi nunca. En la pregunta 37 el 50% contestó que casi siempre los docentes son cumplidos con sus actividades dentro de la organización, el 32% dijo que a veces, un 8% dijo que siempre mientras que por igual otro 8% dijo que casi nunca y 2% dijo que nunca.

A la pregunta 40 el 50% dijo que casi siempre las actividades de trabajo son realizadas eficazmente mientras que el 26% dice que a veces, 16% opinó que siempre. En la pregunta 46 el 50% opinó que casi siempre la Facultad está realizando un buen trabajo, el 30% opinó que siempre lo hace, 18% dijo que a veces.

En la pregunta 50 la mayoría contestó que casi siempre los docentes muestran buenos resultados en la realización de sus tareas, el 30% dijo que a veces y solo 10% dijo que siempre.

### **Dimensión Inteligencia Emocional y su relación con el Clima Organizacional**

Las preguntas del instrumento para esta dimensión fueron:

No.	Ítems
4	La presencia de inteligencia emocional es determinante para la existencia de un clima organizacional favorable.
8	Manejar las emociones adecuadamente impacta positivamente en la productividad.
11	Soy capaz de mantener una buena comprensión emocional para evitar conflictos en mi trabajo.
17	Evito herir los sentimientos de los demás cuando estoy en mi trabajo.
19	No reconocer las emociones propias y de los demás impide mantener mejores relaciones interpersonales.
26	Expresar las emociones adecuadamente minimiza el origen de los conflictos.
30	Cuando estoy enojado se afecta negativamente todo mi entorno laboral.
35	La falta de facilitación emocional genera conflictos con quienes interactúo en la institución.
43	La percepción de mis emociones me permite mejores relaciones sociales con los demás miembros de la Facultad.
47	Algunos conflictos que surgen en mi Facultad tienen su origen en la falta de control de las emociones de las personas involucradas.

Tabla 5.9. Respuestas de la dimensión: Inteligencia Emocional y su relación con el Clima Organizacional

ITEM	Escala de respuestas					Total
	1	2	3	4	5	
4. La presencia de inteligencia emocional es determinante para la existencia de un clima organizacional favorable.	0%	2%	14%	40%	44%	100%
8. Manejar las emociones adecuadamente impacta positivamente en la productividad.	0%	4%	6%	20%	70%	100%
11. Soy capaz de mantener una buena comprensión emocional para evitar conflictos en mi trabajo.	0%	0%	10%	42%	48%	100%
17. Evito herir los sentimientos de los demás cuando estoy en mi trabajo.	0%	4%	6%	32%	58%	100%
19. No reconocer las emociones propias y de los demás impide mantener mejores relaciones interpersonales.	0%	8%	18%	32%	42%	100%
26. Expresar las emociones adecuadamente minimiza el origen de los conflictos.	0%	6%	18%	28%	48%	100%
30. Cuando estoy enojado se afecta negativamente todo mi entorno laboral.	20%	16%	34%	18%	12%	100%
35. La falta de facilitación emocional genera conflictos con quienes interactúo en la institución.	8%	18%	48%	20%	6%	100%
43. La percepción de mis emociones me permite mejores	0%	2%	14%	24%	60%	100%

relaciones sociales con los demás miembros de la Facultad.

47. Algunos conflictos que surgen en mi Facultad tienen su origen en la falta de control de las emociones de las personas involucradas.

4%	12%	32%	34%	18%	100%
----	-----	-----	-----	-----	------

---

Fuente: Elaboración propia con apoyo de SPSS versión 21 y Excel.

En la Tabla 5.9 se reflejan los resultados para la dimensión de la inteligencia emocional y su relación con el clima organizacional. En la pregunta 4 el 44% opinó que siempre la presencia de inteligencia emocional es determinante para la existencia de un clima organizacional favorable, mientras que el 40% opina que casi siempre, 14% opinó que a veces y solamente 2% opinó que casi nunca. En la pregunta 8 la mayoría (70%) opinó que siempre el manejar las emociones adecuadamente impacta positivamente en la productividad, el 20% dijo que casi siempre, el 6% dijo que a veces y un 45 casi nunca.

En la pregunta 11 el 48% opinó que siempre es capaz de mantener una buena comprensión emocional para evitar conflictos en su trabajo, el 42% expresó que casi siempre y solo el 10% dijo que a veces. En la pregunta 17 la mayoría (58%) indicó que siempre evita herir los sentimientos de los demás cuando está en su trabajo, un 32% dijo que casi siempre, el 6% a veces y solo un 2% casi nunca lo hace. Ante la pregunta 19 el 42% indicó que siempre el no reconocer las emociones propias y de los demás impide mantener mejores relaciones interpersonales, el 32% dijo que casi siempre, el 18% opinó que a veces y solamente el 8% dijo que casi nunca.

En la pregunta 26 el 48% indicó que siempre al expresar las emociones adecuadamente minimiza el origen de los conflictos, el 28% indicó que casi siempre, 18% a veces y el 6% indicó que casi nunca. Con relación a la pregunta 30 el 34% expresó que a veces cuando está enojado se afecta negativamente todo su entorno laboral, mientras que el 20% indicó que nunca, el 18% dijo que casi siempre, el 16% que casi nunca y el 12% que siempre. En la pregunta 35 el 48% contestó que a veces la falta de facilitación emocional genera conflictos con quienes interactúa en la institución, mientras que el 20% indicó que casi siempre, 18% dijo que casi nunca, 8% dijo que nunca y 6% dijo que siempre.

En la pregunta 43 la mayoría (60%) respondió que siempre la percepción de sus emociones le permite mejores relaciones sociales con los demás miembros de la Facultad, el 24% opinó que casi siempre, 14% que a veces y solamente el 2% dijo que casi nunca. En la pregunta 47 el 34% expresó que casi siempre algunos conflictos que surgen en su Facultad tienen su origen en la falta de control de las emociones de las personas involucradas, el 32% opinó que a veces, el 18% que siempre, el 12 dijo que casi nunca y solamente el 4% dijo que nunca.

Ahora se procede a dar respuesta a la pregunta principal de la investigación y a la pregunta específica que la soporta: **¿El nivel de Inteligencia emocional del personal docente impacta en el Clima organizacional en la Facultad de Contaduría y Administración C-I, de la Universidad Autónoma de Chiapas? y ¿Existe correlación entre el nivel de inteligencia emocional de los docentes con la percepción del Clima organizacional prevaeciente en la FCA, C-I?**

## Prueba de la hipótesis

Así mismo es momento de retomar la hipótesis planteada para determinar su validación o su rechazo, normalmente se parte de una hipótesis teórica en la cual podemos suponer que dos o más variables son independientes y por el otro lado se tiene la hipótesis a probar que intenta demostrar que dos o más variables tienen una relación, o viceversa.

En este tenor la hipótesis planteada es:

Hi: El nivel de inteligencia emocional de los docentes de la Facultad de Contaduría y Administración Campus I de la UNACH, impacta de manera positiva y significativa en la percepción que tienen del clima organizacional.

Para responder a esta pregunta se realizó el emparejamiento (formación de parejas) de los puntajes obtenidos tanto en Inteligencia Emocional como en Clima Organizacional, tal como se observa en la Tabla 5.10.

Tabla 5.10. Puntajes de Coeficiente de Inteligencia Emocional y Clima Organizacional.

Número de participante	PUNTAJE CIE	PUNTAJE CO
1	82	196
2	98	180
3	88	163
4	83	152
5	95	137
6	105	170
7	93	165
8	100	173
9	114	160
10	84	187
11	104	129
12	93	105
13	87	161

14	78	182
15	93	157
16	92	161
17	90	183
18	112	178
19	105	200
20	100	169
21	105	151
22	84	163
23	89	196
24	88	178
25	91	156
26	82	138
27	93	170
28	84	132
29	89	145
30	93	142
31	104	155
32	100	114
33	74	180
34	96	176
35	95	153
36	98	167
37	91	147
38	75	166
39	98	137
40	84	175
41	98	150
42	78	159
43	98	171
44	105	166
45	95	161
46	89	174
47	84	175
48	88	179
49	83	181
50	113	189

---

Fuente: Elaboración propia.

Nota: CIE= Coeficiente de Inteligencia Emocional, CO= Clima Organizacional.

Una vez que se capturaron los datos en el programa SPSS se obtuvo el Coeficiente de correlación de Pearson. Con base en Lahura (2003) el coeficiente de correlación es una herramienta estadística que genera información sobre la relación lineal existente entre dos variables

cualesquiera. El coeficiente indica primeramente la existencia de una relación y además permite identificar la dirección que sigue dicha relación y finalmente la fuerza con la que se da la relación entre las variables.

Para entender el coeficiente es necesario identificar a la variable independiente que normalmente es denominada como “X” y la variable dependiente denominada comúnmente como “Y” y el coeficiente de correlación es denominado como  $r$ . El coeficiente de correlación como resultado o valor numérico oscila entre los valores de +1 a -1, a medida que se alcanza el 1 ya sea positivo o negativo indica una relación entre variables con ajuste perfecto, es decir marca la existencia de la relación y una gran fuerza de interdependencia, esto significa que Y si depende del comportamiento de X.

Si  $r$  es positiva, la dirección de la relación indica que mientras X aumenta de valor, Y también lo hace y viceversa mientras que X baja de valor, Y también lo hace; cuando  $r$  es negativa indica una dirección de la relación en forma inversa, es decir mientras que X sube de valor, Y disminuye de valor y viceversa. A medida que  $r$  se aleja del valor absoluto de 1 significa que los datos se encuentran más dispersos y se va perdiendo la relación entre las variables. Si  $r$  es igual a 0 significa la inexistencia de una relación entre ambas variables, demuestra que son variables independientes.

A partir de lo anterior se procedió al cálculo del coeficiente de correlación para los datos emparejados que aparecen en la Tabla 5.10., se obtuvo el siguiente resultado que aparece en la Tabla 5.11., que como se observa el valor de  $r$  es igual a -0.084, este resultado significa que las

variables en estudio tienen una mínima relación, se podría decir que no están relacionadas pues el resultado casi tiende a cero, esto también se logra visualizar en el gráfico de dispersión 5.2.

Tabla 5.11. Coeficiente de correlación (r).

<b>Correlación</b>		CO
CIE	Correlación de Pearson (r)	-0.084
	Sig. (bilateral)	0.561
	N	50

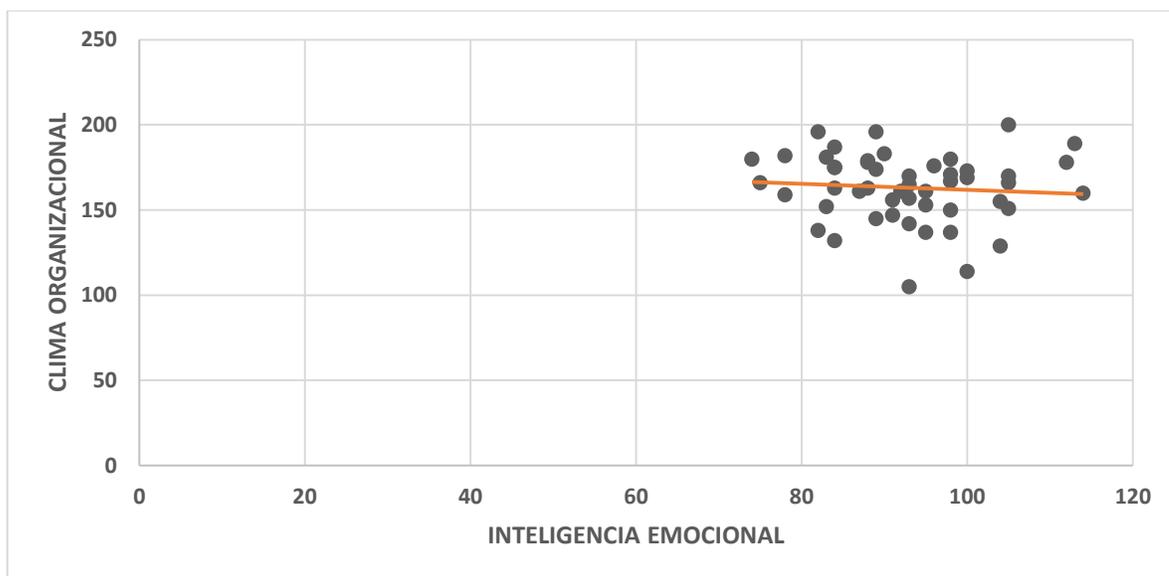
Fuente: Elaboración propia con apoyo de SPSS versión 21.

N= número de datos

Con este resultado se llega a la conclusión de la Hipótesis propuesta se rechaza en virtud de no encontrar elementos estadísticos suficientes que prueben lo contrario, este resultado es favorable en el sentido de que al no estar suficientemente relacionadas las variables, el resultado de que el 40% de los docentes están en un nivel por debajo de lo deseable en inteligencia emocional no repercute sustancialmente en la percepción que se tiene del Clima Organizacional.

Como se observa en el gráfico 5.2., la dispersión de los datos es evidente con respecto a la línea roja que es la pendiente que marca la tendencia de la correlación, los datos no presentan una alineación sobre la pendiente y se logra ver la tendencia ligeramente negativa, ésta se visualiza orientada hacia el horizonte por lo que se comprueba su tendencia hacia el valor de 0 (cero).

Gráfico 5.2. Diagrama de dispersión de la correlación entre CIE y CO.



Fuente: Elaboración propia con apoyo de Excel.

Nota: CIE= Coeficiente de Inteligencia Emocional; CO= Clima Organizacional.

En la Tabla 5.12 se observan los resultados de los estadísticos descriptivos, la media o promedio de los datos obtenidos en los coeficientes de Inteligencia Emocional es de 92.80 puntos con un error típico de 1.35 y una desviación típica de 9.551. Si comparamos este dato con la media del Baremo utilizado en los perfiles que es de 100 puntos, está por debajo de la media general. En cuanto al Clima Organizacional se observa una media o promedio de 163.08 puntos, con una desviación típica de 20.042 puntos.

Tabla 5.12. Estadísticos descriptivos para CIE y CO.

	Statistic	Bootstrap <sup>a</sup>				
		Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%		
				Inferior	Superior	
CIE	Media	92,80	,03	1,35	90,32	95,58
	Desviación típica	9,551	-,094	,867	7,873	11,172
	Número de elementos	50	0	0	50	50
CO	Media	163,08	-,12	2,85	156,76	168,30
	Desviación típica	20,042	-,304	2,216	15,311	23,915
	Número de elementos	50	0	0	50	50

a. A no ser que se indique lo contrario, los resultados autodocimantes se basan en 1000 muestras de muestreo bootstrap

Fuente: Elaboración propia con apoyo de SPSS versión 21.

Nota: CIE= Coeficiente de Inteligencia Emocional; CO= Clima Organizacional

Para lograr mayor soporte estadístico los datos fueron sometidos a la técnica de remuestreo Bootstrap, que como se mencionó en páginas anteriores aseguran la generalidad de los resultados, se obtuvieron los resultados presentados en la Tabla 5.13., como se observa el Intervalo de Confianza va de -0.359 en su límite inferior a 0.186 en su límite superior, esto es que los resultados de los coeficientes de correlación (r) de las diferentes muestras (1000) caen dentro de estos niveles, lo cual representa un intervalo más confiable que el obtenido tradicionalmente. Se observa un sesgo mínimo de -0.002, y un error típico de 0.137.

Tabla 5.13. Correlación y remuestreo Bootstrap de las variables Inteligencia Emocional y Clima Organizacional.

		CIE	CO
CIE	Correlación de Pearson	1	-0.084
	Sig. (bilateral)		0.561
	N	50	50
	Sesgo	0	-0.002
	Típ. Error	0	0.137
	Intervalo de confianza Inferior	1	-0.359
	al 95% Superior	1	0.186
CO	Correlación de Pearson	-0.084	1
	Sig. (bilateral)	0.561	
	N	50	50
	Sesgo	-0.002	0
	Típ. Error	0.137	0
	Intervalo de confianza Inferior	-0.359	1
	al 95% Superior	0.186	1

c. A no ser que se indique lo contrario, los resultados autodocimantes se basan en 1000 muestras de muestreo bootstrap

Fuente: Elaboración propia con apoyo de SPSS versión 21.

Nota: CIE= Coeficiente de Inteligencia Emocional; CO= Clima Organizacional

## 5.2. Propuesta de líneas de intervención

En esta sección se da respuesta a la pregunta **¿Qué líneas de intervención se pueden derivar a partir de los resultados generados?** que fue planteada al formular el problema. A pesar de que la hipótesis fue rechazada para este estudio de caso, en este contexto en particular hay factores importantes que reflejan los datos cuantitativos, de ahí que surgen las siguientes

propuestas de líneas de intervención cuya finalidad es la búsqueda de una mejora continua en la formación de los docentes de la Facultad de Contaduría y Administración CI y cuya relevancia se sustenta en acciones cuyo impacto se verá reflejado en el corto, mediano y largo plazo.

Una primera propuesta es: **El diseño de programas orientados a la alfabetización y/o educación de las emociones que incluyan la implementación de cursos, talleres y diplomados entre otras modalidades para el fortalecimiento de la Inteligencia emocional en los docentes de la Facultad de Contaduría y Administración CI, UNACH.** Esta propuesta se sugiere a nivel Facultad ya que el estudio fue realizado en este contexto particular, por lo que se exhorta a las autoridades de la Facultad a impulsar esta propuesta.

Dos términos importantes que se retoman en el lenguaje de la Inteligencia Emocional es precisamente el de Alfabetización emocional, autores como Goleman (2001) y Hein (2013) centran su atención en estos conceptos. Por un lado se habla de costos implicados por el analfabetismo emocional, tales como bajo rendimiento, relaciones personales negativas, violencia y delincuencia, aislamiento, problemas sociales, problemas de atención, entre otros, sobretodo en jóvenes e infantes, sin embargo algunos de estos costos se pueden trasladar a los adultos y su interacción en las organizaciones.

Al respecto Hein en 1996 (2013) propone una definición de Alfabetismo emocional indicando que es “la habilidad de expresar sentimientos con palabras de sentimientos específicas, en oraciones de tres palabras” (p. 3). Además propone algunos elementos clave para desarrollarlo.

El otro término mencionado que está siendo utilizado en este ámbito es el de la educación emocional, al respecto Goleman (2001) menciona que:

Todos los cursos de alfabetización emocional tienen una raíz en común que se remonta al movimiento de educación afectiva de los ´60. Entonces la creencia era que las elecciones psicológicas y motivacionales se aprendían con más profundidad si implicaban una experiencia inmediata de aquello que se enseñaba conceptualmente. Sin embargo, el movimiento de alfabetización emocional invierte el término educación afectiva: en lugar de usar el afecto para educar, se educa el afecto mismo. (p. 302)

Para sustentar aún más esta propuesta de línea de intervención retomo lo que se ha hecho en España cuya nación presenta un grado de interés elevado en este sentido, una investigación realizada por Pena y Repetto (2008) quienes mencionan que la orientación educativa en España otorga un papel relevante a la formación de competencias socio-emocional tanto de alumnos como de docentes, esto avalado por la opinión de investigadores que han aportado fundamentos en este sentido, poniendo especial énfasis en la necesidad de diseñar, aplicar y evaluar programas de intervención sobre las habilidades y/o competencias de la Inteligencia Emocional.

Además retoman a autores como Bisquerra, Obiols, Palomera, Gil-Olarte y Brackett quienes afirman que “un paso previo en la aplicación de programas educativos en la escuela para el desarrollo de la IE consiste en la necesidad de formar a los profesores que van a impartirlos” (p. 412), esto es porque existen datos que reflejan una alta sensibilizados en los docentes sobre la necesidad de incluir la educación emocional en las aulas sin embargo manifiestan que no han recibido la formación e instrucción suficiente para hacerlo con éxito como se espera lograrlo,

soportando esta opinión Pena y Repetto en autores como Abarca, Marzo y Sala (2002) y Hué, (2007).

Cabello, Ruiz y Fernández (2010) mencionan la existencia de varios programas desarrollados para el aprendizaje socio-emocional, algunos de ellos soportados bajo modelos teóricos implementados en Bélgica, Estados Unidos, España. Estos autores proponen un formato de curso que ha sido desarrollado por el Laboratorio de emociones de la Universidad de Málaga.

La importancia del diseño e implementación de programas de esta naturaleza redundan en que llevan como fin ser programas más de tipo preventivo que correctivos, no dejando aún lado por supuesto esto último.

La estructura del programa propuesto dependerá de su modalidad, es decir, curso, taller, diplomado, por experiencia propia y de acuerdo a las estructuras administrativas de la Facultad se debe adaptar a las condiciones idóneas para poder ser diseñados e implementados. En experiencia propia recientemente recibí un taller en la modalidad de vivencial extracurricular, relacionado con la docencia y las emociones, fue trabajado desde la propia persona primero para después ser vinculado con el quehacer del docente, muy enriquecer a nivel personal y de mi ocupación como docente.

Una segunda propuesta que surge es: **Crear un centro de apoyo emocional para el docente.**

Esta propuesta implica la generación de un área especializada en lo emocional que gestione todos los apoyos necesarios para el docente, desde ahí una labor importante puede ser precisamente el diseño de los programas mencionados en la primera propuesta. La gestión se

puede hacer aprovechando el talento humano con el que ya cuenta la UNACH, adicionalmente se pueden generar convenios de colaboración con organismos dedicados a este tipo de cursos y talleres sobre emociones en el ámbito educativo.

Esta propuesta se sugiere sea estructurada, implementada y operada desde las autoridades centrales rectoras, para que pueda permear a toda la Universidad. Si bien es cierto no se puede negar que la Universidad está haciendo esfuerzos en este sentido al proveer ya de algunos cursos sobre el tema y que podría ser muy favorable formalizar aún más esta área de la Inteligencia Emocional.

Ahora toca el turno a las propuestas en relación al Clima Organizacional; con base en los resultados el Clima Organizacional es percibido en un nivel intermedio, esto significa en oportunidad para mejorar, por lo que se sugiere:

- Mantener y mejorar las relaciones sociales entre los docentes generando actividades de convivencia que permitan impulsar la cohesión como miembros de grupos y equipos institucionales, interdisciplinarios y sobre todo como personas y seres sociales que somos.
- En relación al conflicto se observa un evidente torrente de factores que provocan problemas en la facultad, estos son: el hecho de que no se lleven del todo bien los docentes, la existencia de relaciones conflictivas, el estrés, la indiferencia de las autoridades ante riñas entre docentes, la tensión existente entre ellos, la envidia, los desacuerdos en cuanto a la forma de hacer las cosas, entre otros reflejados en los resultados de esta dimensión, es por ello que se sugiere a las autoridades directivas coadyuvar a mejorar la comunicación, la tolerancia y el apoyo moral. Al implementar

los programas para elevar el nivel de inteligencia emocional en los docentes tendrá un impacto positivo, aunque los datos estadísticos reflejen inexistencia de una relación lineal entre las variables, la teoría y en otros contextos demuestra que sí hay un impacto en el comportamiento de las personas pues les permite controlar sus impulsos de una mejor manera.

- En cuanto a la productividad los datos reflejan una tendencia hacia lo positivo, es decir, se percibe una adecuada productividad, sin embargo también se observa una tendencia hacia el nivel de a veces por lo que se considera necesario como sugerencia promover entre los docentes la importancia de sus actividades y su impacto, hacer público el reconocimiento de la labor del docente con mayor énfasis
- En la última dimensión con relación a la Inteligencia emocional y su relación con el clima organizacional, los resultados reflejan una alta sensibilidad ante estos temas y en la mayoría de los casos se reconoce la importancia de la inteligencia emocional, los docentes manifiestan que los enojos pueden provocar conflictos en el ámbito laboral, así como el no manejar adecuadamente las emociones. Antes estos resultados la sugerencia para las autoridades de la Facultad es promover el desarrollo de las capacidades socio-afectivas a través de la inteligencia emocional y despertar el interés por los docentes a formarse y fortalecer esta área de su vida personal que redundará en un mejor desempeño laboral.

## **CONCLUSIONES**

A partir del desarrollo de esta tesis doctoral se constata la importancia que tiene la Inteligencia Emocional en la vida personal del ser humano, sus beneficios e implicaciones negativas ante la falta de un nivel adecuado de esta habilidad, además como habilidad es un aspecto desarrollable,

así mismo se observa el creciente interés de algunas naciones por investigar más esta para conocer y entender aún mejor por qué el ser humano se comporta como lo hace, desde diversas perspectivas de estudio. Uno de los ámbitos en los que se está estudiando e implementando la Inteligencia Emocional es precisamente en las organizaciones y su importancia de desarrollarla como una competencia en los trabajadores, así también otro campo en la mira es en el educativo, relacionada con los docentes, alumnos y personal administrativo.

Las emociones son un mundo mágico pero a la vez misterioso, representan una caja negra en la que es posible escudriñar para entender y dar significado a las reacciones ante situaciones de nuestro día a día. Sin embargo es un aspecto con el cual lidiamos y maravillosamente el instinto de la supervivencia y adaptación, función principal del cerebro reptílico, lo logra. Pero también es cierto que es posible alfabetizarnos y educar a nuestras emociones, no dudo que quien dijo e implemento el famoso dicho coloquial y popular “cuenta hasta diez” jamás se imaginó que serviría para retardar el proceso de una reacción impulsiva cuyas consecuencias podrían ser desastrosas y dar tiempo a demorar la decisión de la acción más adecuada.

Los resultados de la tesis arrojan que en el contexto particular de la Facultad de Contaduría y Administración Campus I de la Universidad Autónoma de Chiapas los niveles de Inteligencia Emocional con que cuenta una muestra de 50 docentes no está relaciona con la percepción que éstos tienen del Clima Organizacional que prevalece actualmente en la Facultad, lo cual es positivo porque existe un 40% de docentes que reflejan un nivel bajo (Aspecto a desarrollar) de Inteligencia Emocional, de lo contrario traería mucho más problemas de los que actualmente se están observando en la Facultad, por otro lado la percepción del Clima Organizacional no es del todo malo, abriendo la posibilidad de mejorar también este aspecto.

En la mayoría de los casos se agradece la disposición e interés de los docentes en apoyar y participar en este estudio realizado, así como también el escepticismo de otros sobre la importancia de la Inteligencia Emocional. Se concluye adicionalmente que el Clima Organizacional en la Facultad de Contaduría y Administración puede estar relacionado con muchos otros factores por los cuales se ve influenciado e impactado.

Desde el punto de vista del estudio de caso, en este ámbito particular sucedió lo contrario a otras investigaciones, se observó que los docentes conocen la importancia de mantener un Clima Organizacional favorable, sin embargo y a pesar de que la percepción sobre el estado que guarda el clima en la Facultad no es ni totalmente desfavorable ni totalmente favorable, se esfuerzan por mantener una armonía en lo laboral, y pueda ser la causa del por qué la Inteligencia Emocional no está impactando, esta es otra hipótesis que surge de los resultados obtenidos.

Como bien se estableció en el marco teórico la Inteligencia Emocional puede ser una dimensión dentro del Clima Organizacional pero no es el único factor, es por ello que se puede también suponer la coexistencia de otros factores relacionados con estas dos variables y que son intervinientes e impactan en estas. Aunque no se utilizaron entrevistas para profundizar en el aspecto cualitativo los comentarios realizados por los sujetos de estudio fueron valiosos porque dejaron entrever sus opiniones y percepciones en cuanto a otros elementos no considerados en los instrumentos aplicados.

Los comentarios recibidos eran tanto positivos como negativos en cuanto al Clima organizacional, algunos manifiestan inconformidades en cuanto a cómo se están dando las relaciones sociales, los conflictos y la productividad.

## **RECOMENDACIONES**

A los directivos de la Facultad de Contaduría y Administración Campus I de la UNACH se recomienda tomar a la Inteligencia Emocional como una herramienta preventiva más que correctiva, cuyos beneficios se verán reflejados en el mediano y largo plazo, así como apuntalar la creación del Centro de apoyo emocional para el personal docente de la UNACH y en el diseño de los programas orientados a fortalecer la Inteligencia Emocional.

Al Director de la Facultad fomentar nuevos proyectos para el estudio de la inteligencia emocional en el personal administrativo y en el alumnado, los cuales son dos actores del sistema, esto permitirá tener un panorama mucho más completo, para generar líneas de intervención en ese sentido, mantener una cercanía más estrecha con los docentes y no perder la comunicación y el liderazgo que lo ha caracterizado, durante y después de su gestión.

A seguir trabajando como se ha hecho y siempre en la búsqueda de la mejora continua, no sin antes reconocer la enorme labor realizada y los logros reflejados en el hecho de ser una Facultad que cuenta con carreras acreditadas por organismos nacionales e internacional, hoy más que nunca tenemos ante nosotros muchos retos académicos, sociales y del desarrollo humano y regional. Coadyuvar a una mejor educación para el bienestar de nuestros ciudadanos y de nuestra región y por su puesto de nuestro maravilloso estado de Chiapas.

Generar nuevas líneas de investigación que permitan entender y explicar los fenómenos de la Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en el ámbito educativo, hay mucho por descubrir, describir y reflexionar.

## REFERENCIAS

- Acero, J. J. (2009). Emoción como exploración. *Universitas Philosophica*, 26(52) 133-162.  
Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409534416007>
- Alvarado, B. A. (2007). *Clima y comunicación organizacional en el sector educativo. El caso del Instituto Tecnológico de los Mochis* (Tesis inédita de doctorado). Universidad Autónoma Metropolitana, Ixtapalapa, MX.
- Álvarez, Q. M. R. (2014). El sistema límbico. Recuperado el 22 de septiembre de 2017 de <https://mraquin.files.wordpress.com/2014/04/el-sistema-limbico-11.pdf>
- Álvarez, M. C., López, P. L.J., & Montes, F. A. (2009). *Programa para el manejo de la inteligencia emocional en las relaciones laborales de la escuela preparatoria Felipe Carrillo Puerto*, (Tesis inédita de licenciatura). Universidad Autónoma de Chiapas, Chiapas, MX.
- Arbaiza, F. L. (2014). *Administración y organización. Un enfoque contemporáneo*. Buenos Aires: Cengage learning.
- Beltrán, G. I. E. & Ramos, A. F. (2002). *Estimulación de la inteligencia emocional en adolescentes: propuesta de un programa de intervención psicopedagógica*. (Tesis inédita de licenciatura). Universidad Autónoma de Chiapas, Chiapas, MX.
- Bernal, T. C. A. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. 3ª. ed. Colombia: Pearson.
- Bidoglio, R. E. (s. f.). Neurobiología y neurociencias desde un enfoque grafológico (Monografía). Recuperado de <https://www.asociacioneducar.com/monografias-docente-neurociencias/r.bidoglio.pdf>

- Cabello, R., Ruiz, A. D., Fernández, B. P. (2010). Docentes emocionalmente inteligentes. *Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 13(1), 41-49. Recuperado de <http://4www.redalyc.org/articulo.oa?id=217014922005>
- Cabrera, F. J. C. et al. (2015). *El protocolo de investigación: paradigmas, métodos y técnicas en ciencias sociales y humanas*. 1ª. Reimp. Tuxtla Gutiérrez: Centro Comercializador de Impresos del Sur.
- Calderon, E. B. L. (2000). *La inteligencia emocional como factor de motivación en las microempresas de Tapachula, Chiapas, México*, [Tesis inédita de maestría]. Universidad Autónoma de Chiapas, Chiapas, MX.
- Cardinali, D. P. (1992). *Manual de neurofisiología*. Madrid: Díaz de Santos.
- Castillero, M. O. (s. f.). Las 47 áreas de Brodmann, y las regiones del cerebro que contienen. Recuperado de <https://psicologiaymente.com/neurociencias/areas-brodmann>
- Centro Elim (s. f). *Los tres cerebros*. Recuperado el 22 de septiembre de 2017 de <https://www.centroelim.org/los-tres-cerebros/>
- Cienciasnaturales (2015). Hemisferios cerebrales. Recuperado de <http://www.areaciencias.com/inteligencia/hemisferios-cerebrales.html>
- Cuevas, J. C. (2011). El clima organizacional: Conceptos. Recuperado de <http://psicologiayempresa.com/el-clima-organizacional-conceptos.html>
- Craughwell, T. J. (2013). *¿Quién eres? Descubre tu inteligencia emocional*. D.F.: Grupo Editorial Tomo.
- Chiang, V. Ma. M., Núñez, P. A. & Huerta, R. P. C. (s. f.). Efecto del clima organizacional en la autoeficacia de los docentes de instituciones de educación superior. *Horizontes empresariales*. 61- 74. Recuperado de <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/HHEE/article/download/2070/1932>

- Chiang, V. Ma. M., Núñez, P. A. & Huerta, R. P. C. (s. f.). Efecto del clima organizacional en la autoeficacia de los docentes de instituciones de educación superior. *Horizontes empresariales*. 61- 74. Recuperado de <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/HHEE/article/download/2070/1932>
- Chiang, V. Ma. M., Salazar, B. C. M. & Núñez, P. A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. *Theoría*, 16(2), 61-76. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/299/29916206.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. 2ª ed. D.F: McGraw-Hill.
- Delors, J., Al Mufti, I., Amagi, I., Carneiro, R., Chung, F., Geremek, B., & Nazhao, Z. (1996). *Informe a la Unesco de la comisión internacional sobre la educación para el siglo XXI: La educación encierra un tesoro*. Madrid: Santillana, Ediciones UNESCO.
- Extremera, P. N. & Fernández, B. P. (2015). *Inteligencia emocional y educación: Psicología*. Madrid: Grupo 5.
- Fernández, A. T. (2004). Clima organizacional en las escuelas: Un enfoque comparativo para México y Uruguay. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 2(2), 43-68. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55120205>
- Fernández, B. P. (2013). Sobre la intencionalidad secundaria de las emociones. *Diánoia*, LVIII(70) 3-34. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=58433541001>
- Fischer, de la V. L. E. & Espejo, C. J. (2017). *Introducción a la investigación de mercados*. 4ª. ed. Ciudad de México: McGraw-Hill.

- Galicia, V. S., García, O. Ma. F. & Hernández, C. L. M. (s.f.). La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas. Universidad Autónoma del estado de Hidalgo. Recuperado el 19 de agosto de 2018 de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a9.html>
- García S., M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración*, (42), 43-61. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>
- Gardner, H. (2001). *Estructuras de la mente: La teoría de las inteligencias múltiples*. 6ª Reimp. [Versión electrónica] Bogotá: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de [http://educrate.iacat.com/Maestros/Howard\\_Gardner\\_-\\_Estructuras\\_de\\_la\\_mente.pdf](http://educrate.iacat.com/Maestros/Howard_Gardner_-_Estructuras_de_la_mente.pdf)
- Gómez, M. A. & Vicario, O. M. A. (2008). *Clima organizacional: conceptualización y propuesta de una escala*, (Tesis inédita de licenciatura). Universidad Autónoma de México, MX. Recuperada el 16 de noviembre de 2017 de <http://132.248.9.195/ptd2008/agosto/0630995/Index.html>
- Goleman, D. (1998). *La inteligencia emocional, Por qué es más importante que el cociente intelectual*. México: Javier Vergara.
- Goleman, D. (2001). *La inteligencia emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual* (28a. ed.). México, D.F.: Javier Vergara Editor.
- Google maps (2016). Mapa de ubicación de la Universidad Autónoma de Chiapas. Recuperado de <https://www.google.com.mx/maps/place/Universidad+Aut%C3%B3noma+de+Chiapas/@16.7552277,-93.1575608,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x85ecd0a8c39c19f5:0xeaef6265ec3f8308!8m2!3d16.7552226!4d-93.1553721?hl=es-419>

- Gourzoulidis, G., Kontodimopoulos, N., Kastanioti, C., Bellali, T., Goumas, K., Voudigaris, D. & Polyzos, N. (2015). Do Self-perceptions of Emotional Intelligence Predict Health-Related Quality of Life? A Case Study in Hospital Managers in Greece. *Global Journal of Health Science*, 7(1), 210-219. Recuperado el 02 de marzo de 2016 de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4796501/>
- Hein, S. P. (2013). Alfabetismo emocional. Recuperado de [http://eqi.org/p1/spanish/alfabetismo\\_emocional\\_uy.pdf](http://eqi.org/p1/spanish/alfabetismo_emocional_uy.pdf)
- Henderson, G. A. (2014). *El arte de elaborar el estado del arte en una investigación*. CIADEG-TEC. Recuperado de: <https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/9145/El%20estado%20del%20arte%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C. & Baptista, L. P. (2010). *Metodología de la investigación* (5a. ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.
- Ibáñez, N; (2002). Las emociones en el aula. *Estudios Pedagógicos*, (28), 31-45. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=173513847002>
- Inteligencia. (s. f.). En *Diccionario etimológico de Chile de etimologías.dechile.net*. Recuperado de <http://etimologias.dechile.net/?inteligencia>
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R. & Matteson, M. T. (2012). *Comportamiento organizacional* (7a. ed.). D.F.: McGraw.Hill.
- Lahura, E. (2003). El coeficiente de correlación y correlaciones espúreas. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/6445817.pdf>
- Lara, R. G. (2006). *Desarrollo de la inteligencia emocional en los adolescentes y sus repercusiones en el proceso de enseñanza-aprendizaje* [Tesis inédita de licenciatura]. Universidad Autónoma de Chiapas, Chiapas, MX.

- Ledesma, R. D. (2008). Introducción al Bootstrap: Desarrollo de un ejemplo acompañado de software de aplicación. DOI: 10.20982/tqmp.04.2.p051
- López, de B. M. E. & González, M. M. F. (2005). *Inteligencia emocional. Pasos para elevar el potencial infantil*. Tomo uno. 6ª. Reimp. Colombia: Ediciones Gamma, S.A.
- López, R. L. J. & Morales, D. E. R. (2007). *La influencia de la inteligencia emocional en el rendimiento escolar de los alumnos del 3º. F, turno matutino de la escuela secundaria del estado* (Tesis de licenciatura). Universidad Autónoma de Chiapas, Chiapas, Chiapas, MX.
- López, M. D. I., Valdovinos, de Y. A., Méndez, D. M. & Mendoza, F. V. (2009). El Sistema Límbico y las Emociones: Empatía en Humanos y Primates. *Psicología Iberoamericana*, 17(2) 60-69. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133912609008>
- López, P. R. (2011). *Inteligencia sistémica: Fundamental para el éxito*. México: Trillas.
- Martín, de B. M. (2013). *Análisis de un modelo estructural de inteligencia emocional y motivación autodeterminada en el deporte*. [Tesis inédita de doctorado]. Universidad de Valencia, Valencia, ES. Recuperado el 01 de agosto de 2017 de <http://mobiroderic.uv.es/bitstream/handle/10550/28928/Tesis%20Inteligencia%20Emocional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mayer, J. D., Salovey, P. & Caruso, D. R. (2016). *MSCEIT. Test de inteligencia emocional Mayer-Salovey-Caruso* (N. Extremera y P. Fernández- Berrocal, adaptadores) (2a. ed.). Madrid: TEA Ediciones.
- Medinilla, D. C. (2009). La inteligencia emocional. *Innovación y Experiencias educativas*, (22), 1-10. Recuperado de [http://www.csi-csif.es/andalucia/modules/mod\\_ense/revista/pdf/Numero\\_22/CRISTINA\\_MEDINILLA\\_DURAN01.pdf](http://www.csi-csif.es/andalucia/modules/mod_ense/revista/pdf/Numero_22/CRISTINA_MEDINILLA_DURAN01.pdf)

- Merino, V. I. (2016). Una nueva vacuna: la vacuna del autoconocimiento. Bases neurobiológicas de la conducta humana. El juego entre el cerebro instintivo-emocional y el cerebro racional. *Pediatría Atención Primaria*. XVIII(70), e85-e91. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=366649605017>
- Miranda, M. A. (2003). *El método de remuestreo y su aplicación en la investigación Biomédica*. [Trabajo de grado]. Ministerio de Salud Pública, Escuela Nacional de Salud Pública “Carlos J. Finlay”: Ciudad de La Habana, Cu.
- Moguel, L. M. de J. (2016). *Proyecto académico 2016-2020*. Tuxtla Gutiérrez: Universidad Autónoma de Chiapas, Facultad de Contaduría y Administración, Campus I.
- Molero, M. C., Saiz, V. E. & Esteban, M. C. (1998). Revisión histórica del concepto de inteligencia: una aproximación a la inteligencia emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 30(1) 11-30. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80530101>
- Mujica de G., M. & Pérez de M. I. (2007). Gestión del clima organizacional: Una acción deseable en la universidad. *Laurus*, 13(24), 290-304. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76111485014>
- Nuricumbo, C. H. R. (2017). *Análisis de un modelo de gestión del conocimiento orientado a una arquitectura ontológica para empresas de base tecnológica desarrolladoras de software*. [Tesis inédita de doctorado]. Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, Mx.
- Olaz, Á. (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, (56), 1-35. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=495950252002>

- Pena, G. M. & Repetto, T. E. (2008). Estado de la investigación en España sobre inteligencia emocional en el ámbito educativo. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*. 6(15), 401-420. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=293121924008>
- Pérez, J. I. (8 de agosto de 2017). *Cuaderno de cultura científica*. Recuperado el 22 de septiembre de 2017, de <https://culturacientifica.com/2017/08/08/sistemas-nerviosos-sistema-limbico/>
- Ramón, S. G. (2008). Procesador central: El cerebro. Recuperado de [http://viref.udea.edu.co/contenido/menu\\_alterno/apuntes/ac20-cerebro.pdf](http://viref.udea.edu.co/contenido/menu_alterno/apuntes/ac20-cerebro.pdf)
- Ramos, M. D. C. (2012). *El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. Colombia: Universidad Nacional Abierta y A Distancia. Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/21111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>
- Rietveldt, F., Fernández, O., & Luquez, P. (2009). Inteligencia emocional y competencias del docente universitario. *Ciencias de la educación*, 19(34), 126-143. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n34/art6.pdf>
- Rodríguez, M. D. (2005). *Diagnóstico organizacional* (6a. ed.). D.F.: Alfaomega.
- Romero, S. H. N. (2016). *Inteligencia emocional y clima organizacional*. [Tesis inédita de licenciatura]. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, GU. Recuperada el 21 de septiembre de 2017 de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Romero-Hassan.pdf>
- Segura, M. M. & Arcas, C. M. (2003) *Educación de las emociones y los sentimientos. Introducción práctica al complejo mundo de los sentimientos* (3a. ed.). Madrid: NARCEA.

- Soto, E. (2001). *Comportamiento organizacional. Impacto de las emociones*. D.F.: International Thomson Editores, S.A.
- UNACH (2016). La creación de la UNACH. Recuperado el día 12 de Diciembre de 2016 de <http://www.unach.mx/institucion/identidad>
- UNACH (2018). Directorio. Recuperado el día 06 de Mayo de 2018 de <http://www.unach.mx/directorio>
- Tamminga, C. A. (2004). El cerebro humano. (Spanish). *American Journal Of Psychiatry - Edición Española*, 7(9), 523. Recuperado el día 26 de octubre del 2017, de la base de datos EBSCO.
- Trueba, A. C. (2009). La teoría aristotélica de las emociones. *Signos Filosóficos*, XI (22) 147-170. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34316032007>
- Valderrama, B. (2015). Emociones: una taxonomía para el desarrollo emocional. *Revista Científica Internacional*. II (1), 13- 27. Recuperado de <http://www.utic.edu.py/v6/revista/images/PDF/VolumenII/beatriz%20valderrama%20.pdf>
- Varas, N. M. A. (2014). *Inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa estatal de Trujillo* [Tesis de licenciatura]. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, PE. Recuperado el 21 de septiembre de 2017 de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1788/1/RE\\_PSICOLOGIA\\_INTELIGENCIA.EMOCIONAL\\_CLIMA.ORGANIZACIONAL%20\\_TESIS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1788/1/RE_PSICOLOGIA_INTELIGENCIA.EMOCIONAL_CLIMA.ORGANIZACIONAL%20_TESIS.pdf)
- Vecina, J. M. L; (2006). Emociones positivas. *Papeles del Psicólogo*, 27(1) 9-17. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77827103>
- Werther, W. B. Jr., Davis, K., Guzmán, B. M. P. (2014). *Administración de recursos humanos. Gestión del capital humano* (7a. ed.). D.F.: McGraw-Hill.

Zubiría, S. d. (2007). Bioética, emociones e identidades. *Bioética*, 2(1), 115-132. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=189217294006>

## ANEXO 1: TABLAS DE VALORES

### DEL REMUESTRO MEDIANTE BOOTSTRAP

		N°									
EDAD	DOCENTES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
42-49	9	21	9	15	5	9	21	5	15	15	15
50-57	21	9	15	21	9	5	5	9	9	5	21
58-65	15	21	21	5	9	5	5	15	15	21	15
66-73	5	15	21	5	15	5	21	21	5	15	15

		N°									
EDAD	DOCENTES	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
42-49	9	9	21	5	15	9	15	15	9	5	9
50-57	21	5	5	9	15	9	21	5	9	5	5
58-65	15	15	21	21	9	15	9	15	15	15	9
66-73	5	15	15	9	9	21	21	5	5	9	21

		N°									
EDAD	DOCENTES	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
42-49	9	15	21	9	9	5	5	5	15	15	21
50-57	21	5	21	5	5	5	9	9	15	9	15
58-65	15	9	21	9	21	5	21	21	5	9	5
66-73	5	15	21	21	21	21	15	5	5	21	9

		N°									
EDAD	DOCENTES	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
42-49	9	5	21	21	9	21	15	9	5	9	9
50-57	21	5	9	21	15	9	21	15	5	21	5
58-65	15	15	5	9	21	15	21	5	5	21	21
66-73	5	9	9	9	9	5	15	9	5	21	15

		N°									
EDAD	DOCENTES	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
42-49	9	21	21	15	9	21	9	21	9	15	9
50-57	21	5	21	21	21	15	21	9	9	5	15
58-65	15	5	21	15	9	15	21	5	9	15	9
66-73	5	9	15	5	5	9	9	15	5	5	21

		N°									
EDAD	DOCENTES	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
42-49	9	5	9	21	21	5	15	5	9	5	21
50-57	21	5	9	9	21	9	15	15	15	21	5
58-65	15	15	15	5	9	5	9	21	21	5	5
66-73	5	15	9	5	9	5	15	21	15	9	9

		N°									
EDAD	DOCENTES	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
42-49	9	21	5	15	5	9	9	15	15	9	21
50-57	21	21	15	9	5	15	9	15	21	5	15
58-65	15	15	9	9	21	5	15	5	5	21	21
66-73	5	21	15	15	21	9	21	9	15	5	15

N°

EDAD	DOCENTES	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
42-49	9	15	5	5	5	9	5	5	15	9	9
50-57	21	9	5	15	21	21	15	21	5	5	5
58-65	15	21	21	21	21	21	21	21	9	9	5
66-73	5	15	5	5	9	5	5	15	15	21	9

N°

EDAD	DOCENTES	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90
42-49	9	9	21	9	9	15	15	5	21	21	9
50-57	21	21	5	15	15	9	9	5	9	5	15
58-65	15	21	21	15	21	15	5	21	15	15	15
66-73	5	9	5	9	15	9	9	21	5	9	5

N°

EDAD	DOCENTES	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
42-49	9	9	9	5	9	15	5	15	5	15	21
50-57	21	5	15	21	21	5	15	15	9	5	5
58-65	15	15	21	15	9	5	5	5	15	9	15
66-73	5	21	9	5	5	9	15	15	9	21	21

## ANEXO 2: MODELO DE CUESTIONARIO PARA CLIMA ORGANIZACIONAL



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS  
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN C-I  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO



**CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL DOCENTE  
DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN, CAMPUS I DE LA  
UNACH.**

**Objetivo:** Conocer el estado que guarda el Clima organizacional en la Facultad de Contaduría y Administración C-I, desde la perspectiva de los docentes y determinar el impacto de la Inteligencia emocional sobre éste.

Los datos y resultados serán tratados de manera global, sus datos personales serán confidenciales. Se le agradece su colaboración y su objetividad al contestar, considere que no hay respuestas buenas o malas por lo que los resultados reflejan su percepción/opinión. Se le recomienda contestar a todos los ítems sin excepción alguna, con la finalidad de poder alcanzar los objetivos de esta investigación.

**Instrucciones:** Conteste en las líneas la información que se le requiere y marque con una **X** la respuesta que se apege más a su percepción/opinión en cada aseveración (Item) de la tabla, considerando la siguiente escala:

**1 Nunca, 2 Casi nunca, 3 A veces, 4 Casi siempre, 5 Siempre**

**Datos generales:**

**Nombre:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Género:** Femenino \_\_\_\_\_ Masculino \_\_\_\_\_

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Antigüedad laboral** \_\_\_\_\_

No.	Ítems	1	2	3	4	5
1	Dentro de mi Facultad es posible hacer amistades con facilidad.					
2	En mi Facultad los docentes no se llevan bien.					
3	Los docentes se esfuerzan para obtener los mejores resultados.					

4	La presencia de inteligencia emocional es determinante para la existencia de un clima organizacional favorable.					
5	En mi facultad hay compañerismo entre los trabajadores.					
6	Los docentes responden a las exigencias de la institución.					
7	En la Facultad las relaciones de trabajo son conflictivas.					
8	Manejar las emociones adecuadamente impacta positivamente en la productividad.					
9	El rendimiento de los docentes es deficiente.					
10	La institución realiza actividades que permiten fortalecer los vínculos entre los compañeros.					
11	Soy capaz de mantener una buena comprensión emocional para evitar conflictos en mi trabajo.					
12	Existe tolerancia entre los compañeros de trabajo.					
13	Los resultados obtenidos son reflejo del esfuerzo de los trabajadores.					
14	El tipo de actividades de trabajo dificultan la relación entre los compañeros.					
15	Dentro de la Facultad los trabajadores son productivos.					
16	En la Facultad los enojos dificultan las relaciones de trabajo.					
17	Evito herir los sentimientos de los demás cuando estoy en mi trabajo.					
18	Los docentes realizan su trabajo de acuerdo a lo esperado.					
19	No reconocer las emociones propias y de los demás impide mantener mejores relaciones interpersonales.					
20	Las relaciones entre compañeros de trabajo se dan de una forma amistosa.					
21	La institución se muestra indiferente ante las riñas de los empleados.					
22	Los jefes se quejan del bajo rendimiento de los trabajadores.					
23	Existen buenas relaciones sociales entre las personas que trabajan en la Facultad.					

24	En la Facultad existen diferencias de opinión acerca de cómo realizar el trabajo.					
25	En la Facultad cada trabajador desempeña su papel con eficiencia.					
26	Expresar las emociones adecuadamente minimiza el origen de los conflictos.					
27	Los compañeros de trabajo están implicados en su trabajo que no es posible establecer amistad.					
28	Los docentes de la Facultad perciben tensión entre sí.					
29	Los objetivos de la Facultad son alcanzados de la mejor manera.					
30	Cuando estoy enojado se afecta negativamente todo mi entorno laboral.					
31	Dentro de la Facultad se dificulta el establecer relaciones amistosas.					
32	Las actividades de trabajo se ven afectadas debido a los problemas entre los docentes.					
33	En el trabajo las actividades son realizadas con calidad.					
34	Hay envidia entre los docentes.					
35	La falta de facilitación emocional genera conflictos con quienes interactúo en la institución.					
36	En la Facultad hay desacuerdos con la forma en que se realizan las actividades.					
37	Los docentes son cumplidos con sus actividades dentro de la organización.					
38	Las relaciones entre compañeros de trabajo se dan de una forma amistosa.					
39	Los docentes se pelean por cuestiones irrelevantes.					
40	Las actividades de trabajo son realizadas eficazmente.					
41	En la organización el diálogo es importante para el funcionamiento óptimo de la institución.					
42	El estrés dentro de la Facultad causa entredichos con la autoridad.					
43	La percepción de mis emociones me permite mejores relaciones sociales con los demás miembros de la Facultad.					
44	Los compañeros de trabajo evitan forzarse en sus actividades.					

<b>45</b>	Los docentes se llevan bien entre ellos.					
<b>46</b>	La Facultad está realizando un buen trabajo.					
<b>47</b>	Algunos conflictos que surgen en mi Facultad tienen su origen en la falta de control de las emociones de las personas involucradas.					
<b>48</b>	Dentro de la Facultad se vive un ambiente de amistad.					
<b>49</b>	Dentro de la Facultad las rivalidades entre los docentes son nulas.					
<b>50</b>	Los docentes muestran buenos resultados en la realización de sus tareas.					

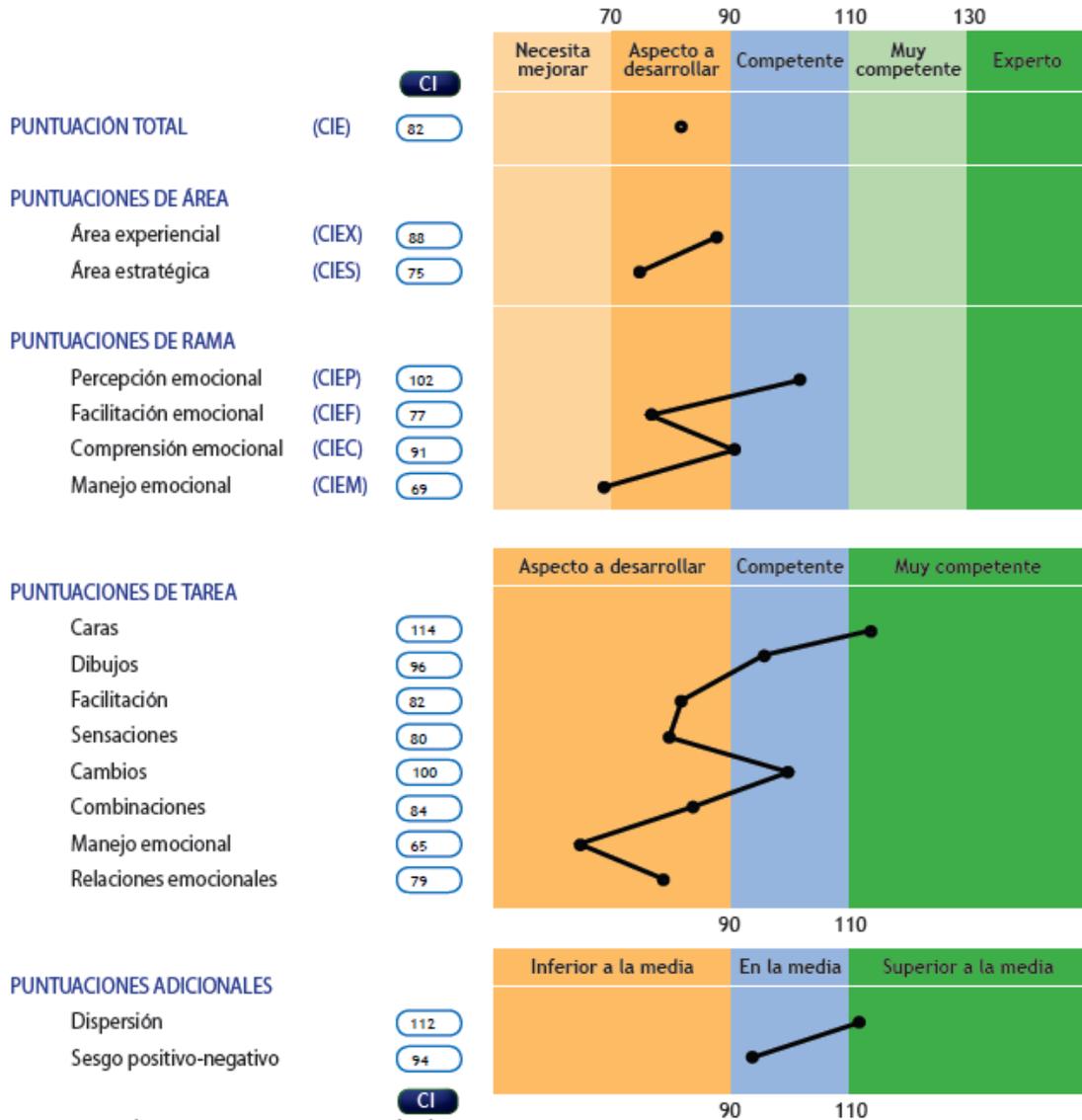
*¡Muchas gracias por su colaboración!*

### **ANEXO 3. PERFILES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

# PERFIL



**Nombre:** 1  
**Edad:** 63 años **Sexo:** Varón **Fecha de aplicación:** 26/06/2018  
**Baremo:** México, baremo general, varones  
**Responsable de la aplicación:** WVM56



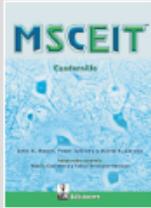
Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:

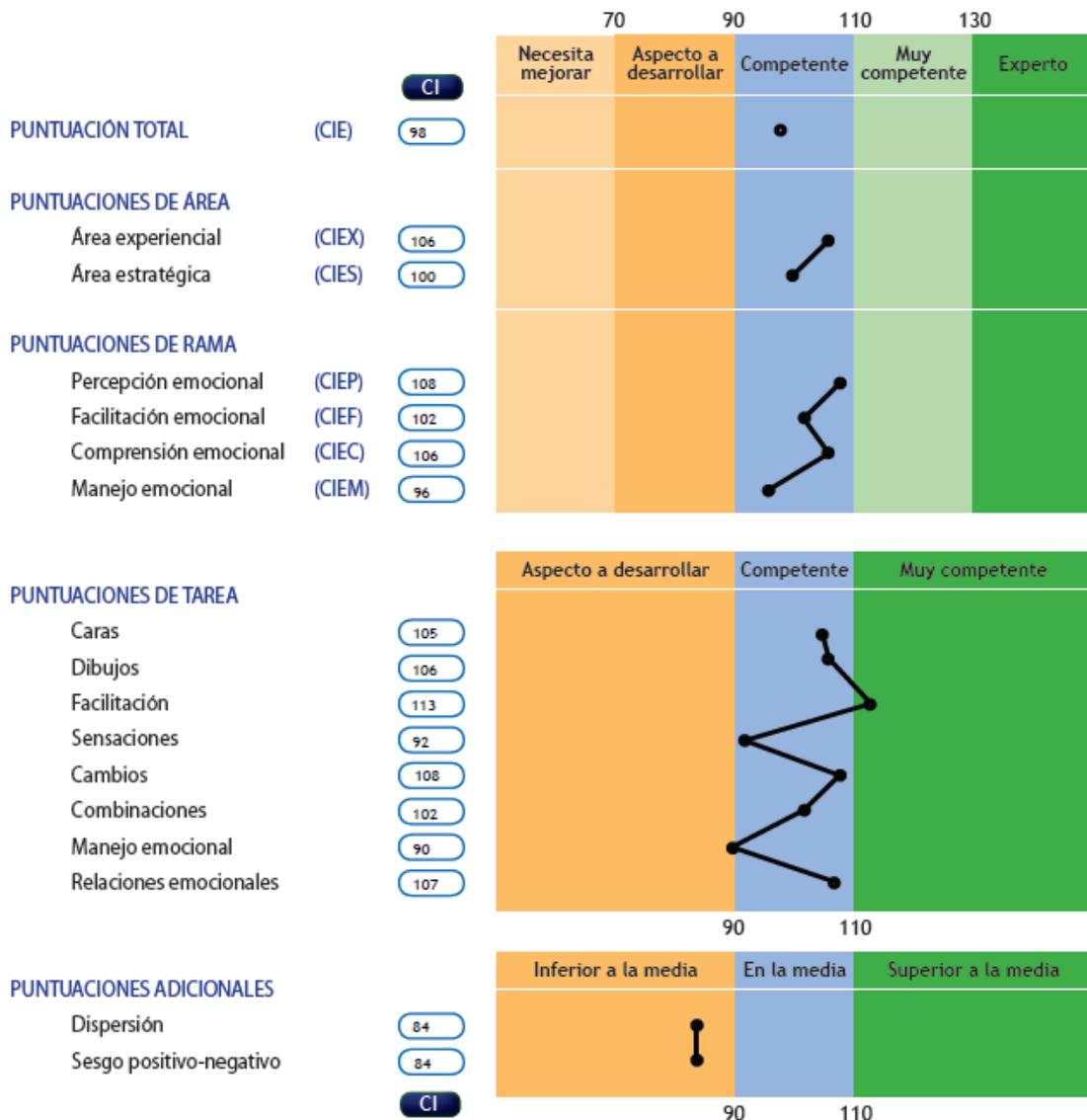


A la vanguardia de la evaluación psicológica  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 2  
**Edad:** 49 años **Sexo:** Varón **Fecha de aplicación:** 27/06/2018  
**Baremo:** México, baremo general, varones  
**Responsable de la aplicación:** WVM56



Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:

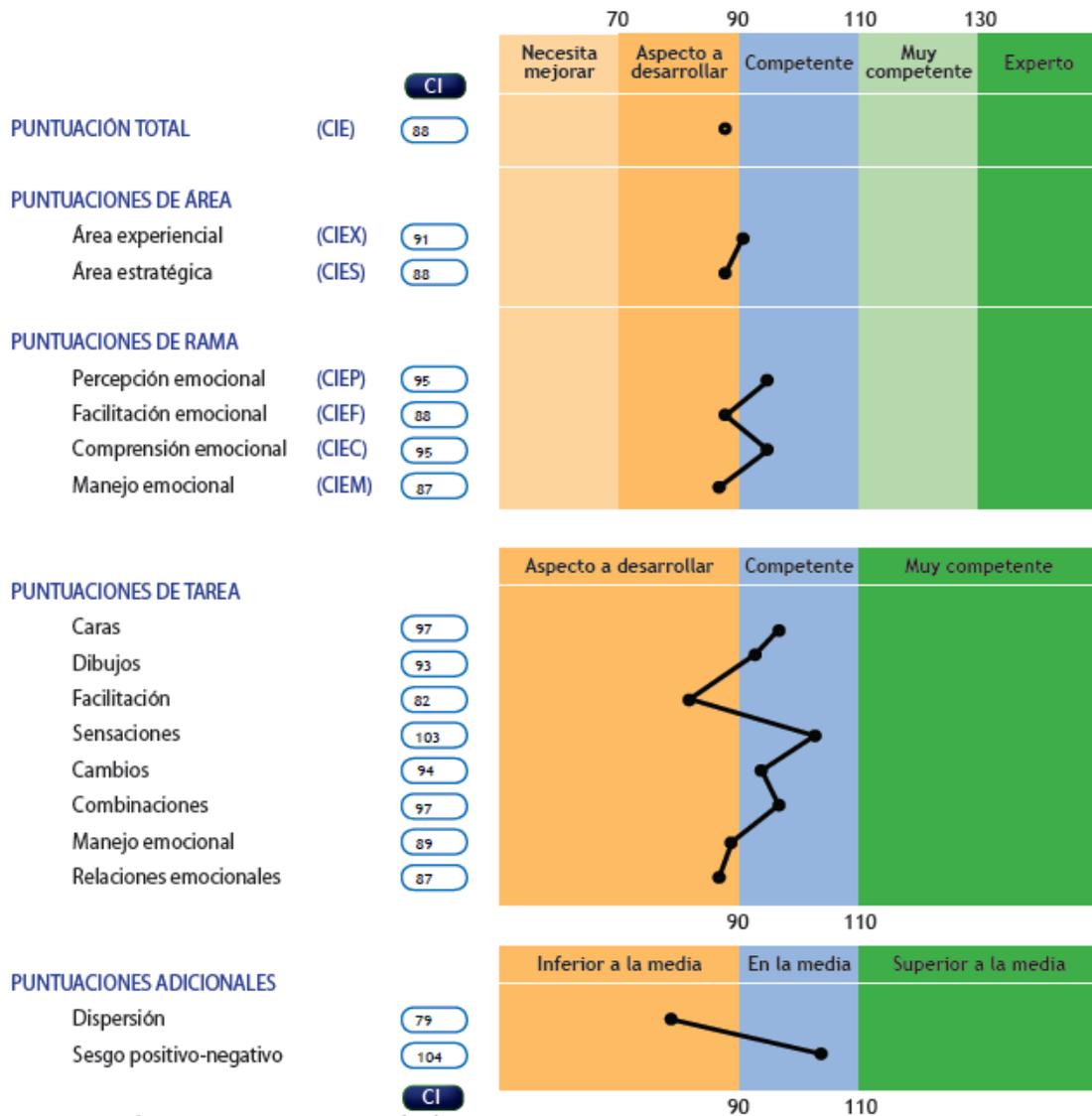


A la vanguardia de la evaluación psicológica  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 3  
**Edad:** 63 años **Sexo:** Varón **Fecha de aplicación:** 25/06/2018  
**Baremo:** México, baremo general, varones  
**Responsable de la aplicación:** WVM56



Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:



A la *vanguardia* de la *evaluación psicológica*  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 4

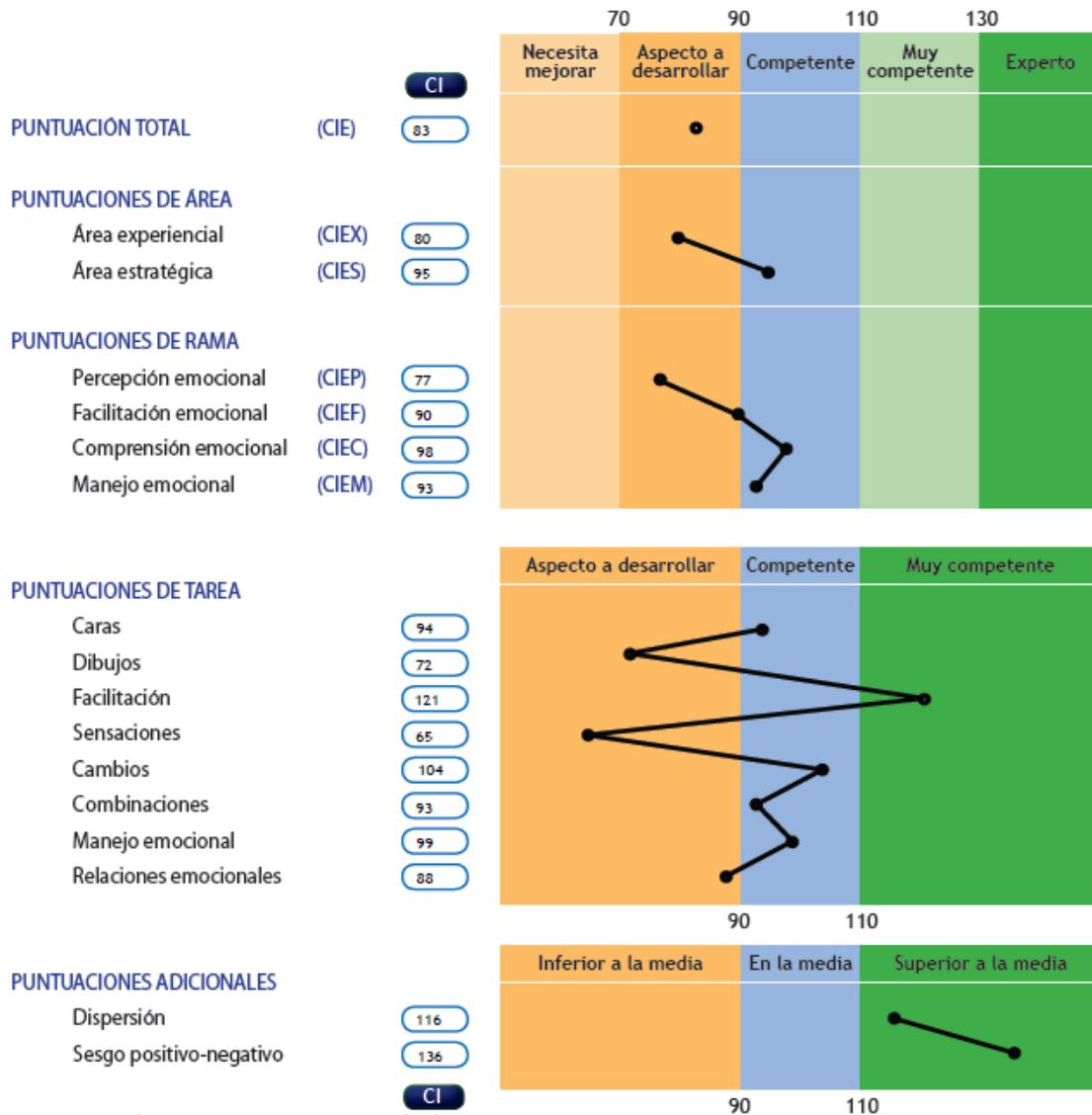
**Edad:** 68 años

**Sexo:** Varón

**Fecha de aplicación:** 26/06/2018

**Baremo:** México, baremo general, varones

**Responsable de la aplicación:** WVM56



Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:

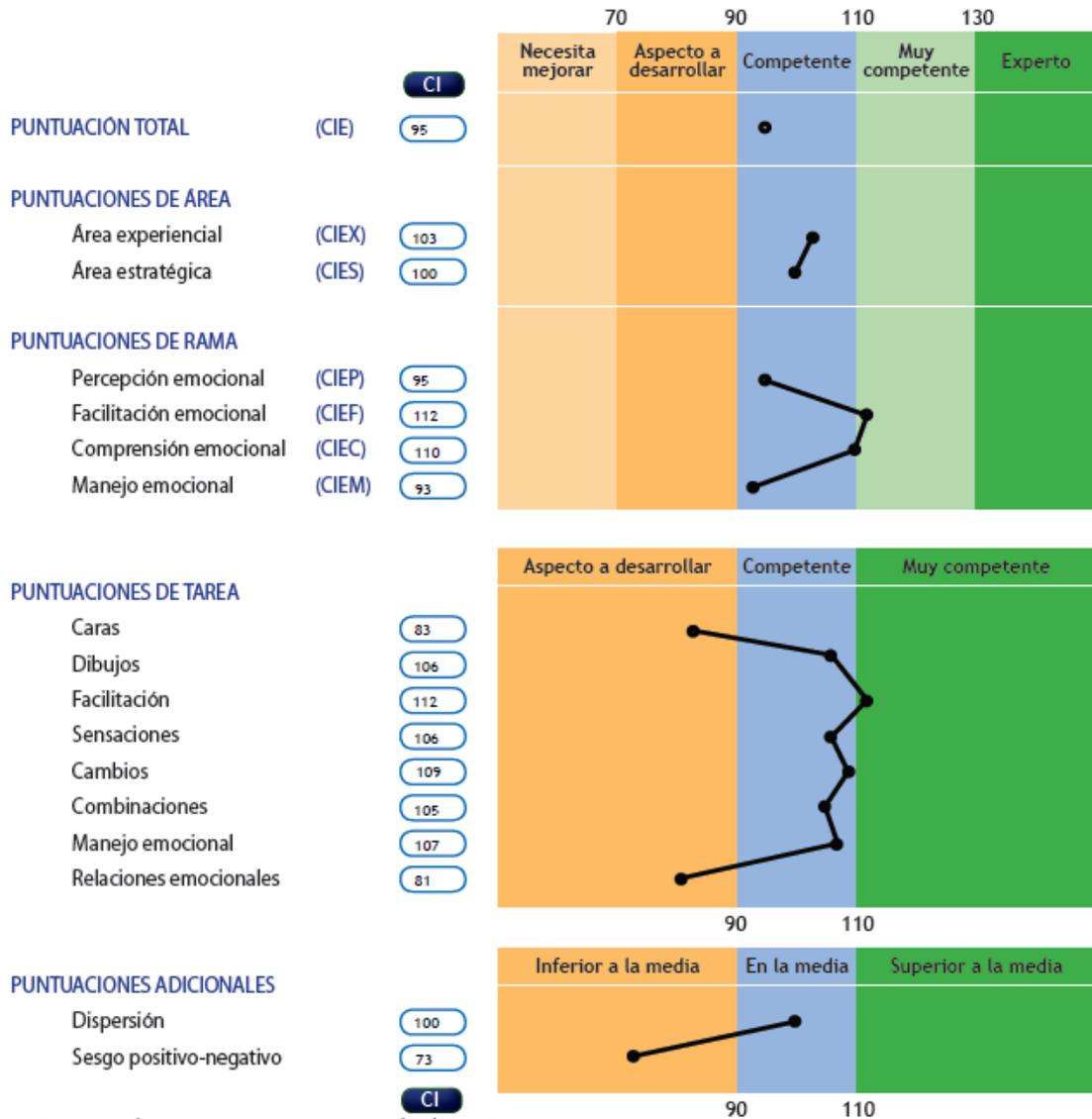


A la *vanguardia* de la *evaluación psicológica*  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 5  
**Edad:** 62 años **Sexo:** Mujer **Fecha de aplicación:** 25/06/2018  
**Baremo:** México, baremo general, mujeres  
**Responsable de la aplicación:** WWM56



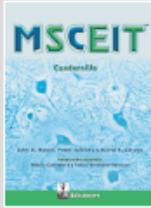
Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:

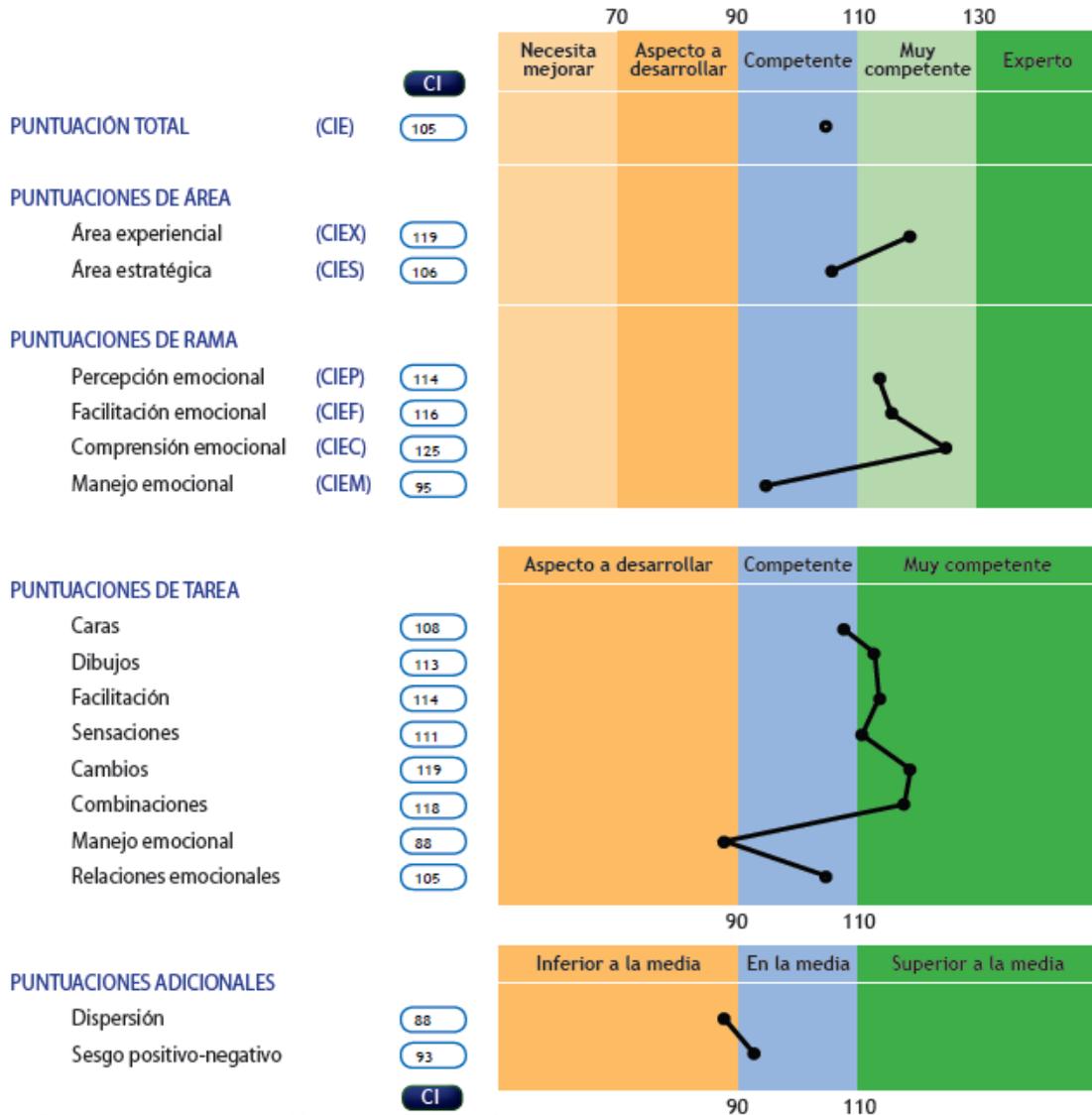


A la *vanguardia* de la *evaluación psicológica*  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 6  
**Edad:** 47 años **Sexo:** Varón **Fecha de aplicación:** 20/06/2018  
**Baremo:** México, baremo general, varones  
**Responsable de la aplicación:** WVM56



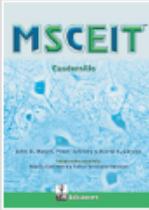
Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:

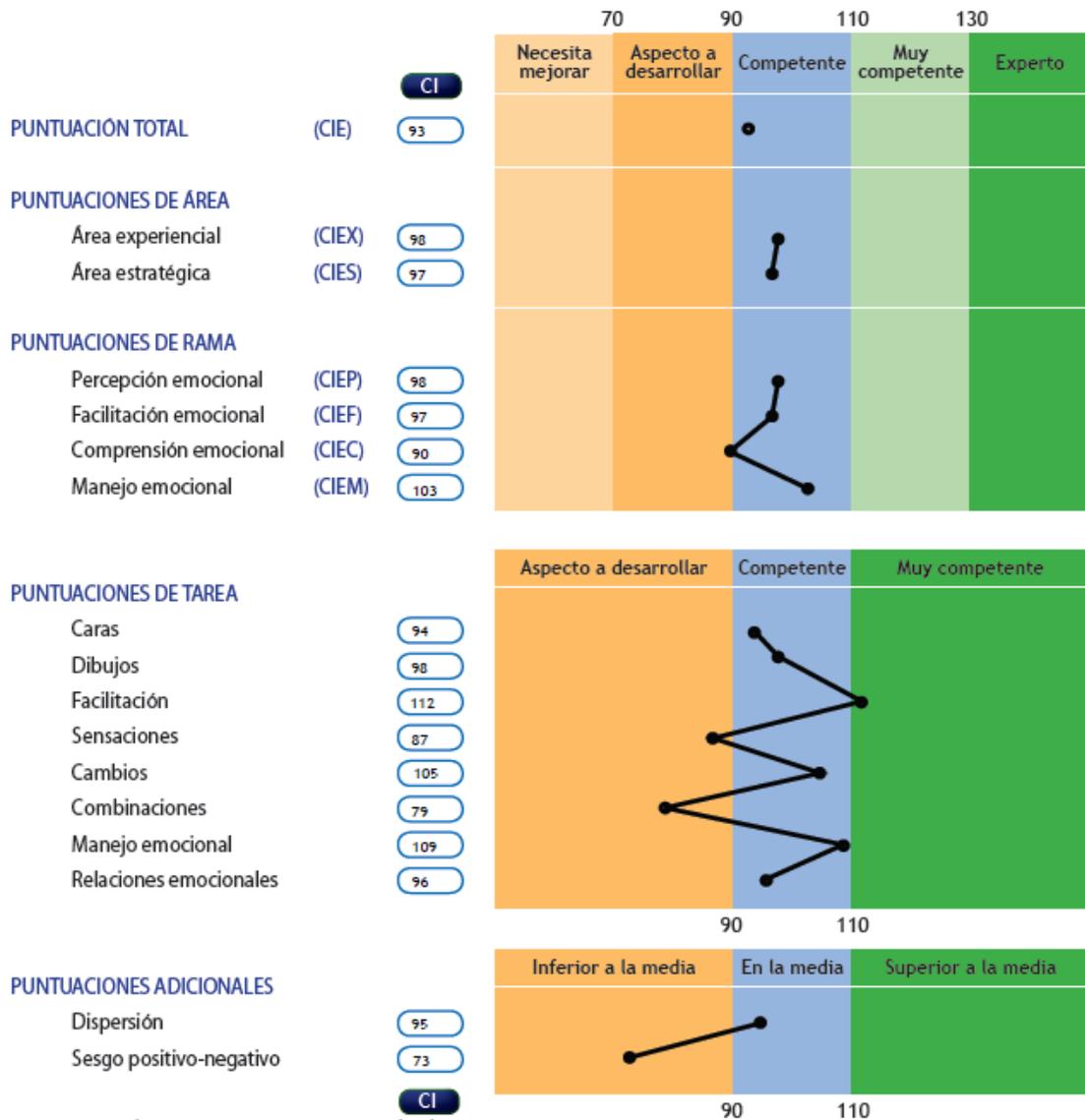


A la *vanguardia* de la *evaluación psicológica*  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 7  
**Edad:** 64 años **Sexo:** Varón **Fecha de aplicación:** 26/06/2018  
**Baremo:** México, baremo general, varones  
**Responsable de la aplicación:** WVM56



Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:

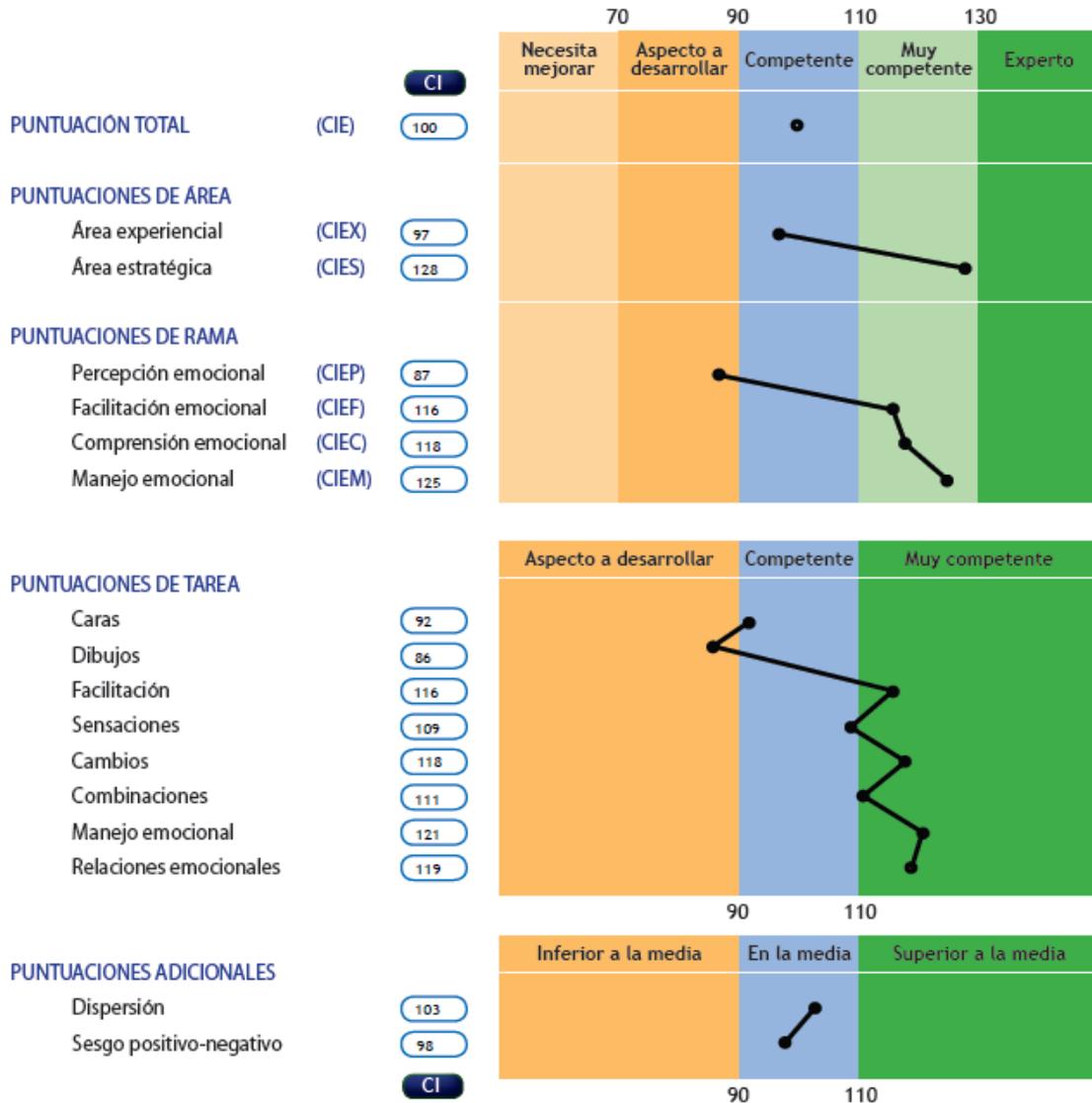


A la vanguardia de la evaluación psicológica  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 8  
**Edad:** 45 años **Sexo:** Varón **Fecha de aplicación:** 03/07/2018  
**Baremo:** México, baremo general, varones  
**Responsable de la aplicación:** WWM56



Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:



A la *vanguardia* de la *evaluación psicológica*  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 9

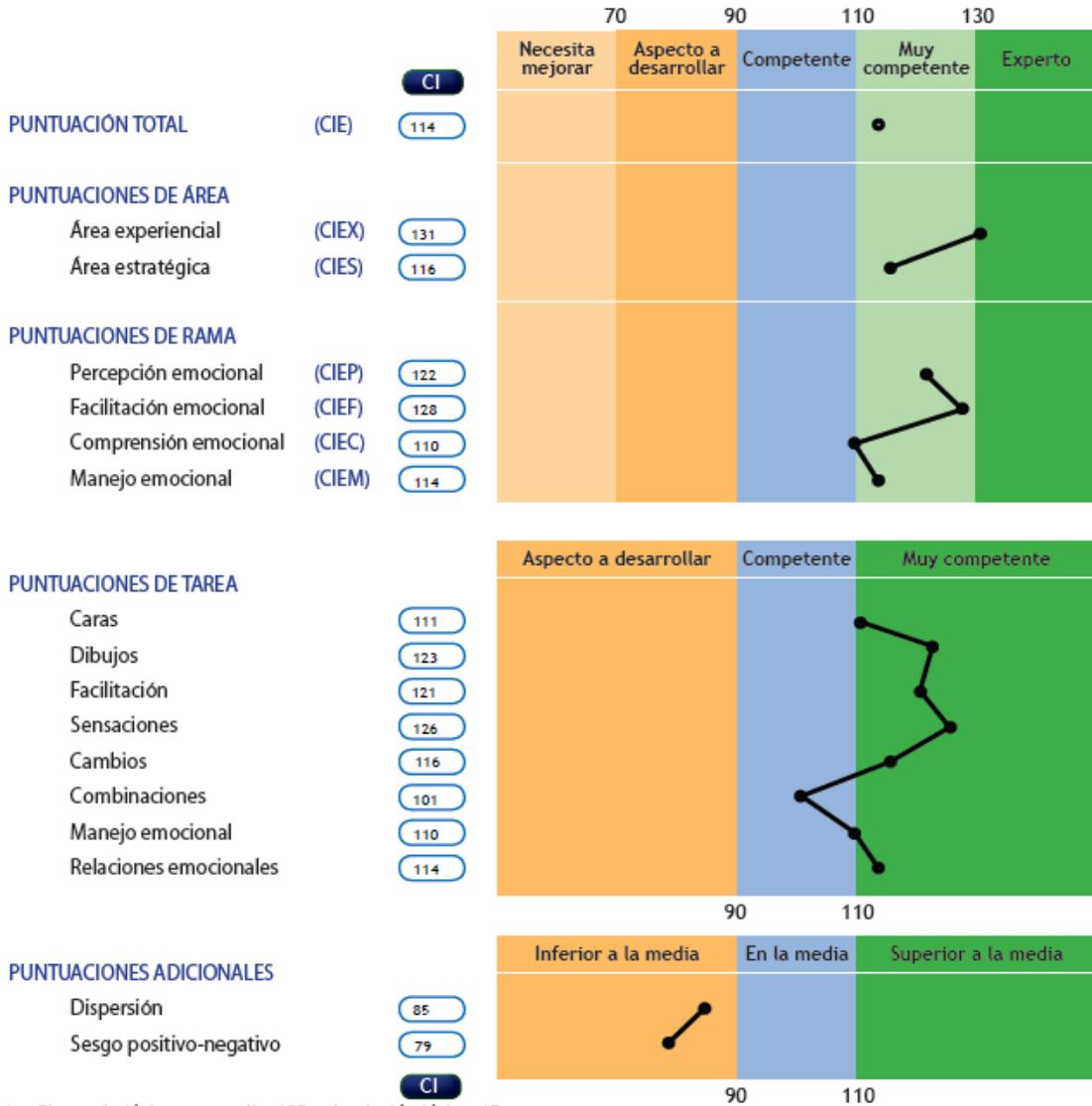
**Edad:** 49 años

**Sexo:** Varón

**Fecha de aplicación:** 02/07/2018

**Baremo:** México, baremo general, varones

**Responsable de la aplicación:** WVM56

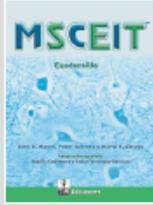


Observaciones:

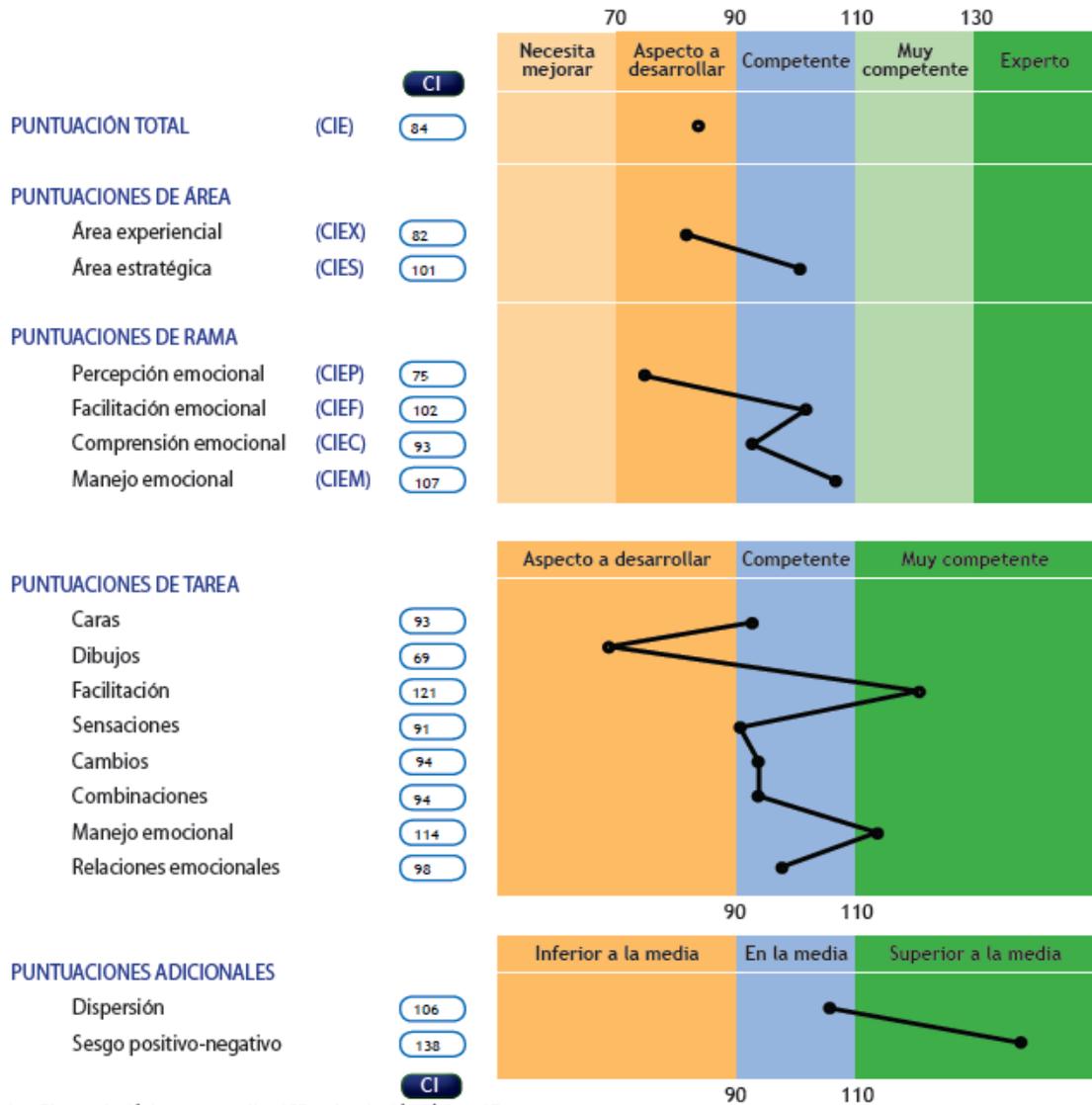


A la *vanguardia* de la *evaluación psicológica*  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 10  
**Edad:** 60 años **Sexo:** Mujer **Fecha de aplicación:** 02/07/2018  
**Baremo:** México, baremo general, mujeres  
**Responsable de la aplicación:** WVM56



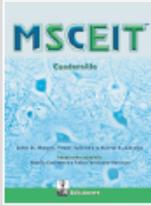
Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:



A la *vanguardia* de la *evaluación psicológica*  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 11

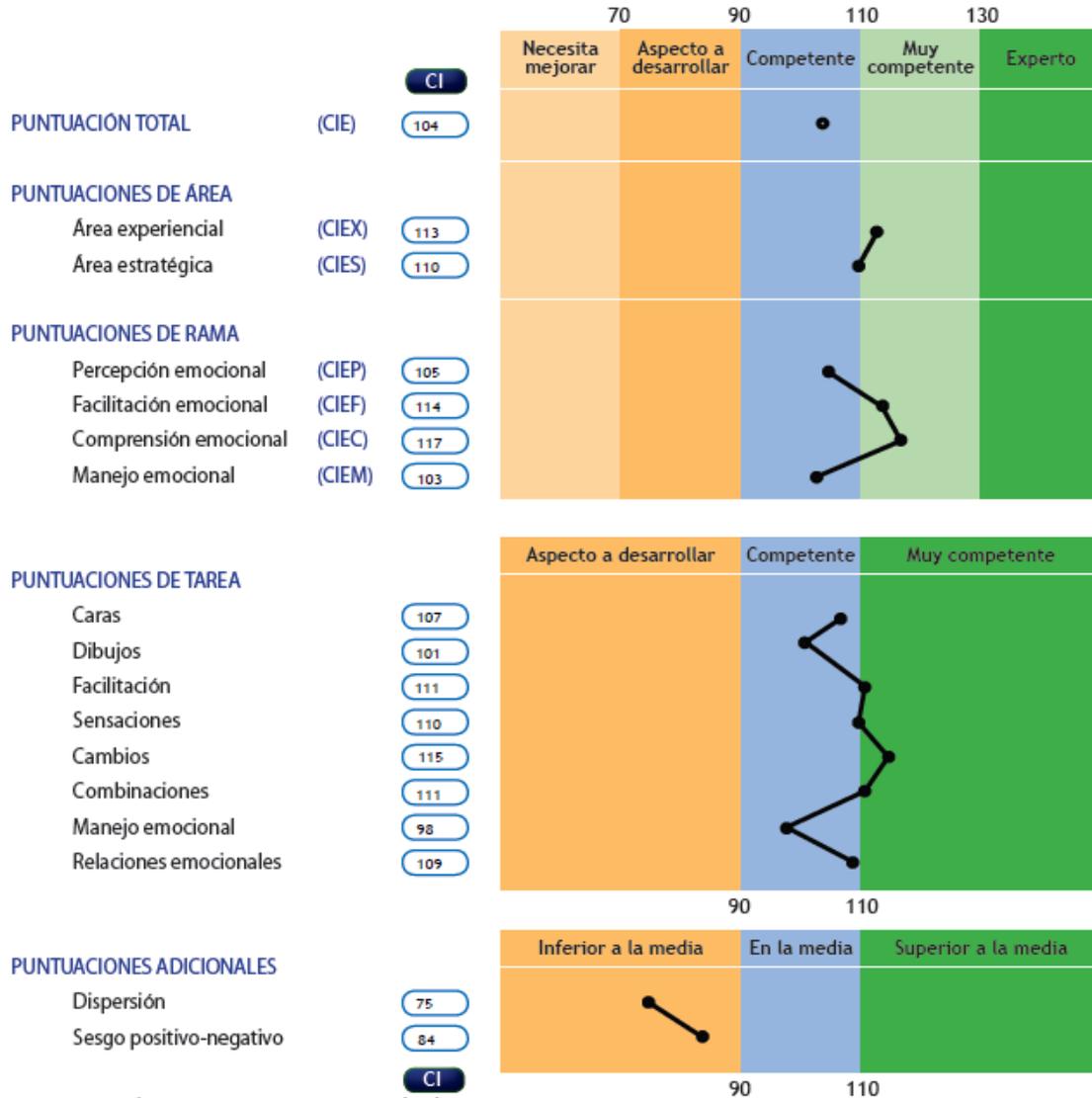
**Edad:** 56 años

**Sexo:** Varón

**Fecha de aplicación:** 02/07/2018

**Baremo:** México, baremo general, varones

**Responsable de la aplicación:** WVM



Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:



A la *vanguardia* de la *evaluación psicológica*  
www.teaediciones.com

# PERFIL



**Nombre:** 12

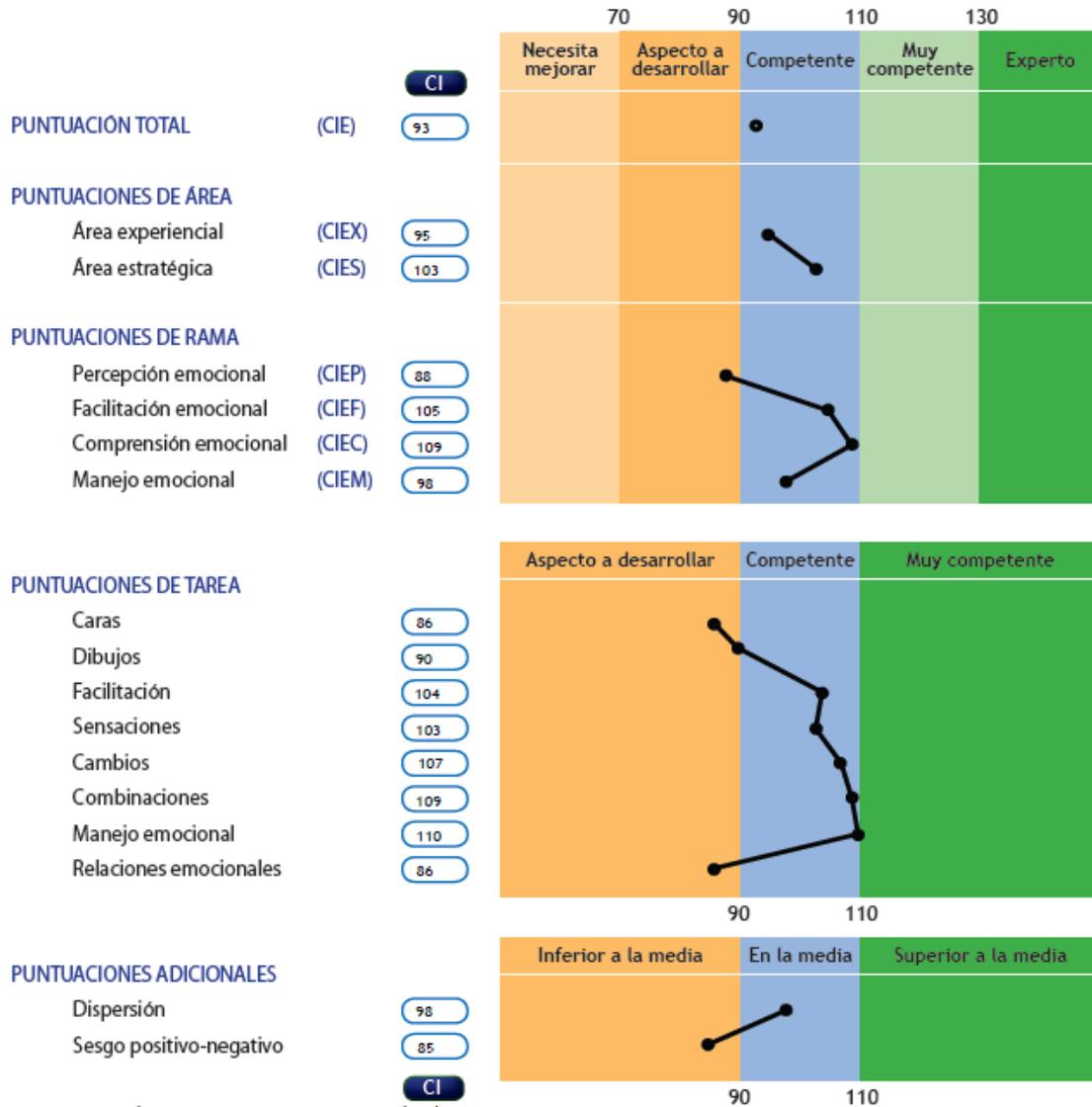
**Edad:** 68 años

**Sexo:** Varón

**Fecha de aplicación:** 02/07/2018

**Baremo:** México, baremo general, varones

**Responsable de la aplicación:** WWM56



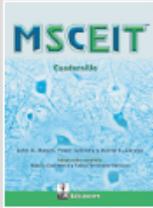
Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:



A la *vanguardia* de la *evaluación psicológica*  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 13

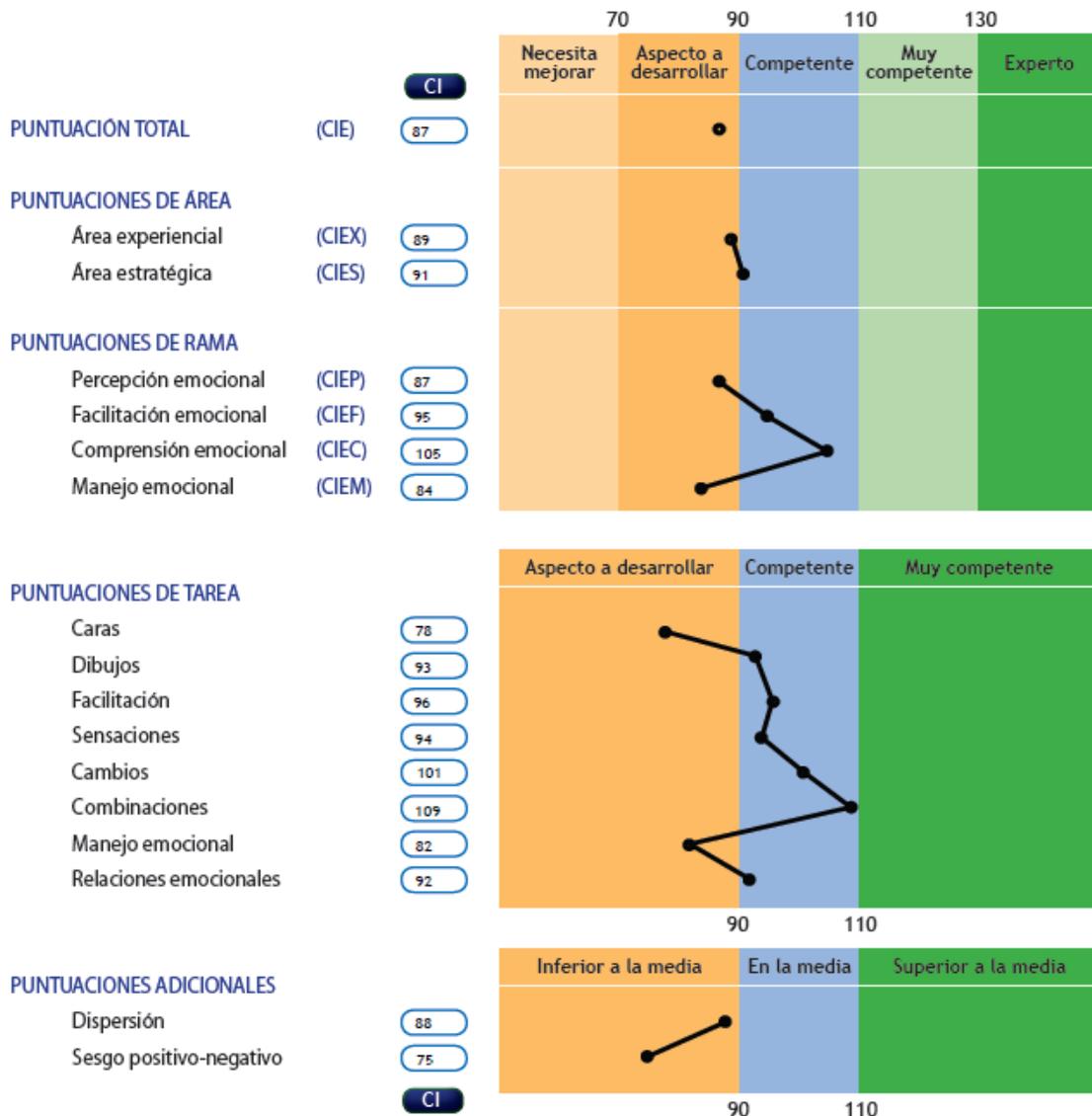
**Edad:** 51 años

**Sexo:** Varón

**Fecha de aplicación:** 25/06/2018

**Baremo:** México, baremo general, varones

**Responsable de la aplicación:** WVM56



Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:

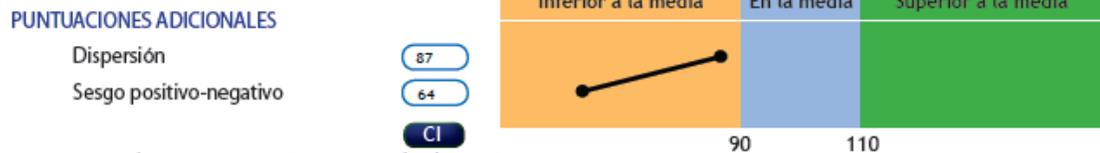
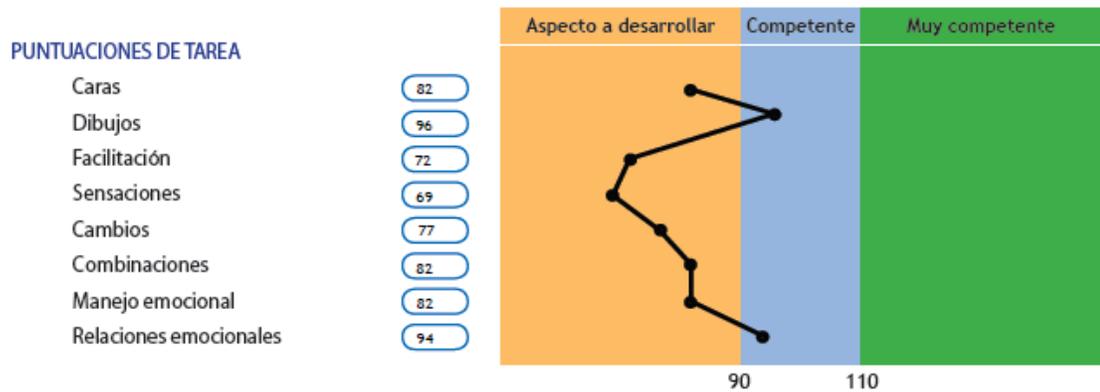
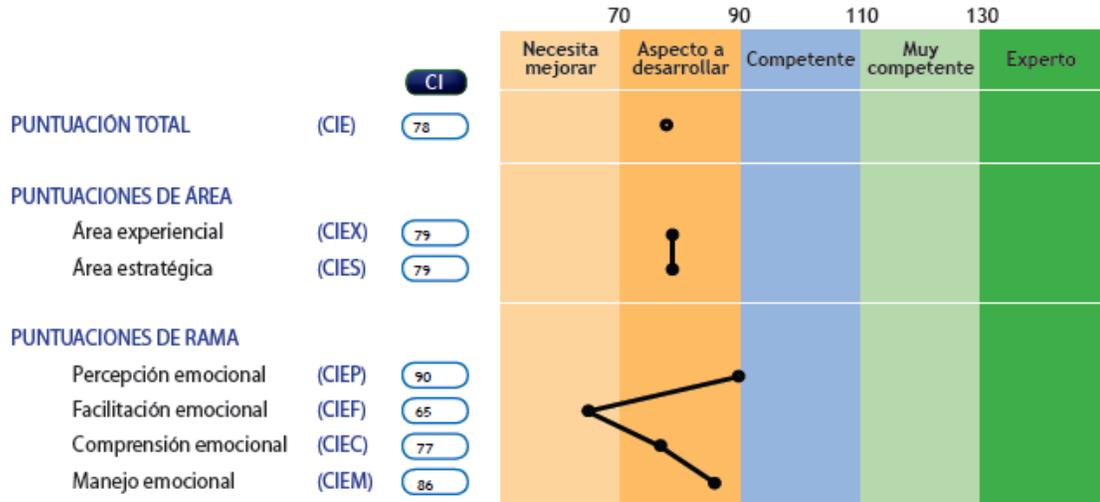


A la *vanguardia* de la *evaluación psicológica*  
www.teaediciones.com

# PERFIL



**Nombre:** 14  
**Edad:** 57 años **Sexo:** Varón **Fecha de aplicación:** 25/06/2018  
**Baremo:** México, baremo general, varones  
**Responsable de la aplicación:** WVM56



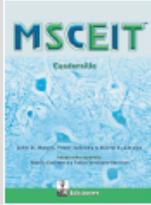
Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:

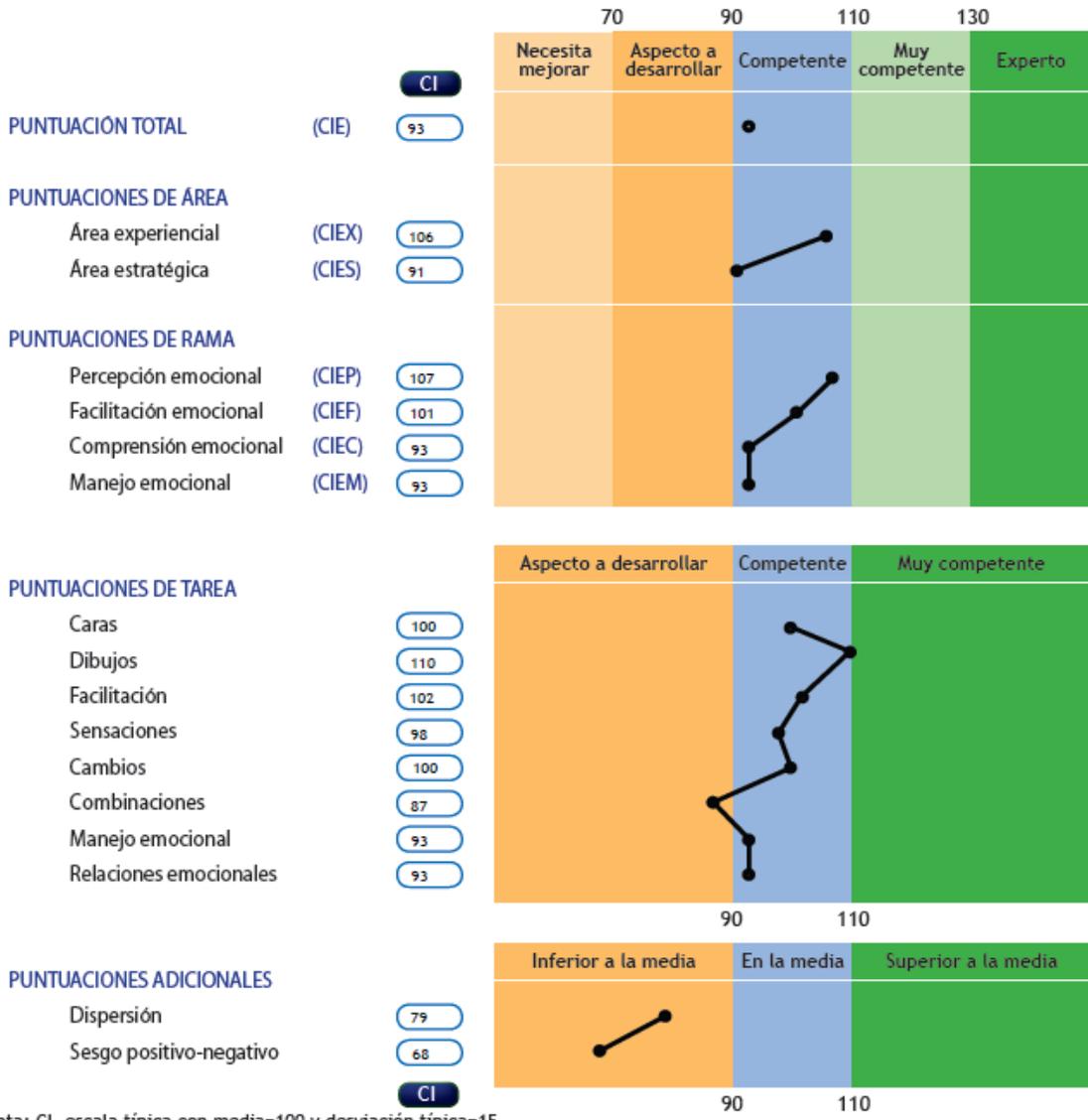


A la vanguardia de la evaluación psicológica  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 15  
**Edad:** 53 años **Sexo:** Mujer **Fecha de aplicación:** 28/06/2018  
**Baremo:** México, baremo general, mujeres  
**Responsable de la aplicación:** WVM56



Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:



A la *vanguardia* de la *evaluación psicológica*  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 16

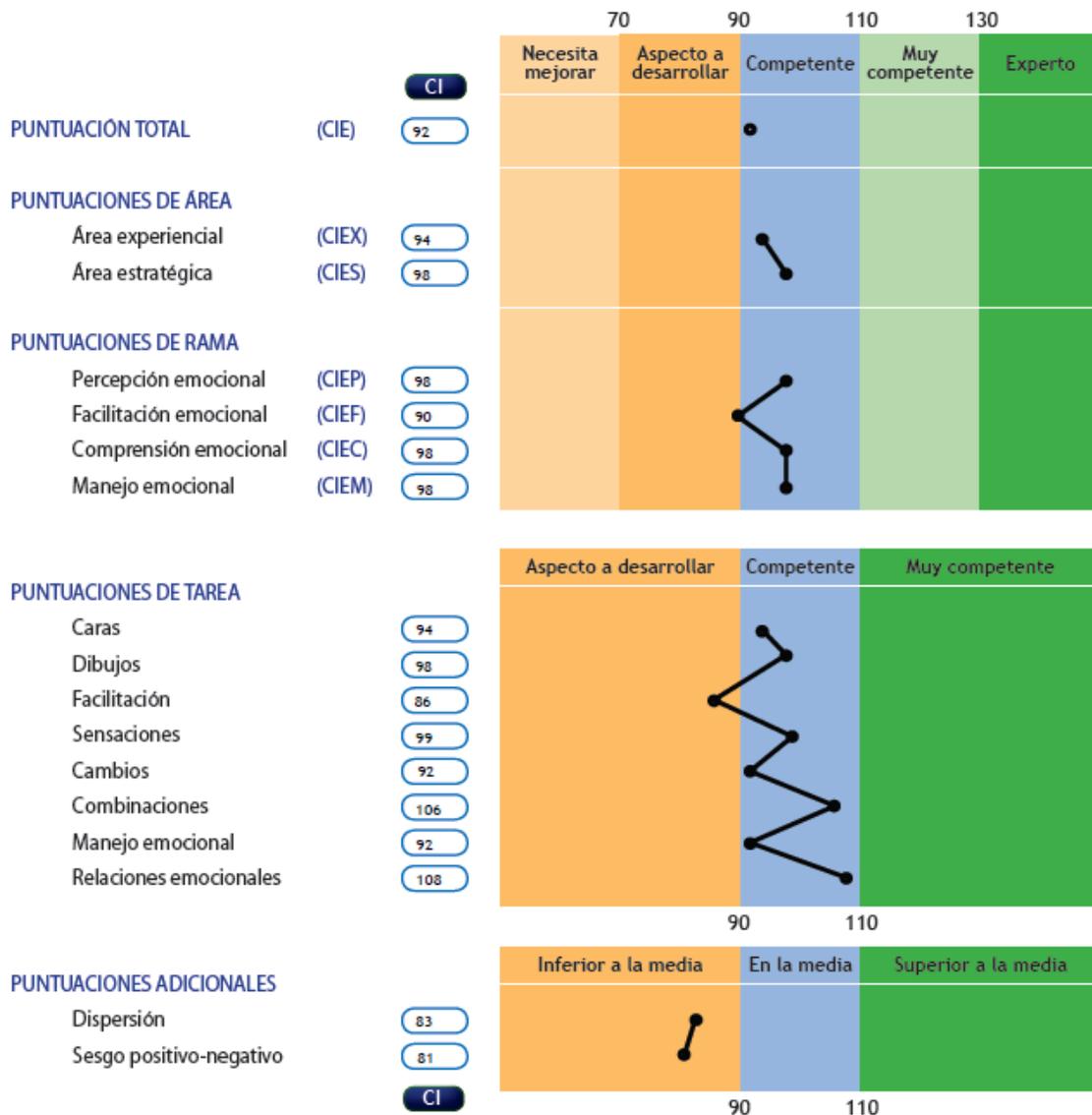
**Edad:** 56 años

**Sexo:** Varón

**Fecha de aplicación:** 27/06/2018

**Baremo:** México, baremo general, varones

**Responsable de la aplicación:** WVM56



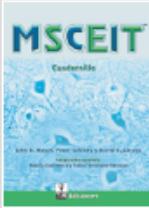
Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:

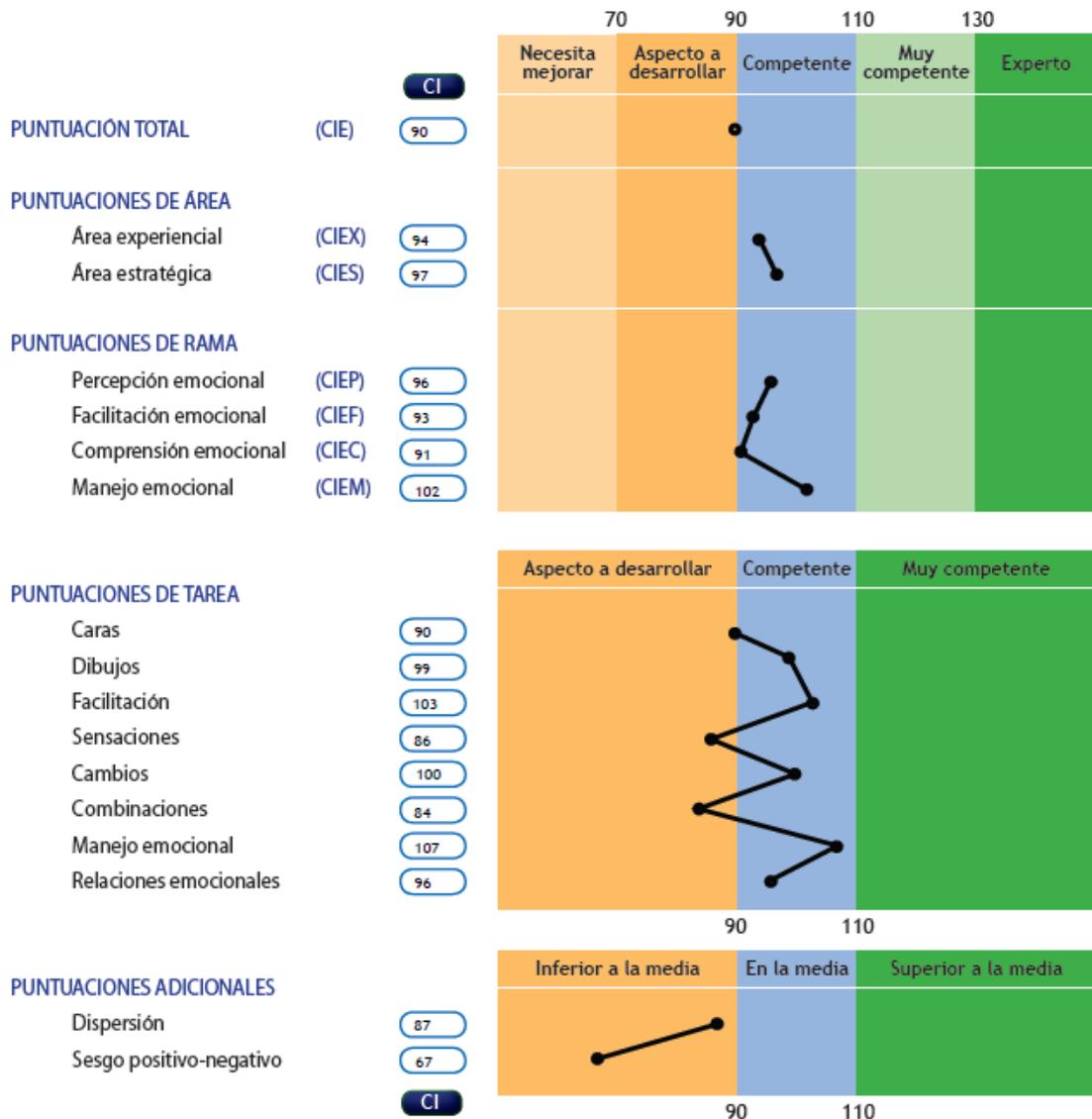


A la vanguardia de la evaluación psicológica  
www.teaediciones.com

# PERFIL



**Nombre:** 17  
**Edad:** 51 años **Sexo:** Mujer **Fecha de aplicación:** 02/07/2018  
**Baremo:** México, baremo general, mujeres  
**Responsable de la aplicación:** WVM56



Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:

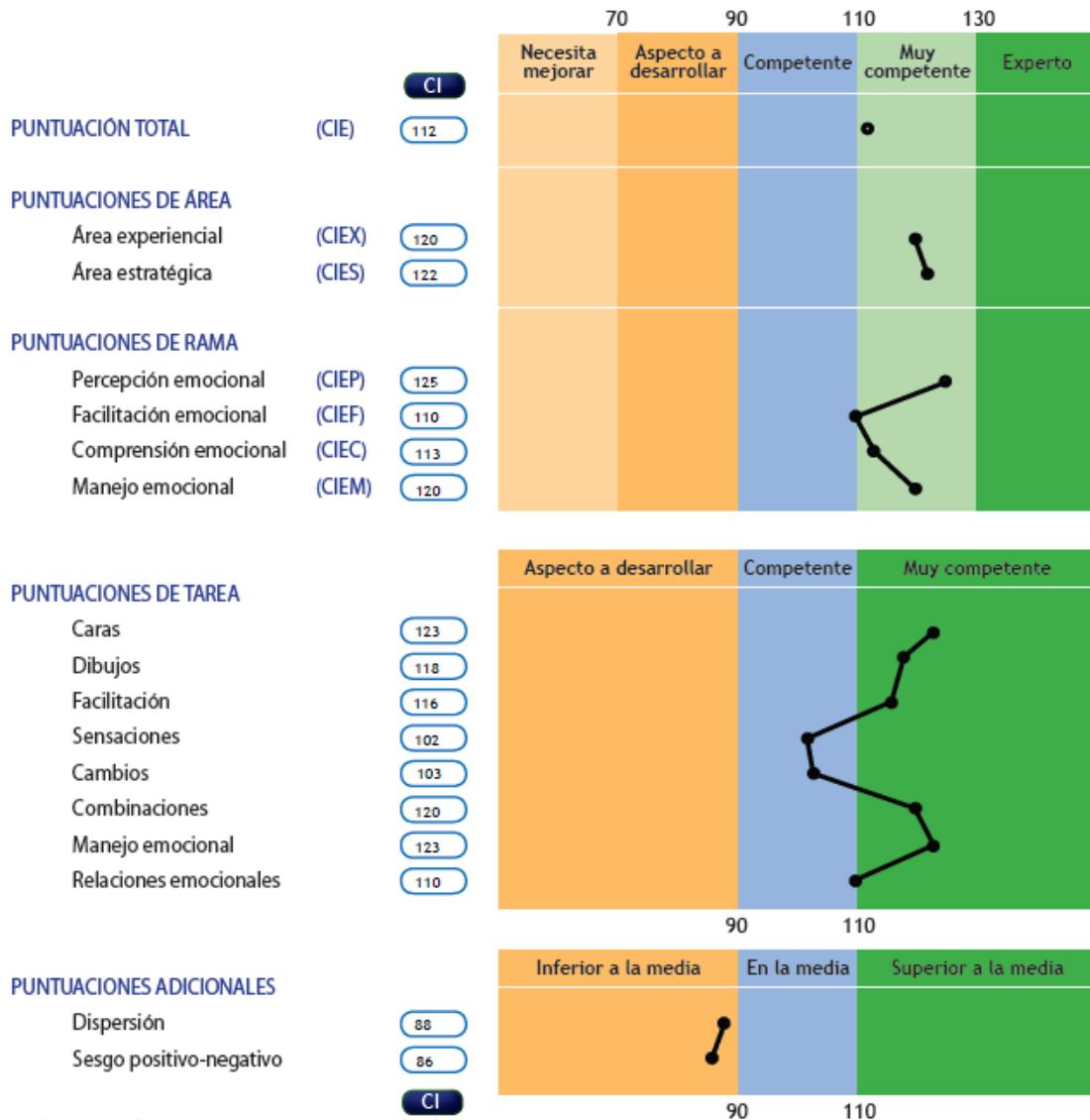


A la vanguardia de la evaluación psicológica  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 18  
**Edad:** 54 años **Sexo:** Varón **Fecha de aplicación:** 28/06/2018  
**Baremo:** México, baremo general, varones  
**Responsable de la aplicación:** WVM56



Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:



A la vanguardia de la evaluación psicológica  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 19

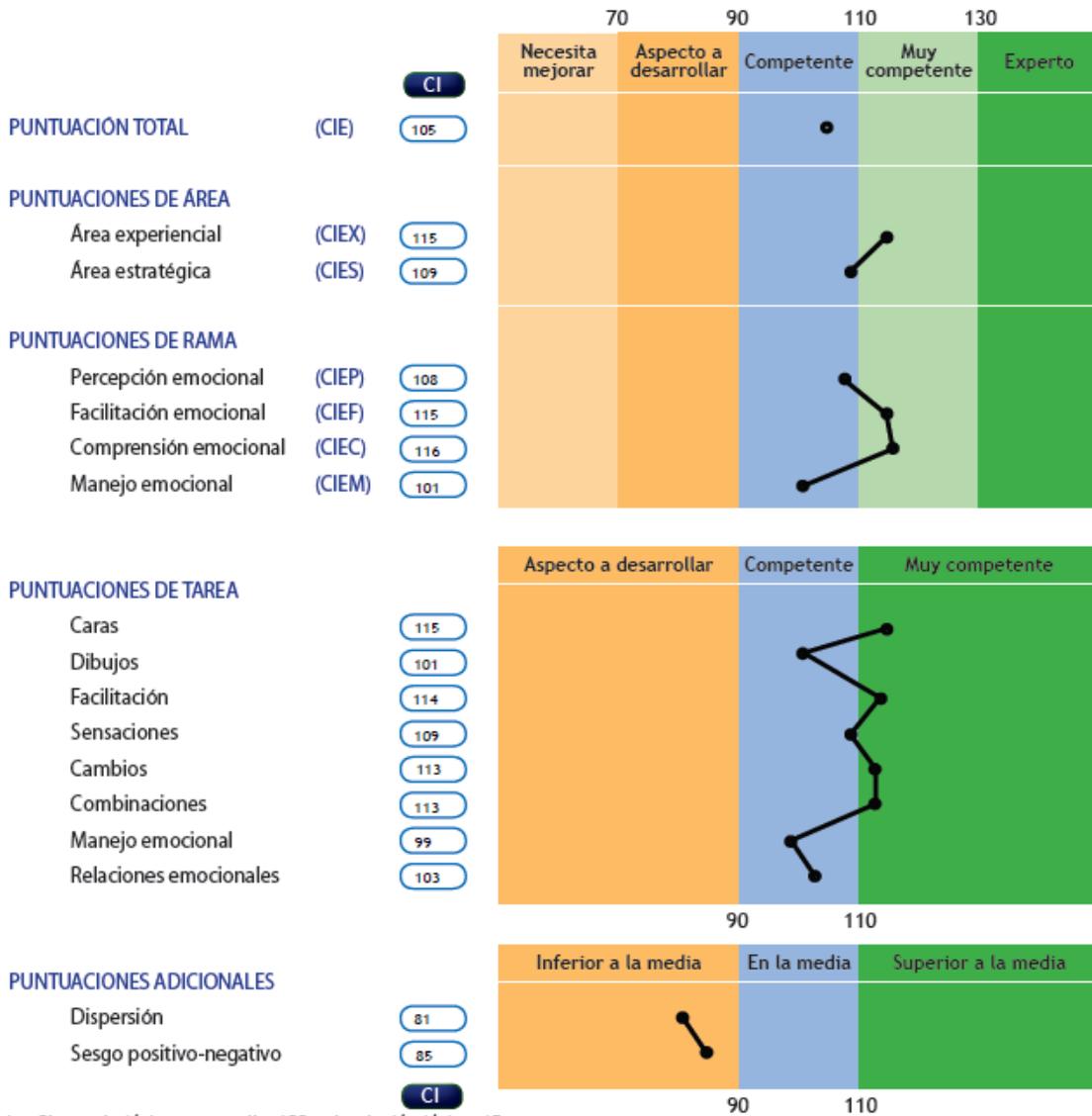
**Edad:** 63 años

**Sexo:** Varón

**Fecha de aplicación:** 26/06/2018

**Baremo:** México, baremo general, varones

**Responsable de la aplicación:** WVM56



Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:



A la *vanguardia* de la *evaluación psicológica*  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 20

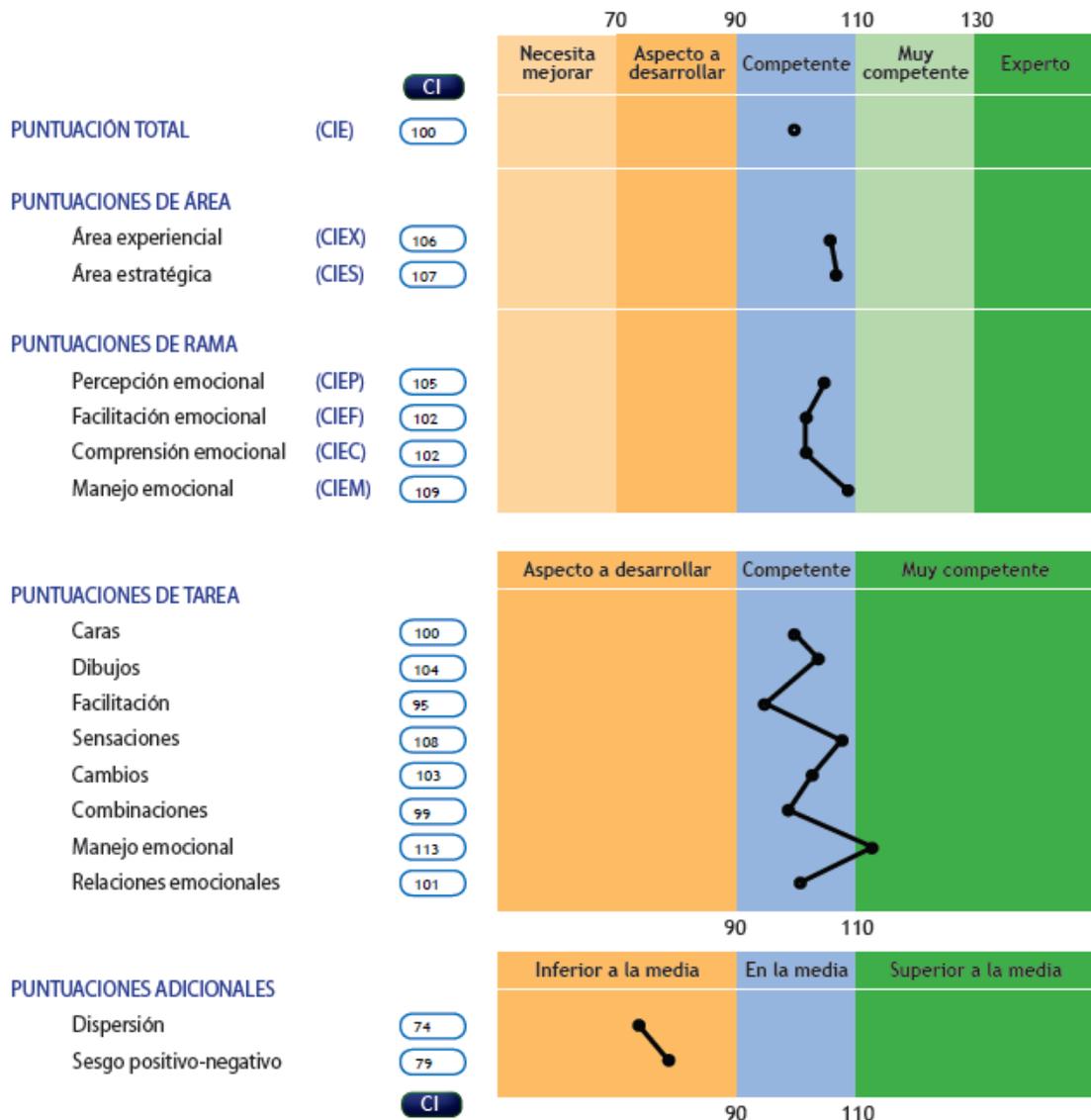
**Edad:** 48 años

**Sexo:** Mujer

**Fecha de aplicación:** 25/06/2018

**Baremo:** México, baremo general, mujeres

**Responsable de la aplicación:** WVM56

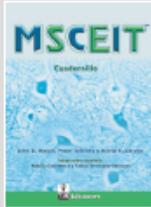


Observaciones:

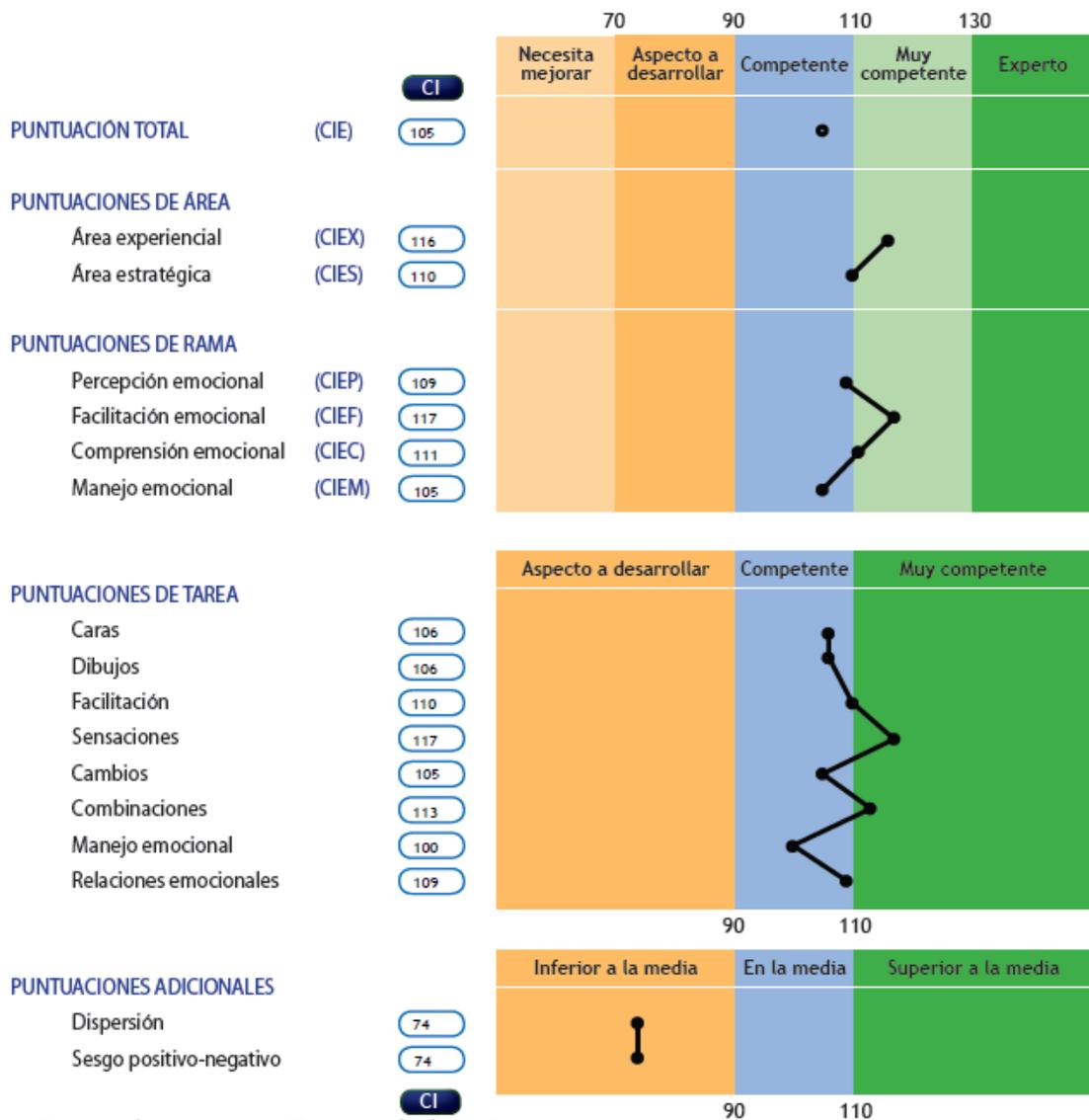


A la *vanguardia* de la *evaluación psicológica*  
www.teaediciones.com

# PERFIL



**Nombre:** 21  
**Edad:** 57 años **Sexo:** Mujer **Fecha de aplicación:** 28/06/2018  
**Baremo:** México, baremo general, mujeres  
**Responsable de la aplicación:** WVM56



Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:

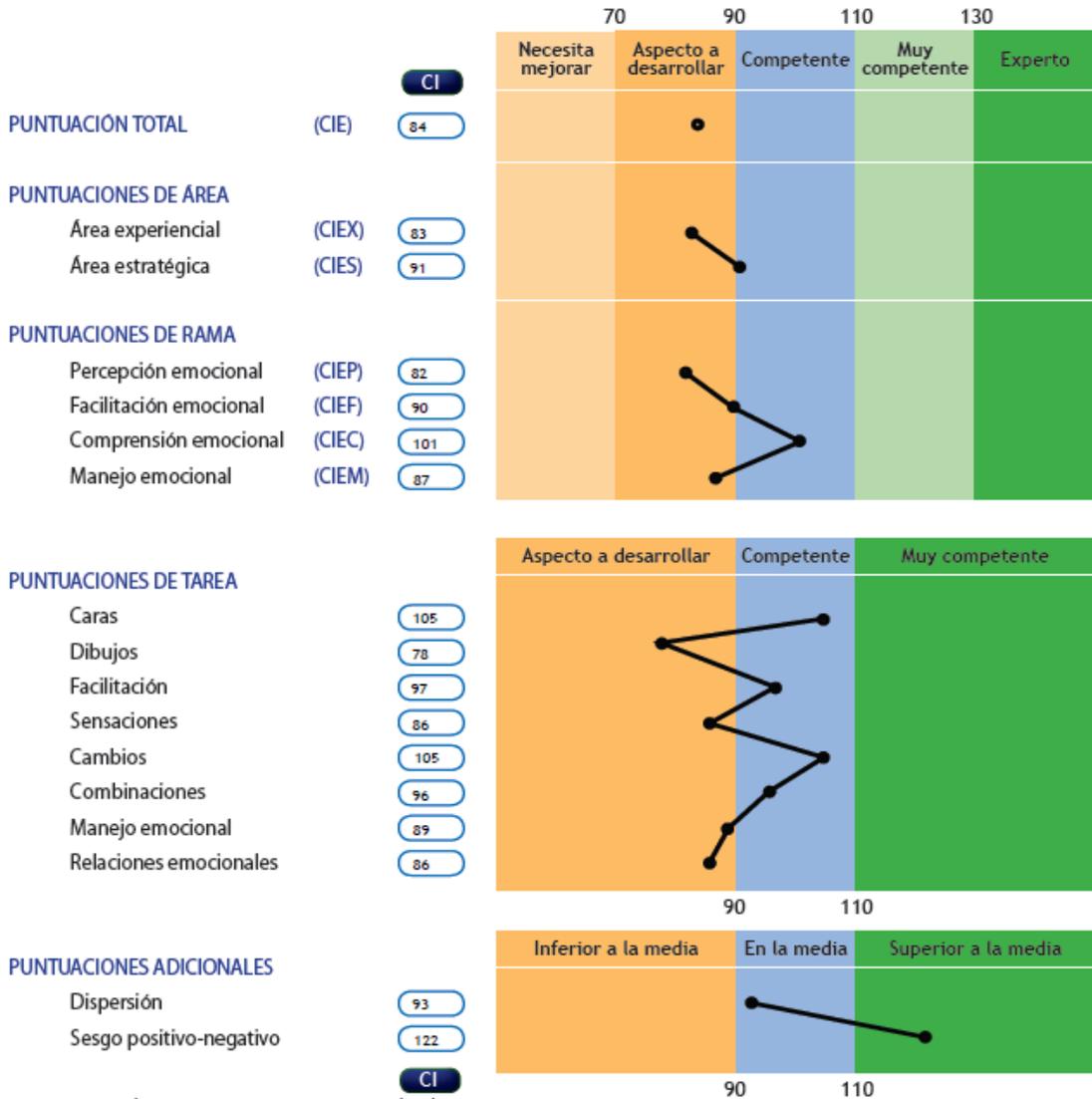


A la vanguardia de la evaluación psicológica  
www.teaediciones.com

# PERFIL



**Nombre:** 22  
**Edad:** 54 años **Sexo:** Varón **Fecha de aplicación:** 29/06/2018  
**Baremo:** México, baremo general, varones  
**Responsable de la aplicación:** WVM56



Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:



A la vanguardia de la evaluación psicológica  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 23

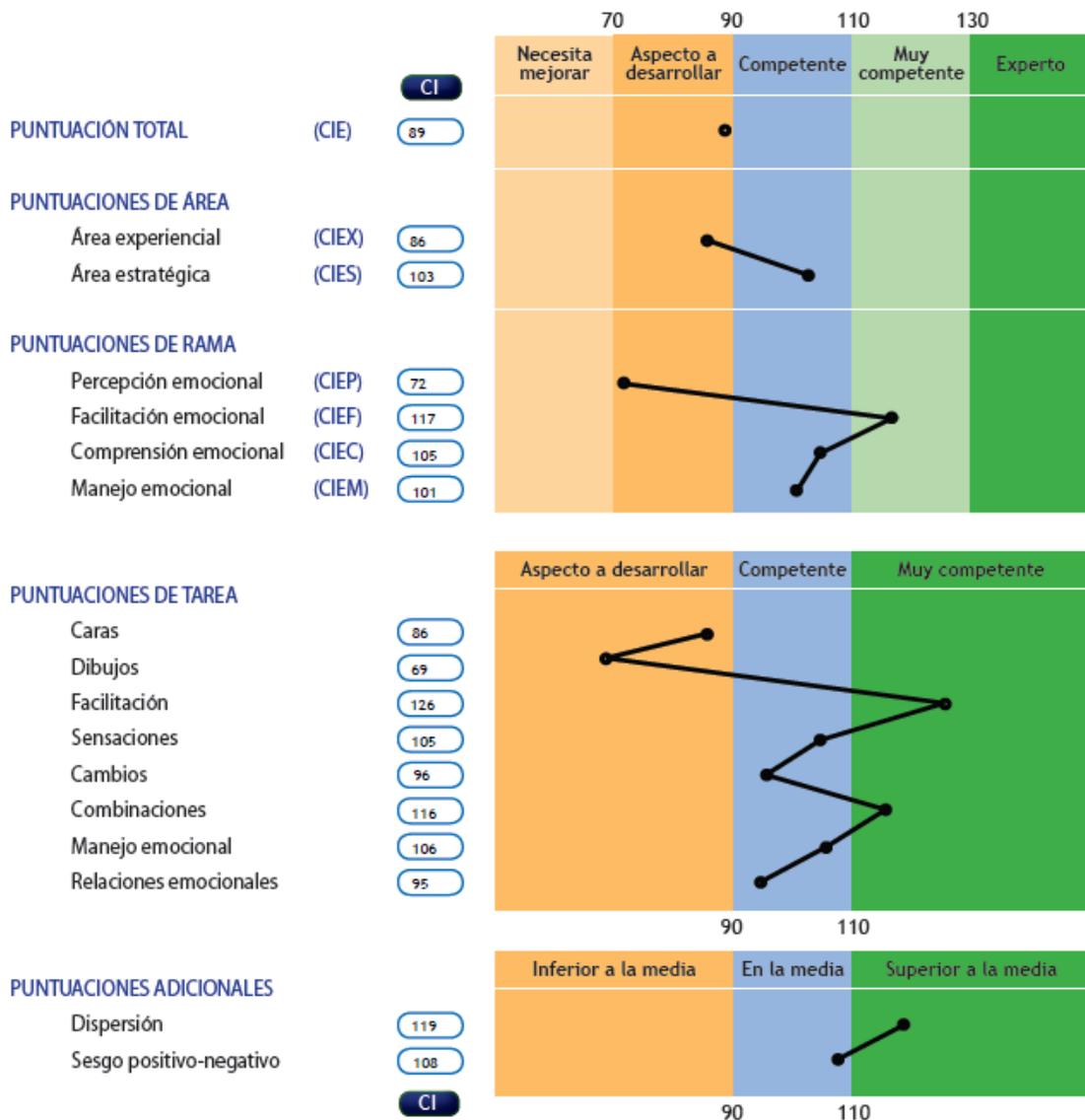
**Edad:** 69 años

**Sexo:** Varón

**Fecha de aplicación:** 29/06/2018

**Baremo:** México, baremo general, varones

**Responsable de la aplicación:** WVM56



Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:

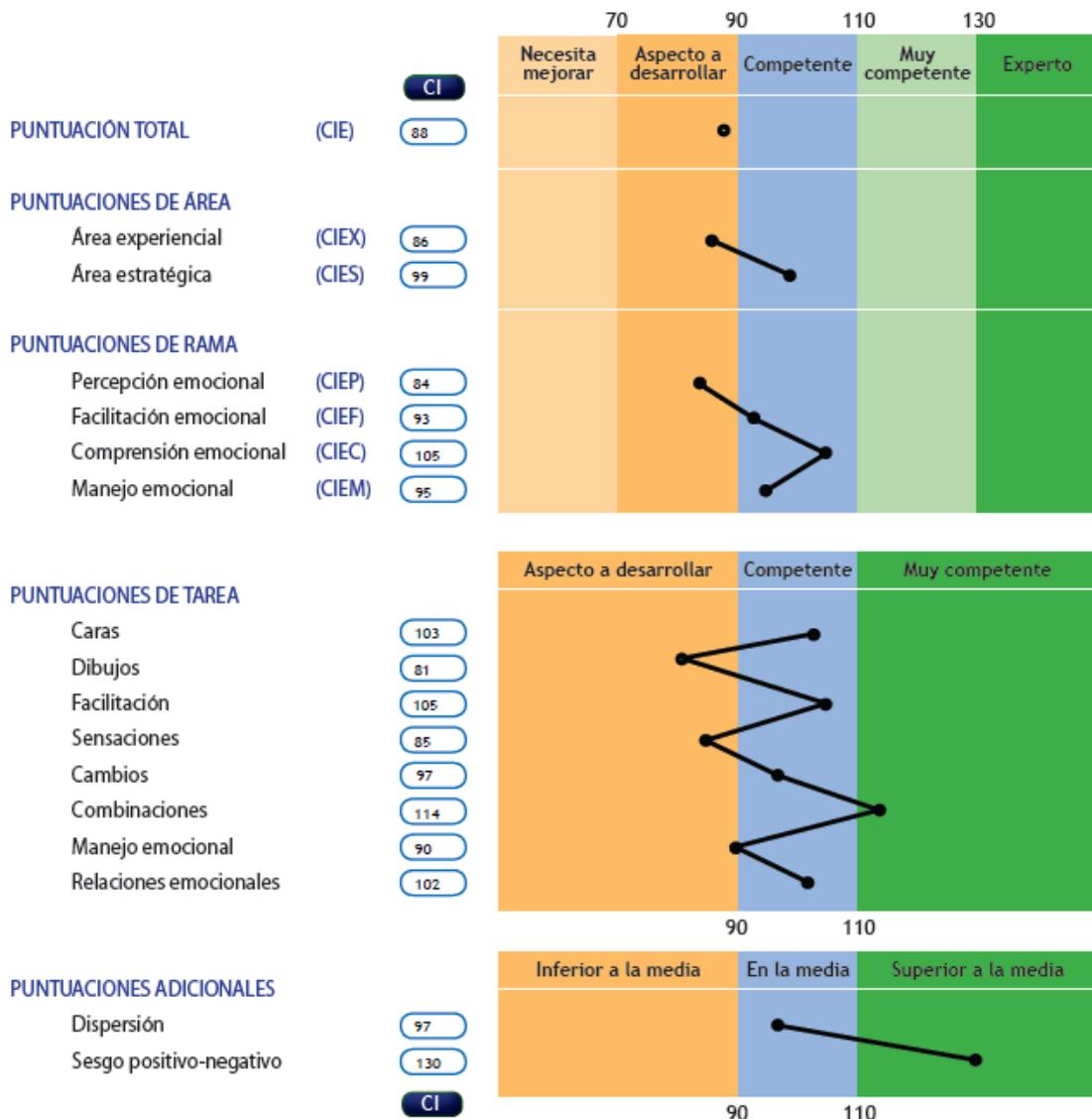


A la *vanguardia* de la *evaluación psicológica*  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 24  
**Edad:** 55 años **Sexo:** Varón **Fecha de aplicación:** 26/06/2018  
**Baremo:** México, baremo general, varones  
**Responsable de la aplicación:** WVM56



Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:

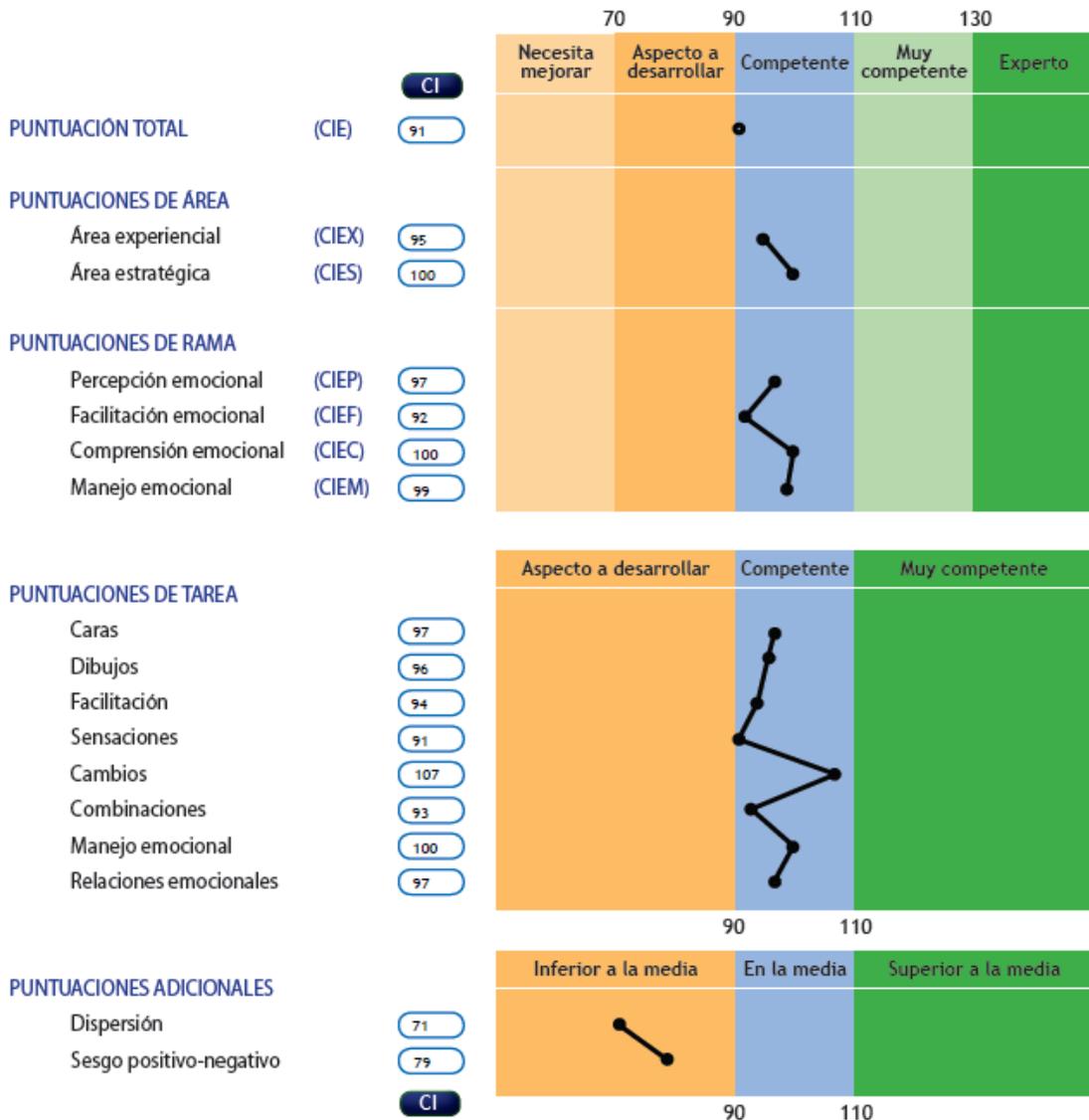


A la vanguardia de la evaluación psicológica  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 25  
**Edad:** 60 años **Sexo:** Mujer **Fecha de aplicación:** 04/07/2018  
**Baremo:** México, baremo general, mujeres  
**Responsable de la aplicación:** WVM56



Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:



A la *vanguardia* de la *evaluación psicológica*  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 26

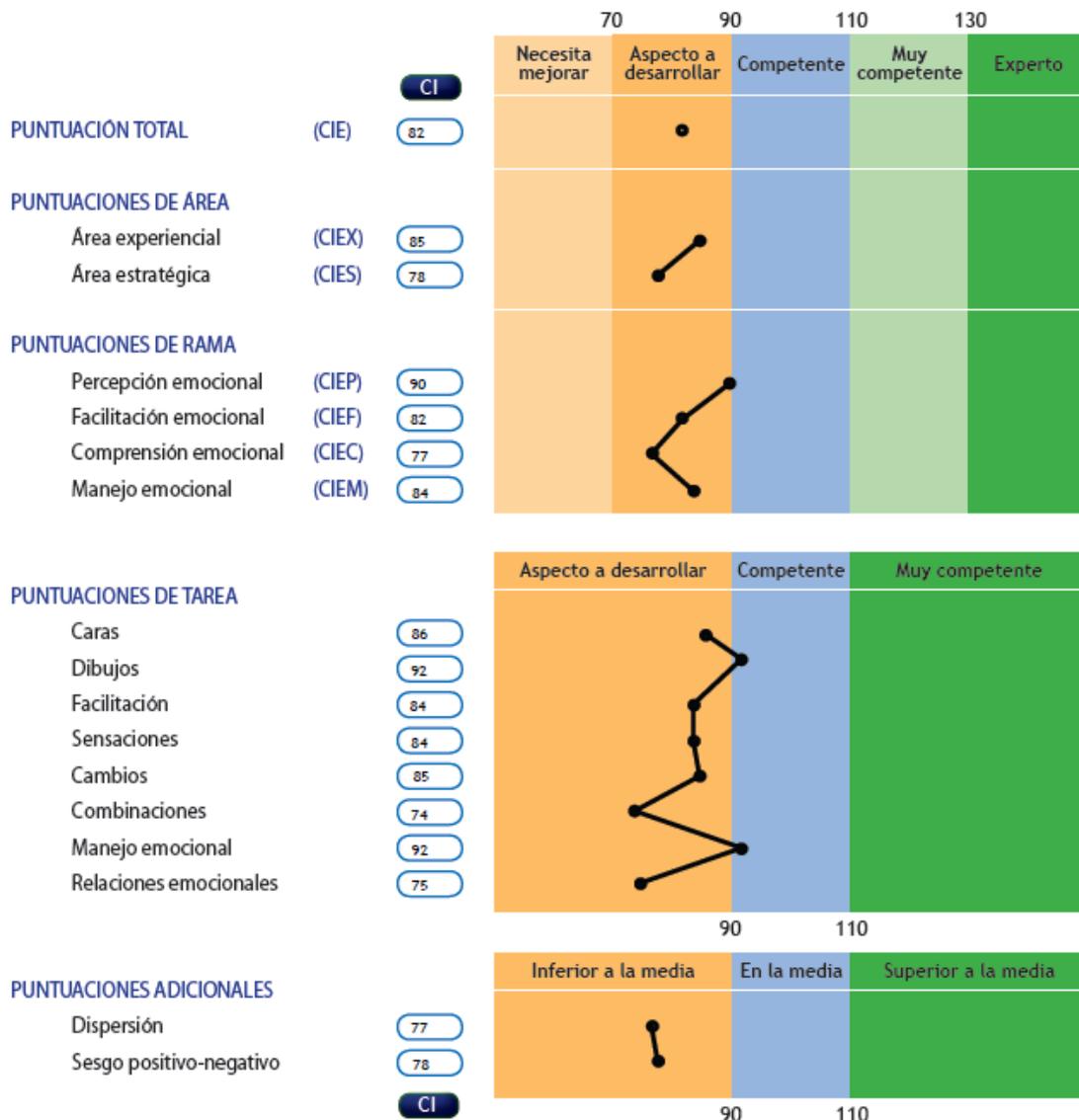
**Edad:** 59 años

**Sexo:** Varón

**Fecha de aplicación:** 04/07/2018

**Baremo:** México, baremo general, varones

**Responsable de la aplicación:** WVM56



Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:

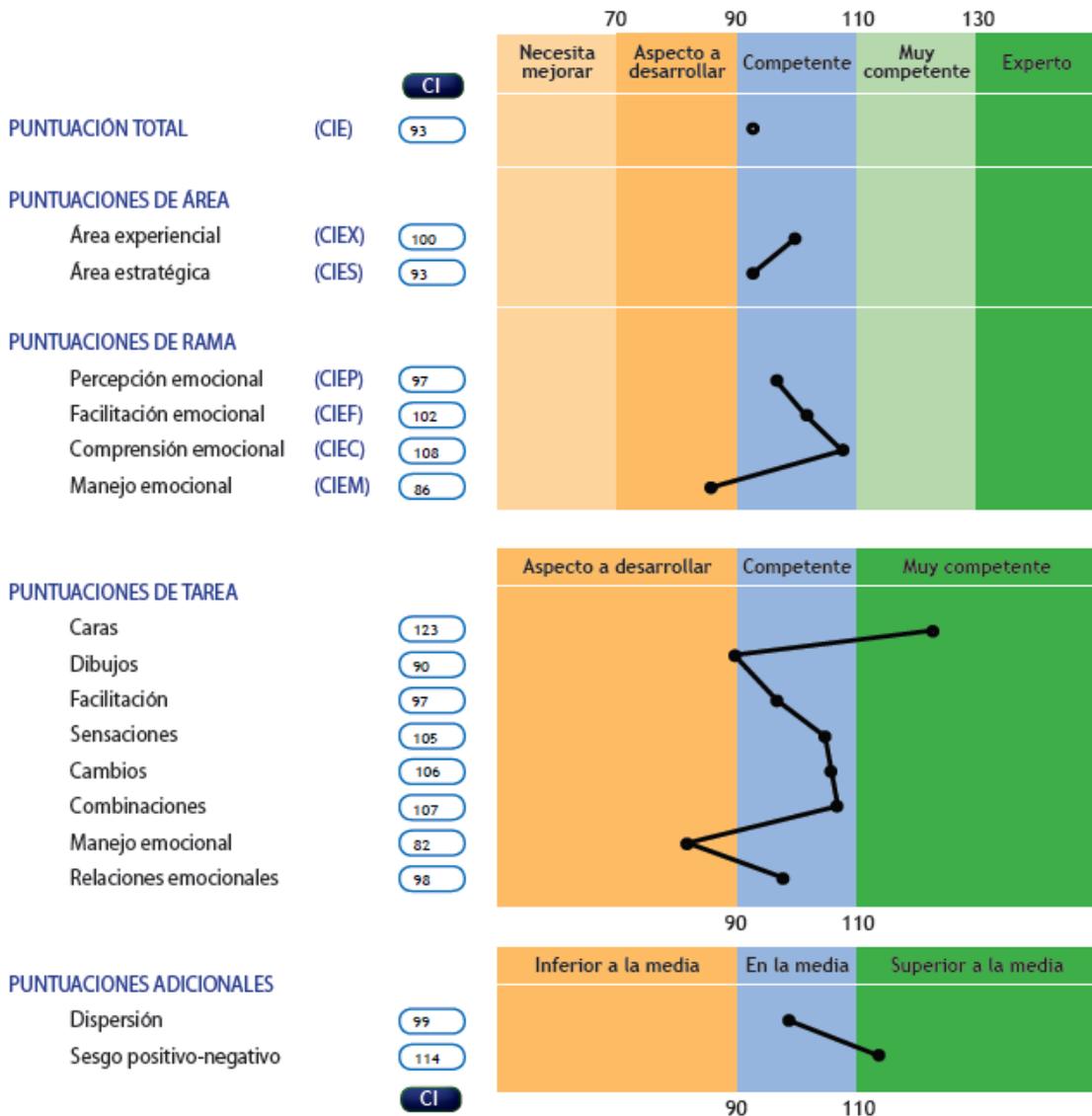


A la *vanguardia* de la *evaluación psicológica*  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 27  
**Edad:** 68 años **Sexo:** Varón **Fecha de aplicación:** 02/07/2018  
**Baremo:** México, baremo general, varones  
**Responsable de la aplicación:** wvm56



Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:



A la *vanguardia* de la *evaluación psicológica*  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 28

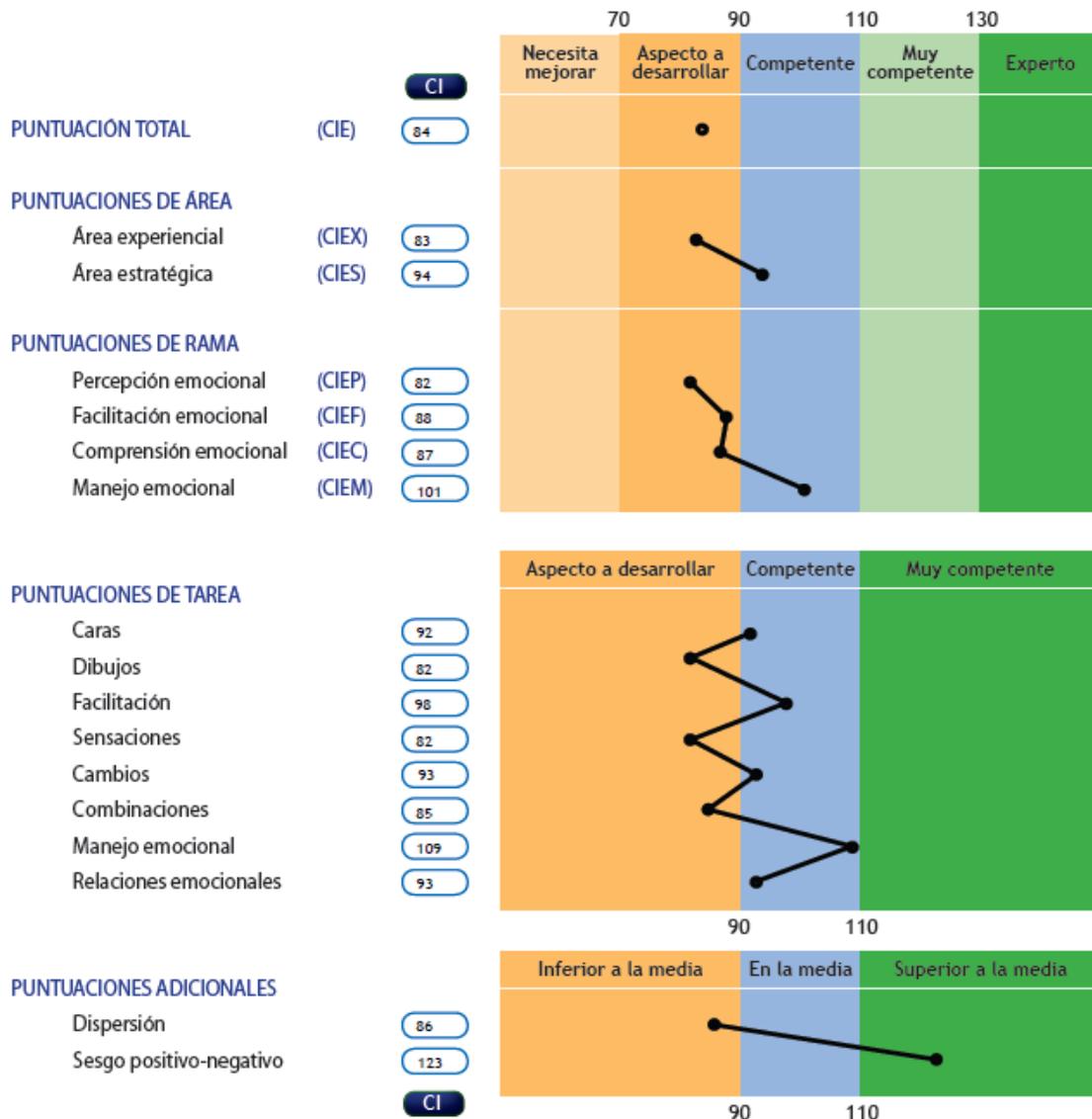
**Edad:** 57 años

**Sexo:** Mujer

**Fecha de aplicación:** 29/06/2018

**Baremo:** México, baremo general, mujeres

**Responsable de la aplicación:** WVM56



Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:



A la *vanguardia* de la *evaluación psicológica*  
www.teaediciones.com

# PERFIL



**Nombre:** 29

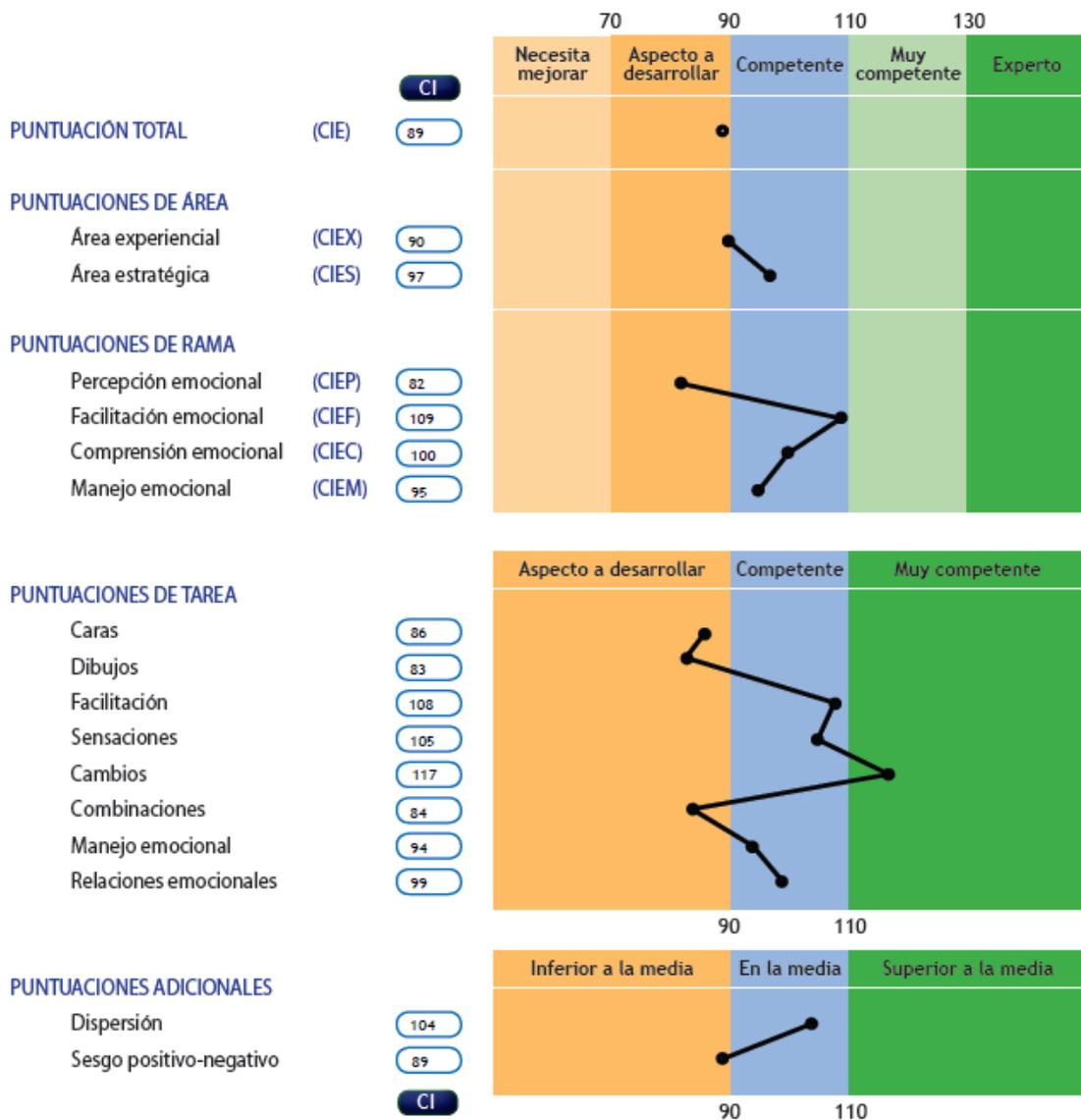
**Edad:** 55 años

**Sexo:** Varón

**Fecha de aplicación:** 22/06/2018

**Baremo:** México, baremo general, varones

**Responsable de la aplicación:** WVM56



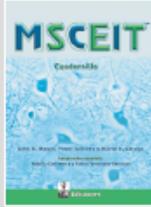
Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:

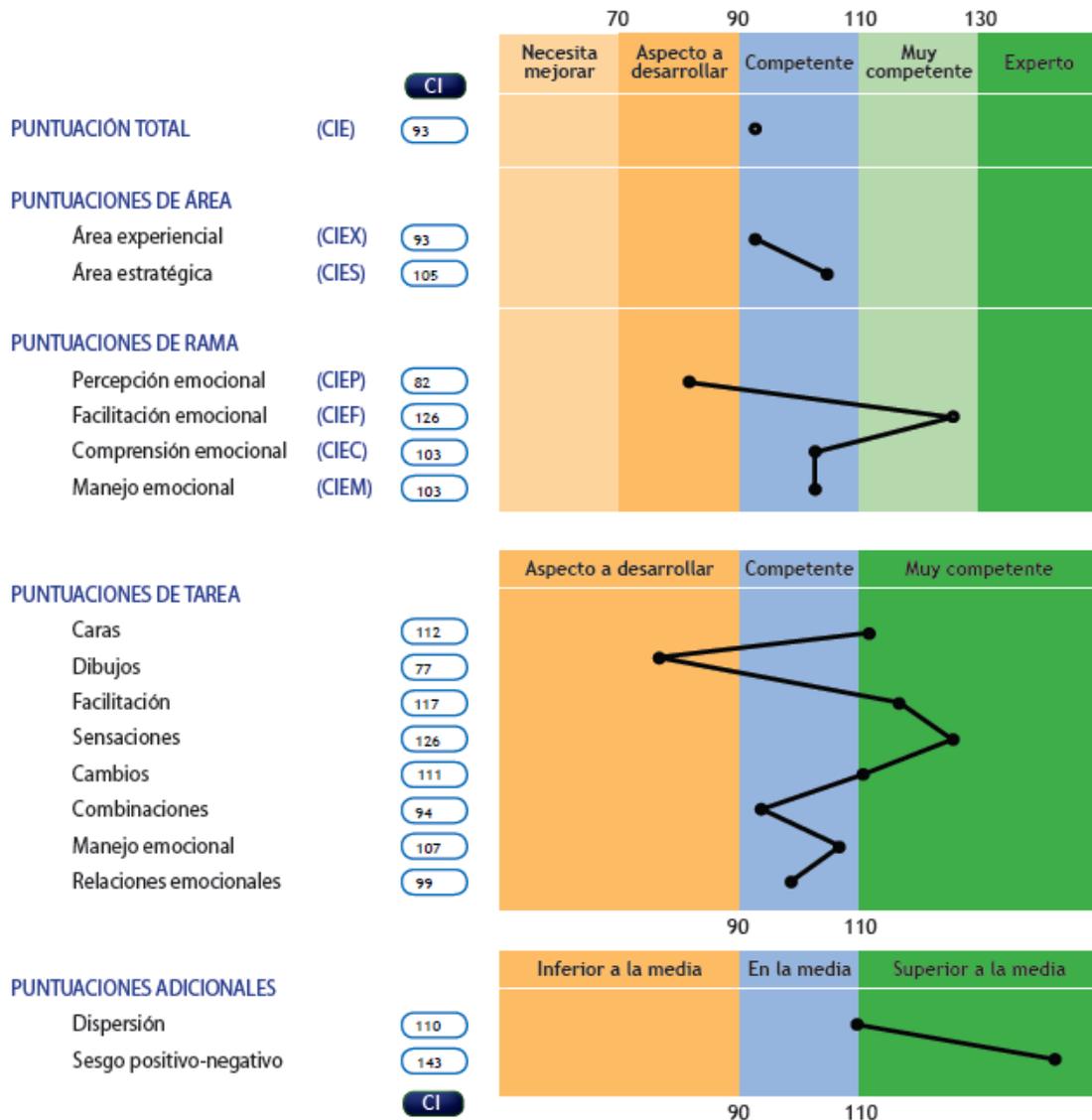


A la vanguardia de la evaluación psicológica  
www.teaediciones.com

# PERFIL



**Nombre:** 30  
**Edad:** 63 años **Sexo:** Varón **Fecha de aplicación:** 15/06/2018  
**Baremo:** México, baremo general, varones  
**Responsable de la aplicación:** WVM56



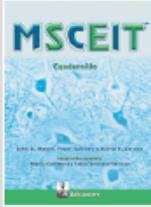
Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:



A la *vanguardia* de la *evaluación psicológica*  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 31

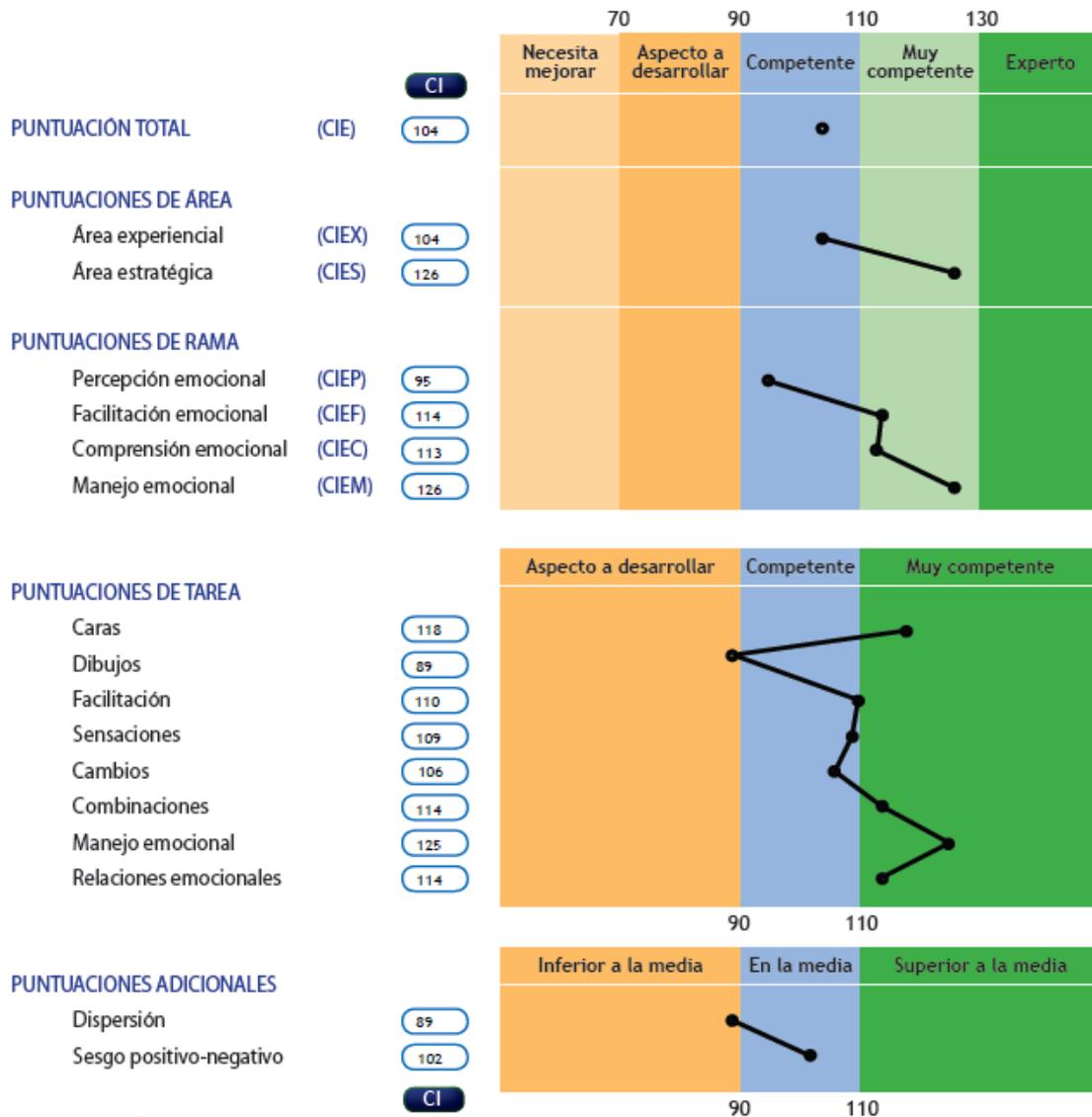
**Edad:** 48 años

**Sexo:** Mujer

**Fecha de aplicación:** 05/07/2018

**Baremo:** México, baremo general, mujeres

**Responsable de la aplicación:** WVM56



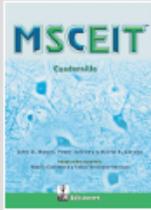
Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:

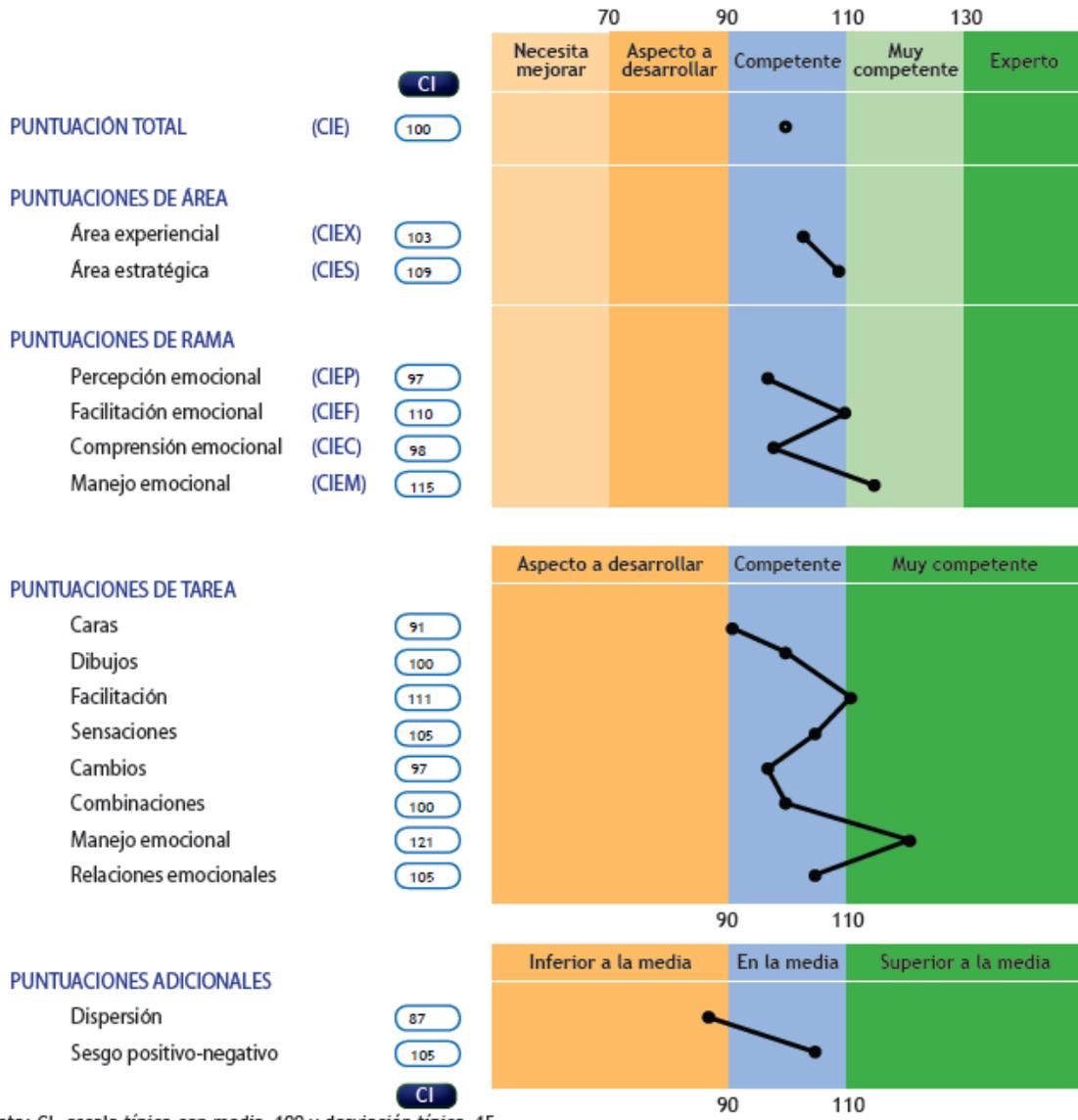


A la *vanguardia* de la *evaluación psicológica*  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 32  
**Edad:** 49 años **Sexo:** Varón **Fecha de aplicación:** 31/07/2018  
**Baremo:** México, baremo general, varones  
**Responsable de la aplicación:** wvM56



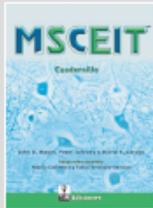
Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:

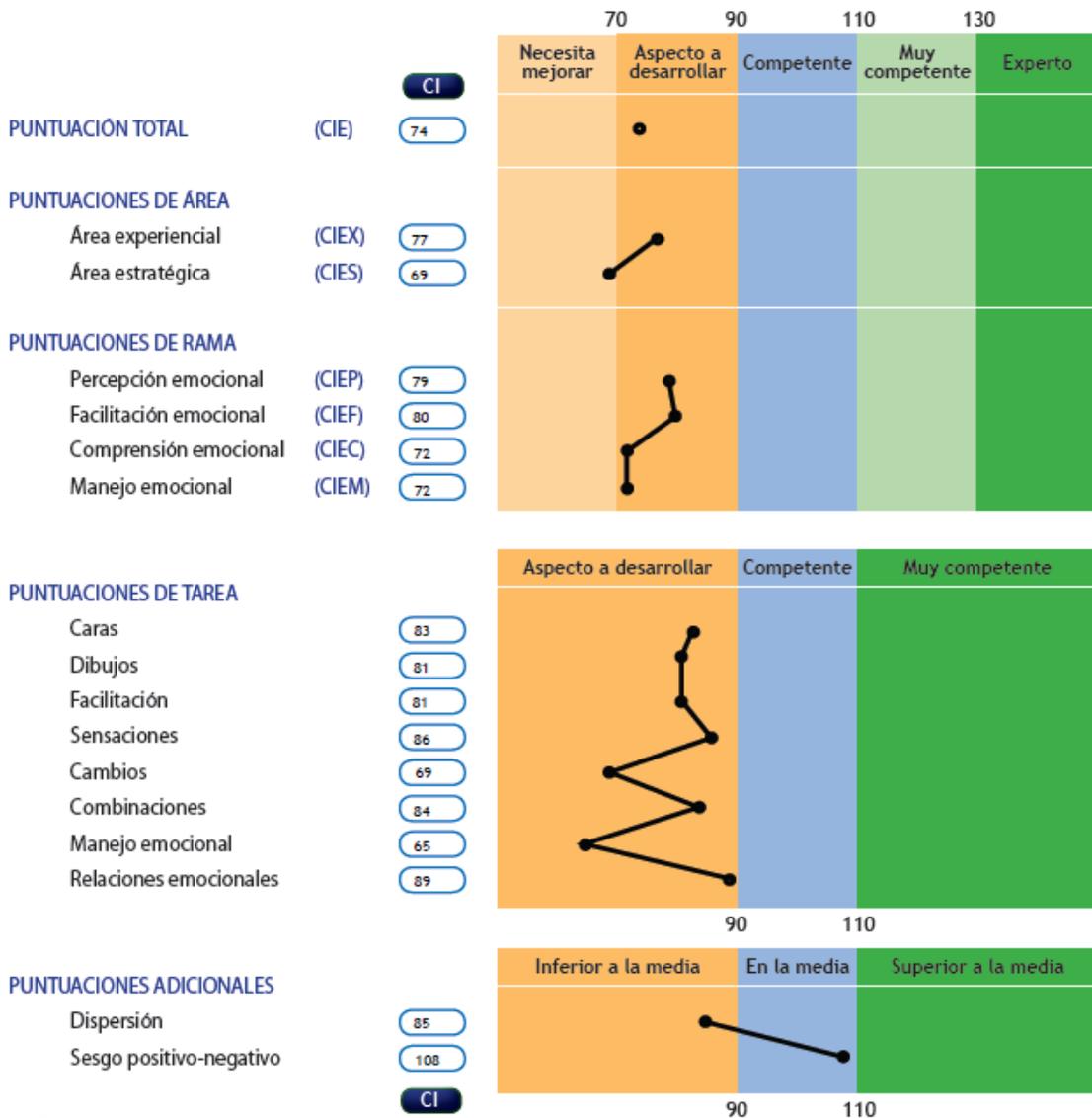


A la vanguardia de la evaluación psicológica  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 33  
**Edad:** 62 años **Sexo:** Varón **Fecha de aplicación:** 15/06/2018  
**Baremo:** México, baremo general, varones  
**Responsable de la aplicación:** WVM56



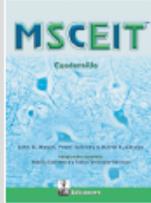
Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:

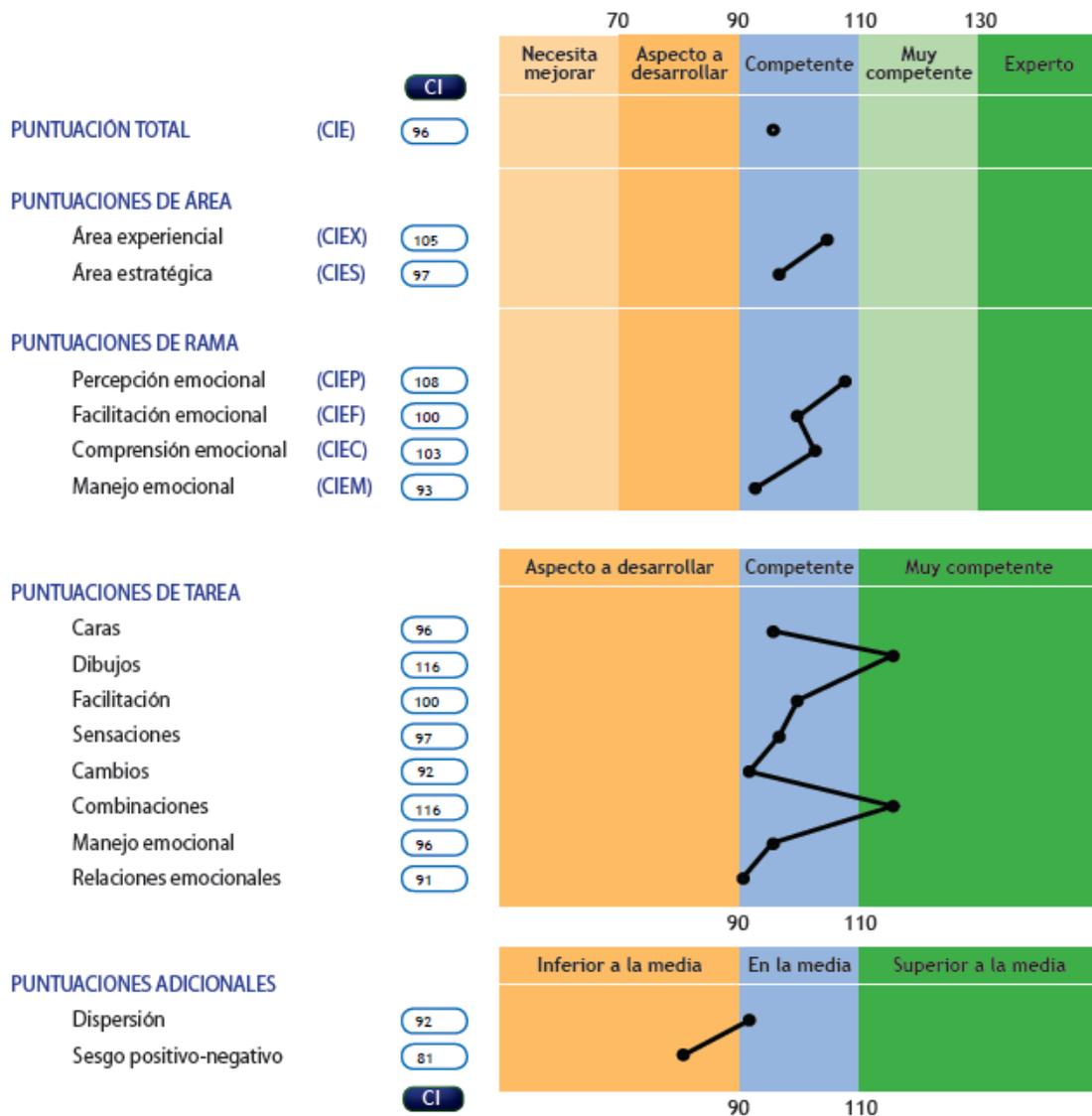


A la *vanguardia* de la *evaluación psicológica*  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 34  
**Edad:** 49 años **Sexo:** Varón **Fecha de aplicación:** 05/05/2018  
**Baremo:** México, baremo general, varones  
**Responsable de la aplicación:** WVM56



Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:

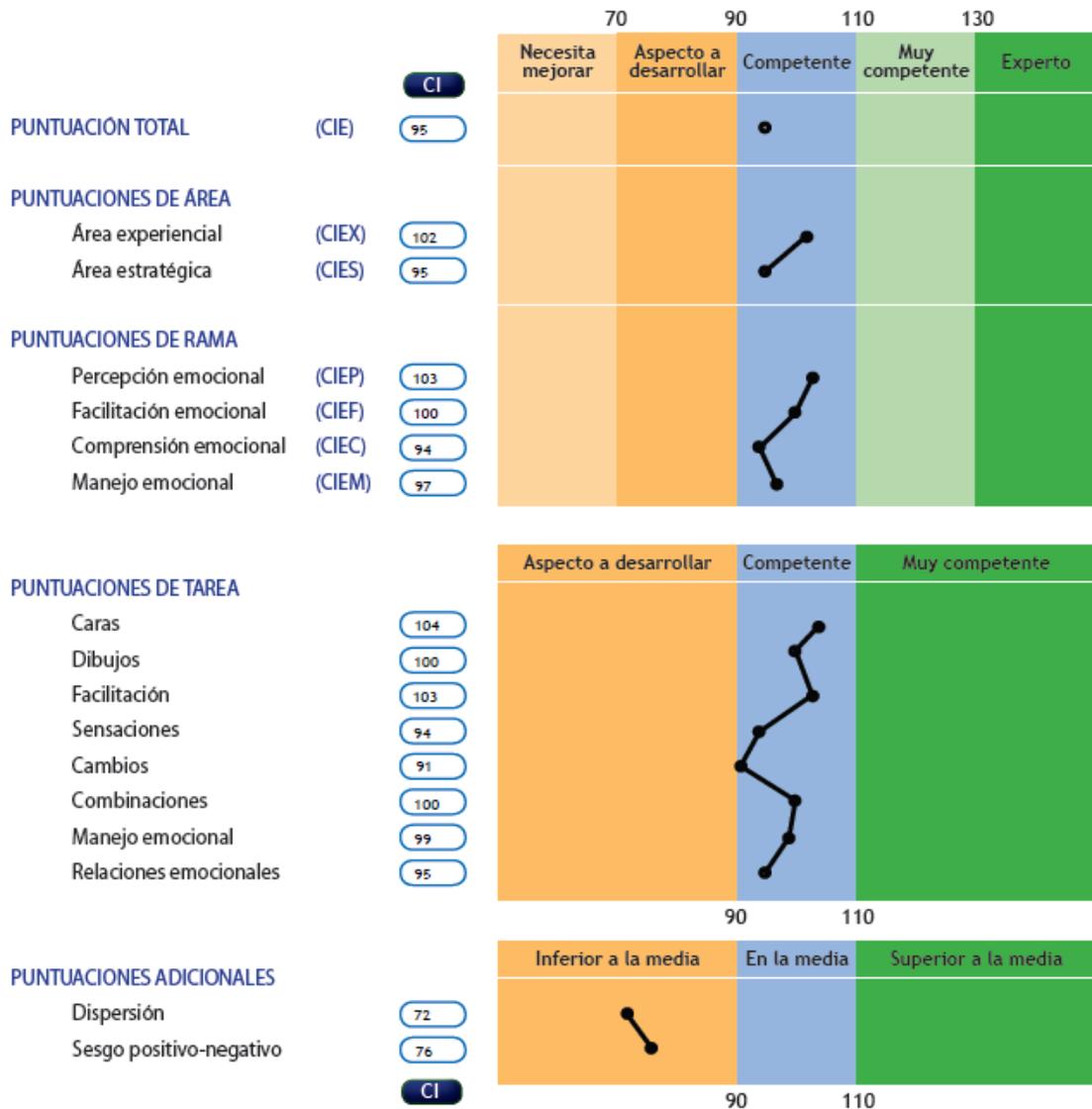


A la *vanguardia* de la *evaluación psicológica*  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 35  
**Edad:** 55 años **Sexo:** Varón **Fecha de aplicación:** 05/08/2018  
**Baremo:** México, baremo general, varones  
**Responsable de la aplicación:** WVM56



Observaciones:

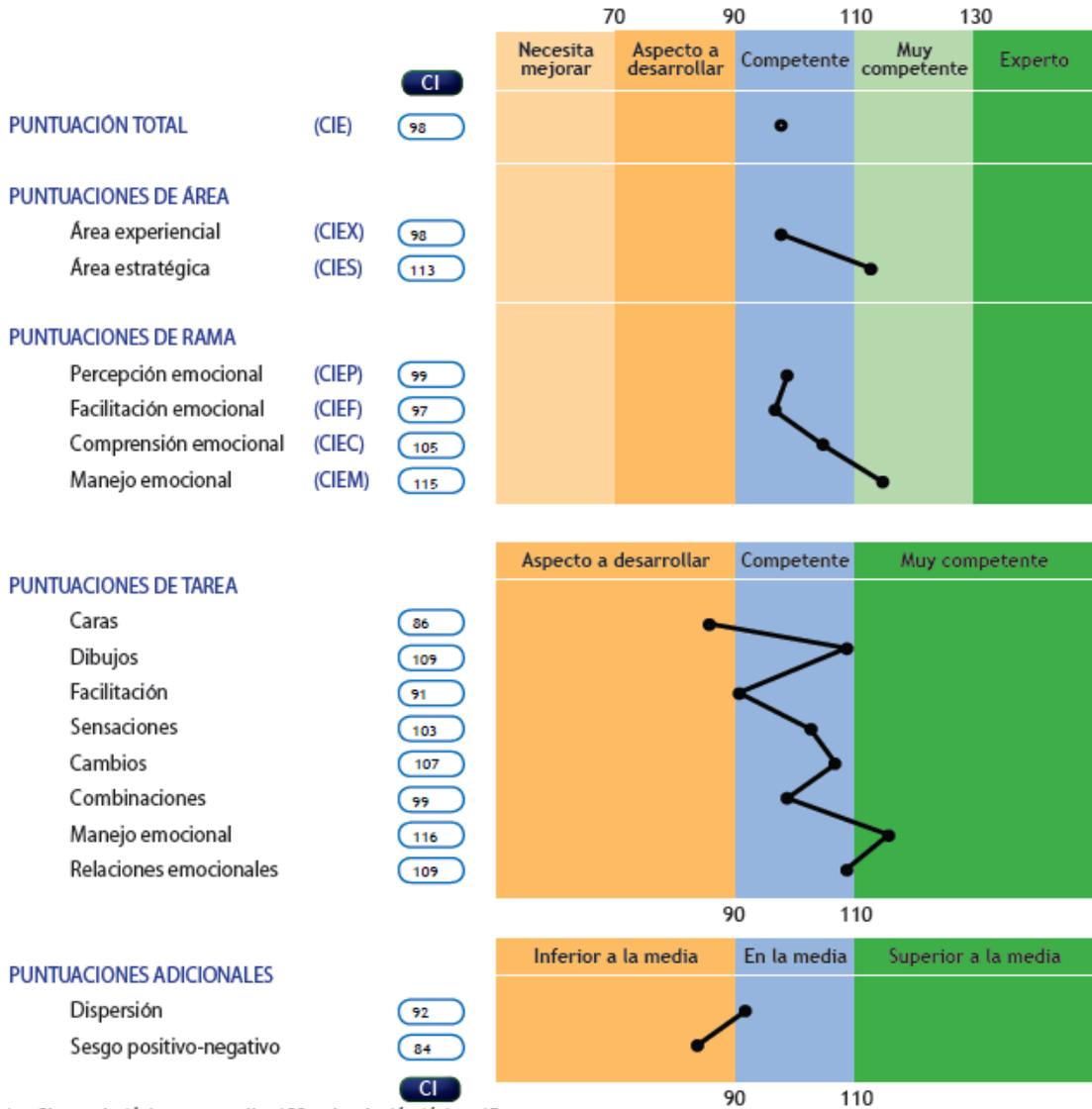


A la *vanguardia* de la *evaluación psicológica*  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 36  
**Edad:** 57 años **Sexo:** Varón **Fecha de aplicación:** 02/08/2018  
**Baremo:** México, baremo general, varones  
**Responsable de la aplicación:** WVM56

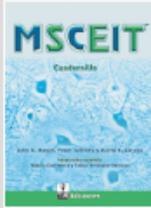


Observaciones:

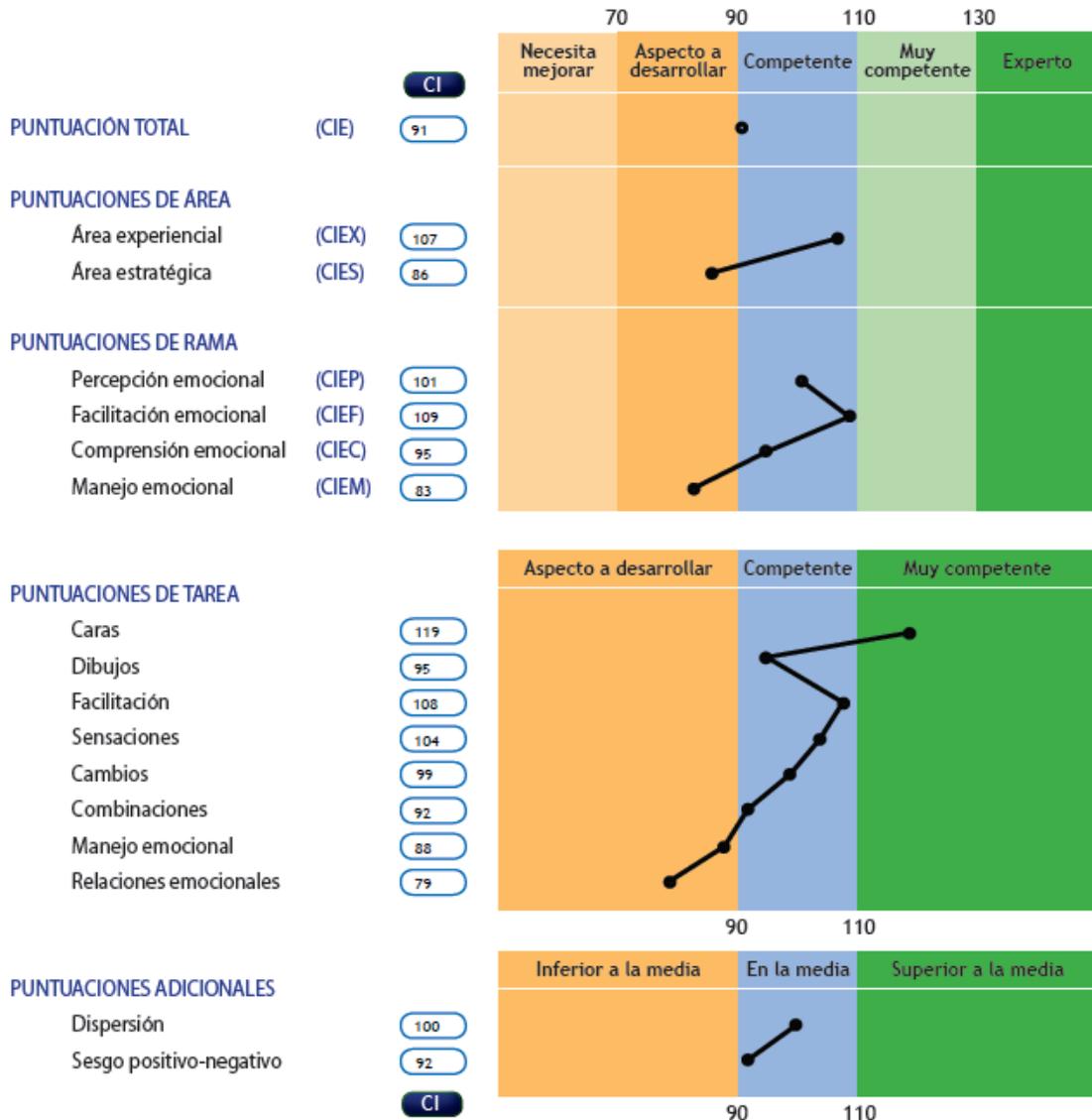


A la *vanguardia* de la *evaluación psicológica*  
[www.teadediciones.com](http://www.teadediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 37  
**Edad:** 52 años **Sexo:** Mujer **Fecha de aplicación:** 20/08/2018  
**Baremo:** México, baremo general, mujeres  
**Responsable de la aplicación:** WVM56



Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:

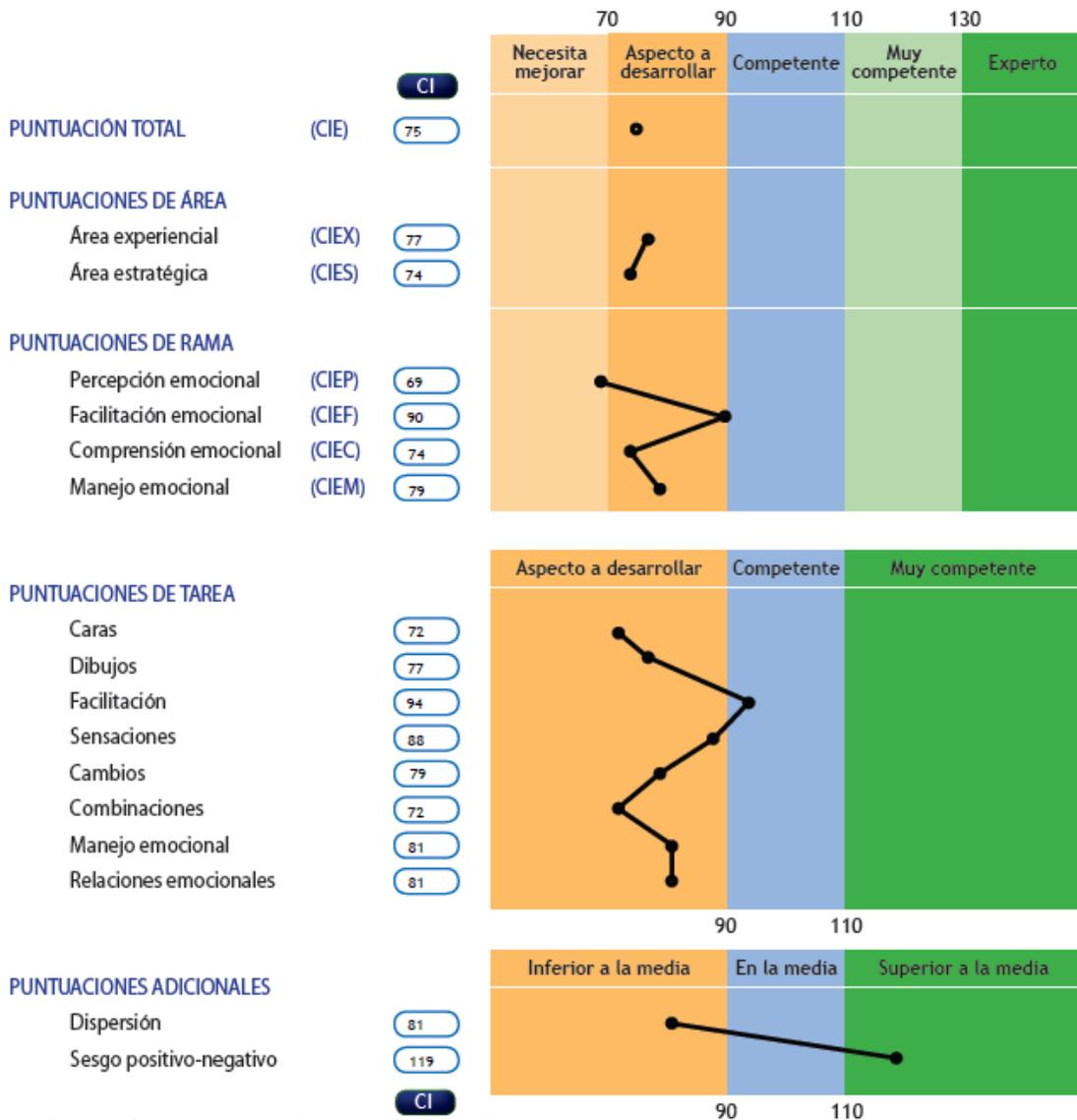


A la vanguardia de la evaluación psicológica  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 38  
**Edad:** 65 años **Sexo:** Varón **Fecha de aplicación:** 10/08/2018  
**Baremo:** México, baremo general, varones  
**Responsable de la aplicación:** WVM56



Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:

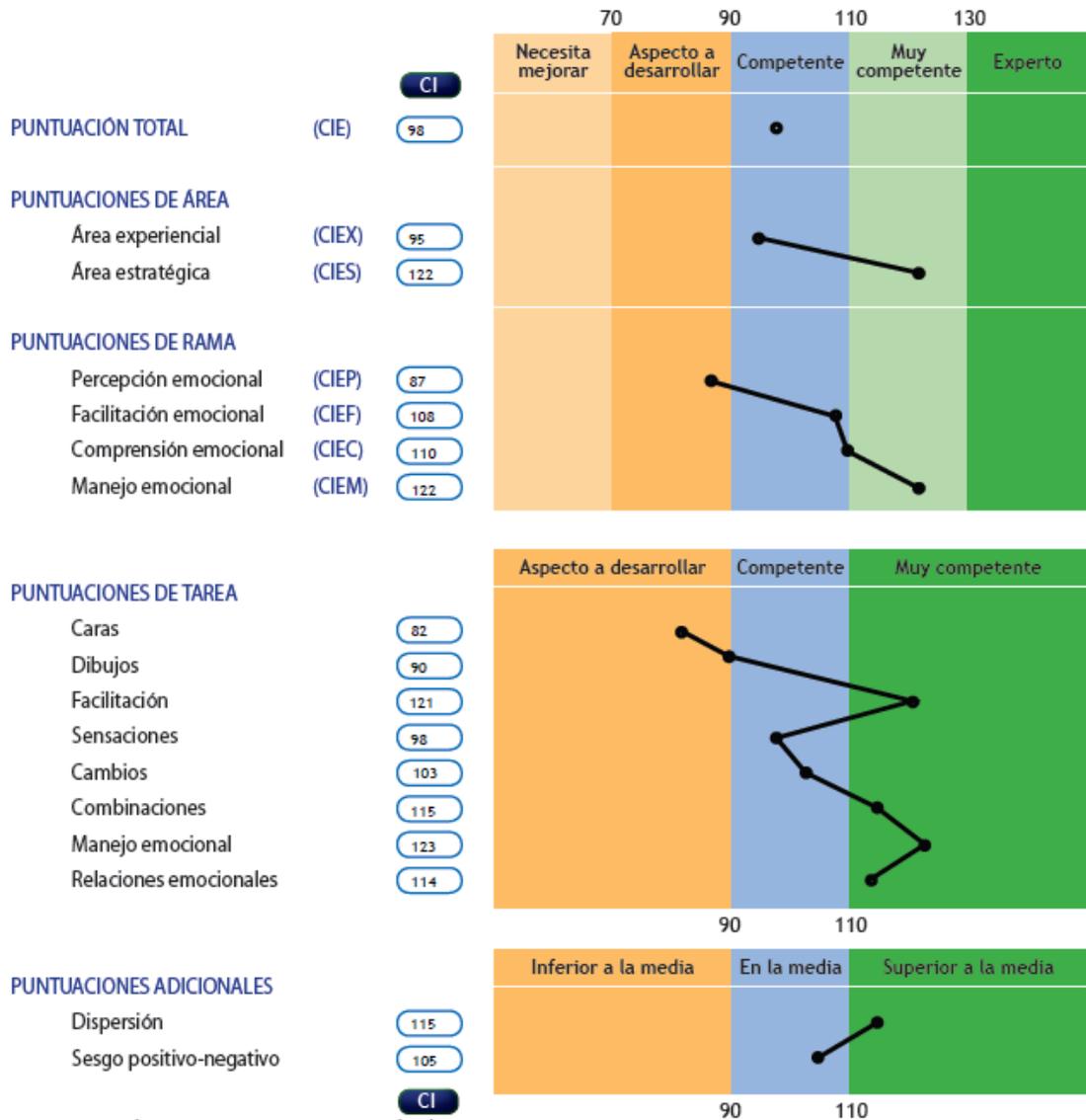


A la vanguardia de la evaluación psicológica  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 39  
**Edad:** 54 años **Sexo:** Varón **Fecha de aplicación:** 03/07/2018  
**Baremo:** México, baremo general, varones  
**Responsable de la aplicación:** WVM56



Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:

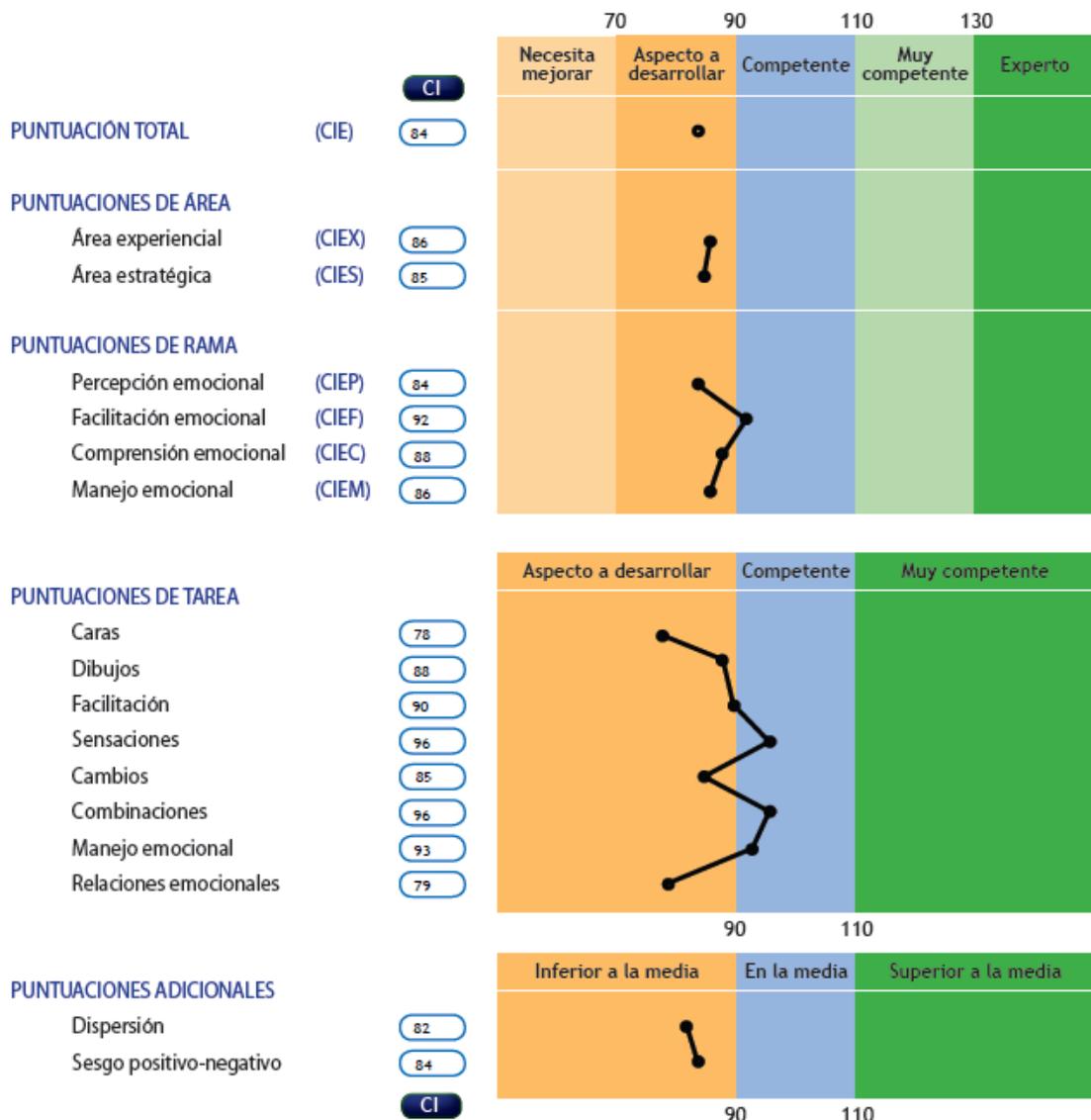


A la vanguardia de la evaluación psicológica  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 40  
**Edad:** 65 años **Sexo:** Varón **Fecha de aplicación:** 03/08/2018  
**Baremo:** México, baremo general, varones  
**Responsable de la aplicación:** WVM56



Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:

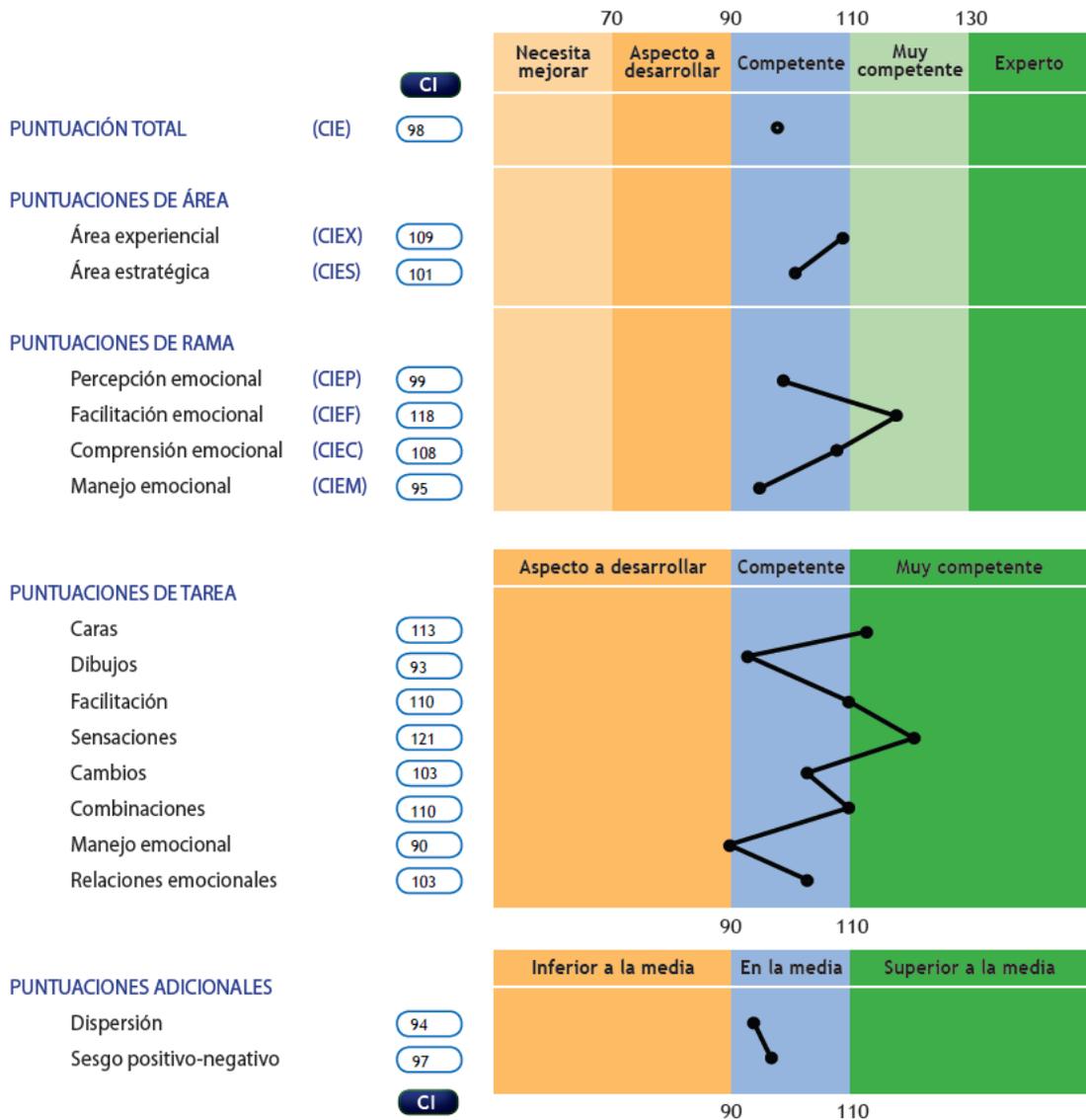


A la vanguardia de la evaluación psicológica  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 41  
**Edad:** 50 años **Sexo:** Mujer **Fecha de aplicación:** 16/08/2018  
**Baremo:** México, baremo general, mujeres  
**Responsable de la aplicación:** WVM56



Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:

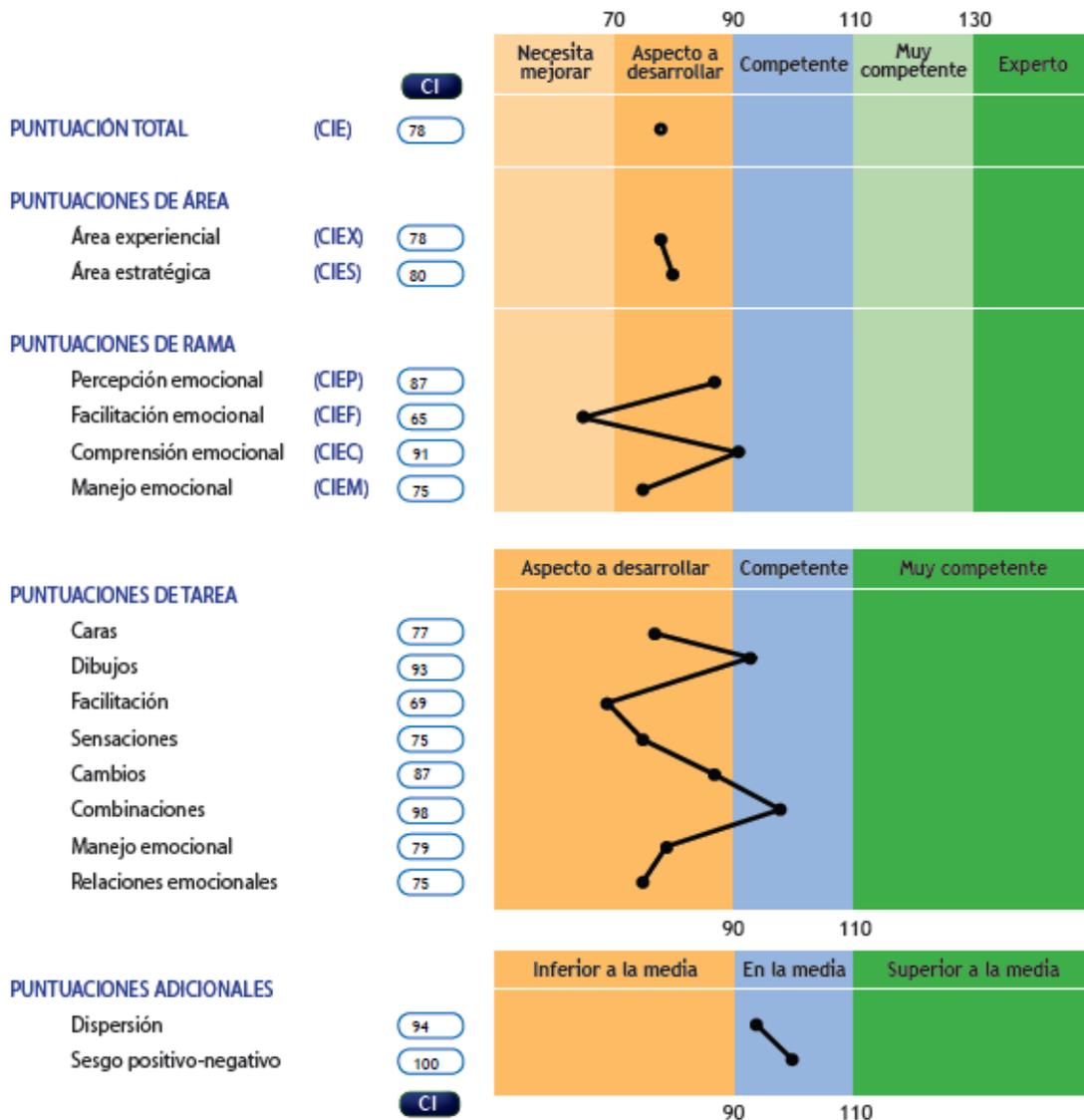


A la vanguardia de la evaluación psicológica  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 42  
**Edad:** 55 años **Sexo:** Varón **Fecha de aplicación:** 09/08/2018  
**Baremo:** México, baremo general, varones  
**Responsable de la aplicación:** WVM56



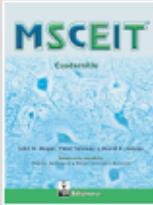
Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:



A la *vanguardia* de la *evaluación psicológica*  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 43

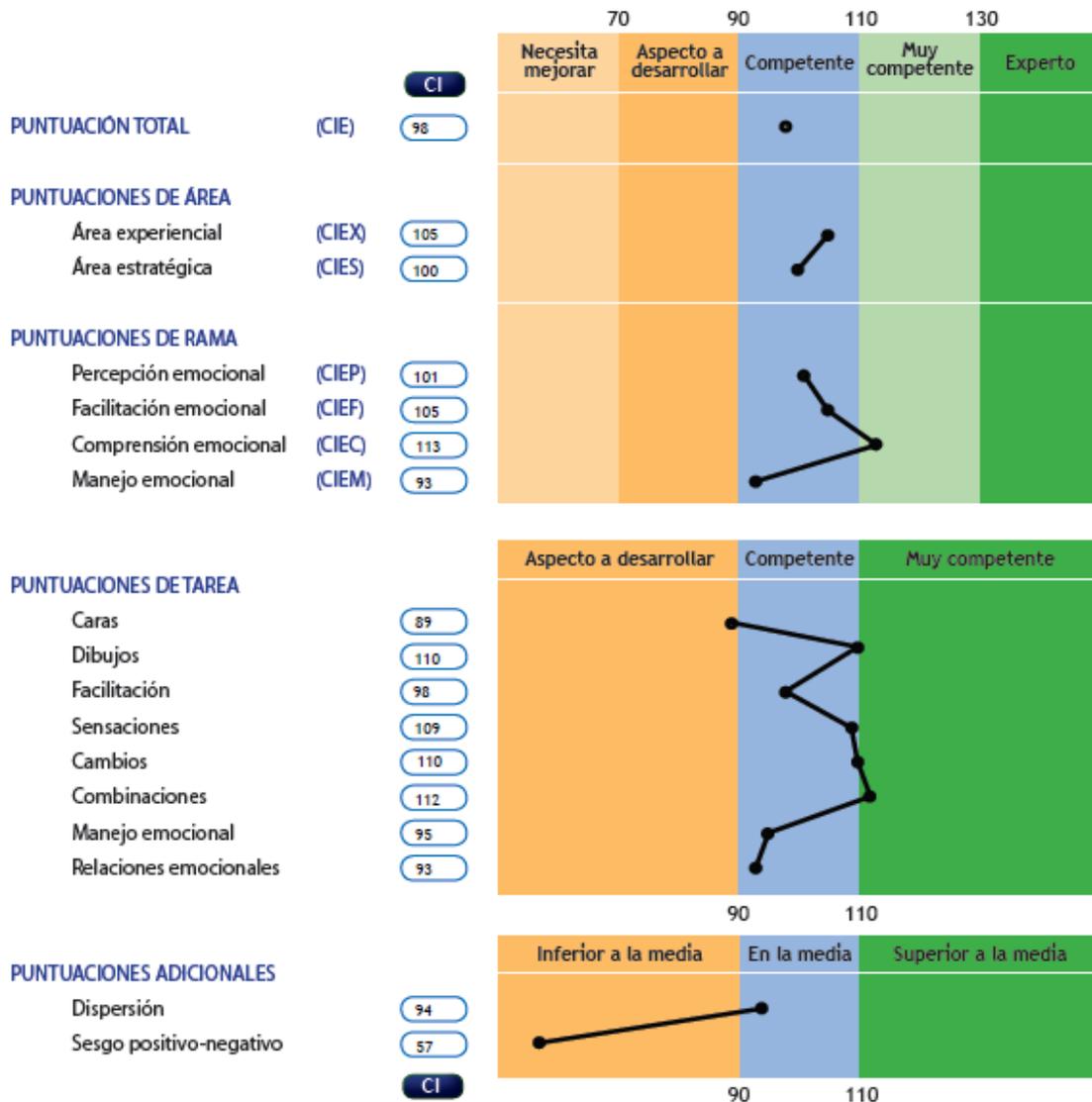
**Edad:** 46 años

**Sexo:** Varón

**Fecha de aplicación:** 08/08/2018

**Baremo:** México, baremo general, varones

**Responsable de la aplicación:** WVM56



Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:

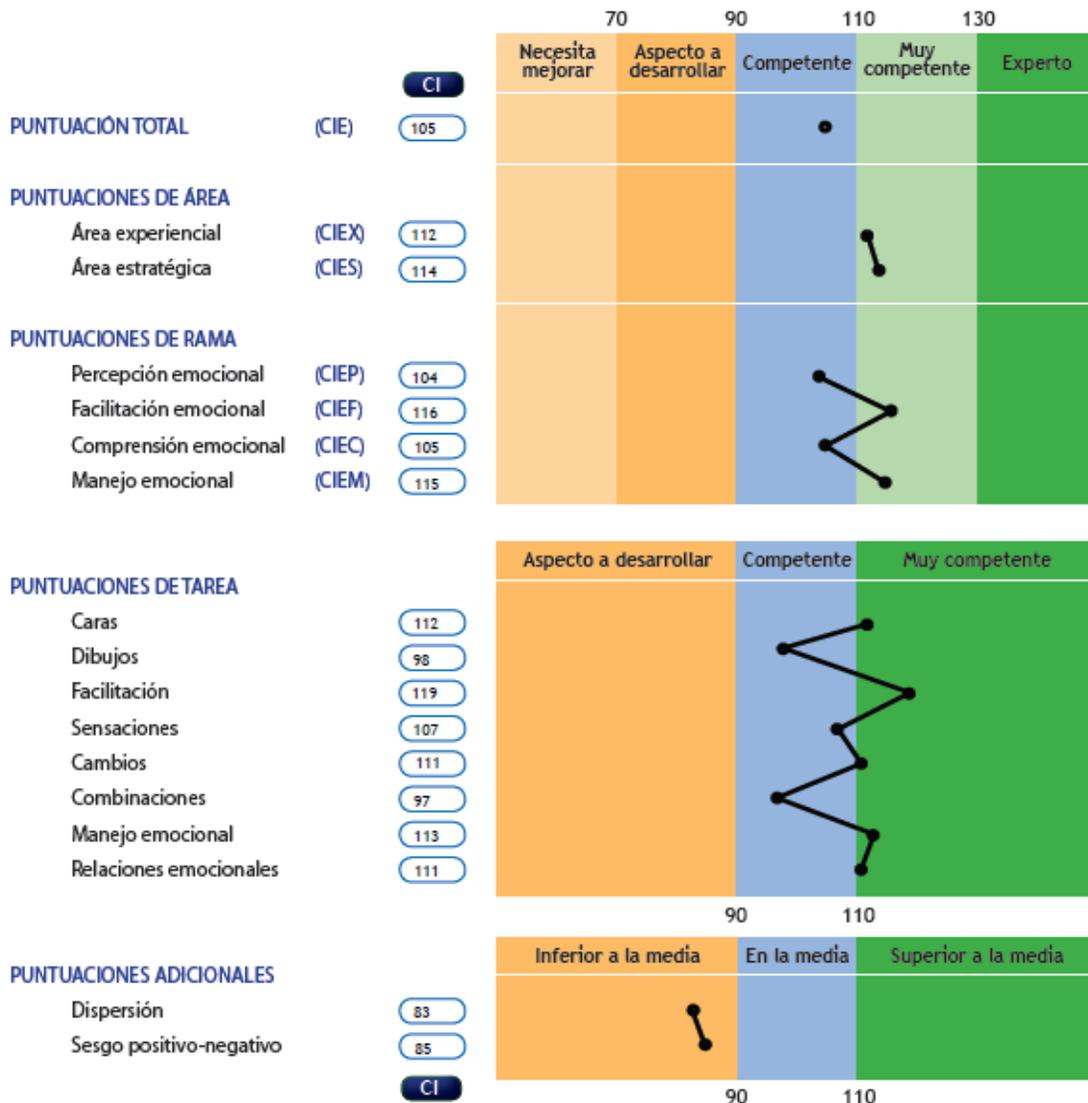


A la *vanguardia* de la *evaluación psicológica*  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 44  
**Edad:** 66 años **Sexo:** Varón **Fecha de aplicación:** 09/08/2018  
**Baremo:** México, baremo general, varones  
**Responsable de la aplicación:** WVM56



Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:

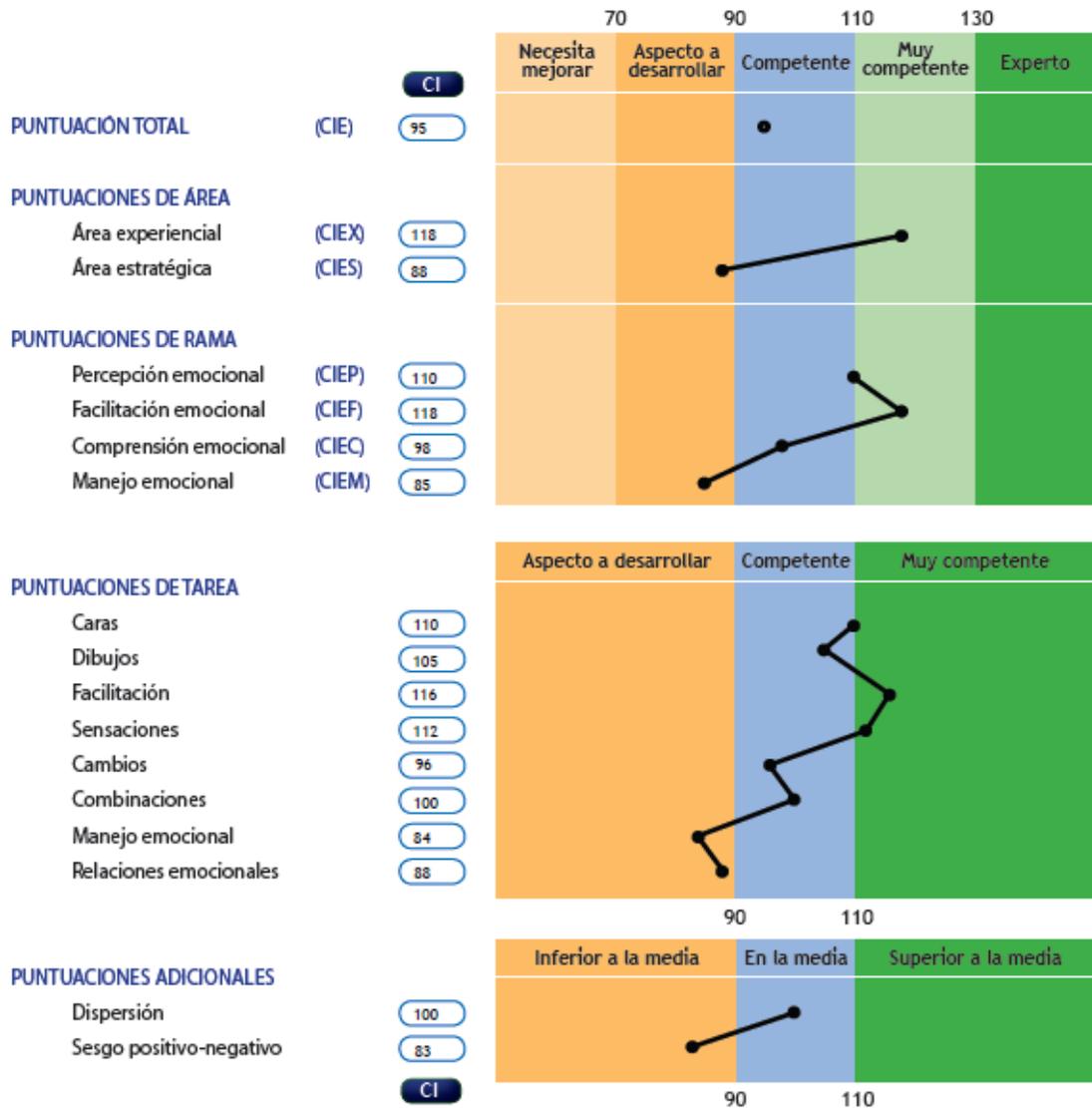


A la vanguardia de la evaluación psicológica  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 45  
**Edad:** 42 años **Sexo:** Mujer **Fecha de aplicación:** 09/08/2018  
**Baremo:** México, baremo general, mujeres  
**Responsable de la aplicación:** WVM56



Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:

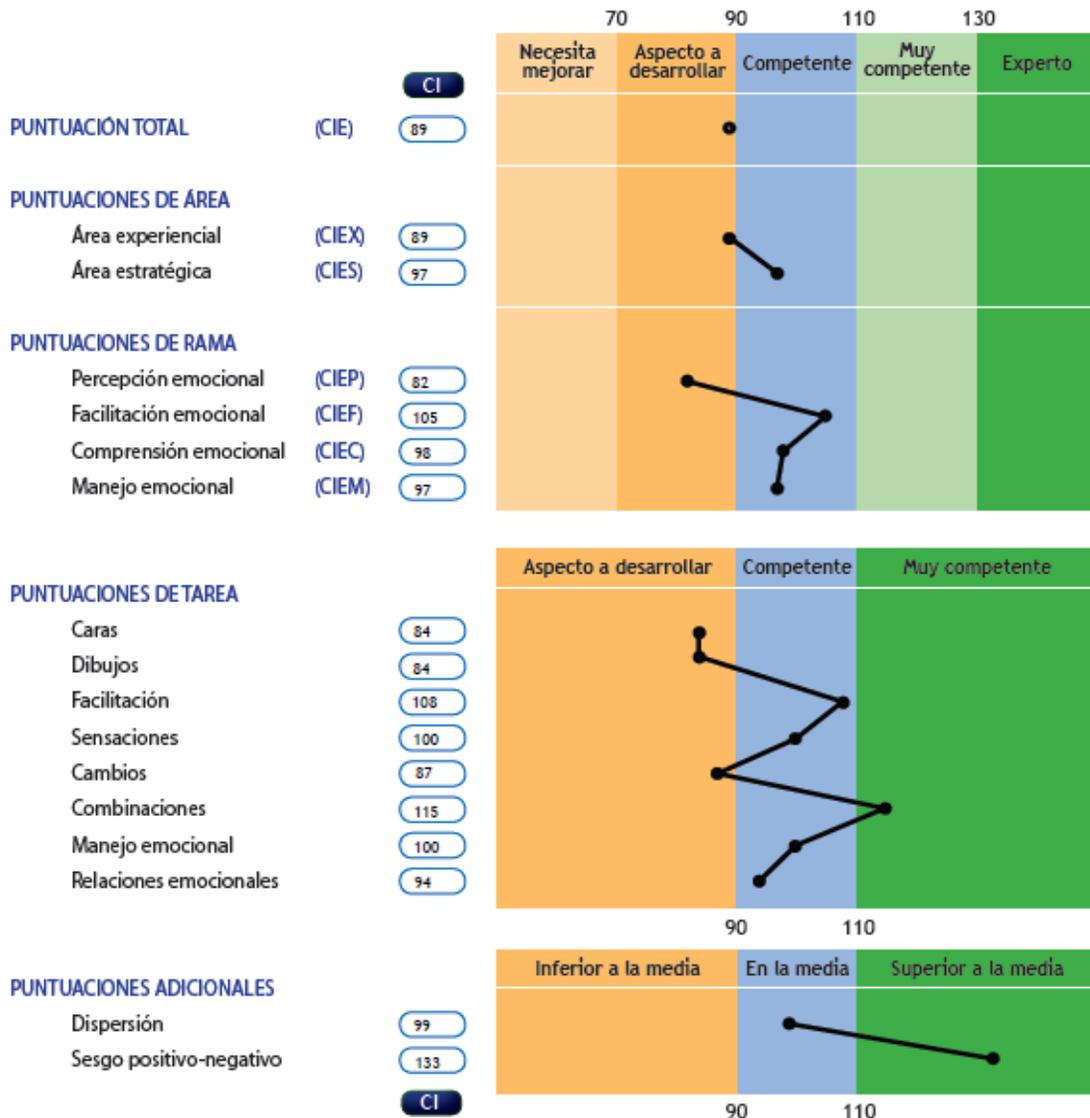


A la vanguardia de la evaluación psicológica  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 46  
**Edad:** 53 años **Sexo:** Varón **Fecha de aplicación:** 21/08/2018  
**Baremo:** México, baremo general, varones  
**Responsable de la aplicación:** WVM56



Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:

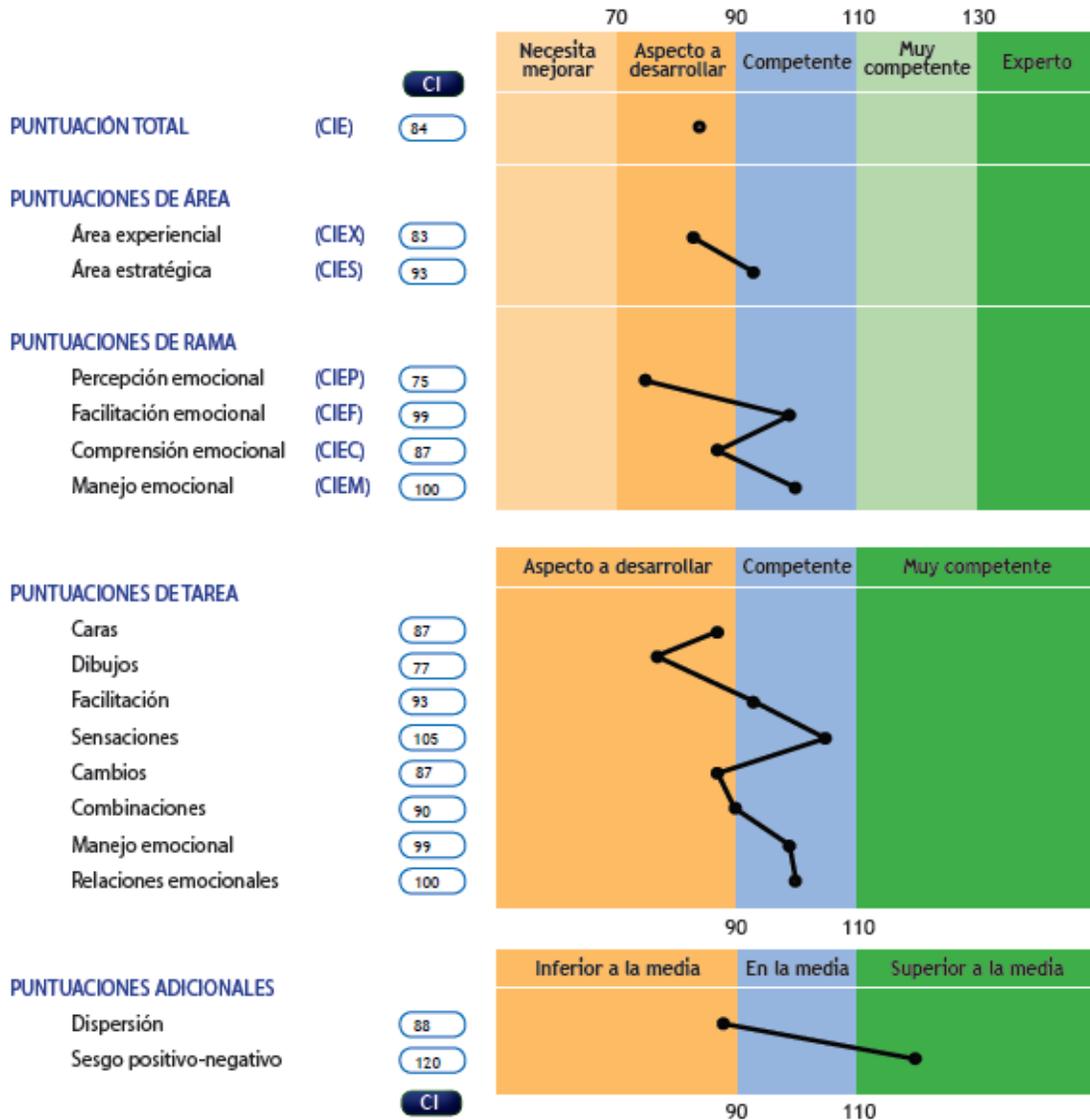


A la *vanguardia* de la *evaluación psicológica*  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 47  
**Edad:** 61 años **Sexo:** Varón **Fecha de aplicación:** 15/08/2018  
**Baremo:** México, baremo general, varones  
**Responsable de la aplicación:** WVM56



Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:



A la *vanguardia* de la *evaluación psicológica*  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 48

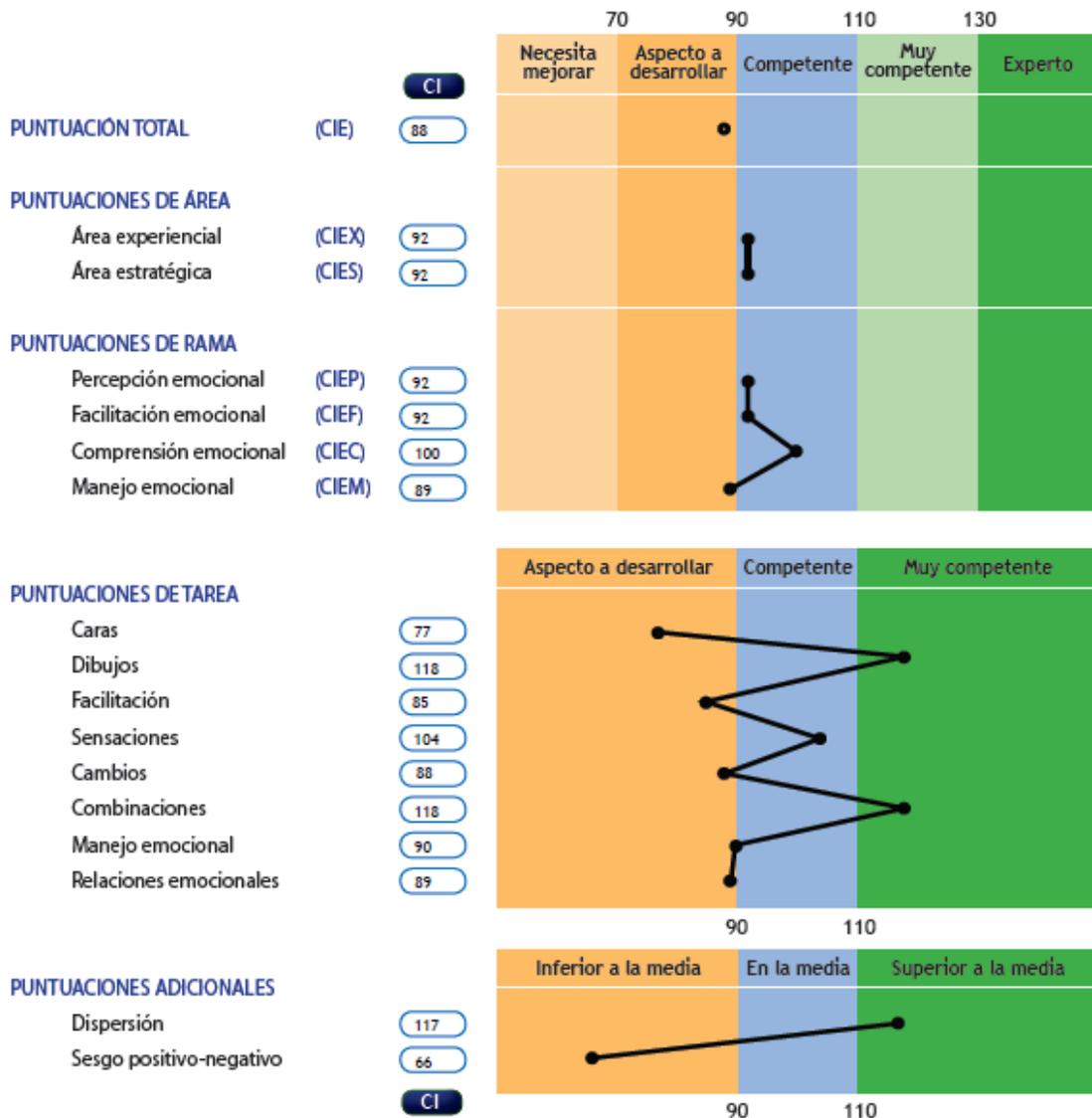
**Edad:** 57 años

**Sexo:** Mujer

**Fecha de aplicación:** 13/08/2018

**Baremo:** México, baremo general, mujeres

**Responsable de la aplicación:** WVM56



Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:

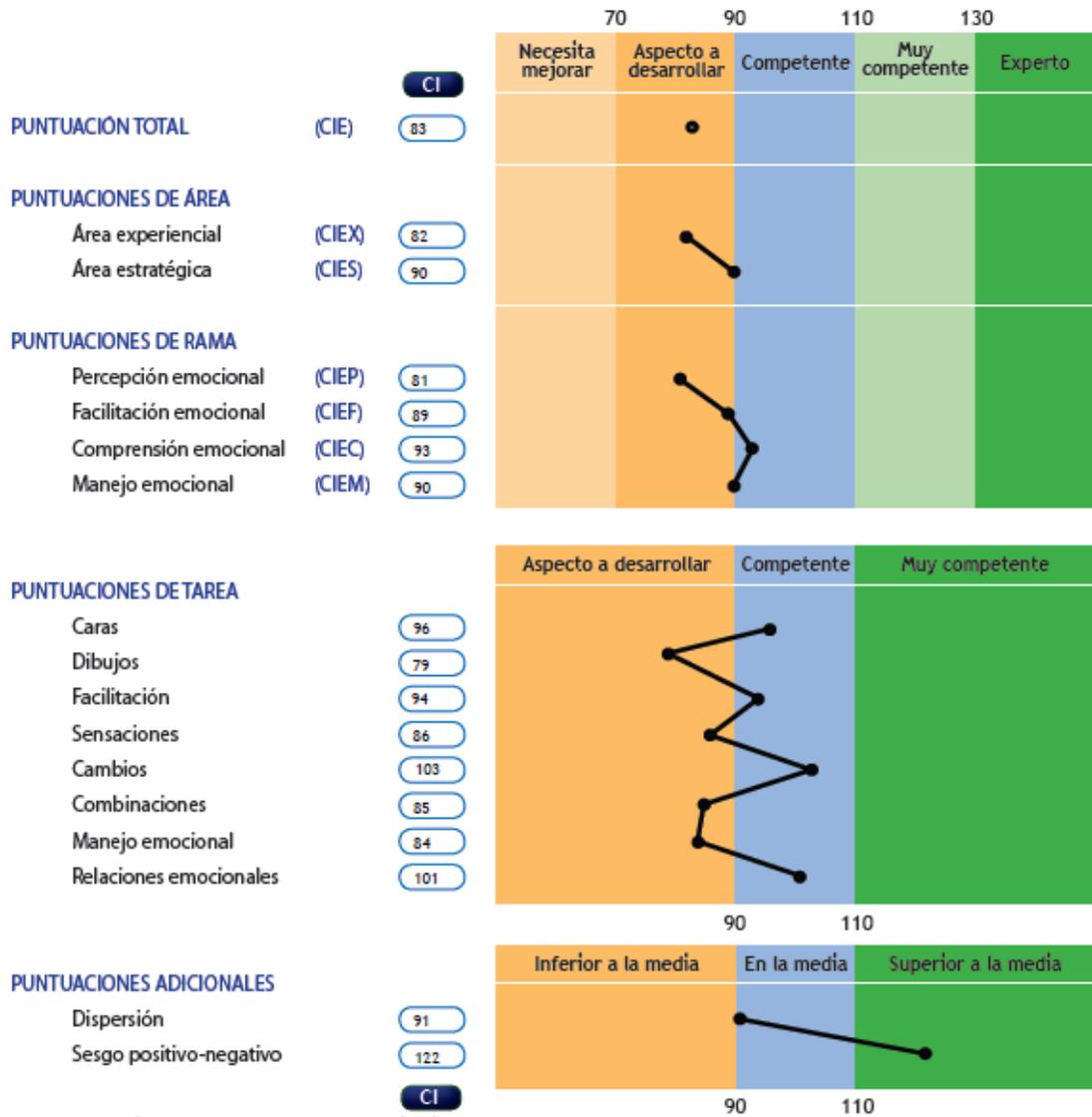


A la *vanguardia* de la *evaluación psicológica*  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 49  
**Edad:** 60 años **Sexo:** Varón **Fecha de aplicación:** 07/08/2018  
**Baremo:** México, baremo general, varones  
**Responsable de la aplicación:** WVM56



Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:

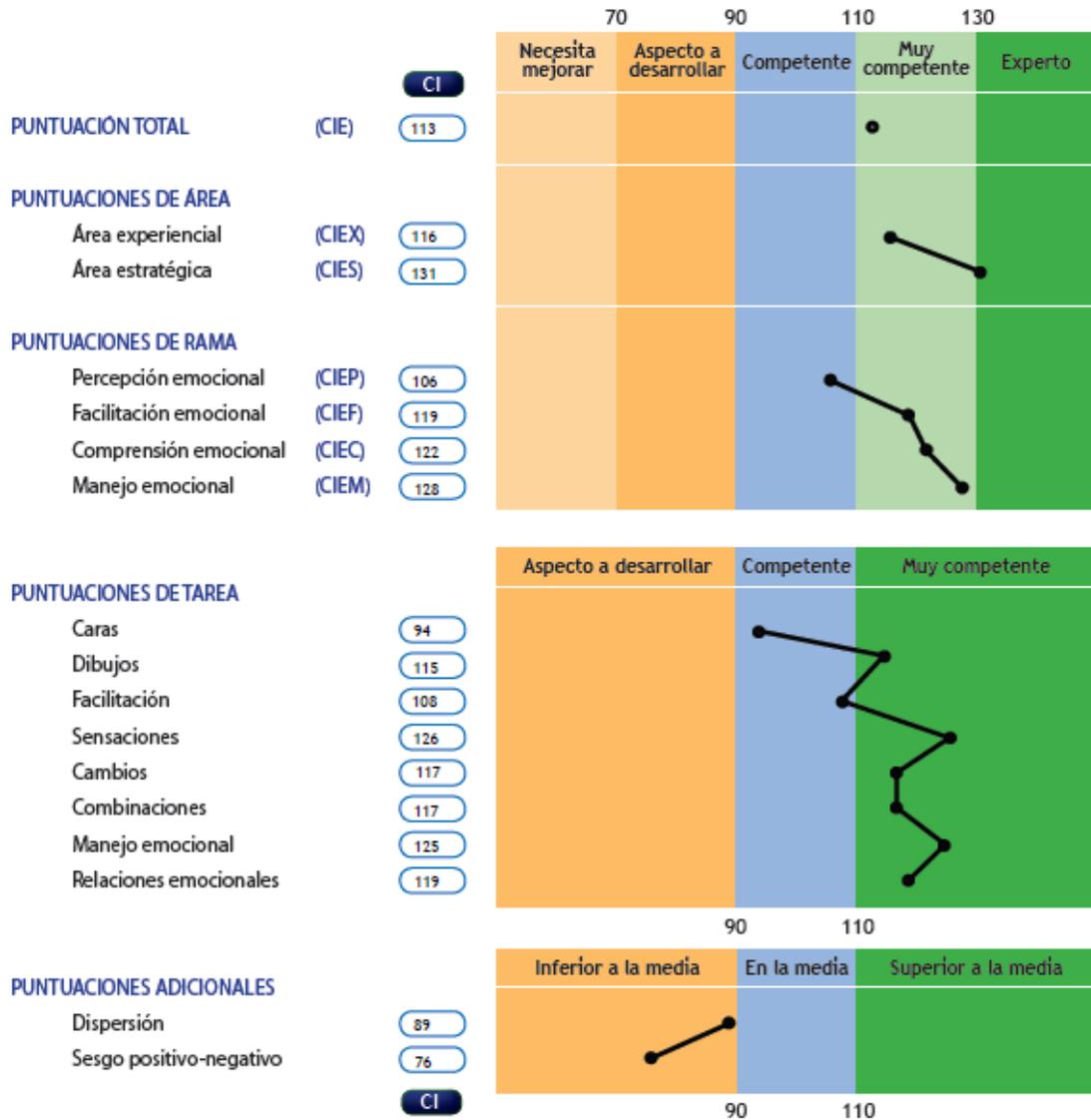


A la *vanguardia* de la *evaluación psicológica*  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)

# PERFIL



**Nombre:** 50  
**Edad:** 57 años **Sexo:** Varón **Fecha de aplicación:** 09/08/2018  
**Baremo:** México, baremo general, varones  
**Responsable de la aplicación:** WVM56



Observaciones:



A la *vanguardia* de la *evaluación psicológica*  
[www.teaediciones.com](http://www.teaediciones.com)