



Universidad del Azuay

Facultad de Psicología

Carrera de Psicología Organizacional

**CORRELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA
EMOCIONAL Y CLIMA LABORAL EN UNA
ENTIDAD DE SEGURIDAD CIUDADANA**

Autora:

Paulina Segarra Sarmiento.;

Directores:

Mgst. Leonardo Carpio Cordero.;

Cuenca – Ecuador

2023

DEDICATORIA

A mi abuelita Rosa, por estar siempre pendiente de mí y amarme todos los días, a mi madre, que desde pequeña me ha inculcado valores para ser una buena persona, a mi hermana, por demostrarme que siempre se puede salir adelante a pesar de las circunstancias difíciles de la vida, a mi padre, por ayudarme en todo lo que ha estado en sus manos y, por último, pero no menos importante a mi compañero de aventuras, por caminar junto a mí durante todo este tiempo.

AGRADECIMIENTO

A mi tutor por dedicar su tiempo y estar pendiente en la realización de este trabajo. A mi profesor Mgtr. Carlos González por hacerme una persona más responsable y brindarme su apoyo en el transcurso de mi vida universitaria. Agradezco a todo el personal y al coordinador de la institución por haberme permitido hacer la investigación para mejorar la empresa. A mí misma, por todo el esfuerzo que he empleado en la realización de mi trabajo de titulación.

RESUMEN:

La presente investigación pretendió generar un insumo para mejorar el clima organizacional de una empresa pública de seguridad, explicando el alcance de la inteligencia emocional en el clima laboral. Para el estudio se han empleado EQI Bar-On y Escala de Clima Organizacional, los cuestionarios se aplicaron al personal operativo de la organización, conformado por 86 personas. Se llegó a la conclusión; mientras mayor inteligencia emocional de los colaboradores, se manejaría mejor la presión ejercida por el líder y la generada por las características del trabajo, posterior a esto se evidenció que la mayor deficiencia en el clima organizacional es “sentido de pertenencia” y se realizó un plan de mejora.

Palabras clave: Claridad y Coherencia en Dirección, Clima Organizacional, Correlación, Inteligencia Emocional, Sentido de Pertenencia.

ABSTRACT:

This investigation pretended to generate input to improve the organizational climate of a public security company by explaining the scope of emotional intelligence in the work environment. For the study, the EQI Bar-On and Organizational Climate Scale were used, the questionnaires were applied to the operational personnel of the organization, composed of 86 people. The results suggest that the greater the employees emotional intelligence the better they can handle pressure inherent by both the position and the exerted by the leader. After this, it was noticed that the greatest deficiency in the organizational climate is the "sense of belonging". A plan of improvement was developed.

Keywords: Clarity and Coherence in Direction, Organizational Climate, Correlation, Emotional Intelligence, Sense of Belonging.



Este certificado se encuentra en el repositorio digital de la Universidad del Azuay, para verificar su autenticidad escanee el código QR

Este certificado consta de: 1 página

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTO	II
RESUMEN.....	III
ABSTRACT:.....	III
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1	2
1. MARCO TEÓRICO.....	2
1.1 Inteligencia Emocional.....	2
1.1.1 Definición	2
1.1.2 Modelos de Inteligencia Emocional	2
1.1.2.1.- Modelos mixtos	2
1.1.2.2.- Modelos de habilidades	4
1.1.3 Manejo de la Inteligencia Emocional dentro de una organización	4
1.1.4 La influencia de la Inteligencia Emocional en la eficacia organizativa.....	5
1.1.5 Instrumentos para medir la inteligencia emocional.....	6
1.2 Clima organizacional.....	7
1.2.1 Definición	7
1.2.2 Elementos del clima organizacional	8
1.2.3 Clima organizacional desde la motivación	8
1.2.4 Instrumentos para medir el clima organizacional.....	9
CAPÍTULO 2	11
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	11
2.1 Objetivo general:.....	11
2.2 Objetivos específicos.....	11
2.3 Materiales y métodos	11
2.4 Población de estudio.....	12
2.5 Criterios de selección	12
2.5.1 Criterios de inclusión.....	12
2.5.2 Criterios de exclusión	12
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
2.6.1 EQ-I Bar-On Emotional Quotient Inventory de Reuven Bar-On	13
2.6.2 Cuestionario Escala de Clima Organizacional (EDCO)	13
2.7 Proceso de recolección de datos.....	14
2.8 Procesamiento de análisis de datos	15
2.8.1 Estadística descriptiva	15

2.8.2 Estadística correlacional	16
CAPÍTULO 3	17
3. RESULTADOS	17
3.1 Resultados cuantitativos	17
3.1.1. Estadística Descriptiva.....	17
3.3.2 Estadística correlacional	19
3.2 Resultados cualitativos	22
3.3 Plan de mejora	28
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	31
CONCLUSIONES.....	32
RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS.....	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Factores generales- inventario EQ -i de Bar-On	3
Tabla 2. Correlación de la variable de inteligencia emocional y las dimensiones del clima organizacional.....	20
Tabla 3. Primer objetivo plan de intervención.....	29
Tabla 4. Segundo objetivo plan de intervención.....	30
Tabla 5. Tercer objetivo plan de intervención	30

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Dimensiones de Inteligencia Emocional	17
Ilustración 2. Dimensiones de Clima Organizacional	18
Ilustración 3. Compromiso Organizacional.....	23
Ilustración 4.Orgullo Organizacional.....	24
Ilustración 5. Factores que Impiden el Sentido de Pertenencia	25
Ilustración 6. Toma de decisiones.....	26
Ilustración 7. Propuesta mejora sentido de pertenencia	27

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.Operacionalización de la variable Inteligencia Emocional	31
Anexo 2.Operacionalizacion de la variable Clima Organizacional	32
Anexo 3.Cuestionario de la variable Inteligencia Emocional.....	33
Anexo 4.Cuestionario de la variable Clima Organizacional.....	38
Anexo 5..Entrevista mejora de sentido de pertenencia	40

INTRODUCCIÓN

En la actualidad se habla mucho acerca de la importancia del bienestar laboral. Las empresas buscan colaboradores que se desempeñen correctamente en la realización de las actividades, aquellos que se apoderen de buenas decisiones, tomando en cuenta la capacidad de gestionar sus emociones y ayudar a resolver conflictos, todo esto se resume en que los trabajadores tengan inteligencia emocional, una vez desarrollada la misma permitirá que los empleados laboren en un buen ambiente de trabajo, es decir que exista un clima organizacional adecuado.

Esta investigación se realizó con la finalidad de generar un insumo para la mejora del clima organizacional del personal operativo de una empresa pública de seguridad de en la ciudad de Cuenca.

La estabilidad emocional dentro de las empresas es un pilar fundamental, ya que mediante el mismo se tiene un manejo de las emociones, lo que va a permitir que existan relaciones positivas y asertivas entre los colaboradores, es así como se origina el compañerismo, trabajo en equipo, y se logra las metas institucionales.

Si existe un clima laboral adecuado los trabajadores van a demostrar su compromiso, satisfacción, no va a existir mucha rotación del personal, el índice de ausentismo va a bajar, así mismo los accidentes de trabajo. Las empresas necesitan personas que controlen sus emociones de una manera adecuada y que se desempeñen laboralmente de manera adecuada.

Con el fin de tener una visión integrado de la manera en como son comprendidos diferentes procesos es necesario comprender las relaciones que existe entre ambas variables y de esta manera entender el comportamiento humano.

CAPÍTULO 1

1.MARCO TEÓRICO

1.1 Inteligencia Emocional

1.1.1 Definición

El término de inteligencia emocional (IE), por primera vez fue utilizado en el año 1990, por los psicólogos John Mayer perteneciente a la Universidad de New Hampshire y Peter Salovey de la Universidad de Harvard (Mayer y Salovey, 1997, como se citó en Naranjo, 2016).

Mayer y Salovey se refirieron a la IE como la capacidad de comprender de manera exacta las emociones de uno mismo y de los demás, la forma de exteriorizar las mismas y la manera en la que repercuten en las relaciones, además se recalca la importancia de gobernar tus propias emociones y la de las otras personas.

De igual manera, al mencionar a la inteligencia emocional se debe regular y manejar los estados emocionales e incorporar dichas emociones en el pensamiento y encadenar con aspectos importantes de la vida, tales como: “la satisfacción con la vida, la calidad de las relaciones interpersonales o el éxito en el trabajo, etc.” (Pérez, K; Pedraza, Vilorio, J. (2022).

1.1.2 Modelos de Inteligencia Emocional

Los investigadores que se han dedicado a estudiar la inteligencia emocional han propuesto diversos modelos. De manera general, Mayer ha planteado dos modelos de IE, los ha clasificado en modelos mixtos y modelos basados en las habilidades (Mayer y Salovey, 1997)

1.1.2.1.- Modelos mixtos.

Estudian los rasgos de personalidad como el dominio del impulso, motivación, la indulgencia a situaciones frustrantes, el manejo frente al estrés, la ansiedad, el asertividad, la confianza y la permanencia. Los autores que se han dedicado a investigar en este campo son Goleman y Bar-On. (García y Giménez, 2010).

1.1.2.1.1- Modelo de D. Goleman

Daniel Goleman propone cinco componentes básicos de la IE. Además, Goleman propone diversas cualidades de personalidad: autoconciencia, autorregulación, control de estrés, automotivación, o manejo de relaciones interpersonales, en sus estudios abarca casi todas las áreas de personalidad. El instrumento está conformado de dos aptitudes: la inteligencia intrapersonal y tiene tres subescalas de autoconocimiento, autocontrol y motivación, además la inteligencia impersonal que cuenta con dos subescalas de empatía y habilidades sociales. Este modelo se ha aplicado en diferentes organizaciones ya que estructuralmente fue diseñado para abarcar las competencias generales para profesionales y cargos administrativos. (Trujillo y Rivas, 2005).

1.1.2.1.2- Modelo de Bar-On

El autor propone un modelo en el que se muestra diferentes factores como: destrezas interpersonales e interpersonales, adaptabilidad, manejo de estrés y el estado de ánimo en general la cual le divide en quince subcomponentes. Este cuestionario consta de 133 ítems, con cinco escalas y quince subescalas. (Trujillo y Rivas, 2005).

Tabla 1

Factores generales- inventario EQ -i de Bar-On

Factores	Habilidades Medidas
Inteligencia intrapersonal	Autoconciencia emocional, asertividad, autoestima, auto actualización e independencia.
Inteligencia interpersonal	Empatía, relaciones interpersonales, responsabilidades sociales
Adaptación	Solución de problemas, comprobación de la realidad y flexibilidades sociales

Manejo de estrés	Tolerancia al estrés, control de impulsos sociales.
Humor general	Felicidad, optimismo

Fuente (Bar-On, 1997, citado en Trujillo y Rivas, 2005)

1.1.2.2.- Modelos de habilidades

Son los que apoyan la fundamentación teórica de la inteligencia emocional en las destrezas para el procesamiento de la información emocional. En estos modelos se manifiesta que existen una serie de habilidades cognitivas las cuales permiten percibir, evaluar, expresar, manejar y autorregular las emociones utilizando la inteligencia y guardando relación con el bienestar, por medio de los valores de la ética y las normas sociales. (García y Giménez, 2010).

1.1.2.2.1. -Modelo de Salovey y Mayer

El modelo se ha vuelto a redactar en varias ocasiones debido a que los autores introdujeron el componente de la empatía y han logrado mejorar su teoría, como resultado de esto, se ha posicionado como uno de los modelos más utilizados. El modelo hace referencia a diversas habilidades tales como: preparación emocional, facilitación emocional del pensamiento, comprensión emocional, dirección emocional y regulación reflexiva de las emociones para promover el crecimiento personal.

En general, los autores del modelo plantean diversas habilidades internas de los seres humanos en los que en base a la práctica se van a ir potenciando y de esta manera mejorar continuamente (García y Giménez, 2010).

1.1.3 Manejo de la Inteligencia Emocional dentro de una organización

Mc Clellan citado por Jericó (2001) manifiesta que las personas que tienen un correcto desarrollo en todos los componentes que conforman la inteligencia emocional, la mayoría de las veces se desempeñan adecuadamente en el ámbito profesional. La inteligencia emocional es una herramienta indispensable en el éxito laboral, para enfrentar de la manera adecuada en los conflictos cotidianos, sin miedo de tomar las decisiones que se presenten en la vida, para demostrar los sentimientos de la manera adecuada, sin

egoísmo. Las personas que tienen elevada inteligencia emocional exhiben algunos rasgos tales como: escucha activa, comprender a los demás, brindar soluciones adecuadas a los problemas, solucionar conflictos y vencer las situaciones complicadas.

La inteligencia emocional juega un papel fundamental debido a que nos permite tener conocimiento de las propias emociones, abrazar los sentimientos de las otras personas, soportar las presiones, frustraciones y situaciones de estrés en el trabajo, en cuanto al trabajo en equipo se puede tomar una actitud empática, todos estos aspectos van a permitir un mayor desarrollo personal (Villa, 2013).

Las personas que no tienen un alto coeficiente emocional enfrentan diversas dificultades que les impiden tener un correcto desempeño, entre estos factores se encuentran el aislamiento social, depresión y ansiedad, dificultad para concentrarse, agresividad, por lo que se involucran en los problemas, no existe motivación y ausencia de energía emocional. Para eludir problemas en las organizaciones, las mismas tienen el deber de crear condiciones adecuadas en las cuales los sentimientos y emociones se expresen; por lo mismo se debería realizar capacitaciones para desarrollar la inteligencia emocional en el trabajo y no solo las competencias técnicas. Además, es de suma importancia incorporar la variable de inteligencia emocional en el proceso de selección del personal, con el fin de contratar el personal adecuado, que demuestre armonía entre la razón y la emoción (Villa, 2013).

1.1.4 La influencia de la Inteligencia Emocional en la eficacia organizativa

Es posible estudiar con éxito la inteligencia emocional en el manejo de las personas que conforman las empresas, en cualquier momento, sin importar las situaciones difíciles (de Pelekais, Nava, Tirado, 2006).

Es por esto que Cherniss y Goleman (2005) califican a los jefes como los responsables de que los empleados de las empresas se sientan satisfechos y animados, por lo que las autoridades deberán tener un alto índice de inteligencia emocional. Las personas que son inteligentes emocionalmente pueden reconocer las emociones de los demás y las propias, por lo que es indispensable que los jefes detecten cuando los trabajadores se sientan desmotivados, desanimados e insatisfechos con las labores que realizan (Romero, 2016).

Otro momento en el que se puede evidenciar la inteligencia emocional de los directivos es el momento de afrontar los cambios, los jefes deben manejar su ansiedad e incertidumbre y de esta manera podrá comprender el choque emocional del cambio, primero en sí mismo y luego en los demás (Romero, 2016).

Además, puede ayudar en la toma de decisiones, ya que les permite apoderarse de las opciones más correctas en busca del beneficio de la empresa. Por último, se puede utilizar la inteligencia emocional en los siguientes aspectos: reclutamiento, planes de carrera, trabajo en equipo, productividad, salud del colaborador, estado de ánimo, en general en todos los ámbitos en los que se deben relacionar las personas (Romero, 2016).

1.1.5 Instrumentos para medir la inteligencia emocional

Por medio del análisis de la literatura que se ha estado realizando se ha llegado a la conclusión que existen diversos métodos e instrumentos para evaluar la Inteligencia Emocional (ej., Bar-On, 1996; Mayer & Salovey, 1997; Davies, 1998; Goleman, 1999; Ciarrochi, 2000; Dawda & Hart, 2000; Caruso & Salovey, 2000; Tapia, 2001; Wong & Law, 2002). Pese a los esfuerzos, no se ha llegado a un consenso entre los investigadores en el que determinen cual es el método más destacado (Mejía, 2013).

Continuando con la exploración de los instrumentos de medición, a los mismo se los ha clasificado en tres tipos de método: “1) test de competencias, 2) cuestionarios de autodescripción, 3) método de los informadores”. Si se hace referencia a los test de competencia, a la persona se le presentará frente a diversas tareas, resolver problemas, en los cuales se espera una respuesta acertada, por ende, la inteligencia emocional más elevada (Mejía, 2013).

En cuanto a los cuestionarios de auto descripción, los participantes están sujetos a describirse por medio de varias afirmaciones, ejemplos de esto es el Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn (1997) y el Trait Meta-Mood Scale (Salovey, 1999); con la resolución de estos cuestionarios se busca conocer las capacidades de autoanálisis y autoconocimiento, se debe recalcar que muchas veces las personas tienen una autopercepción desajustada de la realidad (Mejía, 2013).

Respecto al método de los informadores se pide a los observadores (ej., compañeros de trabajo, superiores, compañeros de curso situar al sujeto con relación a diversas

afirmaciones, se utiliza esta idea debido a que se considera a la inteligencia emocional como la capacidad para reconocer las emociones propias y la de las demás personas que se encuentran en nuestro entorno, es por esto que se ha decidido preguntarles a las personas cercanas acerca de cómo controlamos nuestras emociones en la vida cotidiana. Este método es muy utilizado debido a que reduce el riesgo de la autopercepción, es por esto que en algunos cuestionarios de IE se implementan varios instrumentos de observación externa (Mejía, 2013).

1.2 Clima organizacional

1.2.1 Definición

Al inicio de la década de los sesenta del siglo anterior, los investigadores Likert y Mc Gregor plantearon el concepto de “clima organizacional”, también conocido como clima laboral, en cuanto al interés de estudiar la manera en la que los responsables de la organización establecían el clima en el que los empleados se desempeñan, el modo y la eficacia en el que lo hacían y el modo en el que las acciones realizadas tienen una influencia adecuada en la organización (Cuadra y Veloso, 2007).

El clima organizacional es el conjunto de características y cualidades del medio ambiente laboral, en los cuales los trabajadores están inmersos, estas peculiaridades pueden ser captadas de manera directa e indirecta; este tiene consecuencias en el comportamiento laboral, además es una variable que guarda estrecha relación con la conducta individual y los factores de la estructura organizacional. Las características del sistema organizacional (Segredo, García León, Perdomo, 2017).

Por otra parte, diversos estudios han comprobado que, si existe un adecuado clima laboral, los empleados que conforman las empresas tienen un correcto desempeño en la organización, así mismo; los empleados han encontrado armonía entre la vida de la empresa y la familiar, contentamiento en el puesto de trabajo y la calidad directiva (liderazgo) (Cuadra y Veloso, 2007).

1.2.2 Elementos del clima organizacional

El entorno laboral guarda estrecha relación con el comportamiento y la manera de proceder de las personas que integran la organización; el mismo posee diversos elementos que subordinan el tipo de ambiente, en este grupo se encuentran

- El estado individual de cada empleado, en donde sale a relucir sus actitudes, percepciones, valores, estrés, personalidad y aprendizaje,
- Liderazgo, dirección, influencia y poder de los directivos,
- La motivación, requerimientos, determinación y esfuerzo de los empleados,
- La estructura organizacional
- La evaluación, planes de remuneración, comunicación organizacional, la toma de decisiones y los procesos organizacionales.

Los elementos nombrados anteriormente determinan el desempeño de los empleados en relación a cumplir los objetivos, la moral y la calidad del trabajo, todos estos aspectos se reflejarán en la empresa, aumentando su producción, eficiencia, adaptación, progreso y reducción del ausentismo. Entonces, en base a las características de los empleados se va a conocer la realidad en la que se desenvuelven, de la misma manera, se reflejará en alcanzar los logros de la organización, es por esta razón que se concluye que el clima laboral guarda estrecha relación con los frutos de la organización (Romero, 2016).

1.2.3 Clima organizacional desde la motivación

Chiavenato (2011) menciona que la motivación se da a nivel individual, contrario al clima organizacional que es a nivel organizacional. A lo largo de la vida se presentan diversas situaciones que permiten satisfacer las necesidades fisiológicas, de seguridad, de pertenencia a un grupo y de autorrealización, de esta manera se logrará un equilibrio emocional; el satisfacer estas necesidades depende de las personas que conforman las jerarquías altas. Cada persona se adapta de manera diferente, para conseguirlo, las personas deben gozar de salud mental, es decir las personas que se encuentran mentalmente sanas, son capaces de salir adelante a pesar de que los obstáculos que se

presenten en la vida y tienen relaciones satisfactorias con los demás. Al tema tratado con anterioridad se lo denomina clima organizacional, guarda estrecha relación con el ambiente interno entre los integrantes de una organización; dicho clima se encuentra estrechamente conectado con la motivación de los empleados, es decir, si los colaboradores se encuentran motivados, va a sea posible que se establezcan relaciones de satisfacción, interés, ayuda, ánimo, entre otras. En cambio, si las personas no se encuentran motivadas, se va a evidenciar esto en diferentes aspectos tales como: un clima organizacional malo, de apatía, desinterés, insatisfacción, depresión y en los casos más extremos hasta de agresividad, desagrado, desorden, entre otras (Romero, 2016).

Es importante recalcar que, para el adecuado desarrollo fundamental de una organización, la motivación se ha visto relacionada con la satisfacción laboral, el clima organizacional y las relaciones laborales. Se ha comprobado que las compañías en las que el personal se encuentra motivado los clientes van a estar muy satisfechos con el servicio brindado.

Además, existen diversos factores que participan en la motivación laboral y por ende van a ayudar a alcanzar las metas anteriormente planteadas, ya sean individuales o grupales. Entre estos factores se encuentran. 1° Relación laboral en el que se evidencie la satisfacción, motivación y desempeño; 2° Preponderancia de las expectativas y compensaciones en relación con la satisfacción laboral ;3° Clima laboral positivo en donde el trabajador se sienta a gusto; 4° Resultados de la satisfacción en la empresa (Peña y Villón, 2017).

1.2.4 Instrumentos para medir el clima organizacional

Al medir el clima organizacional las compañías pueden conocer la percepción de los empleados en cuanto a las condiciones físicas como emocionales en las que desempeñan sus labores. Si se evalúe el clima va a ser posible mejorar las áreas en los que se evidencie un puntaje bajo, lo cual permitirá crear un ambiente laboral positivo (Romero, 2016).

Existen algunas herramientas de medición.

- Entrevistas

Se pueden realizar de manera grupal e individual, se centran en aspectos puntuales de la organización; por medio de la misma se puede conocer si hay diversos climas organizacionales. Además, se pueden realizar entrevistas de salida, en las cuales se va a conocer una respuesta sincera en cuanto a las condiciones laborales en las que se desempeñó la persona.

- Encuestas

Se usan para recolectar datos precisos, en este caso acerca del grado de satisfacción de los colaboradores, tienen un bajo margen de error, ya que se realiza de manera global, por lo que es fácil identificar las áreas en las que se debe mejorar y reconocer las tendencias. Entre los instrumentos más destacados se encuentra el Cuestionario de Clima Laboral (CLA) elaborado por Hogrefe TEA Ediciones, Cuestionario de Clima Organizacional de Litwin y Stringer y el que se empleó en la investigación, Escala de Clima Organizacional (EDCO).

- Grupos focales

Hace referencia a un grupo de 6 a 12 personas en las cuales un moderador les realiza preguntas puntuales acerca de la organización, se debe lograr un ambiente de confianza y de esta manera las personas se van a manifestar de manera abierta.

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación tiene un enfoque cuantitativo y cualitativo, puesto que se recolectaron datos con base a la medición numérica y el análisis estadístico para cuantificar las variables en estudio, posterior a esto se aplicó la técnica de análisis de grupo focal con el fin de generar insumos para la creación del plan de intervención. Además, la investigación tiene un alcance correlacional, ya que se buscó hallar la relación entre las variables de inteligencia emocional y clima organizacional.

El diseño de investigación es no experimental puesto que no se realizó ninguna modificación a las variables, su propósito fue cuantificarlas en el tiempo y contexto predispuesto en el que se encuentran.

2.1 Objetivo general:

- Generar un insumo para la mejora del clima organizacional de institución de seguridad pública.

2.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de inteligencia emocional y clima laboral del personal operativa de una empresa pública de seguridad de Cuenca.
- Encontrar la correlación entre ambas variables
- Crear un plan de intervención

2.3 Materiales y métodos

Para cuantificar las variables se empleó los cuestionarios de Inteligencia Emocional BarOn y Escala de Clima Organizacional (EDCO). Posterior a esto se realizó una encuesta en el grupo focal con el propósito de elaborar un plan de mejora en la variable que obtuvo el menor puntaje. Los datos cualitativos se procesaron mediante el

programa Atlas Ti y finalmente se desarrolló el plan de mejora en base a las necesidades de los colaboradores.

2.4 Población de estudio

El estudio se realizó en una empresa pública de seguridad de la ciudad de Cuenca creada en el año 2012, la misma está conformada por 129 servidores, los cuales se encuentran distribuidos en los siguientes departamentos: coordinación, dirección de operaciones, dirección de estadística, dirección de tecnología y soporte, dirección de asesoría jurídica, dirección de planificación y gestión estratégica, dirección de comunicación social y dirección administrativa financiera y administración de recursos humanos; en este caso se decidió ocuparse en el departamento de dirección de operaciones, conformado por 99 personas, ya sea el personal encargado de la vigilancia de cámaras o los que atienden a las llamadas; se ha elegido trabajar en este departamento ya que después de una reunión con el coordinador de dicha empresa manifestó que se han presentado algunos problemas tales como: falta de adaptación, impuntualidad, falta de compromiso, ausentismo frecuente y falta de productividad los mismos que afectan en la productividad de la empresa.

2.5 Criterios de selección

2.5.1 Criterios de inclusión:

Trabajadores del área operativa que se encuentren 6 o más meses de servicios.

Funcionarios del área operativa que firmaron el consentimiento informado.

2.5.2 Criterios de exclusión:

Empleados del área operativa que tengan menos de 6 meses en la empresa.

Colaboradores del área operativa que no tengan voluntad de contribuir en la investigación.

2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.6.1 EQ-I Bar-On Emotional Quotient Inventory de Reuven Bar-On

Para evaluar la inteligencia emocional se contempló el modelo de EQ-I Bar-On Emotional Quotient Inventory de Reuven Bar-On, en la adaptación realizada por la autora peruana Nelly Ugarriza Chávez, la evaluación está conformada por 133 ítems que se organizan en diferentes dimensiones, la primera es la dimensión intrapersonal que está constituida por 26 ítems, la dimensión interpersonal con 27 ítems, la dimensión adaptabilidad con 25 ítems, la dimensión manejo de tensión conformada por 28 ítems y la dimensión ánimo, constituida con 27 ítems, los cuales van a ser medido por medio de una escala ordinal. La evaluación es sin límite de tiempo, sin embargo, se aproxima que puede durar entre 30 a 40 minutos. La aplicación se puede realizar en personas que tengan 15 años en adelante. El instrumento tiene un grado de confiabilidad de 0.85 en alfa de Cronbach concorde a su consistencia interna.

Para medir la variable de Inteligencia Emocional por medio del modelo de EQ-I Bar-On Emotional Quotient Inventory se tomó en cuenta las siguientes escalas:

- Nivel bajo: 133-266 puntos.
- Nivel regular: 267- 340 puntos.
- Nivel alto: 341- 373 puntos.

2.6.2 Cuestionario Escala de Clima Organizacional (EDCO)

En cuanto a la variable clima organizacional se utilizó el cuestionario Escala de Clima Organizacional (EDCO), autores Yusset Acero, María Echeverri, Sandra Lizarazo, Ana Quevedo y Bibiana Sanabria. La evaluación está conformada por 40 ítems, los mismos que se encuentran organizados en varias dimensiones, la primera de ellas es la dimensión relaciones interpersonales constituida por 7 ítems, dimensión sentido de

pertenencia cuenta con 7 ítems, la dimensión retribución constituida por 7 ítems, la dimensión disponibilidad de recursos conformada con 7 ítems, la dimensión estabilidad constituida en 7 ítems, la dimensión claridad conformada por 3 ítems y coherencia en la dirección conformada por 2 ítems, los mismo que fueron medidos por medio de la escala ordinal. El tiempo en el que se desarrollará la prueba es de 40 minutos.

Después de obtener los resultados tras la aplicación de los cuestionarios, se correlacionó a las variables y se utilizó la técnica de análisis de grupos focales, con la intención de crear un plan de intervención para la mejora de la dimensión que obtuvo el menor puntaje.

Respecto a la evaluación de la variable de clima organizacional mediante el cuestionario Escala de Clima Organizacional (EDCO) se prestó atención a las siguientes escalas:

- Nivel Bajo: De 40 a 93 puntos.
- Promedio: De 94 a 147 puntos
- Nivel alto: Puntajes entre 148 y 200.

2.7 Proceso de recolección de datos

Los cuestionarios se aplicaron de manera digital, se utilizó la herramienta Google Forms; previamente se coordinó una reunión con la jefa del personal operativo, en la cual se asignó una fecha específica en la que cada grupo debería responder los test. Se reunió al personal de cada grupo en una sala, antes de responder los cuestionarios se les explicó el propósito de la investigación, posterior a eso firmaron el consentimiento informado. Para que todas las personas pudieran acceder a los test se estableció una red wifi, y se enviaron los links a los representantes de cada grupo para que compartan con el resto del grupo, el mismo proceso se aplicó para todos los grupos, es decir A, B, C, D. El promedio

general de tiempo de aplicación fue de una hora, después de esto las personas se retiraron del establecimiento.

2.8 Procesamiento de análisis de datos

Después de obtener los datos se procedió a calificar los cuestionarios de acuerdo a los baremos asignados por los autores., además se elaboró gráficos de barras en el cual se pudo evidenciar el nivel general de cada variable, posterior a esto se realizó gráficos de regresión lineal los cuales permitieron identificar si es que hay una relación o no entre las variables. Ello afianzo el cumplimiento de los objetivos debido a que se pudo cuantificar las variables en su totalidad. Por otra parte, se creó una encuesta que fue tratada en el grupo focal con el fin de crear un plan de intervención para mejorar la dimensión que tuvo el menor puntaje, posterior a esto se usó el programa Atlas Ti para procesar la información cualitativa.

2.8.1 Estadística descriptiva

Las dos variables que se tomaron en cuenta en el estudio son la inteligencia emocional y clima laboral y se describen a profundidad en el Anexo 1. Para medir la variable de inteligencia emocional por medio del modelo de EQ-I Bar-On Emotional Quotient Inventory, se tomó en cuenta las siguientes escalas:

- Nivel bajo: 133-266 puntos (De 35,65% a 71,31%)
- Nivel regular: 267- 340 puntos (De 71,58% a 91,15%)
- Nivel alto: 341- 373 puntos (De 91,42 a 100%)

Respecto a la evaluación de la variable de clima organizacional mediante el cuestionario Escala de Clima Organizacional se prestó atención a las siguientes escalas:

- Nivel Bajo: De 40 a 93 puntos (De 20% a 46,5%)
- Promedio: De 94 a 147 puntos (De 47% a 73,5%)

- Nivel alto: Puntajes entre 148 y 200 (De 74% a 100%)

2.8.2 Estadística correlacional

Para hallar la correlación entre las variables y sus dimensiones se usaron ecuaciones de regresión lineal, en el cual se correlacionó el nivel general de inteligencia emocional con el nivel general del clima organizacional, posterior a eso correlacionó el nivel general de inteligencia emocional con cada una de las dimensiones del clima organizacional, por último, se correlacionó cada dimensión de inteligencia emocional con cada dimensión de clima organizacional. Véase Anexo 1 para más información.

CAPÍTULO 3

3. RESULTADOS

En esta sección se detallan los datos cuantitativos y cualitativos, luego de haberse aplicado los procesos de estadística descriptiva y correlacional, y otros métodos de sistematización. Dado que los objetivos de este estudio están dirigidos principalmente a la correlación de factores, la estadística descriptiva tiene un abordaje superficial, dándole más peso en el documento a los hallazgos de las correlaciones.

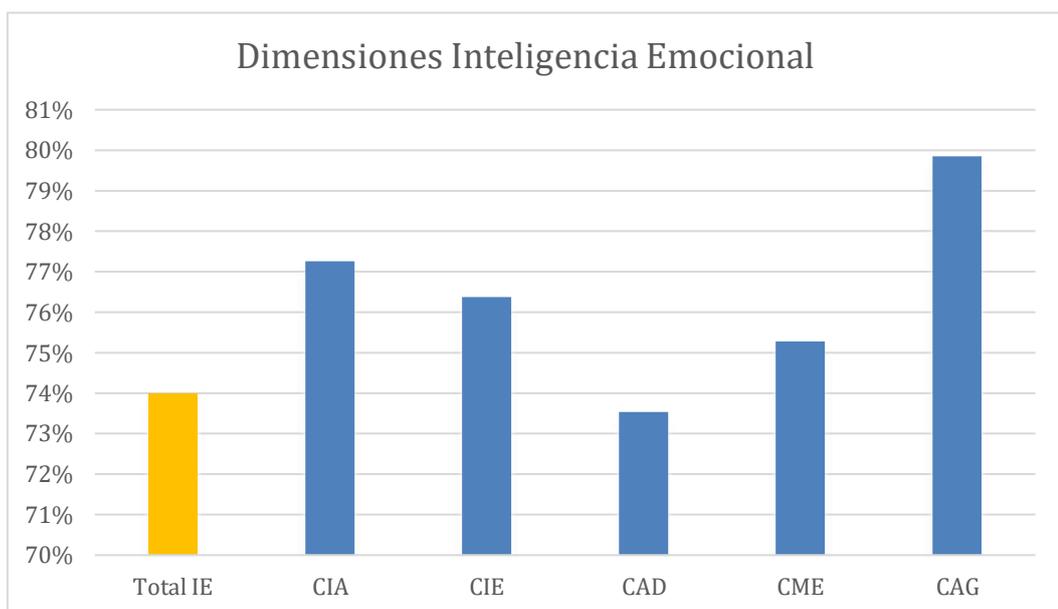
3.1 Resultados cuantitativos

3.1.1. Estadística Descriptiva

Después de la aplicación del test de Inteligencia Emocional (Bar on) se evidenciaron los siguientes resultados en donde se puede evidenciar el nivel de inteligencia emocional de manera general y el de cada una de las dimensiones que conforman la variable.

Ilustración 1.

Dimensiones de Inteligencia Emocional



Fuente: Tabulación realizada
Elaboración propia

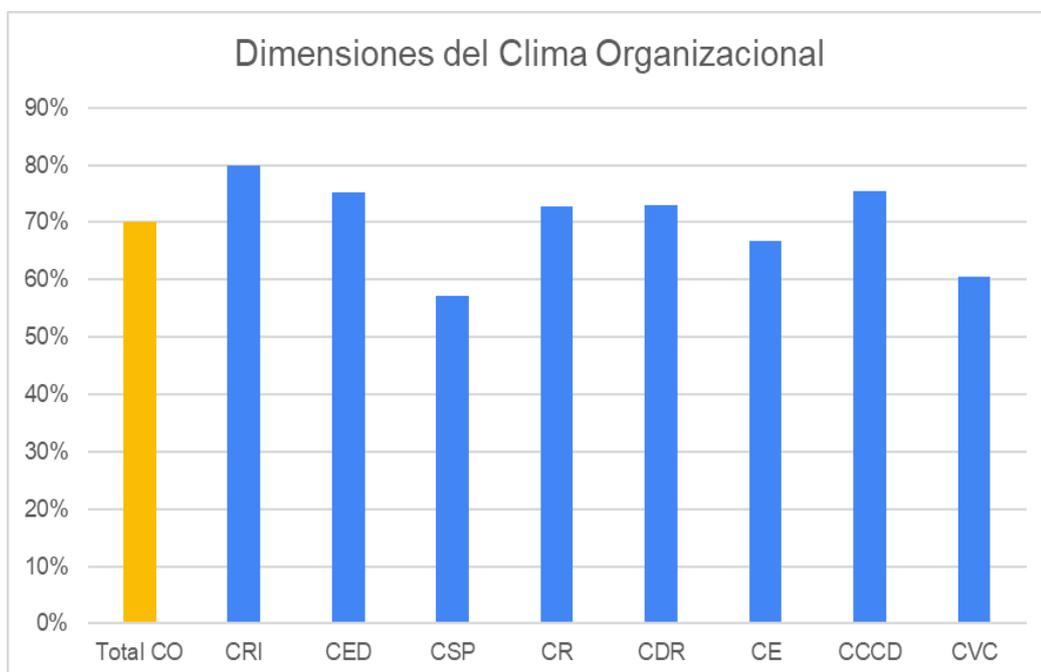
Abreviaturas: Total IE=Total Inteligencia Emocional; CIA=componente intrapersonal; CIE=componente interpersonal; CAD=componente de adaptabilidad; CME=componente de manejo de estrés; CAG=componente del estado de ánimo general

Interpretación: En la ilustración se muestra los porcentajes del nivel general de Inteligencia Emocional (74%) lo que significa que tiene un nivel regular, y el de cada una de sus dimensiones, estos son: componente intrapersonal (77%) se evidencia un nivel regular, componente interpersonal (76%) se muestra un nivel regular, componente de adaptabilidad (74%) se señala un nivel regular, componente de manejo de estrés (75%) se indica un nivel regular y componente del estado de ánimo general (80%) que demuestra un nivel regular.

En cuanto a la aplicación del cuestionario Escala de Clima Organizacional (EDCO) se evidenció el nivel general del clima organizacional de los colaboradores con cada una de sus dimensiones.

Ilustración 2.

Dimensiones de Clima Organizacional



Fuente: Tabulación realizada
Elaboración propia

Abreviaturas: Total CO=Total Clima Organizacional; CRI=relaciones interpersonales; CED=estilo de dirección; CSP=sentido de pertenencia;

CR=retribución; CDR=disponibilidad de recursos; CE=estabilidad; CCCD=claridad y coherencia en la dirección; CVC=valores colectivos

Interpretación: En la ilustración se evidencia el nivel general del clima organizacional (70%) que demuestra un nivel promedio y de cada las subdimensiones, las mismas son: relaciones interpersonales (80%) muestra un nivel alto, estilo de dirección (75%) manifiesta un nivel alto, sentido de pertenencia (57%) señala un nivel promedio, retribución (73%) lo que hace referencia a un nivel promedio, disponibilidad de recursos (73%) demuestra un nivel promedio, estabilidad (67%) señala un nivel promedio, claridad y coherencia en la dirección (75%) señala un nivel alto y valores colectivos (61%) indica un nivel promedio.

3.3.2 Estadística correlacional

Para obtener los resultados de la correlación de la variable de Inteligencia Emocional con la del Clima Organizacional se realizó los siguientes pasos:

1. Correlacionar el nivel general de inteligencia emocional con el total del clima organizacional
2. Correlacionar el nivel general de inteligencia emocional con cada una de las dimensiones de clima organizacional
3. Primera dimensión de inteligencia emocional con cada una de las dimensiones del clima organizacional
4. Segunda dimensión de inteligencia emocional con todas las dimensiones del clima organizacional
- 5.. Tercera dimensión de inteligencia emocional con todas las dimensiones del clima organizacional
6. Cuarta dimensión de inteligencia emocional con todas las dimensiones del clima organizacional
7. Quinta dimensión de inteligencia emocional con todas las dimensiones del clima organizacional

Posterior a esto se estructuró la siguiente tabla de resultados de las variables con cada una de subdimensiones, además se puede evidenciar que la correlación más fuerte es la de las subdimensiones de inteligencia emocional: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad y ánimo general inteligencia emocional con la dimensión de clima organizacional “claridad y coherencia en la dirección”, la cual se muestra subrayada de color amarillo y la que menos tiene correlación es la dimensión de sentido de pertenencia.

Tabla 2.

Correlación de las dimensiones de inteligencia emocional y las dimensiones del clima organizacional

Dimensiones inteligencia emocional	Resultados	Dimensiones del clima organizacional	Resultados	Coefficiente de correlación	Inclinación	Constante
Total IE	74%	Total Co	70%	R ² : 0,1748	Z: 0,502	C: 0,3312
Total IE	74%	Relaciones interpersonales	80%	R ² : 0,2426	Z: 0,9252	C: 0,1173
Total IE	74%	Estilo de dirección	75%	R ² : 0,0631	Z: 0,4696	C: 0,4061
Total IE	74%	Sentido de pertenencia	57%	R ² : 0,0038	Z: 0,0862	C: 0,509
Total IE	74%	Retribución	73%	R ² : 0,1697	Z: 0,5409	C: 0,3297
Total IE	74%	Disponibilidad de recursos	73%	R ² : 0,0491	Z: 0,4182	C: 0,4226
Total IE	74%	Estabilidad	67%	R ² : 0,0336	Z: 0,3667	C: 0,3973
Total IE	74%	Claridad y coherencia en la dirección	75%	R ² : 0,2721	Z: 0,759	C: 0,1934
Total IE	74%	Valores colectivos	61%	R ² : 0,0538	Z: 0,4502	C: 0,2738
D.intrapersonal	77%	Relaciones interpersonales	80%	R ² : 0,1816	Z: 0,6101	C: 0,3287
D.intrapersonal	77%	Estilo de dirección	75%	R ² : 0,0505	Z: 0,3203	C: 0,5051
D.intrapersonal	77%	Sentido de pertenencia	57%	R ² : 0,0066	Z: 0,0864	C: 0,5058
D.intrapersonal	77%	Retribución	73%	R ² : 0,1545	Z: 0,3934	C: 0,4249
D.intrapersonal	77%	Disponibilidad de recursos	73%	R ² : 0,042	Z: 0,2947	C: 0,5035
D.intrapersonal	77%	Estabilidad	67%	R ² : 0,0279	Z: 0,2548	C: 0,4711
D.intrapersonal	77%	Claridad y coherencia en la dirección	75%	R ² : 0,2275	Z: 0,529	C: 0,3448
D.intrapersonal	77%	Valores colectivos	61%	R ² : 0,045	Z: 0,3138	C: 0,3636
D.interpersonal	76%	Relaciones interpersonales	80%	R ² : 0,2174	Z: 0,6514	C: 0,3026
D.interpersonal	76%	Estilo de dirección	75%	R ² : 0,0957	Z: 0,43	C: 0,4242
D.interpersonal	76%	Sentido de pertenencia	57%	R ² : 0,0008	Z: -0,0296	C: 0,5951
D.interpersonal	76%	Retribución	73%	R ² : 0,0991	Z: 0,3075	C: 0,494
D.interpersonal	76%	Disponibilidad de recursos	73%	R ² : 0,0221	Z: 0,2086	C: 0,5718
D.interpersonal	76%	Estabilidad	67%	R ² : 0,0151	Z: 0,1829	C: 0,5283
D.interpersonal	76%	Claridad y coherencia en la dirección	75%	R ² : 0,2092	Z: 0,495	C: 0,3755
D.interpersonal	76%	Valores colectivos	61%	R ² : 0,021	Z: 0,209	C: 0,4464
D.adaptabilidad	74%	Relaciones interpersonales	80%	R ² : 0,2678	Z: 0,8668	C: 0,1628
D.adaptabilidad	74%	Estilo de dirección	75%	R ² : 0,0599	Z: 0,4078	C: 0,4527
D.adaptabilidad	74%	Sentido de pertenencia	57%	R ² : 0,0089	Z: 0,1172	C: 0,4863
D.adaptabilidad	74%	Retribución	73%	R ² : 0,1839	Z: 0,5021	C: 0,3596
D.adaptabilidad	74%	Disponibilidad de recursos	73%	R ² : 0,0713	Z: 0,4491	C: 0,4009
D.adaptabilidad	74%	Estabilidad	67%	R ² : 0,0619	Z: 0,4437	C: 0,3416
D.adaptabilidad	74%	Claridad y coherencia en la dirección	75%	R ² : 0,2507	Z: 0,6496	C: 0,2758
D.adaptabilidad	74%	Valores colectivos	61%	R ² : 0,0751	Z: 0,4743	C: 0,2573
D.manejo estrés	75%	Relaciones interpersonales	80%	R ² : 0,0742	Z: 0,3505	C: 0,3422
D.manejo estrés	75%	Estilo de dirección	75%	R ² : 0,1385	Z: 0,3591	C: 0,4832
D.manejo estrés	75%	Sentido de pertenencia	57%	R ² : 0,0395	Z: 0,2636	C: 0,4895
D.manejo estrés	75%	Retribución	73%	R ² : 0,0355	Z: 0,2357	C: 0,5538
D.manejo estrés	75%	Disponibilidad de recursos	73%	R ² : 0,184	Z: 0,3734	C: 0,4478
D.manejo estrés	75%	Estabilidad	67%	R ² : 0,0005	Z: 0,021	C: 0,5567
D.manejo estrés	75%	Claridad y coherencia en la dirección	75%	R ² : 0,0282	Z: 0,208	C: 0,596
D.manejo estrés	75%	Valores colectivos	61%	R ² : 0,2064	Z: 0,5659	C: 0,3741
D.ánimo general	80%	Relaciones interpersonales	80%	R ² : 0,1921	Z: 0,584	C: 0,3337
D.ánimo general	80%	Estilo de dirección	75%	R ² : 0,0499	Z: 0,2963	C: 0,516
D.ánimo general	80%	Sentido de pertenencia	57%	R ² : 0,0042	Z: 0,064	C: 0,5215
D.ánimo general	80%	Retribución	73%	R ² : 0,1772	Z: 0,3922	C: 0,4157
D.ánimo general	80%	Disponibilidad de recursos	73%	R ² : 0,0808	Z: 0,3805	C: 0,4274
D.ánimo general	80%	Estabilidad	67%	R ² : 0,0287	Z: 0,2405	C: 0,4758
D.ánimo general	80%	Claridad y coherencia en la dirección	75%	R ² : 0,2638	Z: 0,5302	C: 0,3302
D.ánimo general	80%	Valores colectivos	61%	R ² : 0,0425	Z: 0,284	C: 0,3793

Fuente: Tabulación realizada
Elaboración propia

Interpretación: En la Tabla 2, se muestra los resultados de la correlación entre las variables de inteligencia emocional y clima laboral con sus respectivas dimensiones, donde se demostró que existe una correlación entre las variables inteligencia emocional y clima laboral, en la cual se constató que se encuentran relacionados de manera positiva moderada. Además, los resultados en los que se evidenció una estrecha correlación son: variable de inteligencia emocional con relaciones interpersonales, inteligencia emocional con la dimensión claridad y coherencia en la dirección, la dimensión intrapersonal con claridad y coherencia en la dirección, la dimensión interpersonal con relaciones interpersonales, la dimensión adaptabilidad con claridad y coherencia de dirección, la dimensión manejo de estrés con valores colectivos y la dimensión ánimo general con claridad y coherencia de la dirección como se grafica con color amarillo; es así como se evidencia que se encuentran relacionadas de manera positiva, fuerte y significativa, lo que quiere decir que ambas variables pueden aumentar o disminuir de manera sincrónica. Asimismo algo que llama la atención es la poca relación entre algunas dimensiones del clima organizacional tales como inteligencia emocional con estilo de dirección, dimensión intrapersonal con relaciones interpersonales, la dimensión intrapersonal con sentido de pertenencia, dimensión adaptabilidad y estilo de dirección, dimensión manejo de estrés con relaciones interpersonales, dimensión manejo de estrés y claridad y coherencia en la dirección, dimensión ánimo general y valores colectivos que hipotéticamente podrían estar relacionadas con inteligencia emocional, sin embargo el estudio arroja que no existe una relación cercana.

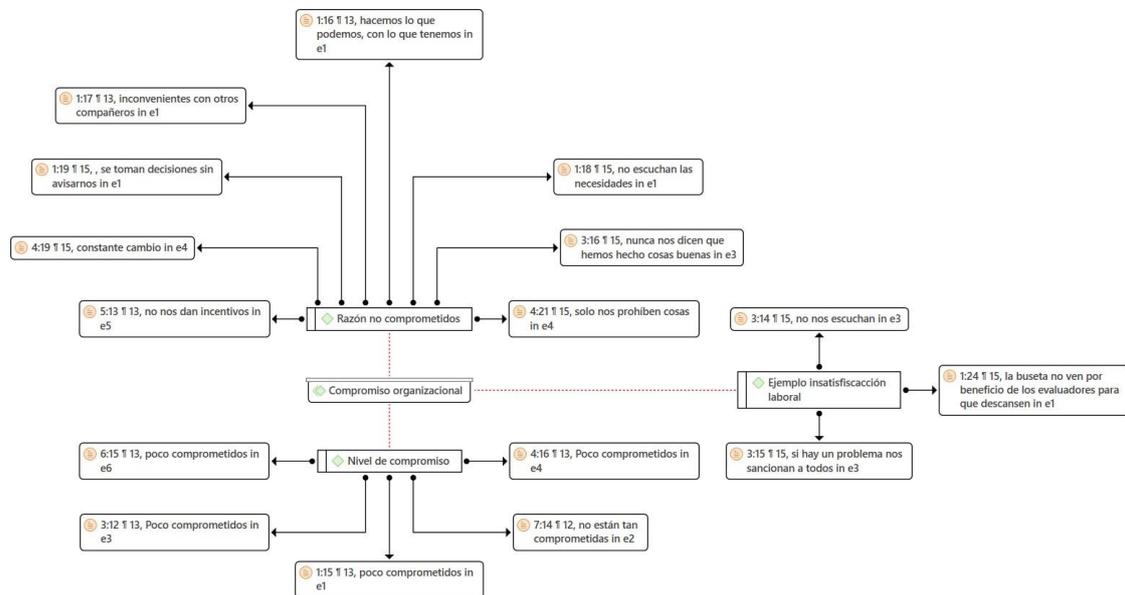
3.2 Resultados cualitativos

Para obtener los resultados cualitativos se realizó diversas encuestas al personal operativo; se eligió a una persona de video vigilancia y un operador de llamada de manera aleatoria de cada grupo. Después se usó el programa Atlas ti para procesar los datos con el objetivo de llegar realizar el plan de intervención de la dimensión de clima organizacional “sentido de pertenencia” ya que es la que obtuvo el menor puntaje.

A continuación, se muestra las ilustraciones de resultados.

Ilustración 3.

Compromiso Organizacional

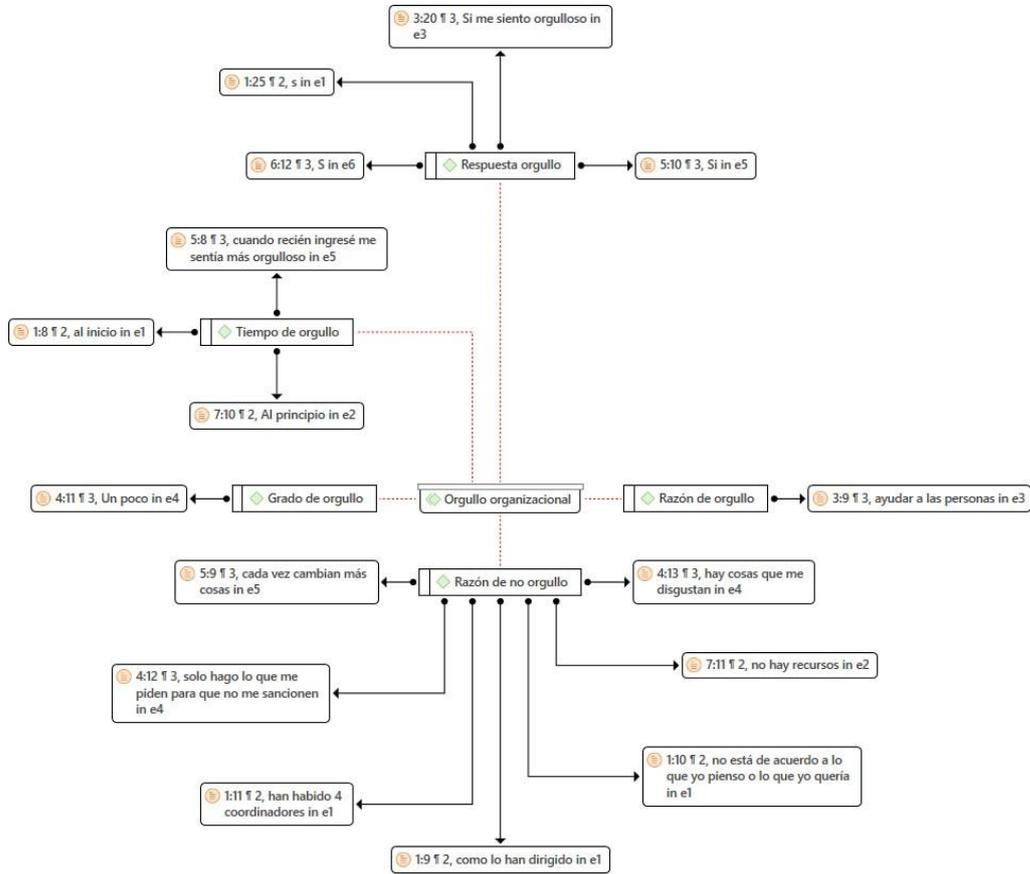


Fuente: Tabulación realizada
Elaboración propia

En este gráfico se puede visualizar el primer elemento de sentido de pertenencia, compromiso organizacional; a su vez se muestra el nivel de compromiso de los empleados con la empresa, por lo que se evidencia que los servidores se encuentran poco comprometidos; también se expone las razones por las que el personal no tiene un nivel alto de compromiso, entre estas se destacan que existen conflictos entre los compañeros, falta de incentivos, herramientas de trabajo deterioradas, entre otras; también se muestra diversos ejemplos de insatisfacción laboral tales como: la falta de escucha por parte de las autoridades, si es que existe un problema con un compañero les sancionan a todo el grupo, entre otros.

Ilustración 4.

Orgullo Organizacional

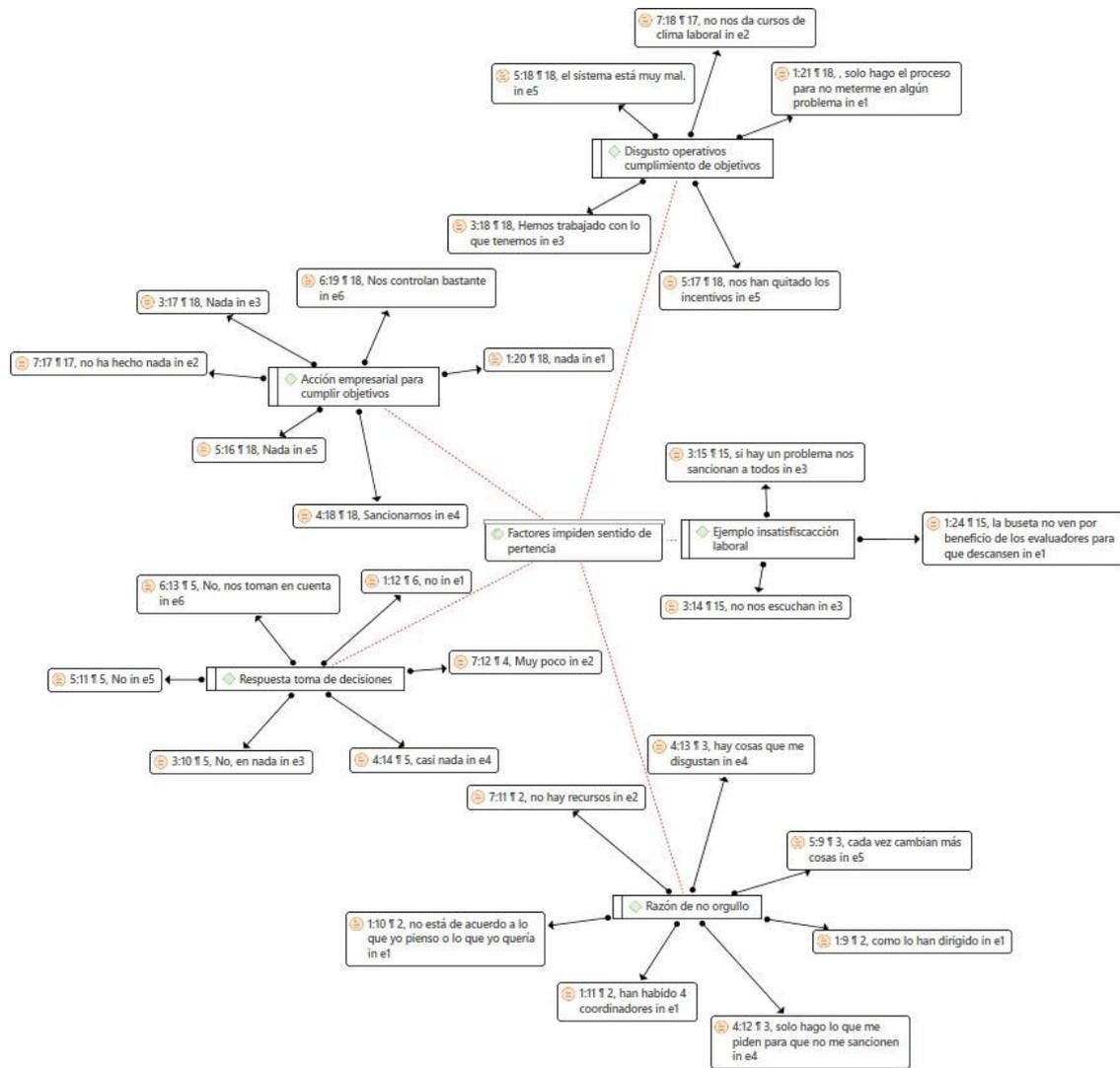


Fuente: Tabulación realizada
Elaboración propia

En este gráfico se evidencia el orgullo organizacional, que es otra dimensión del sentido de pertenencia, en el mismo se expone las respuestas de las personas, si se sienten orgullosas de pertenecer a la organización en donde varios participantes dieron una respuesta positiva, afirmando que si se sienten orgullosos debido a que pueden ayudar a la ciudadanía, por otro lado se muestra que hay personas que se sienten poco orgullosas de ser parte de la institución y los motivos de su bajo nivel de orgullo organizacional.

Ilustración 5.

Factores que Impiden el Sentido de Pertenencia



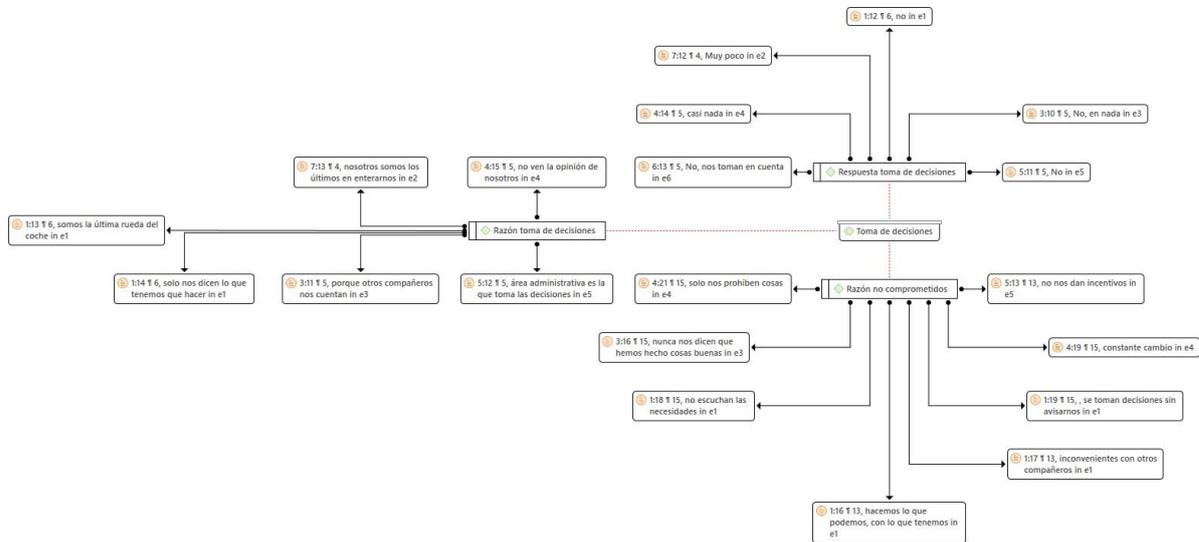
Fuente: Tabulación realizada

Elaboración propia

En el gráfico se evidencia los factores que impiden que las personas tengan el sentido de pertenencia, a la vez se clasificó en el disgusto de los operativos en el cumplimiento de los objetivos empresariales, en la acción de la empresa para que los servidores cumplan las metas de la organización, así mismo, diferentes razones por las que las personas no se encuentran satisfechos laboralmente y orgullosos de pertenecer a la empresa y el grado de toma de decisiones de los colaboradores.

Ilustración 6.

Toma de decisiones

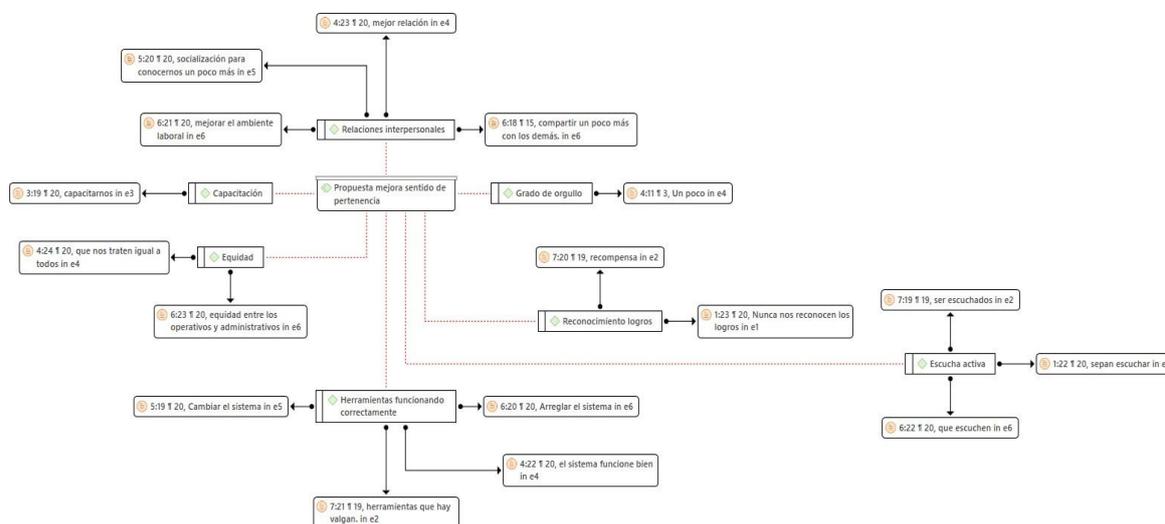


Fuente: Tabulación realizada
Elaboración propia

En el gráfico se muestra el componente toma de decisiones, fundamental para aumentar el sentido de pertenencia, en el mismo se muestra las razones por las que las personas no se encuentran comprometidas con la empresa tales como: no escuchar las necesidades del personal, que viven en un constante cambio, inconvenientes entre los compañeros, falta de incentivos, herramientas de trabajo en mal estado, entre otras y el grado en el que el personal participa en las decisiones empresariales en donde se evidencia que el personal interviene muy poco en dicha acción debido a diversos aspectos tales como: “el área administrativa es quien toma las decisiones”, “solo nos dicen lo que tenemos que hacer”, “somos la última rueda del coche”, etc.

Ilustración 7.

Propuesta mejora sentido de pertenencia



Fuente: Tabulación realizada
Elaboración propia

En el gráfico se evidencia la propuesta de mejora para el sentido de pertenencia, el mismo se encuentra dividido en diferentes aspectos en los que se debería progresar, estos son: relaciones interpersonales, capacitación, equidad, grado de orgullo, reconocimiento de logros y escucha activa.

3.3 Plan de mejora

Después de procesar los datos de las encuestas realizadas se procedió a diseñar un plan de mejora se realizó un plan de mejora en la dimensión que obtuvo el menor puntaje “sentido de pertenencia”.

Tabla 3.*Primer objetivo plan de intervención*

Plan de mejora						
Objetivo	Tareas	Responsable de tareas	Recursos necesarios	Método de monitorio	Meta	Tiempos (Inicio-Fin)
Reforzar la comunicación interna	Realizar reuniones periódicas en las cuales participen los directores y un representante de cada grupo operativo en donde pueda expresar y proponer sugerencias.	Dirección de operaciones, coordinación	Correos electrónicos para socializar la invitación.	Acta de cada reunión y firma de los asistentes.	Flexibilizar la comunicación entre los diferentes departamentos.	Permanente
	Creación de un área de descanso común para flexibilizar el contacto entre los servidores.	Dirección de operaciones	Cafetería	Espacio físico disponible para los colaboradores.	Mejorar el ambiente de trabajo	Fecha de inicio: I semestre 2023. Fecha de finalización: I semestre 2023
	Informar las novedades organizacionales por medio de distintos canales de comunicación, de esta manera los empleados van a ser los primeros en enterarse de los cambios organizacionales que van a afectar en su labor, además es preferible que el personal se entere por los medios internos que externos.	Líderes de cada departamento	Cartelera, correo electrónico, WhatsApp.	Conversatorio con una persona elegida de manera aleatoria acerca de las novedades organizacionales.	Promover y mantener la información	Permanente

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4.

Segundo objetivo plan de intervención

Plan de mejora						
Objetivo	Tareas	Responsable de tareas	Recursos necesarios	Método de monitorio	Meta	Tiempos (Inicio-Fin)
Reconocer logros	Premiar públicamente a los servidores por el cumplimiento de los objetivos organizacionales.	Coordinación, Departamento de Recursos Humanos.	Diploma de felicitaciones, salir 2 horas antes del trabajo, bajo remuneración.	Archivo semanal de las personas que han sido reconocidas, adjuntando fotografías.	Aumentar la satisfacción laboral.	Permanente
	Establecer una cartelera en donde se coloquen los nombres y fotografías de los servidores que han alcanzado las metas mensualmente.	Departamento de Recursos Humanos. Supervisor de cada grupo.	Cartelera, fotografías del servidor, arte en el programa CANVA.	Listado de las personas reconocidas en un documento de Word en donde conste el arte que se ha hecho.	Intensificar el compromiso organizacional	Permanente
	Para distinguir al personal se va a hacer uso de la página Canva en donde se van a realizar artes con el motivo de felicitar a los servidores en fechas especiales tales como: cumpleaños, bodas, nacimiento de un hijo, entre otras.	Departamento de Recursos Humanos.	Programa CANVA.	Reporte del número y motivo de reconocimientos al personal.	Aumentar el sentido de integración y aceptación en el grupo de colaboradores	Permanente

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5.

Tercer objetivo plan de intervención

Plan de mejora						
Objetivo	Tareas	Responsable de tareas	Recursos necesarios	Método de monitorio	Meta	Tiempos (Inicio-Fin)
Fomentar compañerismo	Impulsar encuentros fuera de la empresa tales como reuniones en festividades como navidad, año viejo, carnaval, entre otras.	Área de Talento Humano encargado de formar las comisiones para que cada departamento participe.	Invitaciones personalizadas, afiches que se coloquen en lugares visibles.	Solicitar que confirmen la asistencia y en el caso de que hay colaboradores que no asistirán hacerles un seguimiento en privado.	Mejorar la relación entre compañeros.	Permanente
	Reuniones periódicas para saludar, conocer al equipo, preguntar el estado de ánimo y escuchar las necesidades.	Área de Talento Humano delegado de programar reuniones para que los directivos compartan con los grupos operativos.	Invitación mediante grupo de WhatsApp y correo electrónico para motivar a la importancia de su asistencia en las reuniones.	Tener un control de asistencia y cumplir el programa de las reuniones propuestas.	Impulsar el trabajo en equipo para el mejor funcionamiento de la empresa.	Permanente
	Capacitación en habilidades de comunicación y críticas constructivas.	Departamento de Talento humano y comunicación.	Presentación en PowerPoint o cualquier medio digital, bocaditos para el compartir.	Tabular el número de colaboradores que asistieron.	Construir relaciones positivas y fortalecer la empatía entre los colaboradores.	Fecha de inicio: I semestre 2023. Fecha de finalización: II semestre 2023

Fuente: Elaboración propia

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la Tabla 2 se evidencian los resultados de la correlación entre las variables de Inteligencia Emocional y Clima Organizacional, en donde se encontró que existe una relación positiva. Estos resultados concuerdan con la investigación realizada por Aguayo (2017), en su tesis titulada “La Inteligencia Emocional y el Clima Laboral de la Compañía Limitada TCAUDIT Trujillo & Asociados firma auditora”, en donde muestra que hay una correlación fuerte y positiva entre ambas variables.

En la Tabla 2, se muestran los resultados de la correlación de la variable Inteligencia Emocional, relaciones intrapersonales, relaciones interpersonales, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo general con cada una de las dimensiones de Clima Organizacional, relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos. Estos resultados muestran una correlación positiva débil, excepto en la relación entre relaciones interpersonales, relaciones intrapersonales, adaptabilidad y estado de ánimo general con la dimensión del clima organizacional “claridad y coherencia en la dirección”. Estos resultados coinciden con la tesis de Cotrina (2019) con su investigación titulada “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA MOLINERA - LAMBAYEQUE 2019”, en la misma demuestra que la correlación entre las dimensiones de Inteligencia Emocional y Clima Organizacional se relacionan de manera positiva débil.

CONCLUSIONES

Goleman (2018) habló acerca de la Inteligencia Emocional encaminada al área laboral, manifestó que las personas tienen capacidades emocionales individuales, pero a la vez se relacionan con los demás, en este caso con sus compañeros de trabajo; además Guardiola y Basurto (2015) afirman que contratar a personas que tengan desarrollada su inteligencia emocional es fundamental porque pueden identificar, regular y exteriorizar sus emociones de manera precisa, de este modo la persona va a tener relaciones intra e interpersonales positivas; es por esta razón que las empresas se ven obligadas a contratar a personal que además de cumplir con las funciones laborales contribuyan a generar un buen ambiente laboral en donde las personas se desempeñen a gusto realizando sus labores.

Es así como en el estudio se identificó la relación de Inteligencia Emocional y las dimensiones de Clima Organizacional; relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos en donde se extrajo que no hay una correlación significativa en sentido de pertenencia, por otro lado, se encontró una fuerte relación con la dimensión de claridad y coherencia en la dirección.

Se determinó que el nivel de Inteligencia Emocional en los trabajadores operativos de una empresa de seguridad pública en la ciudad de Cuenca, es de 74% lo que señala un nivel regular, en cuanto al nivel de Clima Organizacional fue 70% que demuestra un valor promedio.

En cuanto a las relaciones más fuertes y positivas fueron la dimensión intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad y ánimo general, que se relacionan con claridad y coherencia en la dirección, por lo que se concluye que las personas que tengan mayor inteligencia emocional van a manejar de mejor manera la presión que es ejercida por los jefes y por las características en sí del trabajo.

Por último, se aplicaron entrevistas aleatorias al personal para mejorar la dimensión “sentido de pertenencia” que obtuvo el menor puntaje.

RECOMENDACIONES

Desarrollar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de la institución, ya que si se obtiene un nivel óptimo va a mejorar en varios aspectos, uno de ellos es el clima organizacional, por lo que se recomienda capacitar a su personal y brindar charlas al respecto.

Mejorar las herramientas de trabajo, ya que ese fue uno de los problemas que tuvo predominio y de esta manera las personas van a desarrollar de mejor manera su trabajo.

Activar un protocolo de recompensas para el personal, de este modo van a estar más motivados, escuchar las necesidades de los servidores, resolver los conflictos internos, valorar los medios de comunicación y verificar si los mismos están funcionando o ver qué estrategia pueden tomar.

A la empresa de seguridad pública se recomienda adecuar un espacio en la organización donde el personal operativo pueda hacer sus pausas activas a gusto, y de esta manera mejorar las relaciones interpersonales entre compañeros.

Como una oportunidad de mejora aplicar el plan de intervención y cada cierto tiempo medir el nivel de inteligencia emocional y clima laboral de los servidores y actuar en los aspectos en donde se evidencien conflictos.

REFERENCIAS

- Aguayo, G. (2017). La inteligencia emocional y el clima laboral de la compañía limitada TCAUDIT Trujillo & Asociados firma auditoria. Quito: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10027/1/T-UCE0007-PI003-2017.pdf>
- Bar-On, R. (1997). The Emotional Quotient (EQ-i): A Test of Emotional Intelligence. Toronto: Multi-Health Systems.
- Cotrina, M. I. (2019). “Inteligencia Emocional Y Clima Organizacional En Trabajadores De Una Empresa Molinera Lambayeque 2019”, Universidad Señor De Sipán. Obtenido De <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5980/Cotrina%20Ru%20%20Milton%20Iv%20a1n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cuadra Peralta, Alejandro, Veloso Besio, Constanza LIDERAZGO, CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS ORGANIZACIONES. Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales [en línea]. 2007, 2(22), 43-58[fecha de Consulta 11 de agosto de 2022]. ISSN: 0716-498X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65027764004>
- Cherniss, C y Goleman, D. (2005). Inteligencia emocional en el trabajo: como selección y mejorar inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones. Barcelona: Kairós S.A.
- De Pelekais, Cira, Tirado, Luis, Nava, Ángel Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES. Telos [en línea]. 2006, 8(2), 266-288[fecha de Consulta 11 de agosto de 2022]. ISSN: 1317-0570. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99318557008>
- Gallardo Vergara, R., (2006). Naturaleza del Estado de Ánimo. Revista Chilena de Neuropsicología, 1(1), 29-40.
- García Fernández, M. & Giménez-Mas, S.I. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. Espiral. Cuadernos del Profesorado [en línea], 3(6), 43-52. Disponible en: <http://www.cepcuevasolula.es/espisal>.
- Goleman, D. (2018). La Inteligencia Emocional En la empresa. Editorial Conecta
- Guardiola, C. y Basurto, K. (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. Apuntes Universitarios. Revista de Investigación, 5(1),69-77. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/serlet/articulo?codigo=5051791>
- Jericó, P. (2001) “Gestión del Talento. Del Profesional con Talento al Talento Organizativo” Primera edición. Madrid, Prentice Hall. España.

- Martínez, R. A. (2017). Las relaciones interpersonales en la empresa. *Realidad Empresarial*, (3), 37–38. <https://doi.org/10.5377/reuca.v0i3.5999>
- Mayer y Salovey “Models of Emotional Intelligence”. En: Stenberg, R.J Ed. *The Hand Book of Intelligence*. New York. Cambridge University Press. 1997.
- Mejía Díaz, J. (2012). Reseña teórica de la inteligencia emocional: modelos e instrumentos de medición. *Revista Udistrital*.
- Naranjo, R. A. (2014). Inteligencia Emocional wiki. *Academia: Revista Latinoamericana de Administración*, 2, 13.
- Peña Rivas, H., Villón Perero, S. (2017). Motivación Laboral. Elemento fundamental en el éxito laboral.
- Pérez-Correa, K., Pedraza-Álvarez, L., y Vilorio-Escobar, J. (2022). Inteligencia emocional y compromiso laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(99), 1140-1150.
- Romero Sacalxot, H. (2016). Inteligencia emocional y clima laboral.
- Segredo Pérez, A., García Milian, A., Cabrera León, P., Perdomo Victoria I. (2017). Desarrollo organizacional, cultural organizacional y clima organización. Una aproximación conceptual. *Revista Infodir*. 2017;24 (enero-junio):86-99.
- Suárez P., I., & Mendoza, B. (2008). Desarrollo De La Inteligencia Emocional Y De La Capacidad Para Establecer Relaciones Interpersonales E Intrapersonales. *Laurus*, 14(27), 76-95.
- Trujillo Flores, M., Rivas Tovar, L. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *Innovar revista de ciencias administrativas y sociales*
- Villa Camacho, M. (2013). La inteligencia emocional aplicada en las organizaciones. *Centro de Investigación y Competitividad Empresarial*, 83-91.

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de la variable Inteligencia Emocional

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Escala	Niveles y rango
Inteligencia emocional	Goleman (2012) define a la inteligencia emocional como la facultad de distinguir los sentimientos propios y de los demás y a su vez emplear de manera oportuna en las relaciones con las otras personas y con nosotros mismos.	<p>Intrapersonal</p> <p>Interpersonal</p> <p>Adaptabilidad</p> <p>Manejo de tensión</p> <p>Estado de ánimo general</p>	<p>Comprensión emocional de sí mismo</p> <p>Asertividad</p> <p>Auto concepto</p> <p>Autorrealización</p> <p>Independencia</p> <p>Empatía</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Responsabilidad social</p> <p>Solución de problemas</p> <p>Prueba de la realidad</p> <p>Flexibilidad</p> <p>Tolerancia al estrés</p> <p>Control de los impulsos</p> <p>Felicidad</p> <p>Optimismo</p>	<p>1: Rara vez o nunca es mi caso.</p> <p>2: Pocas veces es mi caso.</p> <p>3: A veces es mi caso.</p> <p>4: Muchas veces es mi caso.</p> <p>5: Con mucha frecuencia o Siempre es mi caso.</p>	<p>- Nivel bajo: 133-266 puntos</p> <p>- Nivel regular: 267- 340 puntos</p> <p>- Nivel alto: 341-373 puntos</p>

Anexo 2. Operacionalización de la variable Clima Organizacional

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Escala	Niveles y rango
Clima organizacional	Chiavenato (2000) arguye que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados.	Relaciones interpersonales Sentido de pertenencia Retribución Disponibilidad de recursos Estabilidad Claridad y coherencia en la dirección	Cooperación Respeto Grado de compromiso y responsabilidad Grado de equidad en beneficios y remuneración Información Equipo Grado de permanencia Claridad de la alta dirección	1: Nunca 2: Muy pocas veces 3: Algunas veces 4: Casi siempre 5: Siempre	40-93= Nivel bajo 94-147=Promedio 148-200=Nivel alto

Anexo 3. Cuestionario de la variable Inteligencia Emocional

Inventario de Inteligencia Emocional Bar On

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permiten hacer una descripción de usted mismo(a). Para ello, debe indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como se siente, piensa o actúa la mayoría de las veces. Si alguna de las frases no tiene que ver con usted, igualmente responda teniendo en cuenta cómo se sentiría, pensaría o actuaría si estuvieras en esa situación.

Escoja una de las 5 alternativas:						
1	Si nunca o rara vez es su caso.	2	Si pocas veces es su caso			
3	Si a veces es su caso	4	Si muchas veces es su caso			
5	Siempre o frecuentemente es su caso					
LEA ATENTAMENTE		Notará que algunas frases no le proporcionan toda la información adecuada, aunque no esté seguro(a) seleccione la respuesta más apropiada. Responda sinceramente, no como le gustaría ser o como le gustaría que le vieran.				
		Marcar con la letra X				
1	Actuó paso a paso para superar las dificultades que se me presentan.					
2	Es algo difícil para mí disfrutar de la vida					
3	Prefiero un trabajo en el que se me diga todo lo que tengo que hacer					
4	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables					
5	Me agradan todas las personas que conozco.					
6	Trato de valorar y darle mejor sentido a mi vida					
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos					
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto (a).					
9	Reconozco con facilidad mis emociones en situaciones novedosas.					
10	Soy incapaz de demostrar afecto.					
11	Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de las situaciones.					
12	Tengo la sensación de algo que no está bien en mi mente.					
13	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.					
14	Me resulta difícil comenzar a hacer cosas nuevas.					
15	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.					
16	Me gusta ayudar a la gente.					

17	Me es difícil sonreír.					
18	Soy incapaz de comprender como se sienten los demás.					
19	Cuando trabajo con otros, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.					
20	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.					
21	Realmente a veces no se para que soy bueno(a).					
22	No soy capaz de expresar mis ideas.					
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.					
24	A veces no tengo confianza en mí mismo.					
25	A veces siento que he perdido la cabeza por alguna situación determinada.					
26	Soy una persona optimista en la mayoría de las cosas que hago.					
27	En algunas situaciones, cuando comienzo hablar me es difícil detenerme.					
28	En general, me resulta difícil adaptarme a nuevas situaciones y formas de vida.					
29	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.					
30	No me gusta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.					
31	Me considero una persona bastante alegre y optimista.					
32	Muchas veces prefiero que otros tomen decisiones por mí.					
33	Siento que puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado (a) nervioso(a).					
34	Pienso bien de todas las personas.					
35	Me es difícil entender como me siento.					
36	Siento que he logrado muy poco en los últimos años.					
37	Cuando estoy enojado(a) con alguien, se lo puedo decir.					
38	He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.					
39	Me resulta fácil hacer amigos.					
40	Me tengo mucho respeto.					
41	Hago cosas muy raras.					
42	A veces soy algo impulsivo(a) y eso me ha traído problemas.					
43	Me resulta difícil cambiar de opinión.					
44	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.					

45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es pensarlo detenidamente.					
46	No entiendo por qué a la gente le resulta difícil confiar en mí.					
47	Estoy contento(a) con mi vida.					
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo.					
49	No puedo soportar el estrés.					
50	En mi vida no hago nada malo.					
51	No disfruto lo que hago.					
52	Me resulta difícil expresar mis cosas a otras personas.					
53	La gente no comprende mi manera de pensar.					
54	Generalmente espero que siempre pase lo mejor.					
55	Mis amigos me confían sus intimidades.					
56	No me siento bien conmigo(a) mismo(a)					
57	He percibido cosas que otras personas no puede ver.					
58	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.					
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.					
60	Cuando intento resolver un problema, analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.					
61	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.					
62	Soy una persona divertida.					
63	Soy consciente de cómo me siento en cualquier momento.					
64	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.					
65	Nada me perturba.					
66	No me entusiasma mucho mis intereses.					
67	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.					
68	Tengo tendencia a fantasear y a perder el contacto con lo que me ocurre alrededor.					
69	Me es difícil llevarme con los demás.					
70	Me resulta difícil aceptarme tal como soy.					
71	Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.					
72	Me importa lo que pueda sucederle a los demás.					
73	Soy impaciente.					
74	Puedo cambiar mis viejas costumbres.					

75	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.					
76	Si puedo violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.					
77	Me deprimó.					
78	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.					
79	Nunca he mentado.					
80	En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.					
81	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.					
82	Me resulta difícil decir "NO" aunque tenga el deseo de hacerlo.					
83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.					
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.					
85	Me siento feliz con el tipo de persona que soy.					
86	Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.					
87	En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.					
88	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado.					
89	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.					
90	Soy capaz de respetar a los demás.					
91	No estoy muy contento(a) con mi vida.					
92	Prefiero seguir a otros a ser líder.					
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.					
94	Nunca he violado la ley.					
95	Disfruto de las cosas que me interesan.					
96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.					
97	Tiendo a exagerar.					
98	Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.					
99	Mantengo buenas relaciones con los demás.					
100	Estoy contento(a) con mi cuerpo.					
101	Me considero una persona extraña.					
102	Soy impulsivo(a).					
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres.					

104	Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.					
105	Disfruto las vacaciones y los fines de semana.					
106	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.					
107	Tengo tendencia a depender de otros.					
108	Creo en mi capacidad de manejar los problemas más difíciles.					
109	No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.					
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.					
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.					
112	Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.					
113	Los demás opinan que soy una persona sociable.					
114	Estoy contento(a) con la forma en que me veo.					
115	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.					
116	Me es difícil describir lo que siento					
117	Tengo mal carácter.					
118	Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.					
119	Me es difícil ver sufrir a la gente.					
120	Me gusta divertirme.					
121	Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.					
122	Me pongo ansioso(a)					
123	No tengo días malo.					
124	Intento no herir los sentimientos de los demás.					
125	No tengo una buena idea de lo que quiero en mi vida.					
126	Me es difícil hacer valer mis derechos.					
127	Me es difícil ser realista.					
128	No tengo relación con mis amistades.					
129	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).					
130	Tengo tendencia a explotar de cólera fácilmente.					
131	Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.					
132	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.					
133	He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.					

Anexo 4. Cuestionario de la variable Clima Organizacional

Escala de Clima Organizacional (EDCO)

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permiten hacer una descripción de usted mismo(a). Para ello, debe indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como se siente, piensa o actúa la mayoría de veces. Si alguna de las frases no tiene que ver con usted, igualmente responda teniendo en cuenta cómo se sentiría, pensaría o actuaría si estuvieras en esa situación.

Escoja una de las 5 alternativas:						
1	Si nunca o rara vez es su caso.	2	Si pocas veces es su caso			
3	Si a veces es su caso	4	Si muchas veces es su caso			
5	siempre o frecuentemente es su caso					
LEA ATENTAMENTE	Notará que algunas frases no le proporcionan toda la información adecuada, aunque no esté seguro(a) seleccione la respuesta más apropiada. Responda sinceramente, no como le gustaría ser o como le gustaría que le vieran.	1	2	3	4	5
		Marcar con la letra X				
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones.					
2	Soy aceptado por mi grupo de trabajo.					
3	Los miembros del grupo son distantes conmigo.					
4	Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo.					
5	El grupo de trabajo valora mis aportes.					
6	Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo.					
7	El jefe es mal educado.					
8	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.					
9	Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias.					
10	El jefe desconfía del grupo de trabajo					
11	Entiendo bien los beneficios que tenga en la empresa.					
12	Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades.					
13	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial.					
14	Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa					
15	Los servicios de salud que recibe en la empresa deficiente.					
16	Realmente me interesa el futuro de la empresa.					

17	Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo.					
18	Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa.					
19	Sin remuneración no trabajo horas extras.					
20	Sería más feliz en otra empresa					
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo.					
22	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado.					
23	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo					
24	Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo					
25	La iluminación del área de trabajo es deficiente.					
26	La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño					
27	La empresa brinda estabilidad laboral.					
28	La empresa contrata personal temporal.					
29	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales.					
30	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.					
31	Entiendo de manera clara las metas de la empresa.					
32	Conozco bien como la empresa está logrando sus metas.					
33	Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas.					
34	Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa.					
35	Las metas de la empresa son poco entendibles.					
36	El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno.					
37	Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales.					
38	Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente.					
39	Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras.					
40	Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.					

Anexo 5. Entrevista mejora de sentido de pertenencia

Grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa

- ¿Usted se siente orgulloso de pertenecer a la empresa? Sí, no, por qué
- ¿Los cargos de analista y evaluadores participan en la toma de decisiones dentro de la institución? Sí, no, por qué

Sentido de compromiso

En una escala del 1 al 4 en donde

1. Nada comprometido
2. Poco comprometido
3. Medianamente comprometido
4. Muy comprometido

- ¿Cómo calificaría el compromiso en general de sus compañeros con la empresa? ¿Por qué?
- ¿Qué factor influye para considerar esa escala?

Responsabilidad en relación con sus objetivos y programas

- ¿Qué ha hecho la institución para que el personal operativo cumpla con los objetivos de la empresa?
- ¿Cuál sería la propuesta para que el área operativa cumpla con los objetivos empresariales?