

# UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARIA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICO Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TESIS

**Los efectos de la Inteligencia Emocional y la Satisfacción  
familiar en el Clima Organizacional en una Institución Pública  
Arequipa**

Tesis presenta por los:

***JOSÉ LUIS ESPINOZA MENDOZA***

***KIMVERLY AILEEN RODRÍGUEZ AYMA***

PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

ASESOR: Wilfredo Midolo

AREQUIPA- PERU

2017

## PRESENTACIÓN

Sr. Director de la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

Sres. Miembros del Jurado Dictaminador.

De acuerdo a las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, pongo a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado:

“Los efectos de la Inteligencia emocional y la satisfacción familiar en el clima organizacional en una Institución Pública Arequipa”

*JOSÉ LUIS ESPINOZA MENDOZA*

*KIMVERLY AILEEN RODRÍGUEZ AYMA*



## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a Dios, que me dio la fuerza necesaria para luchar a mi papito Fredy, mi tía Elsa, abuelito Luciano que desde el cielo me guían y a toda mi familia que amo con todo mi corazón por su paciencia, comprensión, esfuerzo y amor.

**Kimverly Rodríguez**



El presente trabajo de investigación se lo dedico a Dios, que me ilumino en este camino, mi Madre que fue mi motor y motivo para llevar a cabo todas mis metas, mi abuelita por estar conmigo siempre y a una persona muy especial que llegó a mi vida y estuvo conmigo en todo momento.

**José Luis**

## AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme dado el privilegio de tener una familia de no solo padres, hermana, abuelitos, tíos y primas que me han dado la vida y la confianza necesaria para crecer por su apoyo y amor incondicional. Por su firme propósito de creer en mí, de caminar a mi lado y acompañarme en este largo camino, a mi papito que desde el cielo me ha guiado siempre, gracias a mi familia maravillosa por todo lo que han hecho de mí. “3RM JE”

**Kimverly Rodríguez**

A Dios por haberme dado la salud y fuerzas para realizar todas mis metas, a mi Familia por depositar la confianza en mí. Y a mis maestros y amigos que me impulsaron y acompañaron en este camino.

**José Luis**

## INDICE

<b>PRESENTACION .....</b>	<b>II</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>III</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>IV</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>X</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>XI</b>
<b>INTRODUCCION.....</b>	<b>XII</b>
<b>CAPITULO I PLANTEAMIENTO TEORICO .....</b>	<b>14</b>
<b>1.PLANTEAMIENTO TEORICO.....</b>	<b>15</b>
<b>1.1.PROBLEMA.....</b>	<b>15</b>
<b>1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA .....</b>	<b>16</b>
<b>A)PREGUNTA GENERAL .....</b>	<b>16</b>
<b>B)PREGUNTAS ESPECIFICAS.....</b>	<b>17</b>
<b>1.3. HIPOTESIS.....</b>	<b>17</b>
<b>1.4. OBJETIVOS .....</b>	<b>17</b>
<b>1.4.1OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>17</b>
<b>1.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS .....</b>	<b>18</b>
<b>1.5. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION .....</b>	<b>18</b>
<b>1.6. LIMITACIONES DEL ESTUDIO .....</b>	<b>19</b>
<b>CAPITULO II MARCO TEORICO.....</b>	<b>20</b>
<b>2.1. INTELIGENCIA EMOCIONAL.....</b>	<b>21</b>
<b>2.1.1. CONCEPTO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL .....</b>	<b>25</b>
<b>2.1.2. PRINCIPALES MODELOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL.....</b>	<b>26</b>
<b>MODELO DE 4 FASES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL .....</b>	<b>26</b>
<b>MODELO DE LAS COMPETENCIAS EMOCIONALES .....</b>	<b>29</b>
<b>MODELO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONALY SOCIAL .....</b>	<b>31</b>

<b>2.2. SATISFACCION FAMILIAR.....</b>	<b>33</b>
<b>2.2.1. SATISFACCION MARITAL.....</b>	<b>35</b>
<b>2.2.2. SATISFACCION E INTEGRACION FAMILIAR .....</b>	<b>39</b>
<b>2.3. CLIMA ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>43</b>
<b>2.3.1. DEFINICION DE CLIMA ORGANIZACIONAL.....</b>	<b>45</b>
<b>2.3.2. ENFOQUES Y DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....</b>	<b>49</b>
<b>2.3.3. EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....</b>	<b>54</b>
<b>CAPITULO III .....</b>	<b>57</b>
<b>3. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL .....</b>	<b>58</b>
<b>3.1. TIPO DE INVESTIGACION .....</b>	<b>58</b>
<b>3.2. DISEÑO DE INVESTIGACION.....</b>	<b>58</b>
<b>3.3. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....</b>	<b>58</b>
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE .....</b>	<b>58</b>
<b>VARIABLE DEPENDIENTE.....</b>	<b>58</b>
<b>3.4. MUESTRA.....</b>	<b>590</b>
<b>3.5. INSTRUMENTOS.....</b>	<b>60</b>
<b>3.6. PROCEDIMIENTOS .....</b>	<b>63</b>
<b>3.7. ANALISIS DE DATOS .....</b>	<b>63</b>
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>64</b>
<b>4.RESULTADOS.....</b>	<b>65</b>
<b>4.1. ANALISIS DESCRIPTIVOS .....</b>	<b>65</b>
<b>4.2. ANALISIS COMPARATIVOS.....</b>	<b>66</b>
<b>4.3. ANALISIS CORRELACIONALES.....</b>	<b>690</b>
<b>4.4. ANALISIS PREDICTIVO .....</b>	<b>70</b>
<b>CAPITULO V .....</b>	<b>74</b>
<b>5.DISCUSION .....</b>	<b>75</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>77</b>

<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>78</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>790</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>86</b>
<b>ESCALA DE SATISFACCION FAMILIAR .....</b>	<b>87</b>
<b>CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL .....</b>	<b>88</b>
<b>CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>90</b>



## INDICE DE CUADROS

<b>CUADRO 1</b> MODELO DE 4 FASES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	27
<b>CUADRO 2</b> INVENTARIO DE HABILIDADES EMOCIONALES .....	30
<b>CUADRO 3</b> MODELO DE BAR-ON DE INTELIGENCIA NO COGNITIVA.....	32
<b>CUADRO 4</b> ELEMENTOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL.....	53
<b>CUADRO 5</b> OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	59



## INDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1.</b> VALORES DESCRIPTIVOS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL .....	65
<b>TABLA 2.</b> COMPARACIONES POR SEXO CLIMA ORGANIZACIONAL .....	687
<b>TABLA 3.</b> COMPARACIONES POR SEXO DE LA SATISFACCION FAMILIAR Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL .....	67
<b>TABLA 4.</b> ANALISIS DE VARIANZA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN FUNCION DEL GRADO DE INSTRUCCION .....	67
<b>TABLA 5.</b> ANALISIS DE VARIANZA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN FUNCION DE GRADO DE INSTRUCCION .....	68
<b>TABLA 6.</b> CORRELACION ENTRE VARIABLES .....	69
<b>TABLA 7.</b> RESUMEN MODELO 1 .....	70
<b>TABLA 8.</b> ANALISIS DE REGRESION (MODELO 1) .....	71
<b>TABLA 9.</b> RESUMEN DE MODELO 2 .....	71
<b>TABLA 10.</b> ANALISIS DE REGRESION (MODELO 2) .....	72
<b>TABLA 11.</b> RESUMEN DE MODELO 3 .....	72
<b>TABLA 12.</b> ANALISIS DE REGRESION (MODELO 3) .....	73

## RESUMEN

En el presente estudio se analizan tres variables: inteligencia emocional, satisfacción familiar y clima organizacional, con la finalidad de valorar sus relaciones y medir el efecto de las dos primeras en el clima organizacional. Se consideraron diversos análisis de estas variables, para lo cual se diseñó un estudio cuantitativo de corte predictivo. La muestra estuvo conformada por 77 trabajadores de una institución pública de Arequipa del área de la salud. Asimismo, se utilizaron tres instrumentos: el Cuestionario de inteligencia emocional para trabajadores de Arias, la Escala de satisfacción familiar de Wilson y Olson, y el Perfil Organizacional de Likert. Los resultados indican que los niveles de clima organizacional son bajos, sobre todo en las dimensiones de Estandares y Reconocimiento, mientras que los trabajadores poseen niveles moderados de inteligencia emocional, al igual que su satisfacción familiar. Se encontraron relaciones entre la satisfacción familiar y el clima organizacional, y a nivel predictivo, a través del análisis de regresión, la satisfacción familiar predijo positivamente el clima organizacional, sin embargo la inteligencia emocional no tuvo efecto en el clima organizacional, ni se correlacionó con esta variable. Se concluye por tanto que la satisfacción familiar tiene efecto en el clima organizacional de los trabajadores del sector salud que fueron evaluados. Finalmente, se hicieron recomendaciones en base a los resultados obtenidos.

**Palabras clave:** inteligencia emocional, satisfacción familiar, clima organizacional, conflicto familia-trabajo, recursos humanos.

## ABSTRACT

In this study we analyze three variables: emotional intelligence, family satisfaction and organizational climate, with the aim of value the relationships between them and the predictive effect of the two first on organizational climate. We consider several analysis of these variables, so it was designed a quantitative and predictive research. The sample was conformed by 77 workers from a public institution at Arequipa in the field of health. Moreover, we applied the following instruments: Emotional Intelligence Questionnaire for Workers, Wilson y Olson Family Satisfaction Scale, and Likert Organizational Profile. The results indicate that organizational climate register low levels, specially in the dimensions of Clarity and Reward, whileworkers have moderate levels of emotional intelligence, so as in family satisfaction. We found statistical relations between family satisfaction and organizational climate, and in predictive level, though regression analysis, family satisfaction predicted positively the organizational climate, althoughthe emotional intelligence does nothave effect in organizational climate, and it was not correlatedwith this variable. We conclude that family satisfaction has effect in organizational climate in workers of health who were tested. Finally, we made some suggestions considering the results obtained.

**Key words:** Emotional intelligence, family satisfaction, organizational climate, work-family conflict, human resources.

## INTRODUCCION

Hoy en día, cobra cada vez mayor importancia, en el mundo del trabajo, las variables de tipo familiar. A este tema se le conoce como conflicto familia-trabajo, cuando la familia interfiere con el desempeño del trabajador, o balance familia-trabajo, cuando se promueve un equilibrio entre ambos aspectos.

Entre los motivos que han influido en que estas condiciones sean tomadas en cuenta en las empresas, se tiene que la constitución de las familias ha cambiado con el tiempo, de modo que ahora las mujeres trabajan, y los hogares mono parentales se han incrementado por la alta tasa de divorcios que hay a nivel global, siendo que de cada tres matrimonios, dos se divorcian. Además, de ello, las mujeres han luchado por la igualdad de sus derechos para con los hombres, de modo que ahora acceden a la educación y el trabajo, lo que genera que las responsabilidades en el hogar sean compartidas. Por todo ello, la organización del trabajo también se ha visto afectada, tal es así, que al distribuirse las tareas domésticas, varones y mujeres también distribuyen sus quehaceres laborales.

Ante esta situación, las empresas han reconocido que es una necesidad imperiosa el que se generen políticas que balanceen el trabajo y la familia, pues de lo contrario, sobre vienen diversos conflictos entre la vida familiar y las funciones laborales, que acarrearán diversas cuotas de estrés laboral, insatisfacción y desmotivación en el trabajo, agotamiento emocional, etc. El conflicto familia trabajo, empero, no ha sido suficientemente abordado en nuestro país y mucho menos en nuestra localidad, por ello, consideramos la presente investigación que se avoca a esta temática, considerando tres variables como son la inteligencia emocional, pues es necesario controlar nuestras emociones, para hacer frente los conflictos familiares y laborales; la satisfacción familiar como expresión de la armonía en la casa, y el clima

organizacional como manifestación de los conflictos que se presentan en el trabajo.

Es necesario recalcar, que la finalidad de esta tesis, es analizar los efectos de la inteligencia emocional y la satisfacción familiar sobre el clima organizacional, ya que a la luz del conflicto familia-trabajo, altos niveles de satisfacción familiar conllevarían un clima organizacional adecuado, mientras que la inteligencia emocional, también tendría efectos positivos en el clima organizacional y se relacionaría con la satisfacción familiar.

De este modo, en el primer capítulo, se tiene el planteamiento del problema, con las preguntas de investigación, las hipótesis, los objetivos y la justificación. En el segundo capítulo se hace una revisión de los supuestos teóricos que orientan esta investigación. En el tercer capítulo se revisan los aspectos metodológicos como las variables, la muestra, los instrumentos y procedimientos. El cuarto capítulo presenta los resultados y el quinto la discusión de los hallazgos, seguidos de las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, se desea agradecer a los trabajadores de la institución pública de salud Arequipa 2016 que participaron en esta investigación.



**CAPITULO I**  
**PLANTEAMIENTO TEORICO**

## 1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

### 1.1. PROBLEMA

Un problema reciente en las empresas actuales, es el conflicto que deviene de la conciliación entre la vida familiar y laboral de los trabajadores, que recibe el nombre de conflicto familia-trabajo o conflicto trabajo-familia. Esto se debe a que para los trabajadores (que hoy en día, son tanto el varón como la mujer), les genera dificultad ordenar sus tareas familiares con sus labores en el trabajo. La crianza de los hijos, es cada vez más demandante y las obligaciones en la empresa son también complejas, porque el uso de la tecnología se relaciona con nuevas formas de estrés laboral, y las relaciones humanas en el trabajo tienen un impacto más fuerte en el desenvolvimiento del trabajador.

Esto hace que los aspectos emocionales del trabajador cobren un peso importante en su entorno laboral, por ello autores como Goleman (2010) señalan que la inteligencia emocional en el trabajo es fundamental en el ajuste del empleado a su puesto de trabajo, ya que de ello depende cómo serán sus relaciones con sus compañeros de trabajo, sus jefes y subordinados. Esto a su vez, afectaría el clima organizacional, ya que si los trabajadores se llevan bien, el clima organizacional tendería a ser óptimo (Arias, 2014).

Precisamente, los estudios hechos en la ciudad de Arequipa, señalan que el clima organizacional de los trabajadores es deficiente en los aspectos de reconocimiento que reciben de los empleadores y de las responsabilidades que deben asumir, pero las relaciones con los compañeros de trabajo pueden amortiguar el estrés que generan estos dos factores (Arias, 2013).

Con respecto al conflicto familia-trabajo, se tiene que un estudio realizado en Arequipa, ha reportado que la integración familiar tiene

efectos moderadores entre el estrés del trabajador y su satisfacción laboral, lo que quiere decir que si los trabajadores, se sienten satisfechos con su familia, pueden afrontar mejor el estrés en el trabajo (Arias y Ceballos, 2016).

Estos temas, son relativamente nuevos en el ámbito peruano, pero los primeros hallazgos apuntan a que como ocurre en otros países, la satisfacción familiar tiene efectos en el desempeño del trabajador. Ahora bien, para que el trabajador pueda tener un trabajo y una familia con armonía, el control y gestión de sus emociones es fundamental. Por ello, en el presente estudio se plantea analizar, los efectos que tienen tanto la inteligencia emocional como la satisfacción familiar, en el clima organizacional de un grupo de trabajadores de una institución pública de salud de Arequipa.

Es importante notar que todas estas variables son importantes en el trabajo, pero sin embargo, no hay estudio locales ni nacionales que relacionen todas estas variables, en parte porque el tema del conflicto familia-trabajo, es nuevo en el mundo, mediado por los cambios demográficos de las poblaciones: mujeres que trabajan, tenencia de menos hijos, y la complejización creciente del trabajo y las organizaciones empresariales. Así, la presente tesis, hace un aporte sustancial, en el campo de la administración, y particularmente, en el área de recursos humanos, que podría ser de gran utilidad en la toma de conciencia de la problemática que se relaciona con el equilibrio entre la familia y el trabajo. Asimismo, nos permitiría conocer cómo se manifiestan las variables de estudio en la organización donde se aplicarán los instrumentos de evaluación.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **A. PREGUNTA GENERAL**

¿La inteligencia emocional y la satisfacción familiar de los trabajadores tendrán efectos en el clima organizacional en una institución pública de salud de Arequipa?

## B. PREGUNTAS ESPECIFICAS:

- ¿Cuáles son las características de la inteligencia emocional de los trabajadores de una institución pública de salud de Arequipa?
- ¿Qué características tiene la satisfacción familiar de los trabajadores de una institución pública de salud de Arequipa?
- ¿Cómo se manifiesta el clima organizacional entre los trabajadores de una institución pública de salud de Arequipa?
- ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en una institución pública de salud de Arequipa?
- ¿Qué relación existe entre la satisfacción familiar y el clima organizacional en una institución pública de salud de Arequipa?

### 1.3. HIPÓTESIS

Dado que la inteligencia emocional y la satisfacción familiar del trabajador, son factores que inciden en el trabajador, es muy probable que tengan efectos positivos en el clima organizacional de una institución pública de salud de Arequipa.

### 1.4. OBJETIVOS

#### 1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar si inteligencia emocional y la satisfacción familiar de los trabajadores tienen efectos en el clima organizacional en una institución pública de salud de Arequipa.

#### 1.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Evaluar las características de la inteligencia emocional de los trabajadores de una institución pública de salud de Arequipa.
- Valorar las características tiene la satisfacción familiar de los trabajadores de una institución pública de salud de Arequipa.
- Analizar las manifestaciones del clima organizacional entre los trabajadores de una institución pública de salud de Arequipa.
- Establecer el grado de relación que existe entre la inteligencia emocional, la satisfacción familiar y el clima organizacional en una institución pública de salud de Arequipa.
- Analizar los efectos que tiene la inteligencia emocional y la satisfacción familiar de los trabajadores sobre el clima organizacional en una institución pública de salud de Arequipa.

#### 1.5. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

El presente estudio tiene relevancia teórica en la medida que nos permite analizar el comportamiento de cada una de las variables en el ámbito organizacional, siendo los recursos humanos, el capital social indispensable, para el correcto funcionamiento de las organizaciones, sean estas públicas o privadas.

Dado que el presente estudio pretende analizar el poder predictivo de la inteligencia emocional y la satisfacción familiar sobre el clima organizacional, hace un aporte sustancial al conocimiento empresarial de la localidad, y contribuye con la generación de conocimiento en el campo de la administración de empresas.

Metodológicamente, la investigación, aborda el estudio de las tres variables a través de una metodología poco utilizada en las tesis de pre- grado, como es el análisis predictivo de las variables, para lo cual se utilizará el análisis de regresión lineal, con el fin de valorar el impacto de las variables independientes sobre el clima organizacional, y de este modo, ofrecer información válida y confiable sobre la base de nuestras hipótesis y el correspondiente ordenamiento metodológico.

### 1.6. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

El presente estudio tiene limitaciones. Una de ellas tiene que ver con la dificultad para generalizar los resultados, pues la muestra es pequeña y los participantes no completaron todos los datos socio-demográficos, lo que limitó el procesamiento de la información. Podemos mencionar que también al tomar como criterio base el sexo para valorar las percepciones que tienen los trabajadores de la Institución pública de salud Arequipa con respecto a las dimensiones del clima organizacional , satisfacción familiar e inteligencia emocional una grupo representativo de trabajadores no completo los datos demográficos lo que limito el procesamiento de datos.



# **CAPITULO II**

## **MARCO TEÓRICO**

## 2. MARCO TEORICO

### 2.1. INTELIGENCIA EMOCIONAL

De manera tradicional se ha definido la inteligencia como “la capacidad para resolver problemas”, “la habilidad de llevar a cabo el pensamiento abstracto” o “la habilidad para comprender” (McKeachie y Doyle, 1973). Es decir que la inteligencia se asociaba de forma exclusiva al pensamiento y la cognición. Además se consideraba que la inteligencia era un fenómeno singular y unívoco. Ambos paradigmas han cambiado paulatinamente en los últimos cincuenta años. La teoría de Charles Spearman (1965) que resaltaba la existencia de una inteligencia como capacidad general ha sido remplazada por teorías multidimensionales. James Mckeen Cattell hizo por ejemplo, la distinción entre inteligencia cristalizada e inteligencia fluida. Años más tarde, Guilford postuló que la inteligencia se compone de un conjunto de habilidades intelectuales a las que agrupó en tres categorías: operaciones, productos y contenidos (Good y Brophy, 1999). Hasta entonces la inteligencia, aunque empezaba a desplegarse en múltiples habilidades, todavía se mantenía ligada a la cognición. La teoría de las inteligencias múltiples de Howard Gardner (1999) y el constructo de inteligencia emocional que fue propuesto por Salovey y Mayer (Cabanillas, 2002) y popularizado por Daniel Goleman (1997), empezaron a mostrar una nueva faz de la inteligencia; ya no desligada de otras formas complejas de actividad psíquica, como la percepción, la conducta motora voluntaria o las emociones.

Aunque estas teorías han redundado provechosamente en campos como la educación, las neurociencias o la administración de empresas, han generado también desconcierto en los círculos académicos que estudian la inteligencia. Esto se debe, a que según algunos autores tanto las inteligencias múltiples como la inteligencia emocional estarían relacionadas con la personalidad, las habilidades individuales o los estilos cognitivos, más que con la inteligencia misma (Vallés, 2002).

La inteligencia emocional es un constructo propuesto por Peter Salovey y John Meyer en 1990, cuando publicaron un artículo en la revista *Imagination, Cognition and Personality* (Salovey y Mayer, 1990). Años después, Daniel Goleman publica el libro “Inteligencia Emocional” (Goleman, 1997), que daría a conocer el constructo a nivel del globo, definiéndola como la habilidad para conocer las propias emociones y las de los demás, y gestionarlas eficientemente para lograr buenas relaciones sociales. Desde entonces la inteligencia emocional se ha estudiado y aplicado en diversos contextos, pero predominantemente en los escenarios, educativo (Mestre, Guil, Lopes, Salovey & Gil-Olarte, 2006), laboral (Goleman, 2010) y clínico (González, Ramírez-Maestre Y Herrero, 2007), con la finalidad de predecir la eficacia de las personas en estos contextos, a nivel de aprovechamiento académico, rendimiento laboral y salud mental.

Podemos definir la inteligencia emocional como la capacidad o habilidad para reconocer nuestras propias emociones y las de los demás, para relacionarnos adecuadamente con otras personas (Goleman, 1997). De este modo, la inteligencia emocional tiene cinco características básicas:

- Habilidad para reconocer nuestras propias emociones.
- Habilidad para reconocer las emociones de los demás.
- Capacidad de gestionar nuestras propias emociones.
- Capacidad de gestionar las emociones de los demás.
- Sirve para cultivar buenas relaciones humanas con otras personas.

En el Perú, el tema ha sido bien acogido, pues varios estudios se han centrado en este tema. Tal es así que el 2002, la Revista Peruana de Psicología dedicó un número monográfico a la inteligencia emocional en su volumen número 7 de ese año, con varios contenidos relativos al perfil psicológico de los conciliadores, donde se encontró que los conciliadores de Lima cuentan con buen nivel de inteligencia emocional (Palacios & Gargurevich, 2002); una revisión teórica sobre la importancia de la inteligencia emocional en la gestión de recursos

humanos en el trabajo (Alcócer, 2002); sexualidad humana desde un enfoque de inteligencia sexual y salud (Concha, 2002); otra revisión monográfica acerca de los modelos teóricos de la inteligencia emocional (Cabanillas, 2002); un análisis sobre las relaciones entre la inteligencia emocional y la resiliencia en contextos educativos (Raffo, 2002); un trabajo en el que se discute si la inteligencia emocional es parte de la inteligencia propiamente dicha o si debe considerarse como un rasgo de la personalidad (Vallés, 2002); etc.

La inteligencia emocional, ha generado además, una importante cantidad de investigación psicométrica porque se han diseñado y validado una amplia variedad de pruebas psicológicas que evalúan este constructo, tales como el Test de Inteligencia Emocional de Mayer, Salovey y Caruso (2002) cuyas propiedades y bondades psicométricas, así como los hallazgos de diversas investigaciones que lo han utilizado alrededor del mundo, han sido reportados (Brackett y Salovey, 2006); o el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (Bar-On y Handley, 1997) de vasta difusión en todo el mundo. También se han creado otras pruebas de menor difusión, como la versión de Tapia y Marsh (2006).

En nuestro país, diversos autores han validado y estandarizado instrumentos psicométricos que evalúan la inteligencia emocional. Nelly Ugarriza por ejemplo, tiene varios trabajos académicos de esa naturaleza, habiendo estandarizado la prueba de Bar-On ICE en una muestra de 1,996 sujetos de Lima metropolitana mayores de 15 años, verificando la estructura factorial original de 5 dimensiones (Ugarriza, 2001). También ha evaluado con ella a 3,375 niños y adolescentes de Lima provenientes de escuelas públicas y privadas de esa ciudad. Su análisis concluye que la prueba posee validez divergente con respecto a la variable depresión y que se pueden apreciar cuatro factores de manera predominante: inteligencia intrapersonal, inteligencia interpersonal, adaptabilidad y manejo de estrés (Ugarriza y Pajares, 2005). La autora también ha publicado sus resultados psicométricos en un manual técnico (Ugarriza y Pajares, 2004).

Por otro lado, se pueden mencionar los trabajos de Miguel Ecurra et al., que construyó una prueba que valora la inteligencia emocional en cinco dominios: a) autoconocimiento emocional, b) control emocional, c) automotivación, d) empatía y e) habilidad para las relaciones interpersonales; para lo cual se basó en una muestra de 489 estudiantes universitarios (Ecurra et al., 2000). También se pueden mencionar los trabajos psicométricos de César Merino et al. Que ha revisado la consistencia interna del Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (Merino, Navarro y García, 2014), así como el análisis estructural de la versión breve del Cognitive Emotional Regulation Questionnaire, en una muestra de estudiantes universitarios de Lima (Domínguez y Merino, 2014). Otro autor que ha trabajado con esta prueba es Sergio Domínguez, quien recientemente ha revisado estadísticamente sus propiedades psicométricas, encontrando coeficientes Alfa y Omega moderados pero satisfactorios. También, realizó correlaciones con cansancio emocional y bienestar psicológico, con el fin de demostrar la validez externa de la prueba, reportando que tiene coherencia teórico en base a los resultados encontrados (Domínguez y Adrián, 2016).

En nuestro medio, hay estudios sobre inteligencia emocional, como la investigación de Ballón y Montesinos, que evaluaron a 92 ancianos de entre 65 y 90 años de edad, con el fin de valorar las diferencias de sus niveles de inteligencia emocional, en función de su procedencia, sea que estén internados en asilos públicos o privados de la ciudad de Arequipa (Ballón y Montesinos, 2012); o el análisis teórico que hace Arias (2013) sobre el constructo de inteligencia emocional desde un enfoque sociocultural, sobre la base de las ideas de Iván Pavlov, Alexander Luria y Lev Vigotsky. Pero a pesar de ello, no hay investigaciones psicométricas sobre instrumentos que midan el constructo de inteligencia emocional. Solo se puede mencionar hay una tesis sobre la adaptación del Cuestionario de Problemas socioemocionales DIT en estudiantes de primeros puestos de 16 y 17 años de la región Arequipa (Gutiérrez y Cari, 2006). Por tal motivo, es

necesario contar con instrumentos validados en nuestra localidad, sobre constructos como el de inteligencia emocional que es constantemente evaluado en diversos contextos.

### **2.1.1. CONCEPTO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

La inteligencia emocional es un concepto psicológico que describe el papel y la importancia de las emociones en la funcionalidad intelectual, así como en diversos escenarios sociales de convivencia humana (Salovey y Mayer 1990).

Desde el campo de la psicología, se ha generado una gran cantidad de teorías sobre la inteligencia emocional, las cuales abarcan aspectos biológicos, neurológicos y cognitivos. La perspectiva biológica o neurológica se focaliza en el estudio de los umbrales de sensibilidad y control de los estímulos emocionales, así como en las bases neuropsicologías de las emociones; mientras que la perspectiva psicológica cognitiva se avoca a la comprensión del significado de los eventos emocionales (Clore y Ortony, 2000).

La perspectiva psicológica cognitiva presenta, a su vez, tres vertientes: la social, la de personalidad y la de las emociones. La primera busca definir las habilidades emocionales que permiten entender, manejar y actuar en contextos sociales. En otras palabras, la inteligencia emocional se ubicaría dentro del ámbito interpersonal (Bar-On 1997, 2000). En el caso de la segunda, se pretende comprender la influencia de las características de la personalidad en diferentes situaciones del ámbito propiamente humano (McCrae 2000; Davies et al., 1998). Y, por último, en el contexto emocional también se examinan las diferencias individuales del desarrollo afectivo, según diversos criterios demográficos y culturales (Roberts, Zeidner y Mathews 2001).

Así, tenemos que la perspectiva cognitiva con sus respectivas vertientes ha tenido un impacto favorable en el desarrollo de modelos teóricos de inteligencia emocional en ambientes organizacionales y/o laborales.

## 2.1.2. LOS PRINCIPALES MODELOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

En los últimos años, diversos investigadores han generado varios modelos teóricos de la inteligencia emocional, que en general, se han basado en tres perspectivas: las habilidades o competencias, los comportamientos y la inteligencia (Mayer et al. 2000a, 2000b).

Para Mayer et al. (2000a y 2000b) la inteligencia emocional forma parte de las teorías de la inteligencia como constructo mental, y distinguen entre los modelos mixtos y los modelos de habilidades. Los primeros tienen una serie de contenidos que trascienden el análisis teórico hacia su conocimiento puro y aplicado (Goleman 1997; Cooper y Sawaf 1997; Bar-On, 1997); mientras que los segundos se concentran en el análisis de la cognición de la emoción (Salovey y Mayer 1990).

- **Modelo de 4 fases de inteligencia emocional o modelo de habilidad**

En sus investigaciones, Salovey y Mayer (1995) definieron la Inteligencia Emocional como: “La capacidad para identificar y traducir correctamente los signos y eventos emocionales personales y de los otros, elaborándolos y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas personales y el ambiente” (p. 189). O sea que la inteligencia emocional se refiere a la capacidad reconocer y gestionar las propias emociones y las de los demás.

El modelo de las 4 fases de la inteligencia emocional o modelo de habilidad (Mayer y Salovey, 1995) entiende la inteligencia emocional un tipo de inteligencia relacionada con el procesamiento de información que tiene implicancias emocionales, mediada por la cognición. Desde esta perspectiva se pretende definir, comprender y regular las emociones (Mayer et al. 2000b). Por ello señalan que la inteligencia emocional “representa la aptitud o habilidad para razonar con las emociones” (Mayer y Salovey 1997, p. 15).

**Cuadro 1.** Modelo de 4-fases de inteligencia emocional de Mayer y Salovey

Categoría 1	Categoría 2	Categoría 3	Categoría 4
La regulación de las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual			
La habilidad para estar abierto a los sentimientos, tanto a los placenteros como aquellos que no lo son.	La habilidad para emplear reflexivamente o desprenderse de una emoción, dependiendo de su naturaleza informativa o utilitaria.	La habilidad para monitorear reflexivamente las emociones personales así como el reconocimiento de cuan claras, influenciables o razonables son.	La habilidad para manejar las emociones en uno mismo y en otros mediante el control de las emociones negativas y la focalización en las placenteras, tener que reprimir o exagerar la información transmitida.
Entendimiento y análisis de las emociones , empleo del conocimiento emocional			
La habilidad para describir las emociones y reconocer las representaciones de estas en las palabras. Por ejemplo, la relación entre querer y amar.	La habilidad para interpretar los significados de las emociones con respecto a las relaciones (por ejemplo, la tristeza casi siempre acompaña a la pérdida).	La habilidad para entender los sentimientos complejos; por ejemplo la ambivalencia.	La habilidad para reconocer las transiciones entre las emociones, tales como la transición de la ira a la satisfacción o de la ira a la timidez.
Facilitación emocional del pensamiento			
Las emociones	Las emociones	El ánimo	Los estados

dan prioridad al pensamiento, por medio de dirigir la atención a la información importante.	están lo suficientemente disponibles como para que puedan ser generadas como ayuda para el juicio y la memoria concerniente a los sentimientos.	emocional modula los cambios en el individuo: de optimista a pesimista, lo cual alienta el reconocimiento de múltiples puntos de vista.	emocionales se diferencian y fomentan métodos de solución de problemas (ejemplo, la felicidad facilita el razonamiento inductivo y la creatividad).
Percepción , evaluación y expresión de la emoción			
La habilidad para identificar la emoción en nuestros estados físicos, sentimentales y reflexivos.	La habilidad para identificar las emociones en otras personas, objetos, situaciones, etc., a través del lenguaje, sonido, apariencia y comportamiento.	La habilidad para expresar las emociones con precisión y para expresar las necesidades de aquellos sentimientos.	La habilidad para discriminar entre sentimientos; por ejemplo, expresiones honestas versus deshonestas.

**Fuente:** Mayer y Salovey (1997)

Este modelo comprende cuatro etapas de las capacidades emocionales (Mayer et al. 2000a), de modo que cada una se conforma a partir de los logros en las etapa precedentes. Las primeras capacidades o las más básicas son la percepción y la identificación emocional. Estas se desarrollan desde la infancia a través de la percepción. A medida que el niño se desarrolla, esta habilidad madura y se complejiza el espectro de emociones que son percibidas. Luego, las emociones son procesadas en el pensamiento y pueden ser analogadas con otros esquemas mentales sobre las emociones.

Dentro de este proceso, el sistema límbico sirve como un mecanismo de alerta frente a los estímulos que son captados conscientemente. Pero si se trata de emociones inconscientes, el pensamiento en la segunda fase, no es capaz de procesar la información. Sin embargo, si la emoción es consciente es susceptible de ser evaluada y por tanto participa en la toma de decisiones. En la tercera etapa, la experiencia previa y las normas de socialización regulan el procesamiento de la información emocional, de modo que las influencias socioculturales tienen un rol preponderante. Finalmente, las emociones son gestionadas y controladas en la cuarta fase. En cada fase entran en juego habilidades específicas, que constituyen el bagaje de la inteligencia emocional (ver Cuadro 1).

- **Modelo de las competencias emocionales**

Goleman (1997, 1998, 2001), por otro lado, definió la inteligencia emocional como “la capacidad para reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, motivarnos y monitorear nuestras relaciones”. El modelo de las competencias emocionales de Goleman, comprende una serie de competencias que facilitan a las personas el manejo de las emociones, hacia uno mismo y hacia los demás (Boyatzis *et al.* 2000). Este modelo define la inteligencia emocional en términos de desarrollo y propone una teoría de competencias que puede ser aplicada directamente al ámbito laboral y organizacional, centrado en el pronóstico de la excelencia laboral (Goleman, 2010). Por ello, esta perspectiva es considerada una teoría mixta, que se basa en la cognición, la personalidad, la motivación, la emoción, la inteligencia y también las neurociencias. En otras palabras, abarca tanto proceso cognitivos como no cognitivos (Mayer *et al.* 2001, Matthews *et al.* 2002).

**Cuadro 2.** Inventario de Habilidades Emocionales

<b>Inventario de Habilidades Emocionales (Modelo de Competencias de Goleman)</b>
<p>Autoconciencia (self- awareness)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoconciencia emocional: Reconocimiento de nuestras emociones y sus efectos.</li> <li>• Acertada autoevaluación: Conocimiento de nuestras fortalezas y limitaciones.</li> <li>• Autoconfianza: Un fuerte sentido de nuestros méritos y capacidades.</li> </ul>
<p>Autodirección (self- management)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autocontrol: Control de nuestras emociones destructivas e impulsos.</li> <li>• Fiabilidad: Muestra de honestidad e integridad.</li> <li>• Conciencia: Muestra de responsabilidad y manejo de uno mismo.</li> <li>• Adaptabilidad: Flexibilidad en situaciones de cambio u obstáculos.</li> <li>• Logro de orientación: Dirección para alcanzar un estándar interno de excelencia.</li> <li>• Iniciativa: Prontitud para actuar.</li> </ul>
<p>Aptitudes Sociales (social – awareness)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Influencia: Tácticas de influencia interpersonal.</li> <li>• Comunicación: Mensajes claros y convincentes.</li> <li>• Manejos de conflictos: Resolución de desacuerdos.</li> <li>• Liderazgo: Inspiración y dirección de grupos.</li> <li>• Cambio de catalizador: Iniciación y manejo del cambio.</li> <li>• Construcción de vínculos: Creación de relaciones instrumentales.</li> </ul>
<p>Relaciones de dirección (relationship management)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo y colaboración.</li> <li>• Creación de una visión compartida en el trabajo en equipo.</li> <li>• Trabajo con otros hacia las metas compartidas.</li> </ul>

**Fuente:** Boyatzis et al.(2000)

En el modelo original de Goleman se tenían primero cinco etapas, pero luego se redujeron a solo cuatro que contienen veinte habilidades como se aprecia en el Cuadro 2. Boyatzis et al. (2000) investigaron y verificaron las cuatro dimensiones de competencias y 18 habilidades sociales y emocionales, a través de un inventario de habilidades emocionales, que fue validado estadísticamente. El modelo de Goleman (2001) entiende que estas competencias predisponen a comportarse de cierta manera, porque son rasgos de personalidad. Pero a la vez, también pueden ser consideradas como componentes de la inteligencia emocional, sobre todo aquellas que involucran la habilidad para relacionarse positivamente con los demás, o sea las que se ubican en el grupo de conciencia social y manejo de relaciones (Goleman 2001).

- **Modelo de la inteligencia emocional y social**

Bar-On (1997), por su parte, ha ofrecido otra definición de inteligencia emocional sobre la base de las ideas de Salovey y Mayer (1990), y describe la inteligencia emocional como de conocimientos y habilidades en el terreno emocional y social, que influyen en nuestra capacidad general para afrontar efectivamente las demandas de nuestro medio. Esta habilidad se fundamenta en la habilidad del individuo de ser y actuar de manera consciente, regulando eficientemente la expresión de sus emociones (Caruso et al. 1999; Mayer y Salovey 1995; Bar-On 1997).

El modelo de Bar-On (1997, 2000) se concentra en las competencias, las cuales intentan explicar cómo un individuo se relaciona con las personas y los objetos que le rodean, en un contexto determinado. Por ello, la inteligencia emocional y la inteligencia social son consideradas como un conjunto de factores de interrelaciones emocionales, personales y sociales que influyen en la habilidad general para adaptarse de manera activa a las presiones y demandas del ambiente (Bar-On, 2000).

Este modelo se compone de cinco elementos: 1) el componente intrapersonal, que reúne la habilidad de ser consciente, de comprender y relacionarse con otros; 2) el componente interpersonal, que implica la habilidad para manejar emociones fuertes y controlar sus impulsos; 3) el componente de manejo de estrés, que involucra la habilidad de tener una visión positiva y optimista; 4) el componente de estado de ánimo, que está constituido por la habilidad para adaptarse a los cambios y resolver problemas de naturaleza personal y social; y, por último, 5) el componente de adaptabilidad o ajuste.

**Cuadro 3.** El modelo Bar-On de la inteligencia no-cognitiva

<p><b>Componente intrapersonal</b> (<i>intrapersonal component</i>)                  Evalúa la auto identificación general del individuo, la autoconciencia emocional, la asertividad, la autorrealización e independencia emocional, la autoconciencia (<i>emotional self-awereness</i>), la autoevaluación (<i>self regard</i>).</p>
<p><b>Componente interpersonal</b> (<i>interpersonal component</i>)                  La empatía, la responsabilidad social, las relaciones sociales.</p>
<p><b>Componente de manejo de emociones</b> (<i>stress managment component</i>)                  La capacidad para tolerar presiones (<i>tolerance stress</i>) y la capacidad de controlar impulsos (<i>impulse control</i>).</p>
<p><b>Componente de estado de ánimo</b>                  El optimismo (<i>optimism</i>) y la satisfacción (<i>happiness</i>).</p>
<p><b>Componente de adaptación-ajuste</b> (<i>adaptability</i>)                  Este componente se refiere a la capacidad del individuo para evaluar correctamente la realidad y ajustarse de manera eficiente a nuevas situaciones, así como a su capacidad para crear soluciones adecuadas a los problemas diarios. Incluye las nociones de prueba de la <i>realidad (reality testing)</i>, <i>flexibilidad (flexibility)</i> y <i>capacidad para solucionar problemas (problem solving)</i>.</p>

**Fuente:** Bar – On et al. (2000)

Además, Bar-On dividió las capacidades emocionales en dos tipos principales: 1) las capacidades básicas (*core factors*), que son esenciales para la existencia de la Inteligencia Emocional: la autoevaluación, la autoconciencia emocional, la asertividad, la empatía, las relaciones sociales, el afrontamiento de presiones, el control de impulsos, el examen de realidad, la flexibilidad y la solución de problemas; y (2) las capacidades facilitadoras (*facilitators factor*), que son el optimismo, la autorrealización, la alegría, la independencia emocional y la responsabilidad social (Bar-On, 2000). Cada uno de estos elementos se encuentra interrelacionado entre sí. Por ejemplo, la asertividad depende de la auto seguridad; mientras que la solución de problemas depende del optimismo, del afrontamiento de las presiones y de la flexibilidad (véase el cuadro 3).

## 2.2. SATISFACCIÓN FAMILIAR

Existen diversos factores que afectan la satisfacción laboral de los trabajadores. Entre ellos podemos mencionar el clima organizacional (Salgado, Remeseiro e Iglesias, 1996) y diversas variables organizacionales como la estructura de la empresa, las condiciones de trabajo, el ambiente laboral, el salario, la seguridad, el confort, las relaciones humanas entre los trabajadores, etc. (Gómez, Benítez, Guillén, Gala y Lupiani, 2000). En estudios previos, hemos podido encontrar que factores como el salario, la organización del trabajo, las posibilidades de ascenso y la satisfacción con la empresa; pueden evidenciar diferencias significativas en la satisfacción laboral de los trabajadores de dos tiendas por departamento (Arias y Justo, 2013). Asimismo, de las variables que impactan en la satisfacción laboral, el clima organizacional ha demostrado ser un potente predictor de la satisfacción laboral (Schneider & Snyder, 1975), debido a que un clima de trabajo óptimo brinda apoyo emocional al trabajador porque sus relaciones interpersonales se fortalecen y amortiguan los efectos de los factores negativos que pudieran tener lugar en la organización (Arias, 2013).

En otro estudio que realizamos en Arequipa, se reportó que el clima organizacional se relacionaba de manera baja con la satisfacción laboral, pero que las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento del clima organizacional, presentaban relaciones moderadas y altamente significativas con la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa del sector privado (Arias y Arias, 2014). En el estudio de Joyti (2013), las dimensiones de claridad, administración, políticas, espíritu de equipo e imagen institucional; fueron las que mejor predijeron la satisfacción laboral y el compromiso de los profesores de cuatro universidades de la India.

Por otro lado, así como los factores organizacionales impactan en la satisfacción laboral, también la satisfacción del trabajador, puede influir en su desempeño laboral (Lwanga, Ndiwalana, Ssekabuko & Bwire Mc, 2014) y revertirse en muchas de estas variables organizacionales, de manera tal que si un trabajador no está satisfecho puede tener accidentes laborales y contribuir al detrimento del clima organizacional de la empresa (Schultz, 1999). Así pues, la satisfacción laboral actúa como una bisagra entre las causas y las consecuencias que dinamizan los variados elementos que componen la vida organizacional de la empresa.

Por otro lado, una variable que está teniendo mayor relevancia en el contexto laboral, es la vida familiar del trabajador, pues ambos aspectos, la familia y el trabajo, ocupan gran parte de tiempo de las personas y se relacionan con las decisiones más trascendentes de la vida del hombre. Así pues, ante el evidente conflicto de las funciones laborales y familiares, surgen propuestas que apuestan por una sinergia entre la familia y el trabajo (Granados, 2015), tomando como premisa que la segunda se debe a la primera, y no a la inversa, ya que la familia es fuente de capital social (Donati, 2015) y posee un valor relevante en diversas esferas de la vida económica de las naciones (Campiglio, 2015). En ese sentido, las estructuras familiares nucleares se han relacionado con el desarrollo económico (Riesco y Arela, 2015)

y el bienestar de las personas (Pliego y Castro, 2015), tanto en el Perú como en otros países.

Aunque existe abundante información que respalda lo anteriormente expuesto, muy pocos estudios ponen énfasis en el papel que juega la familia en la satisfacción laboral del trabajador. Algunos reportes señalan que, entre un 11 y 25% de personas señala que las tensiones de la familia debilitan la capacidad para trabajar (Prado y Del Águila, 2010). Pero el desequilibrio entre los roles familiares y laborales está mediado por diversas variables personales como la autoeficacia, la personalidad, la tolerancia al estrés, etc. (Rubio, Osca, Recio, Urien y Peiró, 2015). Todo ello nos hace ver que los aspectos familiares y laborales se encuentran íntimamente ligados, y por tanto, tales nexos deben ser objeto de estudio. A este tema se le conoce como conflicto trabajo-familia o conflicto familia-trabajo, según sea el caso. En el primer caso, es el trabajo el que impacta en la familia, y en el segundo caso, ocurre lo contrario. Se trata por tanto de un fenómeno bidireccional que está siendo recientemente investigado como una fuente de riesgo psicosocial en el trabajo (Guerrero y Puerto, 2007).

### **2.2.1. SATISFACCIÓN MARITAL**

La satisfacción marital podemos definirla como “la congruencia en las expectativas de los integrantes de la pareja, el desempeño, la auto percepción, la comunicación y una plena aceptación de las críticas de parte de los cónyuges” (Alvarado y Cisneros, 1987, citados por Prado y Del Águila, 2010). Asimismo, se ha planteado que el éxito matrimonial depende de factores tales como: la felicidad en el matrimonio de los padres, la duración del noviazgo, una adecuada educación sexual, una infancia feliz, ajuste y motivación para el matrimonio, igualdad étnica y religiosa, posición social y nivel educativo, edad, preferencias, intereses e ideologías similares (Lukas, 2010). Sin embargo, un factor que puede afectar el ajuste de la pareja y su consecuente satisfacción, es el balance que se establezca entre la vida familiar y laboral.

El conflicto familia-trabajo abarca diversos aspectos como los roles familiares, las diferencias de género, la educación de los hijos, la adicción al trabajo, etc. En todos ellos el denominador común es que los roles familiares son incompatibles con las demandas laborales. Por ejemplo, mientras más tiempo se dedica al trabajo, menos tiempo se le dedica a la familia, generando un desequilibrio personal y profesional que se expresa en términos de mayor estrés, menos o más satisfacción laboral, familiar o marital, según se dé el desbalance entre las responsabilidades familiares y laborales. En ese sentido, se ha encontrado que para los varones, la familia es fuente que perturba su quehacer en el trabajo, mientras que para las mujeres, el trabajo es fuente de insatisfacción en la familia (Quiroga y Sánchez, 1997). Precisamente, un tema que entra a tallar en el conflicto familia-trabajo o trabajo-familia es el de los roles asumidos en por cada sexo, pues se sabe que mientras el hombre tiene mayor carga laboral en la mayoría de los casos, la mujer tiene doble carga al asumir roles de madre y esposa en la familia, además de cumplir con sus demandas laborales en el trabajo (González, 2011). Al respecto, algunos países de Latinoamérica han comenzado a legislar sobre este tema (Romero & Kerstenetzky, 2015), sin embargo, a pesar de esta sobrecarga desfavorable para la mujer, diversos estudios reportan que las mujeres tienen mayores niveles de satisfacción laboral que los varones (Gómez, Benítez, Guillén, Gala y Lupiani, 2000; Arias y Arias, 2014).

En cuanto al bienestar psicológico, se ha visto en un estudio con 228 trabajadores chilenos del sector industrial, que el conflicto trabajo-familia se ubica en un nivel intermedio, y que a mayor conflicto menor es el bienestar psicológico. Además, las dimensiones de bienestar psicológico de relaciones positivas y crecimiento personal fueron más altas en las mujeres que en los varones, al igual que el bienestar como puntuación global, pero esta última comparación no fue estadísticamente significativa (Pinto y Barra, 2015). Una posible explicación, al hecho de que las mujeres presenten mayores niveles de satisfacción laboral, podría deberse a que con el paso del tiempo, la

mujer ha conquistado, nuevos espacios laborales y se siente más autorrealizada porque depende menos de su pareja. Sin embargo, ello no quiere decir que todavía no hayan tensiones en sus familias de origen, como lo ha reportado un estudio cualitativo con mujeres profesionales mexicanas (Castañeda-Rentería, 2015), por otro lado, un estudio comparó el nivel de satisfacción familiar en mujeres peruanas y españolas de entre 16 y 24 años, y encontró que las primeras están más satisfechas que las segundas (Quezada, Zavala y Lenti, 2015), lo que también pone en evidencia posibles diferencias culturales a la hora de valorar la satisfacción de la mujer, en función de los roles familiares y laborales que asume.

La satisfacción marital también comprende las relaciones de pareja, vale decir que la satisfacción marital es un determinante de la satisfacción familiar, porque la formación de la pareja y su vínculo conyugal es el que da origen a la familia (Ríos, 2005; Arias, 2012). Existen en ese sentido diversos factores que pueden afectar la satisfacción marital, uno de ellos puede ser la semejanza en diversas características psicosociales entre el varón y la mujer. Por ejemplo varios estudios han puesto de manifiesto que las parejas suelen ser semejantes en su personalidad, nivel de estudios, capacidad intelectual y nivel socioeconómico; y que la satisfacción marital viene condicionada por estas variables. En el estudio de Díaz-Morales, Quiroga, Escribano y Delgado (2009) se encontró por ejemplo que la semejanza en inteligencia verbal con sus parejas predecía la satisfacción marital de los varones, mientras que en las mujeres, la semejanza en impulsividad predecía mejor la satisfacción marital. En general, las parejas pueden ser simétricas si son semejantes en diversas características tanto psicológicas (personalidad, intereses, etc.) como sociales (nivel socioeconómico, grado de instrucción, etc.) o físicas (raza, talla, peso, etc.), o complementarias, si no son semejantes pero se adaptan ambos miembros de la pareja (Villegas & Mallor, 2012).

La adaptación de la pareja puede deberse a varios aspectos, tales como los criterios de elección de la pareja. En el estudio de Valdez, González-Arratia, Arce López (2007) se encontró que según los rasgos ideales de sus parejas, los varones se encontraban menos satisfechos que las mujeres con las parejas reales que habían escogido, y con las cuales llevaban una relación estable. Otra variable que afecta la satisfacción marital es el compromiso con la relación, que puede llegar a predecir la estabilidad futura de la pareja (Martínez-Íñigo, 2000). En el contexto local, un estudio de Murillo (2015) encontró que el nivel de juicio moral era mayor en las personas casadas que en las divorciadas, y según los niveles altos de actitud moral (componente afectivo del juicio moral en el modelo de Lind), podría ser que ante la ocurrencia de conflictos maritales, las personas con esta cualidad moral tratan de hacer prevalecer sus puntos de vista, lo cual agrava más el conflicto y explicaría las rupturas en las relaciones matrimoniales. En ese sentido, se sabe que varones y mujeres tienen atribuciones de causalidad y responsabilidad diferentes a la hora de explicar el divorcio (Barrón y Martínez-Íñigo, 1999), debido precisamente a las diferencias psicológicas de ambos sexos.

En otro estudio local, que tomó el modelo de Juan Antonio Pérez López, se encontró que las parejas de personas casadas se basaban más en motivos trascendentes a la hora de decidir contraer matrimonio, en comparación con los divorciados que elegían a sus parejas en función de motivos más extrínsecos y/o extrínsecos (Seperak, 2014). Cabe señalar que este hallazgo es consistente con la teoría de los tipos de amor de Lee (1977), que señala que el estilo de amor ágape o altruista es el que implica el sacrificio por el otro, y que se aproxima a la definición del amor verdadero.

Otros aspectos que se relacionan con la satisfacción marital son la satisfacción sexual (Eguiluz, Calvo y De la Orta, 2012), la comunicación (Sánchez y Díaz-Loving, 2003), el sentido del humor (Zicavo y Vera, 2011), el perdón (Guzmán-González, Alfaro y Armenta, 2014), la falta

de límites claros en función de los diversos roles familiares (Minuchin & Fishman, 1996) y las experiencias de los varones y mujeres en sus familias de origen (Quezada, Zavala y Lenti, 2015). Mientras que los factores que mejor predicen la insatisfacción marital en términos negativos, se tiene a la desconfianza y los celos (Medina, Reyes y Villar, 2009); entre los factores que mejor la predicen positivamente, se tiene a la comunicación mutua (Cuervo, 2013; Platone, 2007).

### **2.2.2. SATISFACCIÓN E INTEGRACIÓN FAMILIAR**

La satisfacción es un estado emocional positivo y placentero que deviene de diversas fuentes, tanto personales, como familiares y laborales. La familia por ejemplo es una importante fuente de felicidad para los limeños según los estudios de Alarcón (2002), quien además ha indicado que las personas casadas presentan niveles más elevados de felicidad que las solteras (Alarcón, 2000, 2001, 2009). Sus estudios más recientes también han encontrado que la cohesión familiar se relaciona con la felicidad de manera significativa (Alarcón, 2014), dato que también ha sido corroborado en Arequipa, donde se ha encontrado que la integración familiar se relaciona moderadamente con la felicidad y que la satisfacción personal predice fuertemente la integración familiar (Arias, Masías, Salas, Yépez y Justo, 2014).

La integración familiar se define aquí como “el grado de salud, equilibrio y armonía de las relaciones que nacen del vínculo conyugal y que naturalmente se orienta a satisfacer la necesidad de trascendencia personal en base al respeto, el diálogo y la comunión entre sus miembros considerando sus responsabilidades, según el ciclo vital de la familia” (Arias, Castro, Domínguez, Masías, Canales, Castilla y Castilla, 2013, p. 196). Sin entrar en mucho detalle, pues la presente investigación se avoca al conflicto familia-trabajo, consideramos importante explicar algunos conceptos sistémicos sobre familia y diferenciar constructos tales como satisfacción familiar e integración familiar, así como otros constructos relacionados: dinámica familiar,

interacciones familiares, etc. Para ello, partiremos señalando que la familia es un sistema dentro del cual sus miembros interactúan según diversos roles y límites que vienen dados por los subsistemas que los conforman. Es posible reconocer en ese sentido, cuatro subsistemas en las familias nucleares: el subsistema conyugal, el subsistema parental, el subsistema fraternal y el subsistema individual (Arias, 2012a). Para comprender las dinámicas familiares, también se debe tener presente el ciclo evolutivo de la familia que según el paso del tiempo atraviesa por diversas etapas que acarrearán crisis propias de cada situación que toca afrontar por los integrantes de la familia. Estas etapas son: formación de la pareja, familia con hijos pequeños, familia con hijos adolescentes y familia con hijos adultos. Cada etapa de la familia implica la vivencia y superación de ciertas crisis que representan oportunidades para consolidarse más como sistema (Ríos, 2005).

Por otro lado, las interacciones familiares son todas las formas de comunicación que se establecen entre los miembros de la familia (Domínguez, Aravena, Ramírez y Yauri, 2013), mientras que las dinámicas familiares tienen que ver con las funciones o roles que asume cada miembro de la familia según el subsistema al que pertenece, el ciclo evolutivo en que se encuentra la familia, el espacio y la situación concreta que se trate (Arias, 2012a). Precisamente, las familias se tornan disfuncionales, cuando de acuerdo con todas estas premisas, no es posible satisfacer las necesidades de sus integrantes o se menoscaba el bienestar físico y/o socioemocional de sus miembros (Villarreal-Zegarra y Paz, 2015). Puede decirse en ese sentido, que el grado de satisfacción de los miembros de la familia es un indicador del funcionamiento familiar (Quezada, Zavala y Lenti, 2015).

De acuerdo con Quiroga y Sánchez (1997) existen cuatro patrones de insatisfacción familiar: el primero denominado mixto, comprende tanto factores familiares como laborales, el segundo factor abarca cuestiones conyugales, el tercer patrón abarca cuestiones domésticas, y el cuarto

patrón comprende factores laborales. Las cuestiones conyugales obedecen a temas derivados de la relación de pareja que hemos revisado en el acápite que aborda la satisfacción marital. Los factores domésticos tienen que ver con los roles y responsabilidades familiares, siendo algunos de los más apremiantes la crianza y educación de los hijos.

En ese sentido, el acompañamiento escolar que dan los padres a los hijos es crucial para su óptimo desenvolvimiento académico en la escuela y su vida académica y profesional futura. Sin embargo, el conflicto con los roles laborales puede afectar negativamente el rendimiento de los hijos en la escuela. Algunos estudios indican por ejemplo, que mientras más tiempo dedican los padres al trabajo, menor es el logro educativo de sus hijos, y que cada hora de estudio reduce la probabilidad de retraso académico. Además, mientras mayor es el nivel educativo de los padres se reduce en 4% el atraso escolar, y una hora de acompañamiento de la madre reduce la probabilidad de atraso en 1.6% (Beltrán, 2013). En un estudio recientemente culminado con 730 escolares de nivel primario de Arequipa, hemos encontrado que aquellos que provienen de familias nucleares, extendidas y reconstruidas presentan un mayor nivel de logro académico que los que provienen de familias monoparentales (Arias, Quispe y Ceballos, 2016).

Los roles domésticos empero, no solo se relacionan con la educación de los hijos, sino que también abarcan los quehaceres de la casa y el tiempo común que pasan los miembros de la familia. En el primer caso, en nuestro medio (como en muchos otros de arraigo hispánico), la mujer tiende a asumir las funciones domésticas de la casa, lo cual le genera una doble carga, que impacta negativamente en su trabajo y su salud (González, 2011). En cuanto al tiempo que tiene la familia para compartirlo en conjunto, son varios los reportes que señalan que en la actualidad, las familias ya no pasan ni la misma cantidad de tiempo juntos, ni la misma calidad de tiempo. En esto entran a tallar factores tales como la irrupción de las tecnologías dentro del hogar, los horarios

de trabajo de los padres, una mirada individualista de las sociedades capitalistas, una cada vez más “relajada” visión de la familia, y el desapego de los hijos durante la adolescencia con la consecuente aparición de conductas disruptivas (Arias, 2013b). Al respecto, no puede olvidarse que los padres, a través de la crianza, transmiten ciertos modelos de conducta a sus hijos (Pacheco, 2003), por tanto, no solo se trata de ocuparse de los quehaceres escolares de los hijos, sino de brindarles el ambiente familiar adecuado para potenciar su madurez socioemocional y el desarrollo de su personalidad. Precisamente, un estudio con 227 adolescentes de la ciudad de Lima, se encontró que aquellos que tienen puntajes más altos en satisfacción familiar, tienen también menos expresiones de cólera y hostilidad (Mayorga y Ñiquén, 2010).

En consecuencia, es necesario dedicarles tiempo a los hijos, así como pasar tiempo en familia. En ese sentido, los estudios locales realizados en el ámbito de la familia, revelan que de una muestra de 844 familias, en el 62.6% de ellas, la integración familiar es baja; y que la integración familiar se relaciona con el nivel socioeconómico, los ingresos mensuales y el grado de instrucción de los padres (Castro, Arias, Domínguez, Masías, Salas, Canales y Flores, 2013). El nivel socioeconómico así, es una variable importante que predice la satisfacción y la integración familiar, ya que mientras menor sea el nivel socioeconómico, menor será la satisfacción familiar (Riesco y Arela, 2015). Aunque esto podría explicarse por factores netamente económicos, su impacto alcanza también a las interacciones familiares y diversos aspectos de la dinámica familiar. Por ejemplo, en un estudio con una muestra de escolares limeños se vio que las interacciones familiares registraban diferencias en función del nivel socioeconómico, pues los escolares que provenían de colegios privados se relacionaban más con su madre, en tanto que los que provenían de escuelas públicas se relacionaban mejor con su padre (Domínguez, Aravena, Ramírez y Yauri, 2013).

### 2.3. CLIMA ORGANIZACIONAL

La clave que da la pauta en los nuevos tiempos –dice Smith (2006) –, son dos cualidades que deben ubicarse en el corazón de las organizaciones, como el motor que impulsa sus logros en la consecución de sus metas. Estas cualidades son la flexibilidad y la especialización. Es necesario que las empresas sean flexibles para adaptarse al cambio permanente y no menos importante es que promuevan la especialización, para que puedan aprovechar al máximo las capacidades y fortalezas de sus trabajadores y colaboradores.

Estos dos factores deben ser considerados como elementos estratégicos para el desarrollo organizacional. En ese sentido, la orientación estratégica propone que todos los subsistemas de la organización estén alineados con el objetivo estratégico para crear un clima de interés y desarrollar un enfoque orientado al servicio del cliente. De ahí que el concepto de clima organizacional sea hoy más que nunca, la piedra angular del éxito empresarial. Pero hablar de clima organizacional no es suficiente, porque esta no es una variable aislada. El ambiente laboral está determinado por diversos factores: los de tipo general (aspectos sociales, económicos, legales y tecnológicos), los operativos (cliente, trabajo y proveedores) y los de naturaleza interna (total de fuerzas interactuantes dentro de la organización).

En este contexto, el clima organizacional es una de las variables más estudiadas en el ámbito de la psicología organizacional, y ello se debe quizá a las implicancias que tiene en diversos procesos que tienen lugar en el seno de las empresas. Así por ejemplo un clima organizacional positivo favorece la existencia elevada de la motivación de los trabajadores, el rendimiento y la productividad, el compromiso y la lealtad de los empleados (Arias, 2007). Por otro lado, también se ha reportado que el estrés disminuye en la medida que mejora el clima organizacional (Barrón, Soler y Bongiovanni, 2005). En ese sentido, el

clima organizacional está relacionado con diversos estresores ocupacionales, que a su vez dependen de la demandas de la tarea, las demandas del puesto, las demandas interpersonales, la estructura organizacional, el liderazgo organizacional y la etapa de vida en que se encuentra la organización (Atalaya, 2001).

Sin embargo, hoy en día no cabe duda que una organización con una baja calidad de vida o un clima organizacional deficiente puede dañar la salud mental y física de su colectivo laboral. El clima organizacional positivo favorece el cumplimiento de objetivos. Pero para promover un buen clima organizacional se requiere el fortalecimiento de las actividades de promoción de buena salud en la organización, el apoyo de la gerencia, el control de la presencia y el efecto de riesgos asociados, la priorización de la motivación laboral, etc.; es decir, se requiere manejar un concepto global de desarrollo sostenible, salud y seguridad (Salazar et al., 2009).

Es por todo ello, que el clima organizacional así como otros fenómenos psicosociales de las organizaciones, como la motivación, las relaciones humanas, la satisfacción laboral, el liderazgo, la comunicación, etc. constituyen factores esenciales en el desempeño del capital humano, por lo que la valoración pertinente del estado de todos estos fenómenos coadyuvará con la precisa formulación de estrategias y métodos que orienten a las empresas hacia el desarrollo organizacional en la búsqueda de la eficiencia y la efectividad.

Arequipa es una ciudad que ha atravesado por diversos periodos, fructuosos algunos y perjudiciales otros, que han trazado una línea del desarrollo industrial y más ampliamente, del laboral. Hoy en día, surge una preocupación, cada vez más constante: el crecimiento sostenido de las empresas y su posicionamiento en un mercado sumamente complejo como competitivo. Alcanzar esta meta pasa por la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, y este a su vez, por el reconocimiento y la valoración de los mismos. Visto así, el clima

organizacional y sus diversos componentes, cobran un sentido vital para las organizaciones. Los empresarios arequipeños recién se están dando cuenta de ello y valoran con mayor profundidad los aspectos psicosociales del trabajo. Debe tenerse en cuenta en ese sentido, que en más de 500 organizaciones de un 50 a 70 por ciento, el clima organizacional depende de sus líderes (Pérez, Maldonado y Bustamante, 2006).

### 2.3.1. DEFINICIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Aunque usualmente se atribuye a Gellerman la introducción del término “clima organizacional” dentro del ámbito empresarial en 1960 (Bouroncle, 2010), el constructo de clima organizacional fue usado por Lewin, Lippit y White en 1939 (Gómez, 2001). Kurt Lewin propuso una psicología topológica que planteaba la existencia del espacio vital dentro de la que se erige un sistema dinámico entre la persona y su contexto. Esta relación era representada por Lewin mediante la siguiente fórmula:  $C = f(P \times E)$ , donde la conducta (C) es una función de la interacción entre la persona (P) y su espacio vital (E) (Arias, 2005), por tanto dice Lewin “el concepto de clima es útil para enlazar los aspectos objetivos de la organización” (citado por Vega et al., 2006).

De modo que podemos decir que el concepto de clima organizacional inicia con Lewin (Salgado, Remeseiro e Iglesias, 1996) y más aún como una aplicación de los conceptos de la psicología de la forma o *gestalt theory*, que se ha centrado en la percepción como fenómeno integrador de la experiencia. De hecho, la mayoría de conceptos de clima organizacional, lo conciben como la percepción que tienen los individuos sobre el ambiente interno de su trabajo. Brunet, Schneider, Reichers, Toro, Peiró, Álvarez y muchos otros investigadores también lo definen de manera similar, tomando como núcleo conceptual la percepción que tienen las personas respecto de su trabajo (Vega et al., 2006). De ahí que el constructo de clima organizacional sea visto como

clima psicológico (Lassio, 2003), en la medida que se constituye de la percepción que cada individuo tiene. Sería entonces el criterio de individualidad el que permite definirlo como clima psicológico, pero cuando dicha percepción es compartida por varios trabajadores se suele hablar de manera más precisa de clima organizacional. En otras palabras la percepción de una sola persona no nos dice mucho del funcionamiento de una organización, pero si ésta es una percepción compartida, su alcance y valor diagnóstico para la organización es trascendente. De esta manera, el clima como realidad psicosocial se nutre de las interacciones entre los individuos y la organización, y es el mediador entre los procesos organizacionales y los comportamientos de los trabajadores (Romero, 2001).

El clima organizacional suele relacionarse sino hasta confundirse, con otras variables psicológicas como la satisfacción laboral. La satisfacción laboral puede definirse como una respuesta emocional positiva al puesto y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo (Salgado, Remeseiro e Iglesias, 1996). Por ello, guarda estrecha relación con el clima organizacional, en tanto que también se basa en las valoraciones que tiene el trabajador respecto de su entorno laboral. Por ello, algunos autores utilizan los conceptos de clima organizacional y satisfacción laboral como sinónimos (Lassio, 2003). Salgado, Remeseiro e Iglesias (1996) han encontrado que sólo en el factor de relaciones interpersonales se aprecia una correlación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral, por tanto concluyen que ambos son constructos relacionados pero independientes entre sí.

Otro concepto relacionado con el clima organizacional es el de cultura organizacional. Toro por ejemplo, indica que el clima organizacional es un constructo complejo y multidimensional relacionado con la cultura organizacional de un modo poco claro, que puede estudiarse como causa y como efecto (Gómez, 2001). Y es que la cultura, al igual del clima organizacional abarca un sistema de significados compartidos por

una gran parte de los miembros de una organización que los distingue de otras (Salazar et al., 2009).

El interés en la cultura organizacional comenzó en 1980 con el libro *En busca de la excelencia* de Peters y Waterman y recoge una larga tradición como producto de los estudios antropológicos en la vida empresarial (Gómez, Sánchez y Alonso, 2005). Ahora bien, existen semejanzas entre el clima organizacional y la cultura organizacional que deben mencionarse. Por ejemplo, ambos tratan las formas en que el ambiente cobra sentido para los miembros. Los dos son aprendidos y además son constructos multidimensionales que afectan el comportamiento de los trabajadores. Sin embargo, aunque semejantes, también presentan notables diferencias. Mientras la cultura organizacional abarca los valores y concepciones subyacentes a la conducta del trabajador, el clima organizacional abarca el consenso de las percepciones de los trabajadores. La cultura organizacional presenta una evolución en el tiempo en tanto que el clima organizacional es instantáneo y a histórico. La cultura organizacional es un concepto más antropológico y sociológico, mientras que el clima organizacional es un concepto psicológico. Metodológicamente, la cultura organizacional se estudia cualitativamente mediante la observación y el clima organizacional se estudia cuantitativamente mediante encuestas. Finalmente, la cultura organizacional se fundamenta en la teoría sociocrítica mientras que el clima organizacional se basa en la teoría de Kurt Lewin (Alcover, 2003).

Más allá de las semejanzas o las diferencias entre el clima y la cultura organizacional. Existen empero, relaciones entre ambos constructos. Pero, mientras que para algunos el clima organizacional ejerce influencia en la cultura organizacional (Salazar et al., 2009), para nosotros, es la cultura organizacional la que influye en el clima organizacional, ya que la cultura emana en gran medida de los valores y el liderazgo que ejercen los directivos de las empresas, mientras que

el clima es la resultante de dichas manifestaciones, sea que se transmitan descendentemente u horizontalmente.

En resumen, se usa el término clima organizacional para describir la estructura psicológica de la organización (Gómez, 2001). En ese sentido, dado que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral, la cultura de la empresa y la motivación de los trabajadores, entre otras variables de corte psicológico, no han faltado autores como Robbins (1999) que dicen que el clima organizacional puede ser entendido como la personalidad de la organización, y razón no le falta ya que el clima organizacional es un concepto molecular y sintético como la personalidad (Bouroncle, 2010). Para Chiavenato (2002, 2009) es el medio interno y la atmosfera de una organización. Sudarsky señala que el clima organizacional es el reflejo de una situación grupal de motivación, la cual obedece a diferentes patrones de comportamiento como consecuencia de las necesidades sociales (Vega et al., 2006). Pace entiende el clima organizacional como un patrón de características organizativas con relación a la calidad del ambiente interno de la institución. Campbell, Dunnette, Lawler y Weick describen el clima organizacional como un conjunto de atributos específicos de una organización particular que puede ser deducida de la manera como la organización interactúa con sus miembros y con el medio ambiente. Pritchard y Karasick definen el clima organizacional como la cualidad del ambiente interno de una organización que resulta del comportamiento de los miembros y sirve para interpretar situaciones y orientar las actividades dentro de la organización (Gómez, 2001).

Otros autores han propuesto además del clima organizacional, la existencia de un clima de comunicación como Daly, Falcione y Damhorst; o un clima de creatividad como Taylor y Ellinson, o un clima de seguridad como el propuesto por Zohar (Guillén, Gala y Velázquez, 2000).

A pesar de las diversas definiciones de clima organizacional, éstas hacen referencia a un conjunto de características que definen una

organización y que las distinguen de otras, que son duraderas en el tiempo y que tiene además influencia en la conducta de los individuos (Forehad y Gilmer, 1964, citados por Guillén, Gala y Velázquez, 2000). Sin embargo, dado que algunas definiciones resultan vagas en su sentido más general, se han sistematizado las teorías y conceptos del clima organizacional categorizándolos en tres enfoques claramente diferenciados, que abarcan asimismo, una diversidad de dimensiones que componen el clima organizacional, pero que varían según los autores.

### **2.3.2. ENFOQUES Y ELEMENTOS/DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

En vista de la pluralidad de conceptos sobre el clima organizacional, se han propuesto tres enfoques que lo definen sobre una base común para cada uno de ellos. Desde un enfoque objetivo el clima organizacional es definido como un conjunto de características permanentes, tales como el tamaño de la organización, la estructura organizativa, la complejidad de los sistemas organizacionales, el estilo de liderazgo y las orientaciones de las metas. Este sería el enfoque de Campbell, Dunnette, Lawler y Weick. Desde un enfoque subjetivo se considera que el clima organizacional es la percepción conjunta que tienen los miembros de la organización (Pérez, Maldonado y Bustamante, 2006). Este sería el enfoque de Schneider quien define el clima organizacional como la percepción que cada empleado tiene de las rutinas y recompensas del entorno (Lassio, 2003). Reichers lo define como las percepciones compartidas que los miembros desarrollan en relación con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales. Álvarez también se ubica dentro de este enfoque, pues para él, el clima organizacional es la expresión de las percepciones o interpretaciones que el individuo hace del ambiente interno de la organización en la cual participa (Gómez, 2001).

Puede decirse que los enfoques objetivos ponen énfasis en las características de la organización, mientras que los enfoques subjetivos se centran en las percepciones, los valores y creencias que tienen los trabajadores. Los enfoques integradores consideran ambos factores, o sea, los factores personales y las variables organizacionales en función de las metas operativas del sistema. La teoría de Renis Likert pertenece a este tipo de enfoque, y se conoce como teoría de los sistemas de organización (Bouroncle, 2010).

Para Likert el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben y en parte por sus informaciones, percepciones, valores y capacidades. De modo que se deben diferenciar las variables causales, las intermediarias y las finales. Las primeras son de carácter independiente y determinan el curso de la evolución de las organizaciones así como los resultados que obtienen. Las segundas reflejan el interior de la empresa a través de las motivaciones, las actitudes, los objetivos, el rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones. Finalmente, las variables finales son de carácter dependiente y son el resultado de las dos anteriores (Bouroncle, 2010). Todas ellas determinan el clima organizacional.

Likert también propone cuatro tipos de clima organizacional. El autoritario explotador es aquel en el que los directivos de la organización no tienen confianza en sus empleados y existen una diversidad de demandas a través del castigo y el temor que generan en los trabajadores, La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. En el clima organizacional autoritario paternalista no existe confianza en los trabajadores pero tampoco existen presiones sobre ellos, ya que todo recae sobre los directivos o las cabezas de la organización, La recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. El tipo participativo consultivo se caracteriza porque existe confianza en los empleados pero las decisiones se toman desde

arriba, por tanto la comunicación es de tipo descendente y la empresa se encuentra burocratizada. Finalmente en el clima que se promueve la participación de grupo hay confianza y descentralización en todos los niveles, los directivos y los trabajadores se mueven en función de los objetivos estratégicos (Sandoval, 2004).

Además, Likert indica que existen nueve elementos del clima organizacional: 1) los métodos de mando, 2) las fuerzas motivacionales, 3) los procesos de comunicación, 4) los procesos de influencia, 5) los procesos de toma de decisiones, 6) los procesos de planificación, 7) los procesos de control, 8) los objetivos de rendimiento y 9) el perfeccionamiento (Gómez, 2001). De estos elementos Likert propone seis dimensiones del clima organizacional: flexibilidad, responsabilidad, estándares, reconocimiento, claridad y espíritu de equipo.

- A. La Flexibilidad** valora la percepción que tienen los empleados con respecto a las limitaciones en el lugar de trabajo, es decir, el grado en el cual sienten que no hay reglas, procedimientos, políticas y prácticas innecesarias que interfieren con el logro de las tareas y que las nuevas ideas sean fácilmente aceptadas. Abarca los Ítems: 1, 2, 3, 4, 5.
- B. Responsabilidad** es la percepción que tienen los empleados de tener autoridad delegada, es decir, valora el grado de libertad que tienen los colaboradores para ejecutar sus tareas y actividades asignadas por sus superiores, tomando la responsabilidad de los resultados obtenidos. Abarca los Ítems: 6, 7, 8, 9.
- C.** La dimensión de **Estándares** valora la percepción que tienen los empleados sobre el énfasis que pone la gerencia en el mejoramiento del desempeño, incluyendo el grado en el cual la gente siente que se fijan metas retadoras pero realizables. Abarca los Ítems: 10, 11, 12.
- D.** En cuanto a la dimensión **Reconocimiento**, se refiere al grado en que los empleados perciben que están siendo reconocidos y premiados por realizar un buen trabajo y que dicho reconocimiento esté directa y

diferencialmente relacionado con los niveles de desempeño. Abarca los Ítems: 13, 14, 15, 16.

- E. **Claridad** es la percepción de que los colaboradores saben lo que se espera de ellos y que entienden cómo dichas expectativas se relacionan con las metas y objetivos más globales de la organización. Abarca los Ítems: 17, 18, 19, 20.
- F. Finalmente, **Espíritu de Equipo** refiere la percepción de los colaboradores del prestigio de la empresa, valora el orgullo que tienen las personas respecto de la organización en que laboran. Indica el grado de confianza de que todos están trabajando hacia un objetivo común. Abarca los Ítems: 21, 22, 23, 24, 25.

Otros autores al igual que Likert, han planteado según su criterio los elementos y/o dimensiones de los que se compone el clima organizacional. En el cuadro 5. Se puede apreciar doce autores con sus respectivas propuestas sobre los elementos del clima organizacional que cada uno de ellos sugiere. También puede observarse que los elementos que se encuentran incluidos en la mayoría de propuestas son: relaciones interpersonales, recompensa, estructura y cooperación. Sin embargo las variables del clima organizacional más estudiadas son la estructura, la autonomía, los sistemas de remuneración, la relación con la supervisión y el nivel de resolución de conflictos (Guillén Gala y Velázquez, 2000).

Las relaciones interpersonales son las vinculaciones y relaciones directas que se van formando en el curso de la vida laboral, entre los individuos que piensan y sienten (Portugal, 2000). La estructura organizacional abarca el control administrativo, el tamaño de la organización, el número de niveles jerárquicos, la configuración de la jerarquía de los puestos, el grado de descentralización de la toma de decisiones, la especialización de funciones y tareas, el aspecto normativo, la formalización de procedimientos organizacionales y el grado de interdependencia entre diferentes subsistemas (La Torre, 2001; Bouroncle, 2010). La recompensa puede ser económica (sueldo,

honorarios, propinas, bonos, etc.) o a través de estímulos psicosociales (reconocimiento, elogios, etc.) y la cooperación puede ser entendida como reciprocidad, sinergia funcional, espíritu de equipo, etc.

**Cuadro 5.** Elementos del clima organizacional

Nº	ELEMENTOS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	Likert	Meyer	Gavin	Litwin	Payne	Forehad	Schneid	Halpin	Brunet	Campbe	Pritchard	Bowers	TOTAL
01	Objetivos	X			X									2
02	Cooperación		X	X			X		X			X		5
03	Liderazgo	X	X					X	X					4
04	Toma de decisiones	X										X	X	3
05	Relaciones interpersonales	X			X		X	X	X			X	X	7
06	Motivación	X					X					X	X	4
07	Control	X				X								2
08	Conformidad		X											1
09	Responsabilidad		X		X									2
10	Perfeccionamiento	X							X					2
11	Confianza			X			X	X						3
12	Autonomía									X	X	X		3
13	Apoyo									X	X	X		3
14	Afecto										X			1
15	Recompensa		X	X	X				X	X	X	X		7
16	Conflicto				X							X		2
17	Obstáculos			X			X							2
18	Procesos	X			X		X		X					4
19	Organización		X			X								2
20	Moral						X		X					2
21	Estructura			X	X			X		X	X	X		6
22	Normas		X											1
23	Riesgos y desafíos			X	X									2
25	Cohesión								X					1
26	Comunicación	X											X	2
27	Flexibilidad											X	X	2
28	Nuevos empleados							X						1

**Fuente:**Arias (2013)

Para otros autores de habla hispana, las dimensiones del clima organizacional serían según Isabel Pérez: la imagen gerencial, la

calidad del ambiente, la integración organizacional y la vitalidad organizacional (Pérez, Maldonado y Bustamante, 2006). Casales y Sánchez (2004) basan sus estudios en una amplia variedad de elementos de los que depende el clima organizacional: los valores colectivos, las posibilidades de superación y desarrollo, los recursos materiales y el ambiente físico, la retribución material y moral, los estilos de dirección, el sentimiento de pertenencia, la motivación y el compromiso, la resolución de quejas y conflictos, las relaciones humanas, las relaciones jefe-subalternos, el control y las regulaciones, la estructura organizativa y el diseño del trabajo. Para Salgado, Remeseiro e Iglesias (1996), las dimensiones del clima organizacional son: la implicación, la cohesión, el apoyo, la autonomía, la organización, la presión, la claridad, el control, la innovación y la comodidad.

Estos elementos y/o dimensiones son utilizados para evaluar el clima organizacional y reflejan a su vez el enfoque dentro del cual se encuentra enmarcado dicho constructo.

### **2.3.3. EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

La evaluación o medición del clima organizacional es fundamental para cualquier empresa, pues permite 1) conocer las reacciones, disposiciones y valoraciones de los miembros de la organización; 2) disponer de información sobre las condiciones laborales; 3) potenciar los mecanismos de comunicación y relación; y 4) obtener una visión integradora de la organización (Guillén, Gala y Velázquez, 2000). De acuerdo con Gómez (2001) dentro de un contexto de cambio organizacional, el análisis y diagnóstico del clima organizacional permite 1) valorar las fuentes de conflicto, estrés o de insatisfacción; 2) iniciar y mantener un cambio que indique los elementos sobre los cuales deben dirigirse los esfuerzos de los miembros de la organización; 3) hacer el seguimiento del desarrollo de la organización

y 5) prever los problemas que puedan surgir en el transcurso del tiempo.

Sin embargo, dado que los determinantes del clima organizacional pueden ser tanto el ambiente físico, como las características estructurales de la empresa, al ambiente social, las características personales y el comportamiento organizacional propiamente dicho (Salazar et al., 2009); Lasso (2003), indica que es necesario puntualizar los actores y las condiciones de la empresa antes de evaluar el clima organizacional. Agrega Lasso, siguiendo a James y Sells, que cinco son las áreas significativas para las personas en su entorno laboral: las características del rol, las características de la tarea, el comportamiento del líder, el trabajo en equipo y el entorno social organizacional. En ese sentido, diversos factores pueden influir en la medición del clima organizacional, como la posición de los empleados en la organizacional, la estructura de la organización, el tamaño, su grado de formalización, la personalidad del trabajador, los instrumentos de medición y los métodos o técnicas empleadas (Guillén, Gala y Velázquez, 2000). Precisamente, desde un punto de vista metodológico se distinguen tres modelos diferentes: a) la medida múltiple de atributos, b) la medida perceptiva de atributos, y c) y el modelo de filtro (Gómez, 2001).

Por otro lado, en la empresa puede haber varios climas diferentes. El clima de un área puede ser distinto de otra área. El clima total equivaldría a la medida de los climas reunidos en todos los departamentos o áreas, y es resultante de los micro-climas que lo componen (Bouroncle, 2010). Con respecto a los instrumentos de medición, las pruebas más utilizadas para medir el clima organizacional son el Perfil Organizacional de Likert, el Inventario de Clima Psicológico de Gavin y Howe, el Índice de Clima Organizacional de Stern, el Cuestionario de Clima Organizacional de James y Sell, la Encuesta de Calidad de Empleo de Kahn, el Cuestionario Michigan de Evaluación Organizacional de Camman, la Escala de Ambientes de Trabajo de Moos, el Cuestionario Descriptivo del Clima Organizacional de Halpin y

Crofts, el Cuestionario Descriptivo del Perfil del Clima Organizacional de Kettinger, el Cuestionario de Salud Organizacional de Miles y las Escalas del Ambiente Universitario de Pace.

A nivel de Latinoamérica, Colombia es el país donde se han diseñado buena cantidad de tests para medir el clima organizacional. Entre los más usados se tiene: el Instrumento de Medición de Clima Laboral en Organizaciones Colombianas de la Universidad del Rosario (IMCOC) y el Test de Clima Organizacional de la Universidad de los Andes de Bogotá (TECLA) (Gómez, 2001).





**CAPITULO III**  
**PLANTEAMIENTO OPERACIONAL**

### 3. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

#### 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es pura y cuantitativa, dado que los datos analizados permitirán generar nuevos conocimientos en lugar de tener implicancias prácticas directas.

#### 3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación es predictivo ex post facto, pues no se provocan los efectos sobre el clima organizacional, sino que éstos se evalúan después de que ocurren. Además al aplicar regresiones lineales, es posible predecir los efectos de la inteligencia emocional y la satisfacción familiar sobre el clima organizacional.

#### 3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

##### A) VARIABLES INDEPENDIENTES:

###### **Inteligencia emocional:**

Capacidad de conocer y gestionar las propias emociones y las de los demás, para tener óptimas relaciones sociales.

###### **Satisfacción familiar:**

El grado de satisfacción que se vivencia en el entorno familiar.

##### B) VARIABLE DEPENDIENTE:

###### **Clima organizacional:**

Conjunto de percepciones que tienen los trabajadores sobre su centro de trabajo.

**Cuadro 5.** Operacionalización de variables

VARIABLES	INDICADORES	NIVEL DE MEDICION	INSTRUMENTOS
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Reactivos de la prueba que están formulados en términos positivos	Intervalo	Cuestionario de Inteligencia Emocional
	Reactivos de la prueba que están formulados en términos negativos		
SATISFACCIÓN FAMILIAR	Cohesión	Intervalo	Escala de satisfacción familiar de Olson y Wilson
	Adaptabilidad		
CLIMA ORGANIZACIONAL	Flexibilidad	Intervalo	Perfil Organizacional de Likert
	Responsabilidad		
	Estándares		
	Reconocimiento		
	Claridad		
	Espíritu de equipo		

### 3.4. MUESTRA

La población real de la presente investigación ha sido de 112 trabajadores de la institución pública de salud de Arequipa (Policlínico Metropolitano). La selección de la muestra se basó en métodos no probabilísticos, mediante la técnica de muestreo por cuotas. De modo que se trata de una muestra intencional, pero se tratará de abarcar el máximo de trabajadores, para que resulte ser representativa.

La Muestra está conformada por 77 trabajadores de una institución pública de salud ubicada en la ciudad de Arequipa. Estos trabajadores son médicos, (12 médicos) enfermeras (25 enfermeras) y personal auxiliar (cinco obstetrices, 2 psicólogos, 10 técnicos y una nutricionista). 22 personas no llenaron este dato.

Se intentó evaluar a todos los trabajadores, pero solo se consiguió evaluar a 77 de ellos (que fueron los que estuvieron presentes en el momento de la recolección de datos), sin embargo esta cantidad sobrepasa el tamaño de nuestra muestra probabilística que sería de 62 trabajadores calculado con un 95% de confianza.

$$n = \frac{Z^2 pq N}{Ne^2 + Z^2 pq}$$
$$n = \frac{(95)^2(0.5)(0.5) 112}{112(5)^2 + (95)^2 (0.5)(0.5)}$$
$$n = 62$$

La edad promedio de los trabajadores fue de 29.38 con una desviación estándar de 9.20. En cuanto al sexo, 42 son mujeres y el 35 son varones. El 45% es profesional con estudios universitarios y el 50.7% tiene estudios técnicos, mientras que el 4% solo tiene estudios secundarios.

### 3.5. INSTRUMENTOS

El Cuestionario de Inteligencia Emocional fue elaborado y validado por Arias y Ceballos (2015) consta de 12 ítems en una escala de Likert, con cinco alternativas de respuesta, que van desde nunca hasta siempre. El inventario se compone de 2 escalas (ítems positivos e ítems negativos). El tiempo de respuesta para la escala es de 10 minutos como promedio. La prueba cuenta con correlaciones ítem-test

superiores a 0.380 y con una confiabilidad de 0.733, mediante la prueba Alfa de Cronbach.

La Escala de Satisfacción Familiar de Olson y Wilson fue validada por Capa, Vallejo y Cárdenas (2010), y está basada en el modelo circunplejo de Olson y Wilson. Consta de 14 ítems que tienen dos dimensiones: Cohesión y Adaptabilidad. La prueba cuenta con validez obtenida mediante análisis factorial confirmatorio y confiabilidad mediante el método de consistencia interna con la prueba Alfa de Cronbach ( $\alpha = 0.84$ ). Ha sido validada en Arequipa por Arias y Rivera (2016) por medio de la técnica de análisis factorial confirmatorio, registrando índices adecuados de bondad de ajuste y una confiabilidad superior a 0.8 calculada con la prueba Alfa de Cronbach.

El Perfil Organizacional de Likert (POL) fue elaborado por Renis Likert en 1960, consta de 25 preguntas con cinco alternativas de respuesta (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca) que se puntúan de 1 a 5 donde 1 se valora como muy en desacuerdo y 5 como muy de acuerdo; ofreciendo un puntaje total y puntajes parciales en función de las seis dimensiones que lo componen las cuales son:

- **La Flexibilidad** valora la percepción que tienen los empleados con respecto a las limitaciones en el lugar de trabajo, es decir, el grado en el cual sienten que no hay reglas, procedimientos, políticas y prácticas innecesarias que interfieren con el logro de las tareas y que las nuevas ideas sean fácilmente aceptadas. Abarca los Ítems: 1, 2, 3, 4, 5.
- **Responsabilidad** es la percepción que tienen los empleados de tener autoridad delegada, es decir, valora el grado de libertad que tienen los colaboradores para ejecutar sus tareas y actividades asignadas por sus superiores, tomando la responsabilidad de los resultados obtenidos. Abarca los Ítems: 6, 7, 8, 9.

- La dimensión de **Estándares** valora la percepción que tienen los empleados sobre el énfasis que pone la gerencia en el mejoramiento del desempeño, incluyendo el grado en el cual la gente siente que se fijan metas retadoras pero realizables. Abarca los Ítems: 10, 11,12.
- En cuanto a la dimensión **Reconocimiento**, se refiere al grado en que los empleados perciben que están siendo reconocidos y premiados por realizar un buen trabajo y que dicho reconocimiento esté directa y diferencialmente relacionado con los niveles de desempeño. Abarca los Ítems: 13, 14, 15, 16.
- **Claridad** es la percepción de que los colaboradores saben lo que se espera de ellos y que entienden cómo dichas expectativas se relacionan con las metas y objetivos más globales de la organización. Abarca los Ítems: 17, 18, 19, 20.
- Finalmente, **Espíritu de Equipo** refiere la percepción de los colaboradores del prestigio de la empresa, valora el orgullo que tienen las personas respecto de la organización en que laboran. Indica el grado de confianza de que todos están trabajando hacia un objetivo común. Abarca los Ítems: 21, 22, 23, 24, 25.

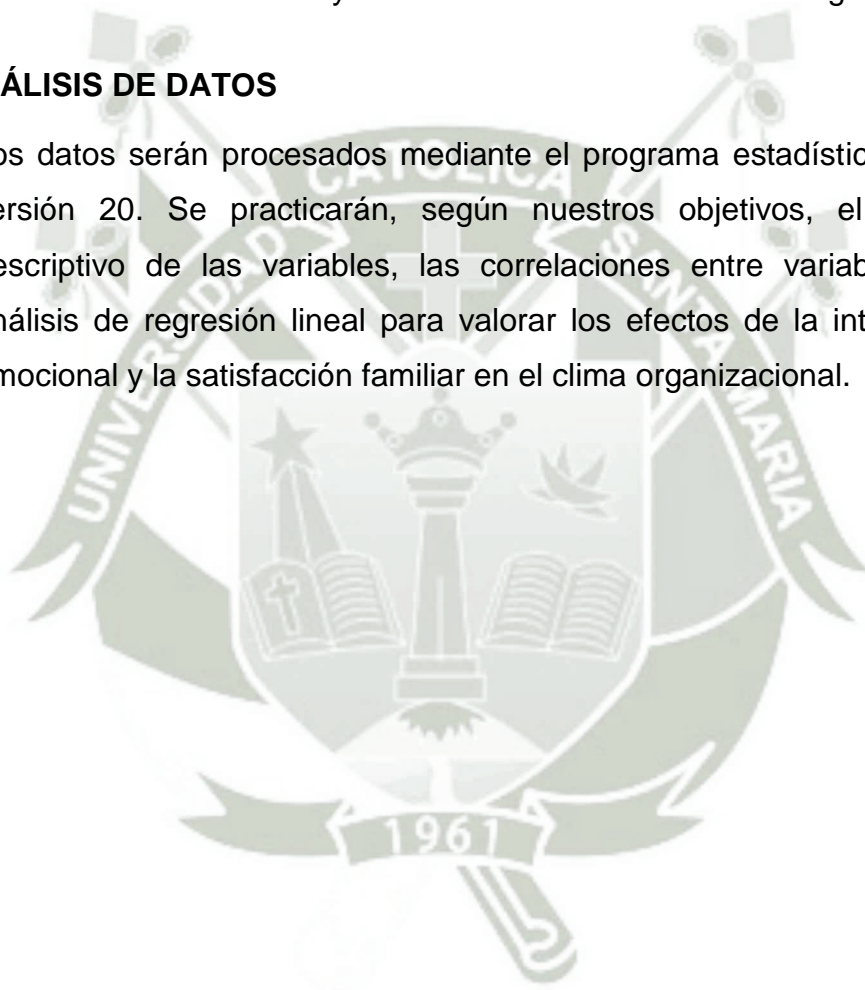
Este instrumento, obedece a un concepto del clima organizacional como percepción del medio interno de la empresa, vinculándolo a su vez con otras variables organizacionales. Además, esta prueba ofrece seis puntajes independientes correspondientes a las seis dimensiones del clima organizacional anteriormente señaladas. Tiene una validez obtenida a través de la correlación ítem-test cuyos valores superan el coeficiente mínimo permitido de 0.20; y tiene un índice de confiabilidad superior a 0.70 obtenido a través del método de consistencia interna y con la prueba alfa de Cronbach. Estos valores han sido obtenidos en Arequipa por Arias y Jiménez (2016).

### 3.6. PROCEDIMIENTOS

Primeramente se gestionó los permisos que fueron con dos semanas de anticipación para la realización del estudio. Luego se coordinarán las fechas para aplicar los instrumentos a los trabajadores que atienden a los usuarios de la institución pública de salud de Arequipa. Posteriormente los datos se procesarán cuantitativamente mediante la técnica de análisis de datos utilizando el SPSS 20. Finalmente se procesará la información y se redactará el informe de investigación.

### 3.7. ANÁLISIS DE DATOS

Los datos serán procesados mediante el programa estadístico SPSS, versión 20. Se practicarán, según nuestros objetivos, el análisis descriptivo de las variables, las correlaciones entre variables y el análisis de regresión lineal para valorar los efectos de la inteligencia emocional y la satisfacción familiar en el clima organizacional.





# CAPITULO IV RESULTADOS

## 4. RESULTADOS

### 4.1. ANALISIS DESCRIPTIVOS

En la Tabla 1, se puede apreciar los estadísticos descriptivos de las variables de estudio. Se tiene que del clima organizacional, las dimensiones todas las dimensiones son bajas, sobre todo Reconocimiento, Claridad. La satisfacción familiar es baja y la inteligencia emocional moderada.

**Tabla 1.** Valores descriptivos de la evaluación del clima organizacional

	Flexibilidad	Responsabilidad	Estándares	Reconocimiento	Claridad	Espíritu de equipo	Clima organizacional	Satisfacción familiar	Inteligencia emocional
Media	17.1600	13.6267	9.1333	8.9867	14.7467	16.3600	78.9333	46.0800	27.2533
Mediana	17.0000	14.0000	9.0000	8.0000	14.0000	16.0000	80.0000	49.0000	28.0000
Moda	18,00	13,00	9,00	7,00	12,00	15,00	84,00	40,00	28,00
Desv. típ.	2.64596	3.44757	2.40682	3.18567	3.14124	4.02237	12.11692	18.13669	6.54938
Varianza	7.001	11.886	5.793	10.148	9.867	16.179	146.820	328.939	42.894
Asimetría	-.173	-.431	-.340	.515	.077	.007	-.505	-1.163	-1.945
Curtosis	-.069	-.207	.015	-.505	-1.068	.616	.411	1.179	6.751
Rango	14.00	16.00	11.00	13.00	11.00	20.00	60.00	70.00	38.00

Así se tiene que el clima organizacional tiene una media de 78.93, mientras que la satisfacción familiar tiene una media de 46.08 y la inteligencia emocional tiene una media de 27.25. Con respecto a la moda, los valores del clima organizacional y de la inteligencia emocional son óptimos pues están por encima de la media, pero en la satisfacción familiar se ubican debajo. Esto quiere decir que una buena cantidad de persona obtiene puntajes bajos en satisfacción familiar.

## 4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO

Se realizó comparaciones tomando como criterio base el sexo como podemos observar las medias entre varón y mujer están muy próximas y podemos decir que no presenta diferencias significativas, en la Tabla 2 se tienen los valores del clima organizacional en función del sexo de los trabajadores, donde se aprecia que las medias más altas corresponden a los varones en Responsabilidad, Estándares, Reconocimiento, Claridad y Espíritu de equipo.; pero en Flexibilidad y Clima organizacional, las mujeres tienen las medias más altas (Tabla 2). Los valores de la prueba t student, indican que tales diferencias son significativas

**Tabla2.** Comparaciones por sexo del clima organizacional

Sexo	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	t	gl	p	
Flexibilidad	Varón	35	15.8462	2.64090	.73245	- .839	75	.407
	Mujer	42	16.6154	2.72876	.53515			
Responsabilidad	Varón	35	13.6154	3.70896	1.0286	.090	75	.929
	Mujer	42	13.5000	3.79737	.74473			
Estándares	Varón	35	9.3846	1.70970	.47419	.335	75	.740
	Mujer	42	9.1154	2.62796	.51538			
Reconocimiento	Varón	35	9.4615	3.30695	.91718	.518	75	.608
	Mujer	42	8.9231	2.93834	.57626			
Claridad	Varón	35	15.3846	3.27970	.90962	.199	75	.843
	Mujer	42	15.1538	3.47209	.68093			
Espíritu de equipo	Varón	35	16.8462	3.67074	1.01808	.383	75	.704
	Mujer	42	16.2308	5.15603	1.01118			
Clima organizacional	Varón	35	78.6923	10.64882	2.95345	-.096	75	.924
	Mujer	42	79.1538	15.53497	3.04666			

Por otro lado, en cuanto a la Satisfacción familiar e Inteligencia emocional, en la Tabla 3 se aprecia, que tras realizar las

comparaciones con la prueba t student se encontró que no hay diferencias significativas en estas variables, por tanto se manifiestan de manera similar, independientemente de que se trate de varones o mujeres.

Podemos decir que tomando como criterio base el sexo tanto el varón y la mujer con respecto a las variables de estudio la satisfacción familiar y la Inteligencia emocional no presenta diferencias significativas, esto quiere decir que no hay diferencias entre varones y mujeres que hagan que perciban de forma diferente la satisfacción familiar e inteligencia emocional.

**Tabla3.** Comparaciones por sexo de la satisfacción familiar y la inteligencia emocional

Sexo	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	t	gl	p
Satisfacción familiar	Varón	35	48.1538	20.99542	5.82308	75	.385
	Mujer	42	42.2308	19.26304	3.77779		
Inteligencia emocional	Varón	35	26.7692	3.49175	.96844	75	.832
	Mujer	42	26.2692	8.02276	1.57339		

Ahora vamos a ver las comparaciones de las variables de estudio tomando como criterio base grado de instrucción de los trabajadores de la Institución pública de Salud Arequipa para esto se ha utilizado el análisis de varianza, encontrándose que hay diferencias significativas, es decir significancias superiores a 0.05, en Flexibilidad y Responsabilidad a favor de los trabajadores con mayor grado de instrucción( Tabla 4). De modo que los trabajadores con mayor grado de instrucción los que perciben que tienen mayor flexibilidad y responsabilidad, por lo que podemos decir que los trabajadores con mayor grado de instrucción son personas más responsables y presentan mayor espíritu de equipo lo cual resulta coherente por el hecho de que una persona al tener mayor grado de instrucción va a

tener un puesto más alto lo que conlleva que tenga mayor responsabilidad en sus tareas y actividades que desempeña.

**Tabla 4.** Análisis de varianza del clima organizacional en función del grado de instrucción

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Flexibilidad	Inter-grupos	48.998	3	16.333	2.472	.069
	Intra-grupos	469.082	71	6.607		
	Total	518.080	74			
Responsabilidad	Inter-grupos	112.514	3	37.505	3.472	.020
	Intra-grupos	767.033	71	10.803		
	Total	879.547	74			
Estándares	Inter-grupos	21.647	3	7.216	1.259	.295
	Intra-grupos	407.020	71	5.733		
	Total	428.667	74			
Reconocimiento	Inter-grupos	26.375	3	8.792	.861	.465
	Intra-grupos	724.611	71	10.206		
	Total	750.987	74			
Claridad	Inter-grupos	28.583	3	9.528	.964	.415
	Intra-grupos	701.604	71	9.882		
	Total	730.187	74			
Espíritu de equipo	Inter-grupos	137.082	3	45.694	3.060	.034
	Intra-grupos	1060.198	71	14.932		
	Total	1197.280	74			
Clima organizacional	Inter-grupos	983.058	3	327.686	2.354	.079
	Intra-grupos	9881.608	71	139.178		
	Total	10864.667	74			

**Tabla 5.** Análisis de varianza de la inteligencia emocional y la satisfacción familiar en función del grado de instrucción

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Satisfacción familiar	Inter-grupos	2706.579	3	902.193	2.961	.038
	Intra-grupos	21634.941	71	304.717		
	Total	24341.520	74			
Inteligencia emocional	Inter-grupos	151.990	3	50.663	1.190	.320
	Intra-grupos	3022.197	71	42.566		
	Total	3174.187	74			

En la Tabla 5 se tiene el análisis de varianza de la inteligencia emocional y la satisfacción familiar de los trabajadores, donde se aprecia que solo existen diferencias significativas ( $p < 0.05$ ) en satisfacción familiar a favor de quienes tienen mayor grado de instrucción esto conlleva que los trabajadores que tienen mayor grado de instrucción para saber manejar de la manera más óptimas su entorno familiar esto repercute en su entorno laboral ya que le permitirá desempeñarme de manera eficiente y eficaz en su trabajo.

### 4.3. ANÁLISIS CORRELACIONAL

Para analizar las relaciones entre las variables se utilizó la prueba de correlación de Pearson. La tabla 6 contiene los valores de las correlaciones obtenidas. Así tenemos que Flexibilidad se relaciona baja y negativamente con Reconocimiento ( $r = -0.213$ ), lo que sugiere que a mayor flexibilidad menor reconocimiento. Por otro lado, la Responsabilidad se relaciona significativamente con Estándares ( $r = 0.563$ ), Claridad ( $r = 0.534$ ), Espíritu de equipo ( $r = 0.584$ ) y Clima organizacional ( $r = 0.765$ ), pero débilmente con Reconocimiento ( $r = 0.276$ ), esto sugiere que cuando aumenta la responsabilidad sube también los valores en las otras variables (Tabla 6).

**Tabla 6.** Correlación entre las variables

	Flexibilidad	Responsabilidad	Estándares	Reconocimiento	Claridad	Espíritu de equipo	Clima organizacional	Satisfacción familiar	Inteligencia emocional
Flexibilidad	1	.033	-.163	-.213	-.179	-.044	-.035	.121	.189
Responsabilidad		1	.563**	.276*	.534**	.584**	.765**	.127	.081
Estándares			1	.414**	.375**	.595**	.760**	.141	-.013

Reconocimiento				1	.209	,268*	,525**	.018	.061
Claridad					1	,479**	,656**	.138	-.200
Espíritu de equipo						1	,798**	,346**	-.269*
Clima organizacional							1	,290*	-.099
Satisfacción familiar								1	-.033
Inteligencia emocional									1

Estándares se relaciona fuerte y significativamente con Reconocimiento ( $r= 0.414$ ), Claridad ( $r= 0.375$ ), Espíritu de equipo ( $r= 0.595$ ) y Clima organizacional ( $r= 0.760$ ). Reconocimiento se relaciona con Espíritu de equipo ( $r= 0.268$ ) y Clima organizacional ( $r= 0.525$ ), mientras que Claridad correlaciona positivamente Espíritu de equipo ( $r= 0.479$ ) y Clima organizacional ( $r= 0.656$ ). Espíritu de equipo se relaciona fuertemente con el Clima organizacional ( $r= 0.798$ ) y de manera más moderada con la Satisfacción familiar ( $r= 0.346$ ). No hubo relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción familiar o el clima organizacional, pues los coeficientes de correlación no superaron el 0.20.

#### 4.4. ANÁLISIS PREDICTIVO

Finalmente, para valorar el efecto de la satisfacción familiar y la inteligencia emocional sobre el clima organizacional, se practicó un análisis de regresión lineal, que resultó significativo (Tabla 7). Las variables independientes fueron la inteligencia emocional y la satisfacción familiar, y la variable dependiente fue el clima organizacional.

**Tabla 7.** Resumen de modelo 1

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,304 <sup>a</sup>	.092	.067	11.70366	.092	3.659	2	72	.031

El análisis de varianza del modelo de regresión aplicado, también resultó ser significativo ( $p < 0.031$ ), lo que quiere decir que las variables independientes tienen un efecto medible en el clima organizacional.

**Tabla 8.** Análisis de regresión (Modelo 1)

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	74.578	6.867		10.860	.000
	Satisfacción familiar	.192	.075	.287	2.559	.013
	Inteligencia emocional	-.165	.208	-.089	-.794	.430

El modelo de regresión indica que la satisfacción familiar tiene efectos positivos y significativos en el clima organizacional, pues los coeficientes beta fueron negativos y la significancia fue de  $p < 0.013$ . La inteligencia emocional sin embargo, no tuvo efectos significativos en el clima organizacional, porque su nivel de significancia fue superior a 0.05.

**Tabla 9.** Resumen de modelo 2

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. del cambio en F
2	0.448	0.201	0.104	17.165	0.201	2.076	8	66	0.050

Por otro lado, con el ánimo de valorar los efectos del clima organizacional y la inteligencia emocional en la satisfacción familiar, se aplicó un segundo modelo de regresión, encontrándose que el modelo resultó significativo como se aprecie en la Tabla 9 ( $p= 0.05$ ). Sin embargo, ninguno de los predictores resultó ser significativo (ver Tabla 10).

**Tabla 10.** Análisis de regresión (Modelo 2)

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
2	(Constante)	-10.1924	21.917		-0.465	0.643
	C. Organizacional	1.082659	0.582	0.723	1.859	0.067
	Flexibilidad	0.296138	0.870	0.043	-0.340	0.734
	Responsabilidad	-1.71449	0.968	-0.325	-1.771	0.081
	Estándares	-1.70493	1.400	-0.226	-1.216	0.227
	Reconocimiento	-1.22048	0.880	-0.214	-1.386	0.170
	Claridad	-0.68333	0.982	-0.118	-0.695	0.489
	Espíritu de equipo	1.076406	0.937	0.238	1.147	0.255
	Inteligencia emocional	0.297293	0.348	0.107	-0.852	0.397

Para finalizar, se practicó un tercer análisis de regresión, pero esta vez, las variables independientes o predictoras fueron el clima organizacional y la satisfacción familiar, mientras que la variable dependiente fue la inteligencia emocional. El modelo de regresión se presenta en la Tabla 11.

**Tabla 11.** Resumen de modelo 3

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
3	0.495	0.245	0.154	6.022	0.245	2.687	8	66	0.012

Este modelo resultó ser el más significativo de todos ( $p= 0.012$ ) y la responsabilidad y el espíritu de equipo tuvieron efectos significativos en la inteligencia emocional. Sin embargo, mientras la responsabilidad tuvo un efecto positivo ( $p < 0.021$ ), el espíritu de equipo tuvo un efecto negativo ( $p < 0.019$ ). Esto quiere decir que a mayor responsabilidad, mayor será la inteligencia emocional y a mayor espíritu de equipo, menor será la inteligencia emocional.

**Tabla 12.** Análisis de regresión (Modelo 3)

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
3	(Constante)	25.299	7.045		3.590	0.000
	C. Organizacional	-0.088	0.209	-0.164	-0.425	0.672
	Flexibilidad	0.416	0.301	0.168	1.382	0.171
	Responsabilidad	0.785	0.333	0.413	2.351	<b>0.021</b>
	Estándares	0.459	0.493	0.169	0.931	0.355
	Reconocimiento	0.325	0.310	0.158	1.047	0.298
	Claridad	-0.351	0.343	-0.168	-1.024	0.309
	Espíritu de equipo	-0.763	0.318	-0.469	-2.396	<b>0.019</b>
	Satisfacción familiar	0.036	0.042	0.101	0.852	0.397

En base a nuestros resultados, podemos decir que la hipótesis de investigación se cumple parcialmente, pues la satisfacción familiar tuvo un efecto positivo en el clima organizacional, por lo que la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis de investigación. Mientras que la inteligencia emocional tuvo un efecto negativo no significativo en el clima organizacional, por lo que la hipótesis nula se acepta y se rechaza la hipótesis de investigación.



# CAPITULO V DISCUSIÓN

## 5. DISCUSION

Nos propusimos como objetivo principal valorar el efecto de la satisfacción familiar y la inteligencia emocional sobre el clima organizacional. En ese sentido, nuestros resultados indican que hay un efecto moderado y positivo de la satisfacción familiar en el clima organizacional, vale decir que el grado de satisfacción que los trabajadores encuentran en sus familias repercute en la armonía que se vivencia en el trabajo, siendo una de sus manifestaciones el clima organizacional.

Estos resultados ponen en relieve el tema del conflicto familia trabajo, pues se detecta que si hay satisfacción en la familia, los trabajadores tienen un mejor clima organizacional. Esto supone que por el contrario, si hay insatisfacción en la familia, el clima de trabajo será pésimo, lo cual repercute negativamente en la productividad y la rentabilidad de la empresa.

Esto quiere decir que para tener una buena productividad, es conveniente apuntar a mejorar la satisfacción familiar de los trabajadores, para lo cual se pueden aplicar diversas técnicas e incentivos, como bonos familiares, flexibilidades en el horario, formas alternativas de trabajo como el teletrabajo, guardería para los hijos de los trabajadores, fiestas familiares y capacitaciones en temas de familia, tanto para el trabajador como sus conyugues.

Por otro lado, se ha encontrado que no hay diferencias entre varones y mujeres tanto en la percepción del clima organizacional, como en la satisfacción familiar como en la inteligencia emocional, pero sí existen diferencias significativas entre los trabajadores que tienen mayor grado de instrucción. Así por ejemplo, quienes tienen mayor grado de instrucción tienen puntajes más altos en Flexibilidad, Responsabilidad y Satisfacción familiar. Esto podría deberse a que un mayor grado de instrucción se asocia a un mejor puesto de trabajo y más beneficios

laborales, que implica tener más tiempo y autonomía, que podría tener un efecto favorable en la vida familiar. Aunque también tienen más demandas laborales, los trabajadores que presentan más alto nivel de estudios tendrían que verse favorecidos laboral y familiarmente.

Otro dato interesante es que la inteligencia emocional no se relaciona con las variables de estudio, en tanto que el clima organizacional y la satisfacción laboral, sí tienen relación moderada. Esto es consistente con el hecho de que la satisfacción familiar tiene un efecto moderado en el clima organizacional, más no la inteligencia emocional.

Finalmente, se detectó que el clima organizacional es pésimo, sobre todo en lo que concierne a la Claridad y el Reconocimiento, lo que implica que los trabajadores de la institución pública de salud de Arequipa 2016. evaluada no tienen claras sus funciones y tampoco se sienten reconocidos por sus empleadores. Todo ello supone que las autoridades de esta institución pública de salud de Arequipa deben tomar cartas en el asunto para implementar medidas que mejoren el clima organizacional, reconocer a sus trabajadores y desarrollar el manual de funciones de manera crítica y pertinente.

Por otro lado, aunque no hubo un efecto de la inteligencia emocional en el clima organizacional, sí se encontró que la responsabilidad y el espíritu de equipo tuvieron efecto en la inteligencia emocional. En el primer caso, es interesante notar que a mayor responsabilidad en el trabajo aumente la inteligencia emocional, como si las demandas laborales tuvieran un efecto estimulador de la inteligencia emocional. Por otro lado, resulta paradójico que a mayor espíritu de equipo haya menor inteligencia emocional.

## CONCLUSIONES

### PRIMERA

No hubo relaciones entre las características de la inteligencia emocional y el clima organizacional debido a que no hay relación a través del análisis de regresión lineal practicado.

### SEGUNDA

No hubo relaciones entre las características de satisfacción familiar y el clima organizacional de una institución pública de salud de Arequipa, solo entre la satisfacción familiar y el clima organizacional, como se aprecia en las correlaciones entre las variables.

### TERCERA

El clima organizacional de la institución pública de salud de Arequipa es pésimo, siendo los aspectos más deficitarios las dimensiones de Estándares y Reconocimiento, tal y como se ve en la tabla 1, y en función de los puntajes de las medias.

### CUARTA

No hubo relaciones entre la inteligencia emocional y el clima organizacional y la satisfacción familiar, solo entre la satisfacción familiar y el clima organizacional, como se aprecia en la tabla 6, donde se tienen todas las correlaciones entre las variables.

### QUINTA

Aunque no hubo un efecto de la inteligencia emocional en el clima organizacional, sí se encontró que la responsabilidad y el espíritu de equipo tuvieron efecto en la inteligencia emocional, como se ve en la Tabla 12.

## RECOMENDACIONES

### PRIMERA

Propender a que los trabajadores tengan mayor grado académico, pues se ha visto que existen diferencias significativas entre los trabajadores, sobre esta variable demográfica.

### SEGUNDA

Implementar políticas de promoción de la familia, que apunten a mayor flexibilidad de horarios, beneficios sociales para las trabajadoras gestantes, promoción de la integración familiar, etc.

### TERCERA

Mejorar las condiciones del clima organizacional, especialmente el reconocimiento y la claridad de las funciones. Para ello, se pueden implementar diversos métodos, como cartas de felicitación, designación del empleado del mes, etc. También se deben respetar las funciones de cada trabajador, sin sobrecargarles de las tareas de terceros.

### CUARTA

Se recomienda impulsar y promover políticas de promoción tanto de la familia, pues se detectó que si hay satisfacción en la familia, los trabajadores tienen un mejor clima organizacional. Esto supone que por el contrario, si hay insatisfacción en la familia, el clima de trabajo será pésimo, lo cual repercute negativamente en la productividad y la rentabilidad de la empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alcover, C. M. (2003). Cultura y clima organizacional. En Gil, F. y Alcover, C. M. (comps.), *Introducción a la Psicología de las Organizaciones* (p. 387-414). Madrid: Alianza Editorial.
- Alarcón, R. (2000). Variables psicológicas asociadas a la felicidad. *Persona*, 3, 147-157.
- Alarcón, R. (2001). Relaciones entre felicidad, género, edad y estado conyugal. *Revista de Psicología de la PUCP*, 19(1), 27-46.
- Alarcón, R. (2002). Fuentes de felicidad: ¿Qué hace a la gente feliz? *Revista de Psicología de la PUCP*, 20(2), 169-196.
- Alarcón, R. (2014). Funcionamiento familiar y sus relaciones con la felicidad. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 3(1), 61-74.
- Arias, W. L. (2005). *Psicólogos*. Arequipa: Faraday.
- Arias, W.L, & Arias G. (2014) Relación del Clima organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado, *Ciencia y Trabajo*, 16 (51), 185 – 191.
- Arias, W. L. & Ceballos, K. (2016). Síndrome de burnout, satisfacción laboral e integración familiar en trabajadores de una tienda por departamento de Arequipa. *Illustro*, 7, 43-58.
- Arias W. L., Infantes A., & Ceballos K. D. (2016). *Personalidad, Inteligencia, Inteligencia Emocional y Estilos de Afrontamiento en los Conciliadores de la Ciudad de Arequipa*, *Interacciones*, 2 (1) 21-33.

Arias W. L., & Zegarra J. (2013). Clima Organizacional, Síndrome de Burnout y Afrontamiento en Trabajadores de un Hospital Oncológico de Arequipa. *Revista Psicológica Trujillo* 15(1), 37-54.

Ballón, M. L. & Montesinos, L. C. (2012). Inteligencia emocional en adultos mayores de asilos públicos e instituciones privadas de Arequipa. *Revista de Psicología de Arequipa*, 2(1), 49-63.

Bar-On, R. & Handley, R. (1997). *The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A Test of Emotional Intelligence*. Toronto: Multi-Health Systems.

Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence. Insights from the emotional quotient inventory. En: Bar-On, R. y Parker, J. D. A. (eds). *The handbook of emotional intelligence: Theory, development assessment and application at home, school and in workplace* (pp. 363-88). San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Boyatzis, R. E.; Goleman, D. y Rhee, K. (2000). Clustering competence in emotional intelligence: Insight from the emotional competence inventory. En: Bar-On, R. y Parker, J. D. A. (eds). *The handbook of emotional intelligence: Theory, development assessment and application at home, school and in workplace* (pp. 343-62). San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Castro, R.; Arias, W. L.; Domínguez, S.; Masías, M. A.; Salas, X.; Canales, F. & Flores, A. (2013). Integración familiar y variables socioeconómicas en Arequipa metropolitana. *Revista de Investigación de la UCSP*, 4, 35-65.

Caruso, D. R.; Mayer, J. D. y Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27(4), 267-98.

Clore, G. L. y Ortony, A. 2000. Cognition in emotion: Always, sometimes, always or never?. En: Lane, R. y Nadel, L.(eds). *Cognitive neuroscience of emotion*(pp. 24-61).Nueva York: Oxford University Press.

- Cooper, R. K. y Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: emotional intelligence in leadership and organizations*. Nueva York: Gosset, Putnam.
- Davies, M.; Stankov, L. y Roberts, R. D. (1998). Emotional intelligence: In search of an elusive construct. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75(4), 989-1015.
- Domínguez S.A. & Merino, C. A. (2015). Una Versión Breve del Cognitive Emotional Regulation Questionnaire: Análisis Estructural del CERQ-18 en Estudiantes Universitarios Limeños. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 4 (1), 25-36.
- Escurra, L. M.; Delgado, A. E.; Quesada, R.; Rivera, J. C.; Santos, J.; Rivas, G. y Pequeña, J. (2000). Construcción de una prueba de inteligencia emocional. *Revista de Investigación en Psicología*, 3(1), 71-85.
- Gardner, H. (1999). *Estructuras de la mente. Teoría de las inteligencias múltiples*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Gardner, H. (2005). *Inteligencias múltiples: La teoría en la práctica*. Barcelona: Paidós.
- Goleman, D. (1997). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.
- Goleman, D. (1998). What makes a leader? *Harvard Business Review*, 76, 93-104.
- Goleman, D. (2001). An EI-Based theory of performance. En: Cherniss, C. y Goleman, D. (eds). *The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups, and organizations*(pp.27-44). San Francisco, CA: Jossey-Bass.

- Goleman, D. (2010). *La inteligencia emocional en la empresa*. Buenos Aires: Vergara.
- González, M. F. (2011). Salud laboral y género. Apuntes para la incorporación de la perspectiva de género en el ámbito de la prevención de riesgos laborales. *Revista de Medicina y Seguridad en el Trabajo*, 57, 89-114.
- González, V.; Ramírez-Maestre, C. y Herrero, A. M. (2007). Inteligencia emocional, personalidad y afrontamiento en pacientes con dolor crónico. *Revista Mexicana de Psicología*, 24(2), 158-195.
- Gutiérrez, B. & Cari, O. (2006). Adaptación del Cuestionario de Problemas socioemocionales DIT en estudiantes de primeros puestos de 16 y 17 años de la región Arequipa. (Tesis de pregrado), Universidad nacional de San Agustín, Arequipa.
- Hernández Sampieri, R. (2011). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Liker, R. (1960). *Clima Organizacional: La teoría en la práctica*. Bouroncle.
- McCrae, R. R. (2000). Emotional intelligence from the perspective of the five-factor model of personality. En Bar-On, R. y Parker, J. D. A. (eds). *The handbook of emotional intelligence: Theory, development assessment and application at home, school and in workplace*(pp. 263-276). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Maldonado I., Maldonado M., & Bustamante S. (2006). Clima Organización y Gerencia: Inductores del Cambio Organizacional. *Investigación y Posgrado* 21(2), 231-248.
- Mayer, J. D.; Salovey, P. y Caruso, D. R. (2002). Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT). *Item Booklet*. Toronto, Canada: MHS Publishers.

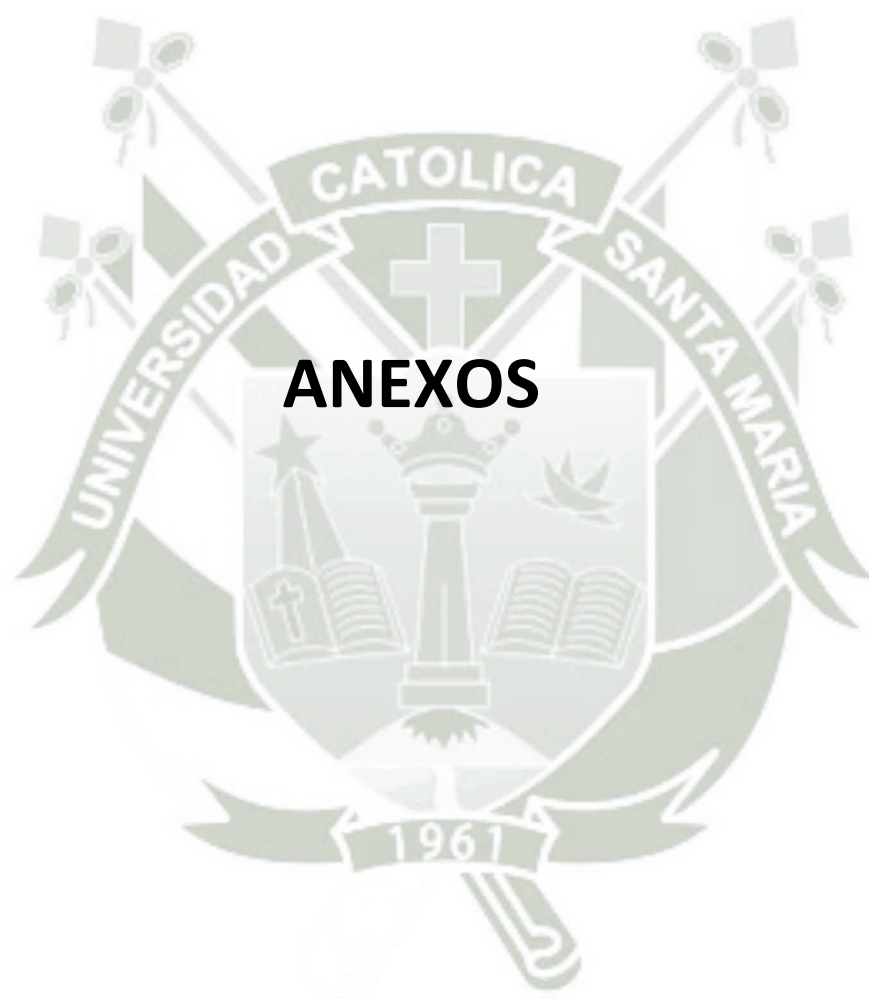
- Matthews, G.; Zeidner, M. y Roberts, R. D. (2002). *Emotional intelligence: science and myth*. Cambridge, Mass.: The MIT Press.
- Mayer, J. D. y Salovey P. (1995). Emotional intelligence and the construction and regulation of feelings. *Applied and Preventive Psychology*, 4(3), 197-208.
- Mayer, J. D. y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? En: Salovey, P. y Sluyter, D. J. (eds). *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*(pp. 3-31). New York: Basic Books.
- Mayer, J. D.; Caruso, D. R. y Salovey, P. (2000a). Selecting a measure of emotional intelligence: The case for ability testing. En Bar-On, R. y Parker, J. D. A. (eds). *The handbook of emotional intelligence: Theory, development assessment and application at home, school and in workplace*(pp. 320-342). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Mayer, J. D.; Caruso, D. R. y Salovey, P (2000b). Models of emotional intelligence. En Sternberg, R. J. (ed.). *The handbook of intelligence*(pp. 396-422). New York: Cambridge University Press.
- Mayer, J. D.; Salovey, P.; Caruso, D. R. y Sitarenios, G. (2001). Emotional intelligence as a standard intelligence. *Emotion*, 1(3), 232-42.
- Merino S.C., Navarro, L.J., & García L. (2014).Revisión de la Consistencia Interna del Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On. *Revista de Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 3(1) 141-154.
- Mestre, J. M.; Guil, R.; Lopes, P. N.; Salovey, P. & Gil-Olarte, P. (2006). Emotional intelligence and social and academic adaptation to school. *Psicothema*, 18(supl.), 112-117.

- Prado, T. R. y Del Águila, M. (2010). Ajuste y satisfacción en parejas que trabajan. *Revista de Investigaciones Psicológicas*, 1(1), 38-52.
- Quiroga, M. A. & Sánchez, M. P. (1997). Análisis de la insatisfacción familiar. *Psicothema*, 9(1), 69-92.
- Riesco, R. y Arela, R. (2015). Impacto de la estructura familiar en la satisfacción con los ingresos en los hogares urbanos en Perú. *Economía*, 38(76), 51-76.
- Roberts, R. D.; Zeidner, M. y Matthews, G. (2001). Does emotional intelligence meet traditional standards for an intelligence? Some new data and conclusions. *Emotions*. 1(3), 196-231.
- Salkind, N. (2003). *Métodos de Investigación*. México: Prentice Hall.
- Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, New York, vol.9, 185-211.
- Salgado, J. Remeseiro C., & Iglesias M. (1996) Clima Organizacional y satisfacción Laboral en una PYME. *Psicothema* 8 (2), 329-335.
- Sandoval, M. C. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 10(27), 83-87.
- Tamayo, M. (2000). *El Proceso de la investigación Científica*. España: Limusa.
- Tapia, M. & Marsh, G. E. (2006). A validation of the emotional intelligence inventory. *Psicothema*, 18(supl.), 55-58.
- Ugarriza, N. & Pajares, L. (2004). *Adaptación y estandarización del Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On ICE: NA, en niños y adolescentes*. Manual técnico. Lima: Autor.

Vallés, A. (2002). Inteligencia emocional ¿Personalidad o inteligencia? *Revista Peruana de Psicología*, 12, 19-34.

Zavala, A. (2001). *Proyecto de Investigación Científica*. Lima: San Marcos.





## ESCALA DE SATISFACCIÓN FAMILIAR (Olson y Wilson)

### Datos personales:

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_ E. civil: \_\_\_\_\_

Grado de instrucción: \_\_\_\_\_ Ocupación: \_\_\_\_\_

### Instrucciones:

Por favor conteste las siguientes preguntas marcando una X en los números que designan el grado de satisfacción familiar, mientras mayor sea el número, mayor será tu satisfacción. Sea sincero. Muchas gracias.

### Que tan satisfecho estás con:

01	tus sentimientos de cercanía al resto de la familia.	C	1	2	3	4	5
02	las facilidades que te brinda la familia para que expreses tus deseos y sentimientos.	A	1	2	3	4	5
03	el tiempo que dispone tu familia para hacer cosas nuevas contigo.	C	1	2	3	4	5
04	las veces que tus padres toman decisiones por toda la familia.	A	1	2	3	4	5
05	la cantidad de veces que tus padres se sienten a gusto (no pelean o discuten) entre ellos.	C	1	2	3	4	5
06	las críticas justas que se practican en tu familia.	A	1	2	3	4	5
07	la cantidad de tiempo que pasas con tu familia.	C	1	2	3	4	5
08	la forma como se comunican y actúan para dar soluciones a sus problemas familiares.	A	1	2	3	4	5
09	tu libertad para estar solo cuando así lo deseas.	C	1	2	3	4	5
10	la manera en que se distribuyen los roles para encargarse de los quehaceres en casa.	A	1	2	3	4	5
11	la forma como tu familia trata a sus amigos.	C	1	2	3	4	5
12	las cosas (expectativas de estudio, hogar, etc.) que la familia espera de ti.	A	1	2	3	4	5
13	la frecuencia (número de veces) con que ustedes toman decisiones como familia.	C	1	2	3	4	5
14	la cantidad de diversión que tienes en tu familia.	A	1	2	3	4	5

### Resultados:

---

### Observaciones:

---

## CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

FICHA DE REGISTRO PARA LLENAR POR EL TRABAJADOR									
DATOS PERSONALES DEL TRABAJADOR									
Nombre					Edad			Género	
Nombre de la empresa				Lugar de residencia (distrito)					
Cargo				Ocupación			Profesión		
Área en que trabaja				Tiempo de servicio		5 años	10 años	+ de 10 años	
Ingresos mensuales	- del mínimo	el mínimo	+ del mínimo	Estado civil					N° de hijos
CUESTIONARIO DE PREGUNTAS									

**INSTRUCCIONES:** Este cuestionario sirve para saber el grado de inteligencia emocional que Usted posee. Por favor lea cada pregunta y marque una de las alternativas de respuesta según sea su caso. Sea sincero en sus respuestas.

N°		Siempre	Normalmente	A veces	Raramente	Nunca
01	Tengo conciencia hasta de la más simple de las emociones apenas ellas acontecen en mi vida cotidiana.					
02	Uso mis sentimientos para ayudar a tomar decisiones importantes en la vida de manera eficiente.					
03	El mal humor me deprime.					
04	Cuando estoy molesto pasa una de las dos: reviento o me quedo remordiéndome de rabia en silencio.					
05	Sé esperar por elogios o gratificaciones cuando alcanzo mis objetivos.					
06	Cuando estoy ansioso en relación a un desafío como hablar en público o hacer un test, tengo dificultad para prepararme adecuadamente.					
07	En vez de desistir frente a los obstáculos o decepciones, permanezco optimista y con esperanza.					
08	Las personas no necesitan hablarme lo que sienten, puedo percibirlo solo.					
09	Mi atención por los sentimientos ajenos me hace comprensivo delante de los momentos difíciles de esas personas.					
10	Tengo problemas para lidiar con los conflictos y con la depresión en las relaciones.					
11	Puedo sentir el pulso de un grupo o de una relación entre personas y expresar sentimientos no dichos.					
12	Puedo calmar o contener sentimientos negativos de forma que éstos no impidan continuar las cosas que tengo que hacer.					

### Calificación

*Preguntas 1, 2, 5, 7, 8, 9, 11,12*

Siempre: 4, Normalmente: 3, A veces:  
2, Raramente: 1, Nunca: 0.

*Preguntas 3, 4, 6,10*

Siempre: 0, Normalmente: 1, A veces:  
2, Raramente: 3, Nunca: 4.

### Resultados

36 a + puntos: Probablemente tienes  
inteligencia emocional superior.

25 a 35 puntos: Tienes un nivel  
promedio de inteligencia emocional.

- de 24 puntos: Necesitas ayuda.

¡¡MUCHAS GRACIAS!



### CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

**Datos Generales**

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_ Género: \_\_\_\_\_

Institución en que trabaja: \_\_\_\_\_

Grado de instrucción: \_\_\_\_\_ Ocupación: \_\_\_\_\_

**Puntaje  
Obtenido**

**Instrucciones:** Marque con una X una alternativa para cada pregunta.

Nº	Cuestionario de Clima Organizacional	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
01	En su trabajo diario, ¿Existen reglas y procedimientos innecesarios?					
02	¿Puede Ud. innovar o presentar nuevas ideas dentro de la organización?					
03	¿Tiene Ud. que luchar contra restricciones o limitaciones irrazonables?					
04	¿La gerencia da más importancia a los resultados que a los procesos?					
05	¿En su área de trabajo se busca la mejora continua y la calidad total?					
06	De acuerdo con su función ¿se le delegan tareas importantes?					
07	¿Ud. cuenta con la autonomía necesaria para desempeñar sus funciones?					
08	¿Tiene oportunidad de experimentar el éxito o los fracasos fruto de sus propios esfuerzos?					
09	¿La empresa toma en cuenta su opinión a la hora de tomar decisiones?					
10	¿Las metas que se fijan en el trabajo son realistas y retadoras?					
11	¿Participa en la fijación y planificación de metas de su empresa o área?					
12	¿Se le da a conocer las observaciones y sugerencias que le hace su superior sobre los trabajos o proyectos que Ud. realiza?					
13	¿En su empresa las recompensas son más frecuentes que las sanciones?					
14	¿Cree Ud. que percibe una remuneración adecuada?					
15	¿Los ascensos y promociones son posibles de alcanzar en su trabajo?					
16	¿Tiene su empresa una política de incentivos para los trabajadores que muestran alto desempeño?					
17	¿Las políticas, planes y objetivos de la organización se los han dado a conocer por medios formales?					
18	¿El trabajo que realiza lo ejecuta en forma ordenada y oportuna?					
19	¿Considera Ud. que está contribuyendo a la misión y visión de la organización?					
20	¿Conoce Ud. los resultados que tiene su empresa respecto de los planes y objetivos trazados anualmente?					
21	¿Considera Ud. que las relaciones de cooperación y colaboración entre los miembros de su empresa son adecuadas?					
22	¿Las relaciones con sus compañeros son equilibradas y adecuadas?					
23	¿Cuándo Ud. le dice a sus amigos en qué empresa trabaja se siente contento?					
24	¿Cree Ud. que los conflictos se resuelven de manera efectiva y rápida?					
25	¿Considera que dentro de su empresa existen sentimientos de confianza, orgullo y lealtad organizacional?					

PUNTUACIÓN	Ptos.
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

ESCALAS
Flexibilidad (1-5)
Responsabilidad (6-9)
Estándares (10-12)
Reconocimiento (13-16)
Claridad (17-20)
Espíritu de equipo (21-25)

**OBSERVACIONES:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_