



Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en Institutos Universitarios Tecnológicos Públicos

Ferrer, Yuleida¹

Universidad Politécnica Territorial de Maracaibo (UPTMA)
dferrer81@hotmail.com

Recibido: 16/11/2020
Aceptado: 07/02/2021

RESUMEN

El propósito de este artículo está relacionado a la inteligencia o comportamiento emocional. Trata del empeño del ser humano en buscar formas eficientes para comunicarse consigo mismo y con los demás miembros de la organización basándose en las teorías de Cooper y Sawaf (2011), Goleman (2012), Robbins (2012), Lickert (2015) Chiavento (2011) y Goncalve (2012). Esta investigación involucra en particular a los docentes de los institutos universitarios de tecnología públicos de Maracaibo, Mojan y San Francisco. Partiendo de la aplicación del nuevo modelo educativo Programa Nacional de Formación (PNF), cuyo objetivo es determinar la Inteligencia emocional y el clima organizacional. El tipo de investigación fue fundamentada bajo un paradigma positivista apoyado en la metodología cuantitativa, de tipo proyectiva descriptiva, de campo, transversal o transaccional, con un diseño no experimental; Hernández, Fernández y Batista (2014), los datos recopilados fueron obtenidos a través de dos cuestionarios, estableciendo su validez por expertos en el área y la confiabilidad fue calculada mediante el método de Apha de Crombach, obteniendo como resultado que la inteligencia emocional es decisivo para afrontar la vida tanto profesional como personal. Las conclusiones corroboran que el comportamiento emocional se convierte entonces, en una alternativa a la actuación exitosa de la institución debido a que a través del logro personal, los individuos se sienten motivados para alcanzar las metas organizacionales.

Palabras clave: Inteligencia Emocional; Institutos Universitarios; Tecnológicos; Públicos; Clima Organizacional.

¹ Licenciada en Administración, Magister en Gerencia de Recursos Humanos, Docente de la Universidad Politécnica Territorial de Maracaibo (UPTMA), Venezuela.

Emotional Intelligence and Organizational Climate in Public Technological University Institutes

ABSTRACT

The purpose of this study is related to intelligence or emotional behavior. It deals with the effort of the human being to find efficient ways to communicate with himself and with the other members of the organization based on the theories of Cooper and Sawaf (2011), Goleman (2012), Robbins (2012), Lickert (2015/2001) Chiavento (2011) and Goncalve (2012). This research involves in particular teachers from the public university institutes of technology in Maracaibo, Mojan and San Francisco. Starting from the application of the new educational model National Training Program (PNF), whose objective is to determine emotional intelligence and the organizational climate. The type of research was based on a positivist paradigm supported by quantitative methodology, projective-descriptive, field, cross-sectional or transactional, with a non-experimental design; Hernández, Fernández and Batista (2014), the data collected were obtained through two questionnaires, establishing its validity by experts in the area and the reliability was calculated using the Apha de Crombach method, Obtaining as a result that emotional intelligence is decisive to face both professional and personal life. The conclusions corroborate that emotional behavior then becomes an alternative to the successful performance of the institution because through personal achievement, individuals They are motivated to achieve organizational goals.

Keywords: Emotional Intelligence; University; Technological; Public Institutes; Organizational Climate.

Introducción

Los países latinoamericanos, en las últimas décadas han presentado cambios en cuanto a los elementos psicológicos emocionales, generando transformaciones en lo social; manteniendo una gestión exitosa en relación a los elementos compartidos para el desempeño laboral. Bajo estas premisas, se puede decir que una persona que gerencia una organización bajo el esquema apropiado de una buena gerencia, es una persona muy inteligente, que posee un exquisito background, que es un individuo con un alto índice de coeficiente suministrando importantes soluciones a los problemas corporativos que pudiesen presentarse y de



esta forma cumplir cabalmente con las metas y objetivos planteados, bajo un excelente performance.

De lo anteriormente expuesto se infiere, que, si se tiene un gerente con todas estas habilidades, entonces se puede afirmar que las organizaciones están asegurando su éxito. Sin embargo, tal afirmación no sería 100% confiable si no se considera el nivel del coeficiente de inteligencia de esta persona.

La Inteligencia Emocional trata del empeño del ser humano en buscar formas eficientes para comunicarse consigo mismo y con los demás, de la misma manera la forma de interactuar con el mundo la cual tiene en cuenta los sentimientos englobando las habilidades tales como: control de los impulsos, autoconciencia, motivación, entusiasmo, perseverancia, empatía, agilidad mental, configurando rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, indispensables para una buena y creativa adaptación social. Asimismo, las personas con habilidades emocionales desarrolladas también tienen más probabilidades de sentirse satisfechas, de ser eficaces en su vida diaria.

En este sentido, Cooper y Sawaf (2011), manifiestan que la inteligencia emocional no es lo opuesto a coeficiente de inteligencia. Algunas personas tienen altos coeficientes en ambos, otros, bajos. Sin embargo, los investigadores están de acuerdo en que, entre los ingredientes del éxito, el coeficiente de inteligencia constituye aproximadamente un 29% mientras que el otro 89%, es el resultado de un porcentaje pequeño de suerte e Inteligencia Emocional.

Asimismo, los autores antes referidos, establecen que existe una revolución sobre la conceptualización de la Inteligencia Emocional, ya que los mismos mencionan que la “Inteligencia Emocional es la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia.”

Es decir, que se hace necesario tener conocimiento de las emociones de las personas que interactúan en la organización, para poder entenderlas actuando de la manera más humana. Poniendo en práctica las capacidades potenciales único, activando los valores, promoviendo un patrón general de conductas, creencias por los miembros de la organización. Así como la confianza, el descontento constructivo, el compromiso responsable, las relaciones, la cooperación, entre otros.

Es importante señalar que los factores emocionales cumplen un papel fundamental en el tiempo y en el espacio incluyéndolos en el óptimo desempeño de las actividades profesionales, ya que los seres humanos como individuos, gerente o líder poseen muchos aspectos y áreas diferentes en la organización, sin dejar a un lado que los principios de la inteligencia emocional están dentro de cada uno de ellos.

Por otra parte, el entorno donde los individuos desarrollan su trabajo diariamente, la relación entre jefe subordinado, personal, proveedor y cliente son factores que conforman el llamado clima organizacional, el cual podría ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran, la cual es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen, lo que incide directamente en el desempeño de la organización.

En algunas organizaciones se presentan climas relativamente estáticos, mientras que otras son más dinámicas. Los ambientes estáticos crean en los gerentes menos incertidumbre, situación contraria en los ambientes dinámicos, así como puesto amenazante para la eficacia de la organización, el administrador tratará de reducirla al mínimo.



A través de lo planteado anteriormente, cabe mencionar que el clima organizacional es definido por Goncalves (2012), como la percepción que el trabajador tiene de las estructuras y los procesos que se desarrollan en un medio laboral. Este enfoque postula que las variables del medio organizacional y las variables personales influyen en el comportamiento del personal que labora dentro de la organización.

Señalando así, que los factores extrínsecos e intrínsecos de la organización tienen una influencia significativa en el desempeño de los individuos que laboran en la organización, dando forma al entorno en donde se desenvuelve. Dichos factores no influyen de manera directa, sino en la percepción, que cada individuo tenga de estos factores.

En este orden de ideas, en las organizaciones venezolanas, se ha observado que las investigaciones en torno a la inteligencia emocional y clima organizacional han ido surgiendo, ya que los gerentes o líderes de la organización se han preocupado por la calidad de vida de sus trabajadores tomando en cuenta el conocimiento y actitud emocional, así como el comportamiento a seguir, para poder alcanzar el éxito profesional de la organización.

El término inteligencia se extiende más allá de la capacidad de adquirir conocimientos utilizándolos en situaciones novedosas, estas capacidades son necesarias en la vida, donde los individuos tienen que analizar informaciones mentales y sensoriales para dirigir sus acciones. Es relevante para el desarrollo organizacional, así como de las personas, ya que promueve una nueva forma de comprender y evaluar el comportamiento humano, al estilo gerencial, las actitudes, habilidades potenciales e interpersonales. La inteligencia emocional es una teoría del coeficiente intelectual considerándose importante en el área de Recursos Humanos, especialmente al momento de planificar, así como la elaboración de perfiles de cargo, las entrevistas, el reclutamiento y selección.

Por otra parte, la inestabilidad del entorno, es posiblemente producto de la inseguridad, la incertidumbre, por lo que es necesario que las organizaciones desarrollen un instinto ante las persistentes incertidumbres, generando obstáculos ante tanta crisis, creando así un estilo de gestión particular.

En tal sentido, la gerencia de alguna manera ha empezado a comprender que el factor humano es un valioso recurso que poseen, sin embargo, aún se encuentra en pleno desarrollo, estos diversos ambientes organizacionales promueven conductas positivas y condiciones propicias para que se produzca un clima organizacional satisfactorio al momento de ejecutar su labor, existiendo entornos que generen gran tensión en las personas, dificultando su normal desarrollo.

Ahora bien, dentro de las organizaciones que operan en el mercado, están las instituciones educativas, las cuales tienen la función básica de suministrar los aspectos vinculados con la generación, actualización transmisión del conocimiento a la sociedad, representan un compromiso por parte de estas casas de estudio, el mantenerse a la vanguardia para contar con información viable oportuna que cubra dicha función.

Cabe destacar, que las instituciones educativas, no escapan a los efectos causados por la globalización, al contrario, deben mantenerse actualizadas para así transmitir el conocimiento la tecnología de punta, por ello, deben avocarse a conocer la calidad con la cual están gerenciando, satisfaciendo las necesidades presentes y futuras, como una manera de perdurar en el tiempo. Entre estas instituciones educativas se encuentran los Institutos Universitarios de Tecnología Públicos, que son instituciones de Educación Superior dependientes del Ministerio de Educación Superior.

Por consiguiente, la presente investigación se realizará en los Institutos Universitarios de Tecnología Públicos, en los cuales de acuerdo a observaciones directas que se han realizado en los mismos, se ha detectado situación



problemática, identificado algunas características de clima sociales que no promueven un desarrollo positivo de las personas dentro de las instituciones, presentándose ciertas características donde el personal perciben injusticias, sienten que no se les reconoce su labor, no son tomadas en cuenta, existiendo marginación de algunas personas, desconocimiento de las normativas de la organización, las normas son arbitrarias y rígidas en la aplicación de las mismas.

Igualmente, cabe destacar por la experiencia directa de la investigadora como docente en los Institutos Universitarios de Tecnología, que las actividades realizadas por los docentes consideran que están dominadas por la carga emocional, la que se ve involucrada en el desempeño laboral para lograr los objetivos de la misma. El manejo de las emociones permite a estos manifestar la incertidumbre que viven por la inestabilidad laboral que perciben por parte de la institución. A su vez los individuos que laboran en ellas, se ven influenciado por el clima que perciben en la misma.

Sin lugar a dudas, las anteriores situaciones interfieren en el normal desarrollo del personal en los institutos antes citados, afectando la convivencia, la percepción de sí mismo, la autoestima, los niveles de satisfacción, así como la salud psicológica y física de quienes trabajan en dichos ambientes, lo que ha venido interfiriendo con los objetivos organizacionales. Del mismo modo, estas situaciones se traducirán en baja productividad, mayor número de ausentismo laboral, gasto médico, mayores costos de producción con elevación del gasto privado. Los ambientes laborales descritos con anterioridad, afectan de manera directa la vida del personal docente, considerándose nocivos para los mismos.

Igualmente, de continuar presentándose esta situación problemática en los Institutos Universitarios de Tecnología Públicos, los individuos desarrollarán síntomas de ansiedad, sensación de amenaza, miedos, entre otros. Debido a estas situaciones es frecuente ver problemas a nivel de concentración e interferencias en la memoria. Por otro, los sujetos desarrollan con mayor frecuencia enfermedades

referentes al sistema inmunológico que aparecen somatizaciones reactivas a los conflictos vividos.

De lo anteriormente expuesto, se infiere que el personal docente de los Institutos Universitarios de Tecnología Públicos, deben analizar las teorías de la Inteligencia Emocional y adoptar algunas estrategias factibles que, de ser desarrolladas en los ambientes laborales, representarán una forma de potenciar el clima organizacional de las instituciones, para así evitar los efectos nocivos de ambientes de trabajo.

Por las consideraciones anteriores se formula el problema con la siguiente interrogante. ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional del personal docente de los Institutos Universitarios Tecnológicos Públicos?

De este planteamiento surge el objetivo general: Determinar la relación entre inteligencia emocional y el clima organizacional del personal docente de los Institutos Universitarios de Tecnología Públicos. Como objetivos Específicos: Determinar el conocimiento emocional del personal docente de los Institutos Universitarios Tecnológicos Públicos. Identificar las dimensiones del clima organizacional por parte del personal docente de los Institutos Universitarios Tecnológicos Públicos.

Es decir, que toda organización tiende a atraer y conservar a las personas que se adaptan al clima presente en la institución, el clima estable es una inversión a largo plazo que los directivos de cualquier organización deben estar pendientes de que se desarrolle de forma adecuada, el cual no vaya a afectar la productividad de los individuos, orientándolos a alcanzar los objetivos y metas establecida por la misma.

Como aporte teórico, la investigación puede considerarse el análisis de las diferentes y nuevas teorías encontradas sobre la inteligencia emocional y clima



organizacional incidiendo tanto en aplicación como enfoque para la utilización en el desarrollo de recursos humanos de la organización, dentro de la sociedad donde se desenvuelven.

Por otra parte, se considera la implicación práctica del estudio, debido a que los resultados obtenidos serán mostrados a los institutos de interés, para que las mismas se tomen en cuenta al momento de llegar a una resolución de problemas.

También representa un aporte metodológico, porque persigue proponer el uso de algunos aspectos importantes tales como la de implementar procedimientos que contribuyan a crear una plataforma de información actualizada con el uso de un instrumento de recolección de datos, para la medición de la inteligencia emocional y clima organizacional en el personal docente de los Institutos Universitarios de Tecnología Públicos, el cual podrá ser utilizado para futuras investigaciones.

Inteligencia Emocional y Clima Organizacional

En referencia al marco teórico, este se convierte en la columna vertebral de la investigación. Este punto se inicia con las investigaciones referentes a las variables inteligencia emocional y clima organizacional, se encontraron estudios que se consideran pertinentes para asumirlos, tal como el de Castillo (2013), denominado inteligencia emocional y desempeño laboral de los docentes de instituciones de educación superior en el departamento de administración del IUTM, concluyéndose que docentes del departamento objeto de estudio manifestaron aptitudes referidas a la inteligencia emocional en muy alto grado, al igual su desempeño laboral.

Desde este punto de vista, el estudio anteriormente citado deriva aportes que se pueden entender y permitir conocer que la inteligencia emocional si está adecuadamente desarrollada, al mismo tiempo proveerá un clima organizacional adecuado para el buen desenvolvimiento de las actividades de los docentes en las Institutos universitarios tecnológicos públicos.

Por otro lado, Izquierdo (2012), en su investigación sobre inteligencia emocional en los docentes universitarios, dando como resultado que la educación venezolana enfatiza en conllevar a la formación integral, al desarrollo no sólo de habilidades cognitivas, sino también las sociales, así como las actitudes. Concluyéndose que al tener mejor conocimiento de los fenómenos emocionales, se desarrolla la conciencia emocional, el control de las emociones y fomenta una actitud positiva ante la vida; repercutiendo estas habilidades en las relaciones personales, las cuales son claves en la educación, específicamente en aspectos como el ambiente de la clase y el rendimiento. Recomendando a los docentes la aplicación de un programa de formación y lineamientos sobre el diseño e implementación del mismo en la institución universitaria.

Lo anteriormente expuesto, deja ver claramente las debilidades dadas, en cuanto a las relaciones personales, la conciencia personal, el control de las emociones y la actitud en las relaciones con la inteligencia emocional, así como algunos tipos de estrategias para desarrollar la misma a nivel educativo. Igualmente, el estudio aportó la ampliación de conceptualizaciones sobre algunos indicadores tratados en las bases teóricas de la investigación.

Por otro lado, en su investigación Gurrero (2011), cuyo propósito fue determinar el clima e involucramiento organizacional del personal docente y administrativo que labora en el Colegio Universitario "Dr. Rafael Belloso Chacin" (CUNIBE), el cual permitió observar la importancia que tiene el clima organizacional ya que de esta manera se puede establecer una relación entre las personas, debido a que los seres humanos poseen la capacidad de desarrollar la inteligencia emocional como una herramienta gerencial que permite manejar las emociones de una manera adecuada.

En relación a la investigación tratada, tiene vinculación con el estudio, debido a que engloba los indicadores desarrollados en una de las variables del estudio,



mostrando cuales fueron sus comportamientos al aplicar una herramienta gerencial para mejorar el clima organizacional, dejando en claro la necesidad de insertarlos dentro del contexto de las instituciones universitarias, como en el caso de los Institutos Universitarios Tecnológicos Públicos, para lograr la transformación de su cultura en forma asertiva.

Mejías, Reyes y Arzola (2010), en artículo relaciona la medición del clima organizacional en instituciones de educación superior, cuyo objetivo fue desarrollar un instrumento para medir el clima organizacional en instituciones de educación superior como base para introducir un Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad en dichas organizaciones, el cual fue aplicado en instituciones educativas, bajo el criterio de validar para futuras aplicaciones.

La anterior exposición, contribuye con el presente artículo porque facilita la visión que se ha de tener sobre la importancia que aporta la información significativa en cuanto a la realización de instrumentos de medición sobre el clima organizacional formando parte de los constructos para el desarrollo del estudio en sí; igualmente, aportó información para la elaboración de un análisis, el cual ayudó a determinar consecuencias del clima dentro de las instituciones de educación superior.

Así mismo, Moreno (2011), en su investigación denominada clima organizacional desde la perspectiva de los directivos, docentes, empleados y alumnos en la universidad nacional experimental "Rafael María Baralt", cuyo propósito fundamental fue determinar la percepción que tienen los directivos, docentes, empleados y estudiantes sobre el Clima Organizacional de la Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt", concluyéndose que existe discrepancia entre la percepción del clima que tiene sus directivos, docentes y la reportada por los otros actores de la institución. Recomendando a los directivos poner en práctica un modelo de intervención de aquellos indicadores de mayor incidencia.

Como puede notarse, esta investigación fortalece el planteamiento del presente estudio, porque evidencia la necesidad de tener directivos actualizados en las nuevas tendencias en el clima organizacional. Igualmente, se muestran estrategias para resaltar los factores como estructura, tipo de organización, tecnología utilizada, políticas, metas operacionales, reglamentos internos, factores sociales, entre otros en lo que respecta al futuro de las instituciones universitarias, como los Institutos Universitarios Tecnológicos Públicos.

Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional es lo que motiva a las personas en buscar su potencial, activa los valores íntimos, aspiraciones, transformando las cosas en las cuales pensamos, en lo que vivimos. Las emociones actúan como la más poderosa fuente de energía humana, de autenticidad y empuje, ofreciendo un manantial de sabiduría intuitiva.

En relación al término inteligencia emocional Goleman (2012), refiere que es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de las otras personas, motivándonos adecuadamente a las relaciones que sostenemos con los demás individuos y con nosotros mismos. Se trata de un término que engloba habilidades muy distintas, aunque complementarias a la inteligencia académica, la capacidad exclusivamente cognitiva medida por el cociente intelectual.

A su vez refiere el autor antes mencionado que la inteligencia emocional (IE), es la capacidad de reconocer sentimientos propios, así como ajenos, el poder de automotivación para manejar positivamente las emociones y relaciones con los demás sujetos. Así mismo, se relaciona con diversas áreas del desarrollo del comportamiento de los individuos, afirmando que es un sentimiento real del ser humano.



Por otro lado, Robbins (2012), define la inteligencia emocional como el conjunto de capacidades, que sin ser cognitivas se ven involucradas en la capacidad de una persona para afrontar las situaciones del entorno. La cual está compuesta por cinco dimensiones en primer lugar encontramos la conciencia: que es definida por el mismo autor como el estar consciente de lo que uno siente.

En un mismo orden de ideas encontramos la administración personal: que es la capacidad de manejar impulsos y emociones, en un tercer lugar tenemos la motivación: donde los individuos tienen la capacidad de persistir antes fracasos. En un cuarto lugar ubicamos la empatía: la cual es definida por el autor antes mencionado como la capacidad de percibir lo que sienten los otros sujetos, por ultimo tenemos las habilidades sociales: definida como la capacidad de manejar las emociones de los demás.

Por consiguiente, Cooper y Sawaf (2011), exponen que la inteligencia emocional es la capacidad de sentir, entender, aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información conexión e influencia. Así mismo las sensaciones nos suministran información vital potencialmente provechosa, en todos los minutos del día, aunque esto no basta, la inteligencia emocional requiere que aprendamos a reconocer a valorándonos nosotros mismos y a los demás.

Resulta importante destacar, que la ciencia de la inteligencia emocional está creciendo a pasos agigantados, sostenidas por diversos estudios, e investigaciones con la finalidad de mejorar las capacidades de raciocinio, así como la utilización de la energía de las emociones de la sabiduría de nuestra intención el poder inherente de la capacidad que posee los individuos de conectarse a un nivel fundamental con nosotros mismo y con los que nos rodean.

En relación a los pilares de la inteligencia emocional Cooper y Sawaf (2011), exponen que la misma posee cuatro (4) pilares los cuales ayudan a evaluar,

estudiar, analizando a través de sus componentes lo referido a la inteligencia emocional, puesto que las emociones intervienen en los individuos en su vida diaria y en la parte laboral de cada uno ellos. Entre las cuales se encuentran:

Conocimiento Emocional: según Cooper y Sawaf (2011), expresan que atacando frontalmente la afirmación de que no debemos confiar en nuestras percepciones y sentimientos. La misma tiene que ver con la intuición. Para soportarlo es necesario ser capaces de reconocer los sentimientos, distinguiendo nuestro interior la verdad de la mentira, es decir, la verdad del sentimiento. El conocimiento parte de la base de que me debo conocer para actuar adecuadamente sobre mí mismo.

Energía Emocional: refiriendo los autores anteriormente mencionados que para reconocer la energía emocional con la que se cuenta, se debe ser capaces de aceptar los momentos de debilidad, de fortaleza, en situaciones particulares no siempre conviene confiarse de las corazonadas, más aún cuando uno está tenso o cansado por largas horas de trabajo. Dentro de este marco, existen cuatro estados de energía humana, dos de los cuales cubren las capacidades, las prioridades pueden alterar la inteligencia emocional. Las otras dos son beneficiosas, sirven para aclarar formalizando la inteligencia emocional. Energía tranquila y Cansancio tranquilo.

Retroinformación Emocional: sobre este parecer Cooper y Sawaf (2011), se refiere a la manera de recibir información de nosotros mismos, de nuestras emociones, de nuestros estados emocionales en determinada situación. Es por ello, que debemos reconocer honestamente nuestras propias emociones en lugar de negarlas, ignorarlas o minimizarlas; el escuchar atentamente la información que las emociones nos transmiten. Cada una de nuestras emociones tiene su utilidad informándonos y dejándonos algo positivo. El tener la capacidad de superar la impulsividad guiando de forma apropiada las reacciones de las emociones, llevando



a cabo un análisis, del por qué una emoción está latente para saberla manejar sin omitir los sentimientos.

En referencia a la Intuición Práctica, Cooper y Sawaf (2011), establece que se percibir continuamente las oportunidades para solventar los problemas utilizando un liderazgo empático. Este es otro de los elementos en que se basa el conocimiento el cual sirve para la creatividad, para fomenta y alimentar los conocimientos sobre la intuición. Cuando está acompañada de la honestidad puede ser un elemento impulsor de las instituciones y de la vida personal de cada individuo.

Clima Organizacional

El clima organizacional representa la personalidad de una organización influyendo en el comportamiento de las personas en el trabajo, el comportamiento de los empleados no es el resultado de los factores organizacionales, sino depende de las percepciones que él tenga de estos. Asimismo, refleja la interacción entre las características personales y organizacionales. Igualmente, el referido autor involucra factores tales como estructura, tipo de organización, tecnología utilizada, políticas de la organización, metas operacionales, reglamentos internos, además de factores sociales, como actitudes y comportamientos sociales que la organización motiva o sanciona.

Según Chiavenato (2011), afirma constituye el medio o la atmósfera psicológica característica de cada organización. Está ligada con la moral y la satisfacción de las necesidades de los participantes puede ser saludable o enfermizo, puede ser caliente o frío, negativo o positivo, satisfactorio o insatisfactorio, esto depende de cómo los participantes se sienten en relación con la organización.

Sobre este parecer Goncalve (2012), lo describe constituido por las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Este enfoque postula que las variables del medio organizacional y las

variables personales influyen en el comportamiento de los empleados dentro de la organización. En tal sentido se puede declarar que es el reflejo de la cultura más profunda de la organización. En este mismo orden de ideas es pertinente señalar que el clima determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, rendimiento, productividad y satisfacción en la labor que desempeña.

Otro factor importante, son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Lickert (2001), publicado por Sierra Gallegos (2015), mide la percepción del clima organizacional en función de los objetivos del rendimiento y perfeccionamiento, la planificación, así como la forma deseada y postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa tales como:

La Estructura, la cual esta como la escala que representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desempeño de su labor. El resultado positivo o negativo, estará dado en la medida que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y poco estructurado o jerarquizado.

Así como, Responsabilidad, es la medida en que la supervisión que recibe el personal es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y saber con certeza cuál es su trabajo cuál es su función dentro de la organización; en referencia a la recompensa: esta corresponde a la percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho; es decir, es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, siempre y cuando



se incentive al personal a hacer bien su trabajo y en el caso de no hacerlo bien se incentive a mejorar a mediano plazo.

En relación a la dimensión de las Relaciones: es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados, estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización, entendiéndose que existen dos clases de grupos dentro de toda organización. Los grupos formales, que forman parte de la estructura jerárquica de la organización y los grupos informales, que se generan a partir de la relación de amistad, que se puede dar entre los miembros de una organización.

De la misma manera tenemos, la Cooperación: definida como, el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. En esta dimensión se involucra el apoyo mutuo, tanto en forma vertical, como horizontal. En referencia a los Estándares, en ésta se expresa cómo los miembros de una organización perciben los estándares que se han fijado para la productividad de la organización.

Por su parte el Conflicto: Es el sentimiento en que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; hacer énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen. En este punto, es importante que la comunicación sea fluida entre las distintas escalas jerárquicas de la organización para evitar que se generen conflictos entre los miembros de la institución.

Finalmente, se describe la dimensión de Identidad, donde se refleja el sentimiento que posee cada uno de los miembros del personal por la institución a la cual pertenece convirtiéndolo en parte valiosa de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Desde esta perspectiva, dentro de los institutos universitario tecnológicos públicos, los directivos precisan aplicar una retroalimentación acerca de los procesos que determinan los componentes entre la inteligencia emocional y el clima organizacional del personal docente que labora en los mismos, permitiendo introducir cambios planificados, tanto actitudes y conductas de los miembros como en la estructura organizacional y a través de ella buscar la transformación de la cultura organizacional, siendo necesario para ello, el utilizar el enfoque estratégico por dirigirse a un sistema cohesionado a la intervención activa del recurso humano, con el fin de optimizar la calidad del proceso educativo en este nivel.

Metodología

Según las condiciones del cumplimiento del objetivo perseguido en esta investigación, el proyecto desarrollado estuvo enmarcado en la investigación descriptiva- correlacional, de acuerdo Hernández, Fernández y Baptista (2014), corresponde a aquella que busca especificar las cualidades de las personas, grupos o cualquier fenómeno sometido a análisis y de campo porque propone la recolección de la información en forma directa de la realidad a través del trabajo del investigador para las variables objeto de estudio que se desean evaluar Sabino (2010).

De lo antes expuesto, y según los objetivos de la investigación que se pretenden alcanzar, la investigación se catalogó tipo descriptivo – correlacional de campo, ya que debido a que busca describir, los elementos de cada grupo, personas o situaciones en los Institutos Universitarios Tecnológicos Públicos, tomando como referencia el estado real de cada uno.

El diseño de investigación fue tipificado como no experimental transeccional, ya que las variables inteligencia emocional y clima organizacional, así como sus dimensiones e indicadores, fueron analizadas en su estado natural, sin la intervención del investigador. En referencia a la clasificación anterior Indican

Hernández y otros (20114), que los estudios transaccionales o transversales descriptivos, presentan un panorama del estado de una o más variables en uno o más grupos de personas, objetos e indicadores en determinado momento. Partiendo de lo anteriormente expuesto, la investigación que se presenta estuvo desarrollada bajo un diseño no experimental, de campo, transeccional, descriptivo.

De igual forma la unidad de análisis en esta investigación, corresponde al personal docente de los Institutos Universitarios de Tecnología Público. Por otra parte, Tamayo y Tamayo (2014), señalan que la población es la totalidad del fenómeno a estudiar, en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia dando origen a los datos de la investigación.

Análisis y Discusión de los Resultados

Cuadro 1. Baremo de Interpretación de Categorías

Alternativas	Escala	Categoría
Siempre	4,2 – 5	Muy presente
Casi siempre	3,4 – 4,2	Presente
Algunas Veces	2,6 – 3,4	Medianamente presente
Pacas veces	1,8 – 2,6	Poco presente
Nunca	1 – 1,8	Ausente

Fuente: Ferrer (2010)

Este análisis se hace en base de la presentación de los resultados estadísticos, respecto a las variables de la investigación- Es importante destacar, que el análisis se efectuó agrupando los datos de acuerdo con las dimensiones e indicadores que conforman dichas variables. Los datos se muestran en forma de frecuencias relativas o porcentajes, así como en medias aritméticas, trasladando los datos

cuantitativos, expresados en opiniones recopiladas según la respuesta de cada individuo encuestado.

Una vez obtenidos los resultados de la dimensión conocimiento emocional, en este caso en indicador: honestidad emocional arrojó que el mayor porcentaje fue de un 63.7% en la opción Nunca tienen la necesidad de ser otra persona, pero que están abiertos al cambio, para alcanzar una transformación cultural y un 36.3% de entrevistados manifestaron Casi Nunca. Por otro lado, se observó un mayor porcentaje en la opción Siempre de un 50.6% de los encuestados que reconocen las dificultades que se presentan en su trabajo, a diferencia de un 49.4% que respondieron Casi Siempre.

Igualmente, se obtuvo un mayor repunte por parte de los sujetos encuestados, estos indicaron en un 56.0% que Siempre reconocen las reacciones de su cuerpo a través de sus emociones y el 44% que Casi Siempre. Obteniendo un promedio de 3.48 lo que representa que la honestidad emocional está presente en el personal de los institutos universitarios tecnológicos públicos.

En cuanto a lo observado en las respuestas suministradas por los entrevistados del indicador: Energía Emocional, el mayor porcentaje se obtuvo con un 60.1% respondiendo que Siempre cuando trabajan bajo tensión realizan las actividades laborales con entusiasmo, mientras que un 39.3% manifestó que Casi Siempre. Estos resultados reflejan un promedio de 4.58, ubicando la energía emocional en la categoría muy presente según el baremo utilizado en el estudio.

Al referirse al indicado Retroalimentación Emocional, se mostró que un 47.6% de los sujetos respondieron que Siempre saben a quién recurrir cuando se presenta un problema. Un 78.0% determinaron que Siempre poseen la capacidad de escuchar y aceptar las opiniones de los demás; mientras que un 57.7% de los encuestados Casi Siempre respetan las opiniones de los demás y a su vez exponen su punto de vista. Dejando saber que como promedio se obtuvo el 4.6 ubicando este indicador en la categoría de muy presente, según el baremo establecido.

En relación al indicador Intuición Práctica, arrojó como resultado que un 61.0%



de los sujetos entrevistados respondieron que Siempre poseen una visión positiva ante los proyectos en ejecución. Un 51.8% manifestaron que Siempre muestran confianza sobre las cosas según su percepción. De esta manera, para este indicador el promedio es de 4.57, significando dentro del baremo establecido la categoría muy presente.

Una vez obtenidos los resultados sobre la dimensión Clima Organizacional; igualmente, se elaboró un instrumento con una serie de interrogantes, sustentadas en dimensiones e indicadores que permitieron conocer más a fondo la problemática y proponer alternativas de solución; es por ello, que sobre la base de la dimensión, se presenta el análisis de los indicadores a continuación:

En el indicador Estructura se evidencio que un 39.9% de los sujetos entrevistados, opinaron que Casi Siempre los coordinadores de los departamentos se muestran colaboradores antes situaciones difíciles y el 36.9% señalaron que Siempre, mientras el 23.2% Algunas Veces. Obteniendo como resultado un promedio de 4.5, lo que representa en la categoría del baremo que está muy presente. Mientras que el indicador Responsabilidad indica que un 56.0% de los informantes, respondió que Siempre cumplen a cabalidad con las tareas asignadas. Obteniendo un promedio de 3.35 representado en la categoría medianamente presente.

En cuanto al indicador Recompensa el 54.8% de los entrevistados, respondieron que Siempre se sienten satisfecho con los beneficios que ofrece la institución; el 40.5% Siempre están conforme con el salario que perciben. Un 51.8% de los sujetos encuestados opinaron que Nunca son recompensados por el trabajo por el trabajo realizado. Observando de acuerdo a los resultados de este indicador, refleja un promedio de 3.80 lo que representa que está presente, según los parámetros de interpretación del baremo utilizado en el estudio.

En función al indicador Desafío, los sujetos encuestados respondieron con un nivel porcentual alto de 60.1% de que Algunas Veces su trabajo es rutinario. Así mismo, el 37.5% afirmó que Casi Nunca le gustaría realizar trabajos diversos, el

31.0% que Nunca y el 24.4% Casi Siempre. Por consiguiente, los encuestados, respondieron en un 72.0% que Siempre se sienten seguros según las actividades que se realizan diariamente. De acuerdo a lo anteriormente expuesto, se obtuvo como promedio 3.23; lo cual indica que representa según los parámetros de interpretación del baremo aplicado en el estudio de medianamente presente.

Para el indicador Relaciones, involucrado en la dimensión clima organizacional, el 57.1% de los entrevistados manifestaron que Siempre existe una buena relación entre los gerentes y los subordinados y el 42.9% restante manifestaron que Casi Nunca. Dejando en evidencia un promedio de 4.08 ubicándose en la categoría de presente. Igualmente, los sujetos encuestados en un 71.4% respondieron que Siempre compañeros de trabajos están dispuestos a cooperar; así mismo, el 45.8% expresaron que Algunas Veces los líderes de la institución propicia un espíritu de ayuda. Visualizándose con el análisis del indicador Cooperación, el cual presentó un promedio de 2.73 perteneciente a la categoría medianamente presente, representado en el parámetro del baremo.

En otro particular y en base al análisis del indicador Estándares, se obtuvo como resultado que el 53.0% que Algunas Veces la institución hace hincapié en el buen desenvolvimiento de los trabajadores. De igual manera, el 39.3% expresaron que Algunas Veces los líderes de la institución con frecuencia resaltan las políticas de la misma; un 27.4% admitió que Casi Siempre y un 25.6% Casi Nunca. En este mismo orden de ideas, el 44.6% de los sujetos señalaron que Casi Nunca las normas de desempeño de la institución son invisibles. De acuerdo al análisis, este indicador obtuvo un promedio de 3.92, ubicándose en la categoría de presente de acuerdo al baremo utilizado en el estudio.

Por otro lado, el indicador Conflicto se evidenció que Algunas Veces 33.9%, obtienen información suficiente para la realización de su trabajo, un 29.2% afirmaron que Siempre, un 17.9% Casi Siempre, 15.5% Casi Nunca. En relación si la comunicación es satisfactoria entre la institución y los trabajadores opinaron en un porcentaje de 39.3% Algunas Veces, 31.0% Siempre y 29.8% Casi Siempre. Por



último, del mismo indicador se evidencio que un 64.9% de los informantes respondió que Siempre la información fluye generalmente de arriba hacia abajo, un 35.1% señaló que Casi Siempre. Obteniendo un promedio de 4.55 lo que representa que está presente, según los parámetros de interpretación del baremo.

Como análisis final, se observó un 64.9% de los sujetos expresaron que Siempre se sienten orgullosos de pertenecer a la institución en donde laboran y un 35.1% afirmaron que Casi Siempre. Observándose así que para el indicador Identidad presentó un promedio de 4.11, lo que significa que se establece en la categoría presente, según los parámetros establecidos en el baremo de la investigación.

Recomendaciones

La siguiente fase se encuentra destinada a presentar los resultados obtenidos a partir del cumplimiento del objetivo, se recomienda con el propósito de ofrecer herramientas de aprendizaje personal, realizar talleres formativos e informativos sobre temas relacionados con la inteligencia emocional, tales como comunicación asertiva, manejo de problemas, y dejar claro la ventaja que tendrá la capacitación para el trabajo.

Por ello, debido a que no existe claridad sobre el tipo de clima organizacional que predomina en estos centros de educación se plantea la realización de un estudio más específico que explore indicadores puntuales de los tipos de clima totalitario y participativo. Sin embargo, la tendencia en las nuevas organizaciones se inclina a favorecer e impulsar un clima más participativo y colaborativo donde el personal docente desarrolle mayor compatibilidad y sentido de pertenencia hacia la organización.

Conclusiones

Al determinar el conocimiento emocional del personal docente de los institutos universitarios tecnológicos públicos, los resultados indican la presencia de los indicadores honestidad emocional, energía emocional, retroinformación emocional, e intuición práctica, corroborando que el personal docente posee la capacidad de reconocer y orientarse según sus sentimientos, manejando efectivamente cualquier situación inestable que se pueda presentar.

En relación al primer objetivo específico, dirigido a la honestidad emocional del personal docente tiene expresión en su habilidad para reconocer cuando se presentan dificultades en su trabajo, y reconoce las reacciones de su cuerpo ante las emociones. La energía emocional se manifiesta en su capacidad de realizar las actividades laborales cuando trabaja bajo tensión, transformando así la energía negativa de la tensión en energía positiva, la cual es motivadora e impulsora del desempeño.

La retroinformación emocional se expresa en el conocimiento sobre a quién acudir cuando se le presenta algún problema, tienen la capacidad de escuchar y aceptar otras opiniones, y exponen sus puntos de vista, respetando las opiniones de los demás. En cuanto la intuición práctica se manifiesta a través de la actitud positiva que tienen los docentes ante los proyectos en ejecución, al tiempo que utiliza la percepción como fuente de confianza sobre las cosas que suceden a su alrededor.

Con respecto al segundo objetivo específico, se buscó identificar el clima organizacional que se encuentra presente en los institutos universitarios tecnológicos públicos, por cuanto se proporciona una retroalimentación en los procesos de la organización a la vez que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo, introducir cambios de manera planificada, en las actitudes, como en las conductas de las personas que integran las organizaciones, influyendo en el comportamiento a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad. Sin



embargo, se observaron debilidades en la dimensión recompensa y estándares, las cuales deben ser reforzadas con la finalidad de crear ambientes estimuladores para lograr un excelente desarrollo organizacional.

Finalmente, la presente investigación fue orientada a establecer la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional del personal docente de los Institutos Universitarios de Tecnología Públicos, se pudo comprobar que existe una relación muy baja entre ambas variables, esto demuestro en que a pesar de los pocos estímulos que ofrecen estos centros de educación, su personal docente parece utilizar adecuadamente sus capacidades y habilidades emocionales para ser más productivo y crear relaciones de confianza y colaboración, rescatando los aspectos positivos de los escenarios negativos, al mismo tiempo se encuentran dispuestos a los cambios y la innovación.

Referencias Consultadas

- Castillo (2013). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de Instituciones Universitarias*. Universidad Rafael Beloso Chacin UNERBC. Maracaibo.
- Chiavenato, I (2011). **Gestión del Talento Humano**. 3ra. Edición. México. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana.
- Cooper, R y Sawaf, A (2011), **La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones**. 3ra edición. Bogotá-Colombia. Editorial Norma S.A.
- Goleman, D (2012) **La inteligencia emocional**. 40ª Edición. Barcelona-España. Editorial Kairós.
- Goncalves, A (2012). **Fundamentos del clima organizacional**. Sociedad Latinoamericana para la calidad. (SLC).
- Guerrero (2011). *El Clima e Involucramiento Organizacional del Personal Docente*. Colegio Universitario Dr. Rafael Beloso Chacín (CUNIBE). Maracaibo.
- Hernández, Fernández, y Baptista, P (2014). **Metodología de la investigación**. 6ta Edición. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Izquierdo (2012). *Inteligencia Emocional en los Docentes Universitarios*. Universidad Rafael Beloso Chacín (UNERBC). Maracaibo.

Mejías, Reyes, O y Arzola, M (2010). **Medición del clima organizacional en instituciones de educación superior**. Revista Electrónica Scielo, vol.10, no. 38, disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212006000200002&lng=es&nrm=iso&tlng=es.

Moreno (2011). Clima Organizacional desde las Perspectiva de los Directivos y Docentes. Universidad Experimental Rafael María Baralt. Maracaibo.

Robbins, S (2012). Comportamiento **organizacional**. 10ª edición. México. Editorial Pearson, S.A.

Tamayo y Tamayo, M (2011). **El proceso de la investigación Científica**. 5ta. Edición. México. Editorial Limusa.

Lickert, Rensis (2015/2001). **Un nuevo método de gestión y dirección**. Ediciones Deusto, Bilbao. Publicado con Licencia Reutilizable por Sierra Gallego, A (2015).

Sabino, C (2010). **El proceso de investigación**. Edición digital. Caracas-Venezuela. Editorial Panapo.

©2021 por el autor. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia de Creative Commons Reconocimiento – No Comercial 4.0 Internacional (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).