

ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA INTELIGENCIA
EMOCIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA FUNERARIA
JARDINES DE CARTAGENA - GRUPO RECORDAR EN LA CIUDAD
DE CARTAGENA DE INDIAS.

JAIR EDUARDO BARON VILLARRAGA

MARIA BERNARDA OLIER DÍAZ

Trabajo de grado para optar al título de profesional en Administración de
Empresas.

ASESORA

SANDRA BOHÓRQUEZ PACHECO

Magister En Educación

FUNDACION UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y
CONTABLES

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C

2020

AGRADECIMIENTOS

A nuestra docente Sandra Bohórquez pacheco por la dedicación y las correcciones que hizo del trabajo ayudando a que quede lo mejor posible para la presentación ante la universidad y sustentación ante los ejes encargados, dando así apertura a la opción del sueño de cada estudiante que inicia con el sueño de ser un profesional. Al acompañamiento de todos los demás instructores que a diario colocaban su grano de arena para que en cada enseñanza pudiéramos aplicar no solo lo aprendido en el presente proyecto, sino también en el diario vivir, A la coordinadora Indira por ser tan coadjutora y permitir que el proyecto pudiera ser presentado a el comité educativo y podamos tener más cerca la opción de ser unos profesionales en administración.

TABLA DE CONTENIDO

1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
2. JUSTIFICACIÓN.....	6
3. OBJETIVOS.....	7
3.1 OBJETIVO GENERAL	7
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
4. MARCO REFERENCIAL:	8
4.1 ANTECEDENTES:.....	8
4.2 MARCO TEORICO.....	10
4.2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL	10
4.2.2 INTELIGENCIA EMOCIONAL	16
4.3 MARCO INSTITUCIONAL.....	20
4.3.1 HISTORIA	20
4.3.2 PROPÓSITO CENTRAL.....	20
4.3.3 MISION.....	20
4.3.4 VISION.....	21
4.3.5 PRINCIPIOS Y CREENCIAS	21
4.3.6 PROPUESTA DE VALOR	21
5. DISEÑO METODOLÓGICO	22
5.1 TIPO DE ESTUDIO.....	22
5.2 POBLACION Y MUESTRA	23
5.4.1 FUENTE PRIMARIA	23
5.4.2 FUENTE SECUNDARIA.....	24
6. CAPITULO 1.	25
FACTORES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL	25
DESCRIPCION DE LA VARIABLE EDAD Y SEXO.....	25
DESCRIPCIÓN POR DIMENSIONES	27
RESUMEN CLIMA ORGANIZACIONAL	32
6.3 CAPITULO 3. PROPUESTA PLAN DE MEJORA.....	48
7. CONCLUSIÓN	50
ANEXOS.....	51
REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS	61

TABLA DE FIGURA

FIGURA 1 Presto Mucha Atención A Los Sentimientos.....	34
FIGURA 2 Normalmente Me Preocupo Mucho Por Lo Que Siento.....	34
FIGURA 3 Normalmente Dedico Tiempo A Pensar En Mis Emociones.	35
FIGURA 4 Pienso Que Merece La Pena Prestar Atención	36
FIGURA 5 Pienso En Mi Estado De Ánimo	36
FIGURA 6 Dejo Que Mis Sentimientos afecten A Mis Pensamientos	37
FIGURA 7 A menudo pienso en mis Sentimientos.....	38
FIGURA 8 Presto mucha atencion a como me siento	38
FIGURA 9 Tengo claro mis sentimientos	39
FIGURA 10 Frecuentemente Puedo Definir Mis Sentimientos	40
FIGURA 11 Casi Siempre Sé Cómo Me Siento.	40
FIGURA 12 Normalmente Conozco Mis Sentimientos Sobre Las Personas.....	41
FIGURA 13 A Veces Puedo Decir Cuáles Son Mis Emociones.....	42
FIGURA 14 Puedo Llegar A Comprender Mis Sentimientos	43
FIGURA 15 Aunque A Veces Me Siento Triste Suelo Tener Una Visión Optimista	43
FIGURA 16 Intento Tener Pensamientos Positivos, Aunque Me Sienta Mal	44
FIGURA 17 Cuando Estoy Triste, Pienso En Todos Los Placeres De La Vida.	45
FIGURA 18 Si Doy Demasiadas Vueltas A Las Cosas, Complicándolas, Trato De Calmarme	46
FIGURA 19 Me Preocupo Por Tener Un Buen Estado De Animo	47

FIGURA 20 Tengo Mucha Energía Cuando Me Siento Feliz.....	47
FIGURA 21 Cuando Estoy Enfadado Intento Cambiar Mi Estado De Animo	48

INTRODUCCION

García, (2011, p. 48). Define que el clima organizacional es una herramienta indispensable para conocer cómo perciben los colaboradores la comunicación, el liderazgo, las políticas, el crecimiento personal, la motivación, la estabilidad de la firma, y otros aspectos que impactan en el desempeño de la firma, los colaboradores y la empresa.

Por otro lado, Salovey y Mayer (1990, p. 68) menciona que la inteligencia emocional es la capacidad que tienen los colaboradores de identificar las emociones del entorno y sus propias emociones para orientarlas a un propósito positivo, lo cual fortalece la toma de decisiones dentro de la organización, y las relaciones interpersonales de los colaboradores dentro del grupo Recordar.

Estos dos componentes son de vital importancia para la consecución de metas organizacionales y el desarrollo de las políticas de la firma, debido a que impactan en la motivación de los colaboradores y en la capacidad de los líderes de influenciar en sus equipos de trabajo para el logro de los objetivos estratégicos por área y de la compañía.

La inteligencia emocional facilita el desempeño de los líderes, y por otro lado el clima organizacional, establece el ambiente adecuado para que los colaboradores alcancen el logro de los objetivos estratégicos, dicho de otra manera, ambas variables facilitan el logro de las metas de la firma.

1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Las entidades de funerarias en Colombia son firmas muy distintas a las otras organizaciones, debido a que los clientes cursan con un proceso de duelo y dolor; sea por la muerte de un familiar o un amigo, lo cual hace que las prioridades institucionales sean diferentes. Además, las instituciones funerarias son empresas con ambientes con altos grados de estrés, y esto genera muchas emociones encontradas en los colaboradores, en los clientes, entre los empleados y los grupos de interés.

El grupo recordar (GR) es una entidad dedicada a servicios funerarios, el cual tiene como base el acompañamiento durante todo el proceso de duelo a los familiares y amigos, adicionalmente como valor agregado ofrece apoyo psicosocial a las personas por la pérdida de un ser querido.

Arango, y Urrea, (2000, p. 165). expresan en sus estudios que la administración de una organización es compleja, lo cual fuerza la toma de decisiones a los puntos de vista exclusivos de los directivos, estableciendo de esta manera una cultura y clima organizacional que pueda afectar a la firma, por tal razón, es imprescindible que el equipo de liderazgo desarrolle competencias emocionales, para que sus decisiones no deterioren el entorno empresarial.

La inteligencia emocional de los líderes en una organización es un factor determinante en el clima y la cultura de la organización, por tal razón las entidades deben tener este ítem

presente para desarrollar la visión de su firma y hacer de esta visión una realidad tangible, que aumente la productividad en la empresa lo cual mejora la rentabilidad operativa de la entidad y permite desarrollar la marca a partir de lo más importante en la empresa, lo cual es el talento humano.

Goleman, D. (1999) dice que la inteligencia emocional es la capacidad que tiene el líder para controlar sus emociones y direccionarlas de tal manera que mejore el ambiente y la cultura de la organización, creando así un matiz diferente que promueva la productividad dentro de la firma, generando un ambiente que motive a los colaboradores a ser más productivos de lo normal, todo esto debido a la imagen que promueve el líder dentro de la empresa.

Como se ha mencionado la inteligencia emocional es una habilidad que debe desarrollar el equipo de liderazgo, para de esta manera inspirar y orientar más al equipo de trabajo. Sin embargo, vale la pena resaltar que existen otros aspectos de igual importancia en la firma, como el clima organizacional (CO), el cual permite un fluir emocional adecuado para que los miembros de la compañía interactúen entre sí de manera armónica.

Teniendo en cuenta que el (C O) es el ambiente ideal para que los procesos fluyan de la manera adecuada. los directivos deberían generar el (C O) que la firma necesita para que sus empleados sean más productivos, ya que de esta manera estarían impactando directamente en la utilidad neta que la compañía desea.

El ambiente laboral es pieza clave en toda empresa, ya que por medio de esta se puede disminuir o mejorar el rendimiento de los empleados, de igual manera se puede tener fuga de conocimiento o captar conocimiento por medio de un buen ambiente laboral. Las empresas son entes que manejan ambientes laborales tensos en algunos casos, debido a que los líderes de estas compañías tienen mucho celo por su compañía porque aparte de ser gerentes pueden ser dueños y fundadores, y aquí prima el sentido de pertenencia que en ellos yace, lo cual influye mucho en la cultura organizacional.

Otro aspecto no mencionado que es de vital importancia para una buena gestión empresarial es la cultura organizacional, que de las dos anteriores antes mencionadas es la que más impacta en la productividad y el buen funcionamiento de la compañía, ya que este es el conjunto de hábitos, creencias y valores que tiene el talento humano que labora con la firma.

Teniendo en cuenta lo descrito anteriormente se puede decir que la cultura organizacional puede definir el cumplimiento de metas organizacionales de una empresa, debido a que por medio de la cultura se puede medir si la gestión es permisiva o flexible, lo cual puede influir en la actitud de los colaboradores (Brunet, L. 2007).

Arango, y Urrea, (2000, p. 165) Dicen que la cultura organizacional determina la forma en la cual los colaboradores realizan sus actividades diarias dentro de la compañía, lo que puede en gran manera determinar el rendimiento de la firma, ya que si los empleados

tienen una actitud de mediocridad hacia las actividades que realizan en la firma esto puede afectarla.

Barney, (1986). Afirman que la cultura organizacional es el medio para alcanzar los objetivos institucionales, añadir valor a la empresa y diferenciarla de las otras compañías debido al saber hacer de la firma, lo cual ofrece una ventaja competitiva y un activo intangible que sustente el éxito de la empresa.

En relación a lo anterior, se puede decir que la dirección debe tener presente estas tres herramientas para una gestión efectiva; esto debido a que las tres son piezas claves para una dirección integral, que controle cada aspecto de la compañía que esté relacionado con el talento humano que pueda afectar la productividad de la firma.

La inteligencia emocional, la cultura y el clima organizacional son la piedra angular en el desarrollo de cualquier visión estratégica de una compañía y más aún en una firma que compite en una economía globalizada y muy competitiva que tiene como principal baluarte el conocimiento de sus colaboradores. Argote & Ingram, (2000) dicen que el desempeño de una firma se explica a través del conocimiento de sus colaboradores, dicho de otra forma, a partir del conocimiento y la cultura general de los empleados se describe la competitividad de la compañía.

Evanschitzky, (2007, p. 192), expresan que el conocimiento de los colaboradores dentro de la organización es un activo intangible de la empresa que la hace más competitiva y con un

valor agregado gracias a ese conocimiento cultivado a través de los años de experiencia.

Este conocimiento debe ser transferido entre los compañeros de trabajo, pero si existe evidencia de deterioro del clima laboral este conocimiento no puede ser transferido, ocasionando así la fuga de conocimiento dentro de la empresa.

Por otra parte, Pelekais, Nava, Tirado, (2006, p. 271), en un estudio experimental transaccional observaron que los mandos medios conocen sus emociones, sentimientos y tienen una excelente percepción del clima organizacional, pero existen aspectos de la inteligencia emocional de los líderes que afectan el clima organizacional, como lo es la motivación y las habilidades sociales de los mandos medios, que afecta directamente la responsabilidad y el manejo de conflictos.

Goleman D, (1999) expresa que la falta de competencias emocionales produce una cultura organizacional débil, generando conflictos entre líderes y empleados, y desmotivando a los empleados, lo cual genera falta de sentido de pertenencia de los empleados a la institución.

Por tal razón, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo es el clima organizacional y la inteligencia emocional en los colaboradores de la funeraria jardines de Cartagena grupo recordar en la ciudad de Cartagena de indias?

2. JUSTIFICACIÓN

El objeto de esta investigación es determinar cuál es la relación entre el clima organizacional y la inteligencia emocional de los líderes de una empresa funeraria de la ciudad de Cartagena, para establecer si existe una correlación significativa entre la inteligencia emocional de los líderes de la empresa con el clima organizacional.

Por otra parte, se podría decir que el clima organizacional son todos estos aspectos dentro de la institución que pueden influir en el talento humano, que facilitan un excelente desempeño laboral, gracias a la motivación impregnada en el equipo. Sin embargo, si el clima es inadecuado podríamos encontrar empleados inconformes y desmotivados para cumplir con los objetivos organizacionales. Por ende, toda institución debería propender por tener un excelente clima laboral, ya que por medio de este se mejora la productividad empresarial.

Otro aspecto importante, es la inteligencia emocional de los líderes, ya que la inteligencia emocional es la capacidad que tienen los empleados o líderes para controlar sus emociones y sentimientos y orientarlos de la mejor manera para que el equipo de trabajo actúe de la forma correcta, mejorando así el clima dentro de la organización, e influyendo de manera directa en la cultura organizacional.

Estos dos ítems antes mencionados son claves en la gestión de una organización ya que por medio de estos las firmas aumentan su desempeño y productividad, gracias a que tienen

buenas prácticas organizacionales. La inteligencia emocional ayuda a que los líderes sean más asertivos al momento de tratar a sus colaboradores, logrando que estos lo sigan y se sientan cómodos con su dirección. Por otra parte, el clima organizacional, crea un aura adecuada dentro de la organización que permite que el talento humano se sienta cómodo con las directrices dadas por la compañía.

Cabe mencionar que el clima puede variar dependiendo de la razón social de la firma, y en las organizaciones funerarias el clima puede estar afectado por los cambios emocionales que experimentan los colaboradores, dado por la carga emocional del entorno institucional.

Por las razones antes mencionadas, es imprescindible investigar cómo es el clima organizacional y la inteligencia emocional en la empresa funeraria jardines de Cartagena.

Por medio de los resultados obtenidos se pueden plantear estrategias para mejorar la gestión dentro de esta compañía.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar el clima organizacional y la inteligencia emocional en los colaboradores de la funeraria jardines de Cartagena grupo recordar en la ciudad de Cartagena de indias, con el fin de propiciar un ambiente laboral adecuado para la prestación de sus servicios.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los factores que influyen en el clima organizacional de la empresa Funeraria Jardines de Cartagena Grupo Recordar en la ciudad de Cartagena de indias.
- Determinar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la Funeraria Jardines de Cartagena Grupo Recordar en la ciudad de Cartagena de indias.
- Proponer un plan de mejora en la empresa Recordar, que permita el fortalecimiento del clima organizacional de la entidad y la inteligencia emocional de los colaboradores.

4. MARCO REFERENCIAL.

4.1 ANTECEDENTES.

A continuación, se presentan como antecedentes investigaciones realizadas en la ciudad de Cartagena, debido a que en la organización no se ha realizado trabajos previos donde se analicen de manera conjunta el clima organizacional y la inteligencia emocional.

Los siguientes trabajos fueron elementos fundamentales para el desarrollo del presente escrito: Análisis del clima organizacional del área administrativa de la Clínica general del norte.

El trabajo antes mencionado, tuvo como objetivo, “conocer el Clima Organizacional actual del Área Administrativa de la Clínica General del Norte, en Cartagena, a través de un

estudio descriptivo que permita formular estrategias para el mejoramiento de la organización.”

Esta investigación fue realizada por Sandra Bohórquez, en el año 2007, la cual permitió percibir cómo es el clima organizacional en la Clínica general del norte, permitiendo analizar el comportamiento de cada trabajador. Para este tipo de análisis se tomó un estudio descriptivo el cual demostraría de qué forma afecta o afectó en su momento a los trabajadores para el desarrollo de sus actividades.

Se puede concluir que a través de los medios utilizados se logró un plan de mejora que permitió fortalecer el clima organizacional de los trabajadores de la clínica general del norte en la ciudad de Cartagena.

Influencia de la inteligencia emocional en el aprendizaje del pensamiento lógico-matemático en estudiantes del programa de administración de empresas de la institución tecnológica colegio mayor de bolívar el cual tuvo como objetivo “Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el aprendizaje del pensamiento lógico-matemático en estudiantes del programa de administración de empresas de la Institución Tecnológica Colegio Mayor de Bolívar de la ciudad de Cartagena.”

4. 2 MARCO TEORICO.

4.2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL.

El clima organizacional se viene estudiando desde muchos años atrás, este tiene sus orígenes en los estudios de Lewin en el año 1951 en donde hace referencia a climas sociales creados experimentalmente. Basado en lo descrito por Lewin, los autores Litwin (1968 p. 48), realizaron aportes a este campo con el concepto de clima y social. De aquí los estudios se expandieron al campo de la sicología organizacional a mediados de los años noventa, donde Denison en 1996 hizo aportes muy importantes sobre este tema. En el cual retoma y agrupa en tres tópicos principales que son: la percepción de atributos individuales (clima psicológico), la medición de la percepción de atributos organizacionales (clima organizacional) y la medición conjunta y combinada de la percepción individual y la percepción más objetiva de los atributos de la organización.

Así mismo, varios tratadistas a finales de los ochenta se preguntaron de donde surgía este fenómeno organizacional, fue así como en los años noventa se publicaron artículos en donde se aplicaron métodos de investigación cuantitativa para estudiar la cultura o las dimensiones de la cultura en las organizaciones (Denison 1996; Denison y Mishra 1995) los cuales fueron de base para el estudio del clima organizacional.

Cabe mencionar, que existen otros autores que han escrito de clima organizacional como lo son Francis Cornell 1955, Argysris 1957, Florehand y Gilmer 1964, Golcaves 1997,

Sandoval en 2004, y el más contemporáneo de todos Korstanje que habla de la comunicación personal, publicado en 2008 quien dice que el clima es subjetivo.

En Colombia, Gómez R, (2004) diseñó pruebas para evaluar el clima organizacional, por medio de la creación de un instrumento llamado (Tecla) desarrollado en la universidad de los andes de Bogotá, el cual consta de 90 ítems que busca que el individuo conteste falso o verdadero dependiendo de su aplicabilidad o no a su trabajo o a la organización.

En otros estudios, la universidad del rosario diseño un instrumento llamado IMCOC para medir clima en las organizaciones colombianas, el cual consta de 45 ítems o preguntas relacionadas con aspectos en los cuales se plantea el grado de percepción sobre situaciones, actitudes y creencias frente a los hechos que tienen que ver con la organización, este instrumento evalúa siete variables, la cuales son antigüedad, cooperación, relaciones interpersonales, liderazgo, control, toma de decisiones, y motivación.

También es relevante decir que los autores en cultura y clima organizacional dicen que la cultura y el clima organizacional tienen un enfoque estructural funcionalista, debido a que son procesos adaptativo y reguladores, en el cual la organización se adapta constantemente de acuerdo a lo que el entorno ofrece. Otro punto importante dentro de este tema es el humanismo radical, que consiste en ver a la cultura como un contexto global, debido a que los individuos que interactúan entre sí establecen la cultura aceptada por todos los miembros.

Gómez (2004, p. 38) Describió que los participantes de su estudio percibieron un clima moderado, y también observo que las personas se sienten satisfecho en su lugar de trabajo.

Goleman (1999) describe que la inteligencia emocional es una habilidad de gran valor dentro de la organización, porque esta facilita el manejo y dirección de las emociones, lo cual favorece la comunicación entre los colaboradores.

Otros autores refieren que los directivos pueden afectar el clima organizacional percibido por sus colaboradores y esto sucede en gran manera con los estilos de gestión basados en la coerción Goleman, (2000); Bloch y Whiteley, (2003).

Chiang, (2008, p. 40) en un estudio denominado Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: encontraron que el compromiso del colaborador no difiere teniendo en cuenta la variable sexo, sin embargo, observaron que mientras más antigüedad en la firma, mayor es el compromiso de los colaboradores.

Pelekais (2006, p. 46) en un estudio experimental transaccional observaron que el personal táctico conoce sus emociones, sentimientos y tienen una excelente percepción del clima organizacional, sin embargo, existen aspectos de la inteligencia emocional de los líderes que afectan el clima organizacional.

Otros autores como Cooper y Sawaf (2004) señalan que la inteligencia emocional posee cuatro pilares los cuales son pieza clave para establecer un buen clima laboral.

El clima organizacional y el factor humano son piedra angular en el desarrollo y logro de las metas institucionales, por ende, toda organización que desea materializar y volver real su visión debería tener presente estas dos variables. Pero que es el clima organizacional.

Caligiore y Díaz, (2003, p. 446) refiere que las firmas poseen una intención, organización y una población, los cuales interactúan entre sí, para el logro de los objetivos organizacionales.

La interacción de estos componentes produce patrones de relación variadas y específicas que encajan en lo que se ha denominado Clima Organizacional. Este concepto está constituido por múltiples elementos que pueden descomponerse en dimensiones específicas, como comunicación, estilos de liderazgo, motivación entre otros. Dicho de otra manera, el clima organizacional es la percepción de los colaboradores, con respecto a estas dimensiones.

El clima organizacional se mide con base en 8 dimensiones según Likert (1968) citado por Sandoval (2004), las cuales son:

Tabla No. 1

Dimensión	Definición
Los métodos de mando.	La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
Las características de las fuerzas motivacionales.	Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.

Las características de los procesos de comunicación.	La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.
Las características de los procesos de influencia.	La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.
Las características de los procesos de toma de decisiones.	La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones, así como el reparto de funciones.
Las características de los procesos de planificación.	La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.
Las características de los procesos de control.	El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento.	La planificación, así como la formación deseada.

Elaboración propia, a partir de Sandoval (2004).

Por otro lado, Litwin y Stringer mencionan 6 dimensiones de clima organizacional las cuales son:

Tabla No. 2

Dimensión	Definición
Estructura	Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.
Responsabilidad individual	Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón.
Remuneración	Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.
Riesgo y toma de decisiones.	Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo

	está bien hecho.
Tolerancia al conflicto	Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones.
Apoyo	Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.

Elaboración propia a partir de Litwin y Stringer.

- En otras palabras, el clima organizacional ofrece un feedback acerca de los procesos que determinan el comportamiento organizacional, tales como; trabajo en equipo, comunicación, estructura, relación con sus compañeros de trabajo, satisfacción en el trabajo, condiciones de trabajo etc. Lo cual es importante para la sana actividad empresarial.

García, (2011, p. 48) define el clima organizacional como “las percepciones directas o indirectas de los individuos dentro de la organización; sin embargo, esto sólo refleja lo que los colaboradores perciben, aunque su visión pueda tener cierta diferencia con la realidad.

Por otro lado, dentro de un meta-análisis relacionado con el clima organizacional, Carret al. (2003, p. 50) compararon los resultados de varias investigaciones empíricas que estudiaron la relación entre clima laboral y resultados laborales a nivel individual, y descubrieron que el clima laboral tenía un impacto sobre los estados emocionales, las creencias y las conductas de los trabajadores, aspectos que afectan el estado emocional de los colaboradores y su desempeño.

En relación con lo anterior, el clima organizacional es importante para el logro de los objetivos organizacionales, porque este afecta indirecta o directamente el desempeño laboral, lo cual puede cambiar la percepción de los empleados sobre la organización. El clima organizacional es una realidad imprescindible en las organizaciones, que surge de las relaciones existentes entre los diversos subsistemas y que constituye una unión entre individuos y ambiente Davis y Newstrom, (2002, p. 20).

El clima laboral hace referencia a las propiedades normalmente permanentes de un entorno laboral, que son percibidas por los miembros de la organización y que ejercen influencia sobre su comportamiento en el trabajo. Es una vivencia real pero subjetiva, dependiente de la percepción y de los valores de cada individuo (Guillén y Guil, 2000). Teniendo claro que una organización es una entidad social en donde sus miembros encuentran sentido a su existencia, es decir, un lugar donde comparten valores, creencias y costumbres. Las organizaciones deberían velar por que ese ambiente sea agradable para quienes hacen parte de la firma.

4.2.2 INTELIGENCIA EMOCIONAL

Las primeras personas en exponer el termino inteligencia emocional fueron Salovey y Mayer en 1990, y explicaron que el concepto es la capacidad que tiene cada persona para conocer sus emociones y sentimientos y orientarlas positivamente, permitiendo de esta manera que los sentimientos y emociones no dominen nuestras acciones. Sin embargo, uno

de los primeros en indagar sobre habilidades no intelectuales fue wechsler (1958), mientras que Thorndike (1920) hizo referencia al término inteligencia social. Aunque el término no causó gran revuelo la comunidad científica; posteriormente Gardner (1983) impulsa la idea sobre la existencia de múltiples tipos de inteligencia.

Salovey y Mayer (1990, p. 68) proponen el tema inteligencia emocional, que causa gran revuelo en la comunidad científica de esa época, gracias a los grandes aportes y las nuevas líneas de investigación que derivarían de esto. Dentro de la propuesta abordan varios aspectos importantes de la inteligencia emocional como los son: adecuada percepción del estado emocional, comprensión, y regulación del estado emocional, tanto en las emociones propias como en la de las personas alrededor, lo cual fue útil para identificar inteligencias adicionales a la capacidad intelectual.

Pero este concepto de inteligencia emocional tuvo otros autores como lo es Goleman (1999), que tomó como base los conceptos de Salovey y Mayer, e incluyó otro ítem como lo son las habilidades sociales.

Daniel Goleman es un sicólogo estadounidense que estudió afondo el concepto de inteligencia emocional y le imprimió las habilidades sociales, en 1995 publica su libro sobre inteligencia emocional, y define el concepto como la habilidad de conocer y regular sus emociones.

Daniel Goleman explica en su libro inteligencia emocional que existen tres dominios que el director debe poseer para tener un éxito empresarial, la inteligencia intelectual, la experiencia, y la inteligencia emocional (IE), pero enfatiza que se debe tener énfasis en el desarrollo de la IE.

Daniel Goleman explica que la inteligencia emocional es una competencia en la cual el individuo desarrolla habilidades emocionales importantes para desenvolverse profesionalmente, un ejemplo claro de esto es una azafata que sabe cómo guiar una situación de estrés que se desarrolla a lo largo de un viaje muy turbulento. La competencia base que tiene la azafata es la empatía, la cual la ayuda a controlar situaciones de mucho estrés tanto para ella como para las personas que están a su alrededor.

Goleman D, (1995) menciona que la inteligencia emocional es la capacidad de conocer los sentimientos propios y los de las personas alrededor, para guiarlos de manera positiva, y esta inteligencia emocional está determinada por cinco habilidades prácticas como lo es la consciencia de uno mismo, la motivación, el autocontrol, la empatía, y la capacidad de relación.

Bar-On (2000, p. 368) dice que la inteligencia emocional es la capacidad de ordenar los conocimientos y aptitudes emocionales y sociales, que influyen en nuestra capacidad de afrontar los distintos escenarios que nos ofrece la vida, lo que significa que la carencia de inteligencia emocional no permite que la persona actúe de la manera ideal ante cualquier situación. Es importante mencionar que Belzunce M. y col (2011) citando a Bar On

expresan que la inteligencia emocional tiene cinco factores importantes como lo es: las habilidades intrapersonales e interpersonales, capacidad para adaptar las emociones, habilidad para manejar estrés, capacidad para tener emociones positivas.

Mayer, Salovey y Caruso (2000) consideran la inteligencia emocional como la capacidad de percibir y expresar las emociones de manera adecuada, de tal forma que se razona cada emoción y se proyecta de la mejor manera posible, regulando las emociones para que fluyan ordenada y sutilmente. También es importante resaltar que Mayer y Salovey propusieron un modelo de habilidades de inteligencia emocional que incluye los siguientes aspectos: el individuo conoce y controla las emociones propias, la de las personas a su alrededor, y se auto motiva.

La organización Gallup demostró en varios estudios que los directivos son más eficaces cuando saben manejar sus emociones, lo cual traduce en inteligencia emocional, y de igual manera esto permite que sus colaboradores actúen pertinentemente gracias al elevado grado de inteligencia emocional que el directivo posee.

Las competencias emocionales son de vital importancia para que los directivos dirijan con excelencia a sus colaboradores, ya que por medio de esa los directivos orquestan las emociones de sus colaboradores a favor de la visión empresarial, permitiendo de esta manera que las emociones dentro de la firma sean una herramienta indispensable para el logro consecutivo de metas organizacionales.

4.3 MARCO INSTITUCIONAL

4.3.1 HISTORIA

Esta institución nace con la creación de Jardines Del Recuerdo en el año 1964 en la ciudad de Barranquilla, se traslada a la ciudad de Bogotá en el año 1966. Un año después, fundaron Jardines Del Recuerdo en Bogotá, Cali, Tunja, logrando también posesionarse en la ciudad de Cartagena. Son 50 años de experiencia en el mercado colombiano como pioneros en el desarrollo y la construcción de parques cementerios y funerarias en nuestro país, Grupo recordar (GR, 2020).

4.3.2 PROPÓSITO CENTRAL

Apoyar a las familias en el momento inicial del duelo con un digno manejo de la pérdida y a perpetuar el recuerdo de sus seres queridos.

4.3.3 MISION

Nuestra organización se soporta en un alto sentido de responsabilidad social para inculcar el espíritu de previsión como elemento de tranquilidad para un futuro, ofrecemos soluciones exequiales en el manejo de las situaciones angustiantes de dolor ante la pérdida de un ser querido y brindar orientación profesional y humana a las familias en su proceso de duelo.

4.3.4 VISION

Lograr una posición de liderazgo en cada uno de negocio a nivel nacional siendo reconocidos por nuestro profesionalismo, excelencia en el servicio, ética e innovación.

4.3.5 PRINCIPIOS Y CREENCIAS

Trabajo en equipo

Excelencia y Alegría en el trabajo

Sentido de pertenencia a la empresa

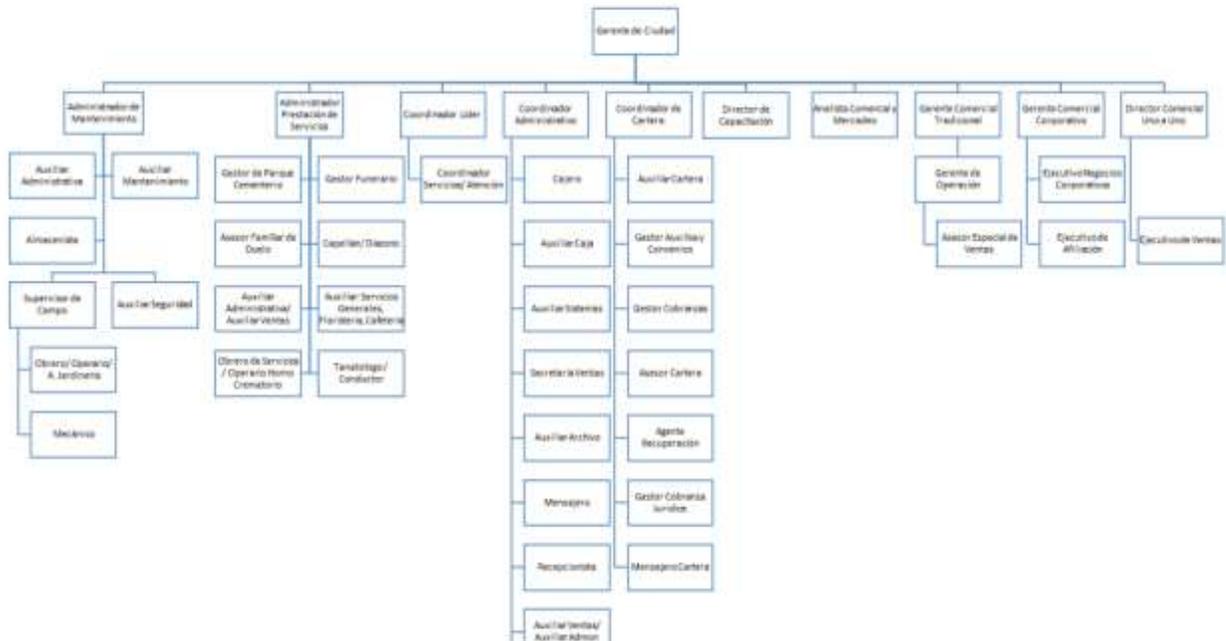
Empatía con el doliente

4.3.6 PROPUESTA DE VALOR

Asegurar un servicio exequial de gran calidad que contribuya a la tranquilidad emocional de todos nuestros clientes.

4.3.7 ORGANIGRAMA

Organigrama Ciudad



Tomado de <https://www.gruporecordar.co/>

5. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1 TIPO DE ESTUDIO

Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal con abordaje cuantitativo, en el cual se observó y analizó los datos de las variables descritas en el estudio, que se encuentran en las escalas de clima organizacional e inteligencia emocional.

5.2 POBLACION Y MUESTRA

La población estuvo conformada por 27 personas que laboran en la entidad, y se tomó toda la población (censo) para la aplicación del instrumento de recolección de información. Se aplicó las escalas de clima organizacional de Accor, e inteligencia emocional TMMS-2, a todos los colaboradores de la regional Cartagena. Ambas escalas tienen un alfa de Cronbach de 0,7, lo que significa que la escala es fiable.

5.4 FUENTE PRIMARIA Y SECUNDARIA.

5.4.1 FUENTE PRIMARIA

Se procedió a aplicar dos escalas tipo Likert de clima organizacional e inteligencia emocional como fuente primaria de información, las cuales se aplicaron a la población de estudio, con la finalidad de obtener datos descriptivos para el análisis de la investigación.

Para el análisis de la inteligencia emocional se tomó la escala de TMMS-24, la cual tiene cinco tipos de respuestas que va de nada de acuerdo, algo de acuerdo, bastante de acuerdo, muy de acuerdo, totalmente de acuerdo.

La escala TMMS-24 está basada en trait meta-mood escale (TMMS) del grupo de investigación de Salovey y Mayer. La escala original evalúa el conocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems, en especial busca conocer destrezas para conocer y regular las emociones.

La escala utilizada, la TMMS-24 contiene tres dimensiones claves de inteligencia emocional, con 8 ítems en cada dimensión, y las dimensiones son: percepción emocional, comprensión de sentimientos, y regulación emocional.

5.4.2 FUENTE SECUNDARIA

Como fuente secundaria se realizó una revisión sistemática de la literatura existente en el tema para el desarrollo de la investigación a través de la consulta de libros, material escrito de la entidad, la página web institucional. Dentro de las investigaciones relevantes se encuentra el estudio influencia de la inteligencia emocional en el aprendizaje del pensamiento lógico-matemático en estudiantes del programa de administración de empresas de la institución tecnológica colegio mayor de bolívar.

En la investigación antes mencionada se encontraron aspectos relevantes de la inteligencia emocional, lo cual impulso a tomar esta variable como dato importante dentro de un análisis organizacional.

Otra de las investigaciones relevantes para el desarrollo de este documento fue el trabajo con título de Liderazgo orientado al seguimiento de metas laborales y regulación de las emociones, en el cual buscó identificar la relación entre la inteligencia emocional de los líderes y la comunicación.

6. CAPITULO 1.

6.1. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL

De acuerdo al estudio realizado, es válido mencionar que en la dimensión comunicación los colaboradores percibieron debilidades en la organización, por ende, se mostraron neutros o en desacuerdo con algunas afirmaciones. Así mismo, otra dimensión determinante es relaciones interpersonales, en la cual más del 50% de los encuestados informó que no existe espíritu de cooperación.

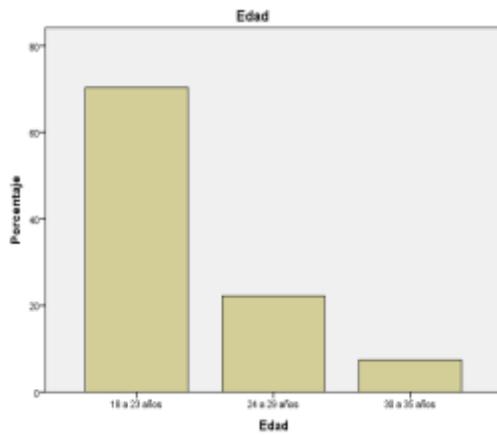
Por lo cual, dentro de los aspectos que requieren mejora según el análisis del clima laboral en la institución grupo recordar jardines de Cartagena se encuentra la comunicación y las relaciones interpersonales. Sin embargo, es válido decir que, al evaluar los otros componentes, se observó que los colaboradores ligeramente arrojaron una percepción positiva, es decir, poco más del 50% percibió adecuado las otras dimensiones.

Inicialmente, se definirá las variables de sexo y edad para posteriormente proceder a describir los factores del clima organizacional y la percepción de estos, por parte de los colaboradores de la Funeraria Jardines de Cartagena.

DESCRIPCION DE LA VARIABLE EDAD Y SEXO

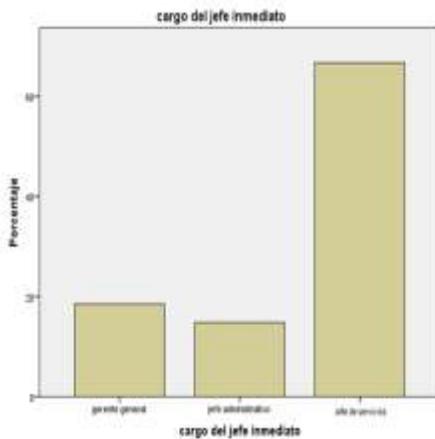
Respecto a la edad se encontraron los siguientes porcentajes, de 18-23 años un 63%, de 24-29 años un 23% y de 48 a 53 años un 14%. Por otra parte, se observó que la gran mayoría de las personas encuestadas son de sexo masculino con un 79% y un 21% femenino.

FIGURA 1. EDAD



Fuente. elaboración propia

FIGURA 23 Cargo de mi jefe inmediato



Fuente. elaboración propia

Al evaluar el ítem que determina el cargo del jefe inmediato de las personas encuestadas se encontró que el 66% tiene como jefe inmediato jefe de servicios, 19% gerente general y el 15% jefe administrativo. En cuanto al nivel en la empresa se observó que el 78% de las personas encuestadas no tienen personal a su cargo, y el 22% tiene personal a su cargo, con

respecto a la antigüedad en la compañía se encontró que el 45% tiene, de 5 a 9 años en la empresa, el 33% tiene de 10 a 14 años en la empresa, el 22% de 0 a 4 años.

DESCRIPCIÓN POR DIMENSIONES

DIMENSION COMUNICACIÓN

A continuación, se describirán cada una de las dimensiones del clima organizacional evaluadas en este estudio, los cuales son factores claves que influyen en el clima de la firma.

La primera dimensión es comunicación, la cual mostró que los colaboradores opinaron con respecto al ítem Recibo información oportuna sobre los cambios de los métodos y procedimientos de trabajo, que el 53% percibe recibir información oportuna sobre los cambios en la empresa, el 29% no opina sobre la afirmación, y el 18% refiere no recibir la información de manera oportuna.

En cuanto al ítem que describe que en la empresa la información se comunica a todo el personal de forma rápida y eficiente, se observó que el 48% es indiferente a la afirmación, el 49% opina que se informa de manera oportuna, y el 3% está en desacuerdo. De igual manera al evaluar la afirmación La empresa ofrece información confiable para realizar el trabajo se encontró que el, 24% se muestra indiferente frente a la pregunta, el 38% está de acuerdo, el 33% está en totalmente de acuerdo, y el 5% está en desacuerdo.

Por otro lado, la afirmación los canales de comunicación con los líderes son suficientes y adecuados mostró que el 25% de las personas encuestadas opina estar de acuerdo, el 41% neutro y el 20% está en desacuerdo con la afirmación, 14% totalmente de acuerdo, de igual manera al evaluar el ítem las comunicaciones informales son sanas se observó que 40% esta neutro, mientras que 60% está de acuerdo frente a la afirmación.

DIMENSION ESTILO DE LIDERAZGO

Al realizar la revisión de las afirmaciones de la dimensión liderazgo, se observó en el ítem Los líderes comunican claramente los objetivos del trabajo y las tareas a realizar, que el 19% se muestra neutro frente a la afirmación, el 51% está de acuerdo, y el 30% está totalmente de acuerdo con la afirmación. De otro lado la afirmación los líderes hacen seguimiento positivo al trabajo y aseguran que los resultados se logren, mostró que el 11% se muestra en desacuerdo, el 34% está neutro y el 55% está de acuerdo, mientras que la afirmación los líderes toman decisiones oportunas y adecuadas, Arrojo que el 11% de los trabajadores perciben estar en desacuerdo, mientras que el 30% se mostró neutro, y el 59 % se mostró de acuerdo frente a la afirmación.

DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES

Al realizar el análisis del ítem En mi grupo de trabajo existe espíritu de cooperación, se encontró que el 30% se muestra neutro, el 48% está de acuerdo, mientras que el 22% se muestra totalmente desacuerdo. Por otra parte, la afirmación con título relación con mis

compañeros se basa en la confianza y el respeto, mostró que el 9% está totalmente en desacuerdo, el 52% está de acuerdo, mientras que el 39% está totalmente de acuerdo con la afirmación, y en cuanto al ítem Me relaciono adecuadamente con personal de otras dependencias, arrojó que el 11% está neutro, el 55% de acuerdo y el 34% totalmente de acuerdo respecto a la relación con otras dependencias.

CONDICIONES LABORALES

Los colaboradores de la entidad en el ítem Las condiciones físicas (ventilación, ruido, iluminación, etc.) del lugar de trabajo son adecuadas, percibieron que el 8% está en desacuerdo, 33% neutro, 37% de acuerdo, 22% totalmente de acuerdo, con respecto al ítem Cuento con los elementos de trabajo suficiente, se encontró que el 49% se muestra neutro, mientras el 40% está de acuerdo y el 11% se mostró totalmente de acuerdo a la afirmación.

Del otro lado al analizar la afirmación La empresa me brinda los elementos de protección que necesito para proteger mi salud, se observó que el 11% está en desacuerdo, el 40% neutro y el 38% se mostró de acuerdo, 11% totalmente de acuerdo., de igual manera la afirmación La empresa programa jornadas de integración para los funcionarios y su familia, arrojó que 18% está en desacuerdo, el 31% de acuerdo y el 33% totalmente de acuerdo, y el 18% se mostró neutro.

CRECIMIENTO Y DESARROLLO

Al describir el ítem He recibido capacitaciones pertinentes para mi desarrollo personal, se encontro que el 10% se mostró neutro, el 45% de acuerdo, 45% totalmente de acuerdo, tambien se analizo la afirmacion La empresa me brinda la oportunidad de capacitarme permanentemente, y se observo que 23% se mostró neutro, 33% de acuerdo, 44% totalmente de acuerdo.

Con respecto al ítem Recibí inducción adecuada antes de comenzar a desempeñar mi cargo, se encontró que el 25% se mostró neutro, el 55% están totalmente de acuerdo con la inducción recibida, 20% de acuerdo.

RECONOCIMIENTO

En la dimensión reconocimiento se analizó la afirmación Siento que soy una persona importante para la empresa, y se encontró que 8% están en desacuerdo, el 40% opinan estar totalmente de acuerdo, 30% neutro, 22% de acuerdo, sin embargo, al revisar el ítem La empresa tiene políticas para reconocer a sus empleados cuando se logran los resultados, se observó que el 8% está en desacuerdo, el 43% neutro, el 33% está totalmente de acuerdo, 16% está de acuerdo.

SALARIO Y EXPERIENCIA LABORAL

Al observar la percepción de los colaboradores sobre el ítem la empresa ofrece buenas condiciones de estabilidad y seguridad laboral, se encontró que el 15% se mostró neutro y el 85% opina estar de acuerdo con la estabilidad que da la empresa. En cuanto a la afirmación Si otra empresa me ofreciera un cargo similar con un salario ligeramente superior me quedaría en la empresa, se encontró que el 11% está en desacuerdo, el 41% está de acuerdo, el 34% totalmente de acuerdo, 7% neutro, 7% totalmente en desacuerdo.

También se verifico la percepción de los colaboradores sobre la afirmación, comparado con mis compañeros de igual formación y experiencia mi salario es justo, y se encontró que el 9% está totalmente en desacuerdo, el 37% está de acuerdo, 34% neutro, y 20% totalmente de acuerdo.

AUTONOMIA

Con respecto a la afirmación titulada, al recibir una responsabilidad recibo también la autonomía necesaria para ejecutarla, se encontró que el 19% percibe estar en desacuerdo, el 65% opina estar de acuerdo, 10% totalmente de acuerdo, 6% neutro, de otro lado en el ítem Tengo la libertad para hacer cambios e innovaciones a mi trabajo, se observó que el 20% percibe estar totalmente en desacuerdo, el 5% es neutro y el 75% está de acuerdo.

También se analizó la afirmación Conozco con claridad las responsabilidades que requiere el desempeño de mi cargo, se encontró que el 10% esta neutro, el 25% totalmente de acuerdo y el 65% están de acuerdo en conocer las responsabilidades del cargo.

IMAGEN DE LA ORGANIZACIÓN

Dentro de la dimensión imagen de la organización se describió el ítem Conozco los objetivos, metas y políticas de la institución, y se observó que el 10% esta neutro, 25% de acuerdo, el 65% está totalmente de acuerdo, de otra parte, la afirmación La empresa tiene un buen clima organizacional, se encontró que el 49% esta neutro, el 30% está de acuerdo y el 21% está totalmente de acuerdo.

RESUMEN CLIMA ORGANIZACIONAL

Al realizar el análisis de los componentes del clima organizacional de la institución grupo recordar jardines de Cartagena, se encontró que los colaboradores perciben debilidades en la comunicación de la firma. También es válido decir que el equipo de liderazgo comunica de manera clara sus ideas, realizan seguimiento adecuado y oportuno a los colaboradores.

Los colaboradores del grupo recordar refieren que existe debilidades en las relaciones interpersonales del equipo de trabajo, aunque por otra parte es válido decir que las relaciones laborales son basadas en la confianza, tanto con el equipo cercano, como con otras dependencias.

De igual manera los empleados perciben que las condiciones físicas institucionales son las adecuadas para desarrollar su labor, y resaltan que la empresa organiza jornadas laborales de integración, capacitación e inducción pertinentes. También mencionan sentir que son importantes para la institución, tienen estabilidad laboral, y la firma tienen un buen clima laboral.

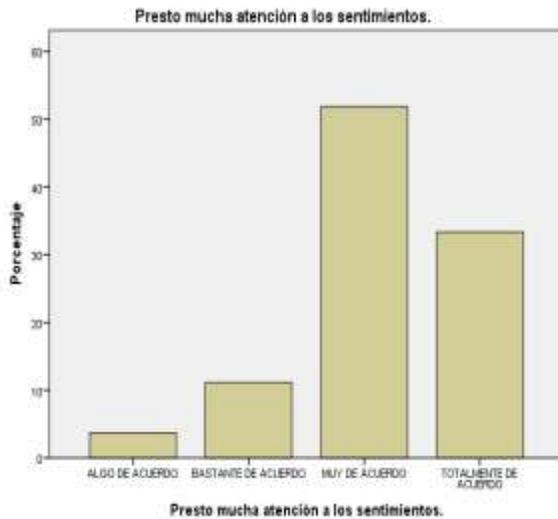
6.2. CAPITULO 2. NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Al realizar el análisis por los competentes estructurales de la inteligencia emocional (percepción-comprensión-regulación), se observó que los colaboradores del grupo recordar poseen una adecuada percepción, debido a que el análisis arrojó una puntuación mayor a 26, en cuanto al componente comprensión se encontró que los participantes en la investigación realizada en grupo recordar tienen una excelente comprensión, porque los resultados arrojaron un dato superior a 35.

En cuanto a la dimensión regulación, se observó que los empleados del grupo recordar jardines de Cartagena, deben mejorar su regulación de emociones.

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos en la encuesta realizada del apartado de inteligencia emocional, y se describe por variable los resultados.

FIGURA 1 Presto Mucha Atención A Los Sentimientos.



Fuente: Elaboración Propia.

Al describir esta variable se observa que el 53% de la población del estudio estuvo muy de acuerdo con la afirmación, el 5% mostró una posición algo de acuerdo con respecto a la pregunta, el 11% bastante de acuerdo, 31% totalmente de acuerdo.

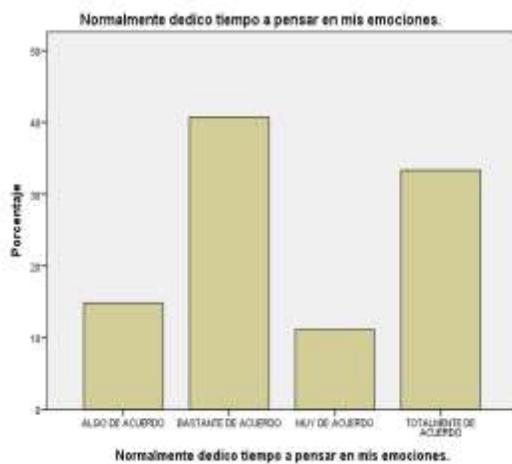
FIGURA 2 Normalmente Me Preocupo Mucho Por Lo Que Siento.



Fuente: Elaboración propia.

Al describir esta variable se observa que el 52% de la población del estudio estuvo muy de acuerdo con la afirmación, el 5% se mostró algo de acuerdo con respecto a la pregunta, el 33% totalmente de acuerdo, 10% bastante de acuerdo.

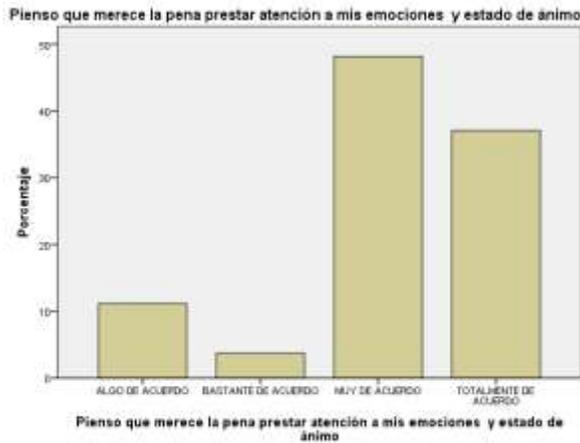
FIGURA 3 Normalmente Dedico Tiempo A Pensar En Mis Emociones.



Fuente: Elaboración propia.

Al describir esta variable se observa que el 41% de la población del estudio estuvo bastante de acuerdo con la afirmación, el 16% se mostró algo de acuerdo, 10% muy de acuerdo, 33% totalmente de acuerdo.

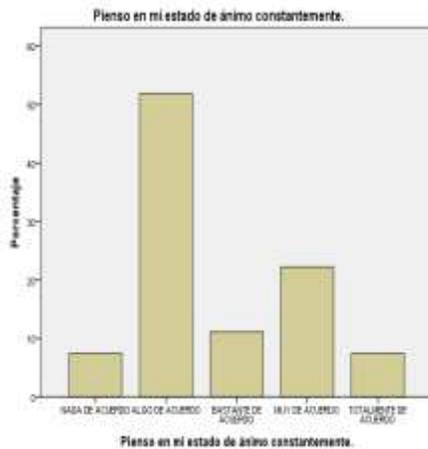
FIGURA 4 Pienso Que Merece La Pena Prestar Atención



Fuente: Elaboración propia

Al describir esta variable se observó que el 49% de la población del estudio estuvo muy de acuerdo con la afirmación, el 12% mostró una posición algo de acuerdo, 5% bastante de acuerdo, el 34% totalmente de acuerdo.

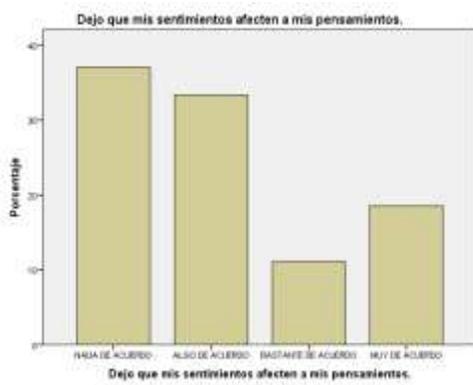
FIGURA 5 Pienso En Mi Estado De Ánimo



Fuente: Elaboración propia.

Al describir esta variable se observa que el 52% de la población del estudio estuvo algo de acuerdo con la afirmación, el 9% nada de acuerdo, 12% bastante de acuerdo, 20% muy de acuerdo, 7% totalmente de acuerdo.

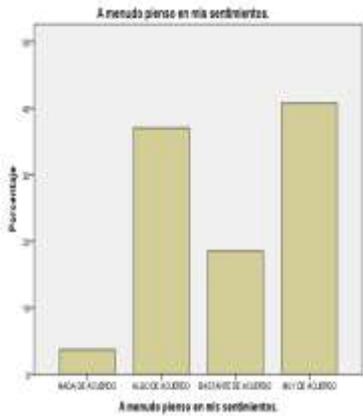
FIGURA 6 Dejo Que Mis Sentimientos Afecten A Mis Pensamientos



Fuente: Elaboración propia.

Al describir esta variable se observa que el 38% de la población del estudio estuvo nada de acuerdo con la afirmación, mientras que el 62% mostró una posición de agrado con respecto a la pregunta.

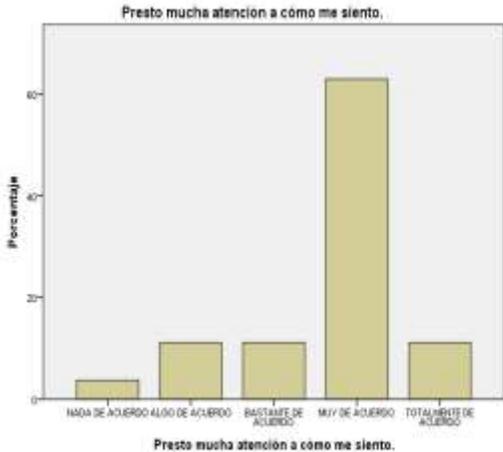
FIGURA 7 A menudo pienso en mis Sentimientos



Fuente: Elaboración propia.

Al describir esta variable se observa que el 42% de la población del estudio estuvo muy de acuerdo con la afirmación, el 5% mostró una posición nada de acuerdo, 38% algo de acuerdo, 17% bastante de acuerdo.

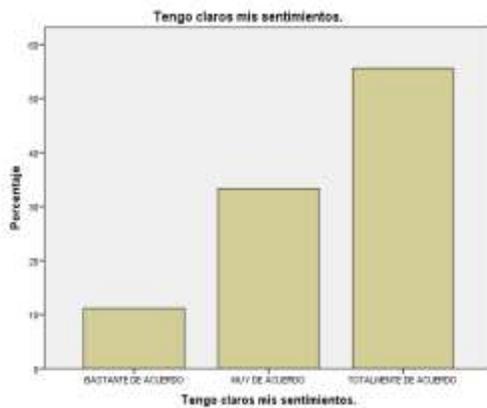
FIGURA 8 Presto mucha atención a cómo me siento



Fuente: Elaboración propia.

Al describir esta variable se observa que el 64% de la población del estudio estuvo muy de acuerdo con la afirmación, el 4% nada de acuerdo con respecto a la pregunta, 12% totalmente de acuerdo, 10% algo de acuerdo, 10% bastante de acuerdo.

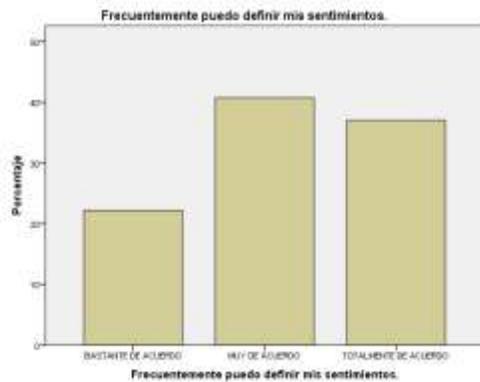
FIGURA 9 Tengo claro mis sentimientos



Fuente: Elaboración propia.

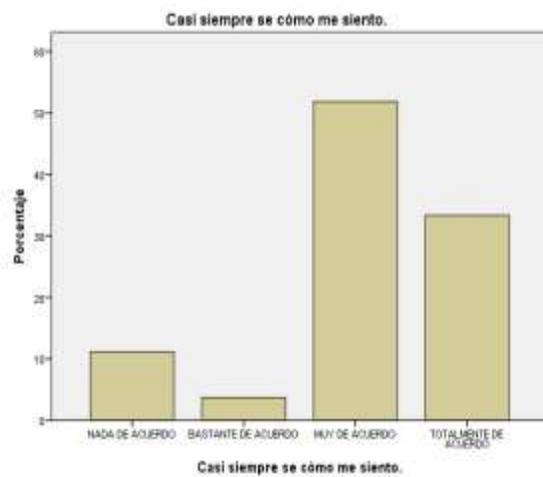
Al describir esta variable se observa que el 56% de la población del estudio estuvo totalmente de acuerdo con la afirmación, el 11% mostró una posición bastante de acuerdo con respecto a la pregunta, 33% muy de acuerdo.

FIGURA 10 Frecuentemente Puedo Definir Mis Sentimientos



Al describir esta variable se observa que el 43% de la población del estudio estuvo muy de acuerdo con la afirmación, el 24% mostró una posición bastante de acuerdo con respecto a la pregunta, 33% totalmente de acuerdo.

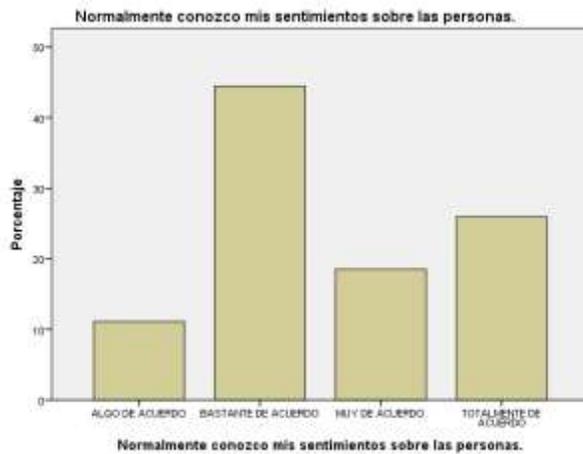
FIGURA 11 Casi Siempre Sé Cómo Me Siento.



Fuente: Elaboración propia.

Al describir esta variable se observa que el 52% de la población del estudio estuvo muy de acuerdo con la afirmación, el 11% mostró una posición nada de acuerdo con respecto a la pregunta, 35% totalmente de acuerdo, 5% bastante de acuerdo.

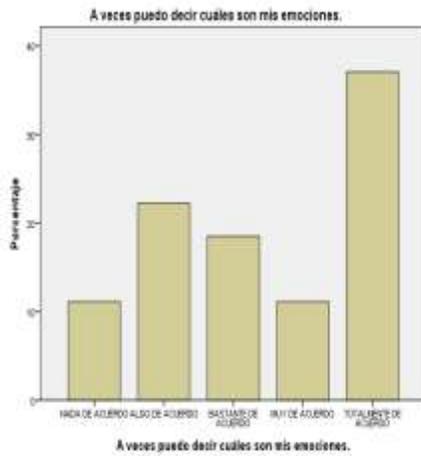
FIGURA 12 Normalmente Conozco Mis Sentimientos Sobre Las Personas



Fuente: Elaboración propia.

Al describir esta variable se observa que el 45% de la población del estudio estuvo bastante de acuerdo con la afirmación, el 12% mostró una posición algo de acuerdo con respecto a la pregunta, 18% muy de acuerdo, 25% totalmente de acuerdo.

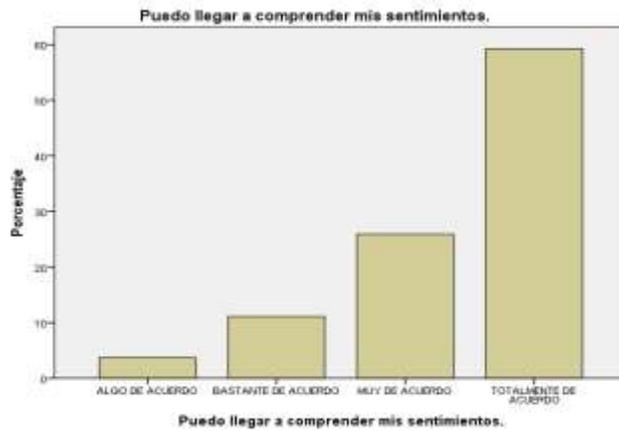
FIGURA 13 A Veces Puedo Decir Cuáles Son Mis Emociones



Fuente: Elaboración propia

Al describir esta variable se observa que el 37% de la población del estudio estuvo totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que el 12% mostró una posición nada de acuerdo con respecto a la pregunta, 24% algo de acuerdo, 17% bastante de acuerdo, 10% muy de acuerdo.

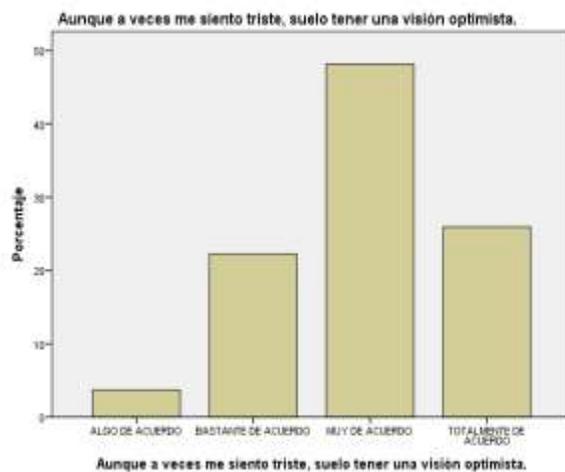
FIGURA 14 Puedo Llegar A Comprender Mis Sentimientos



Fuente: Elaboración propia.

Al describir esta variable se observa que el 59% de la población del estudio estuvo totalmente de acuerdo con la afirmación, el 4% mostró una posición algo de acuerdo con respecto a la pregunta, 10% bastante de acuerdo, 27% muy de acuerdo.

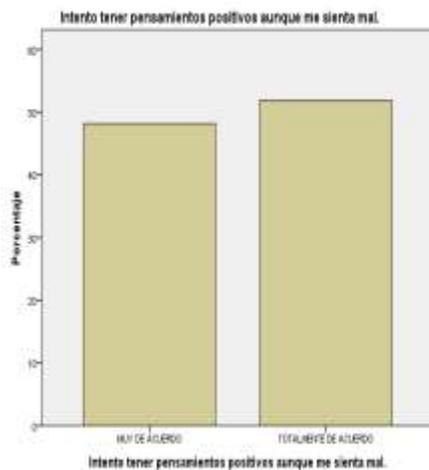
FIGURA 15 Aunque A Veces Me Siento Triste Suelo Tener Una Visión Optimista



Fuente: Elaboración propia.

Al describir esta variable se observa que el 48% de la población del estudio estuvo muy de acuerdo con la afirmación, el 5% mostró una posición algo de acuerdo con respecto a la pregunta, 25% totalmente de acuerdo, 22% bastante de acuerdo.

FIGURA 16 Intento Tener Pensamientos Positivos, Aunque Me Sienta Mal



Fuente. Elaboración propia

Al describir esta variable se observa que el 52% de la población del estudio estuvo totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que el 48% mostró una posición muy de acuerdo con respecto a la pregunta.

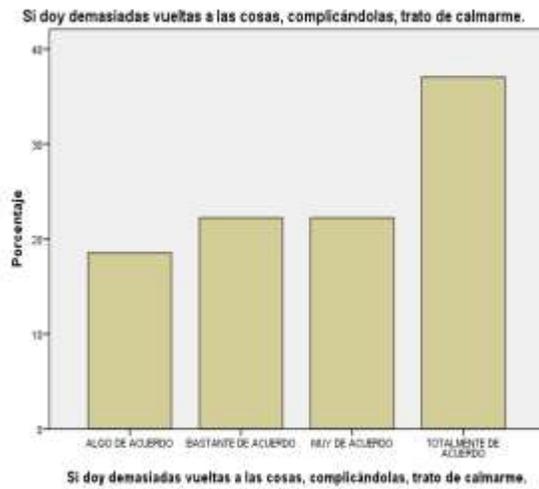
FIGURA 17 Cuando Estoy Triste, Pienso En Todos Los Placeres De La Vida.



Fuente. Elaboración propia

Al describir esta variable se observa que el 42% de la población del estudio estuvo totalmente de acuerdo con la afirmación, el 8% mostró una posición nada de acuerdo con respecto a la pregunta, 16% algo de acuerdo, 12% bastante de acuerdo, 22% muy de acuerdo.

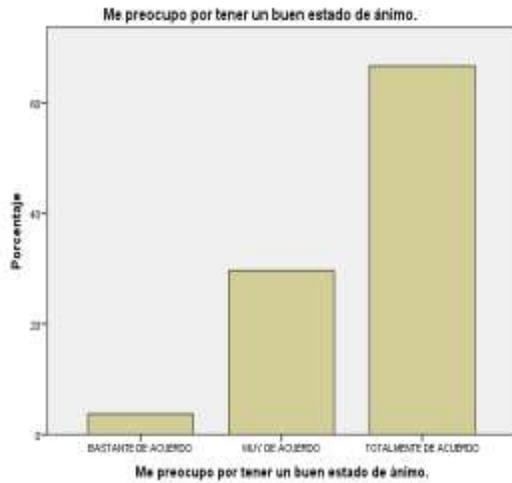
FIGURA 18 Si Doy Demasiadas Vueltas A Las Cosas, Complicándolas, Trato De Calmarme



Fuente. Elaboración propia

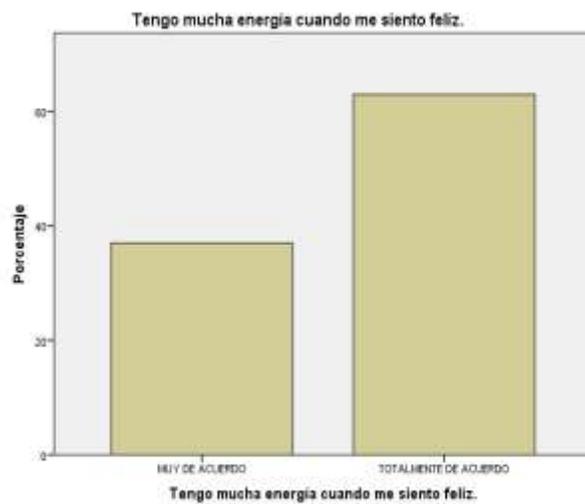
Al describir esta variable se observa que el 37% de la población del estudio estuvo totalmente de acuerdo con la afirmación, el 18% mostró una posición algo de acuerdo con respecto a la pregunta, 23% bastante de acuerdo, 22% muy de acuerdo.

FIGURA 19 Me Preocupo Por Tener Un Buen Estado De Animo



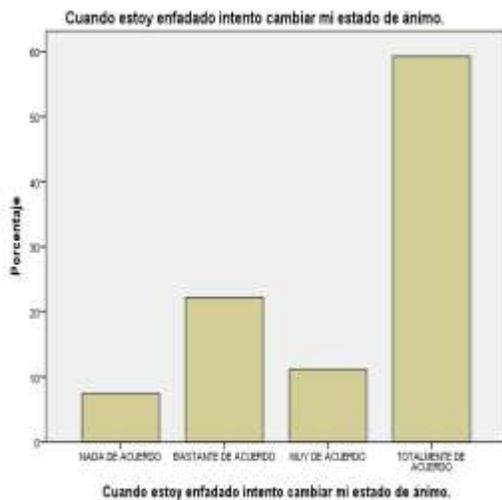
Al describir esta variable se observa que el 65% de la población del estudio estuvo totalmente de acuerdo con la afirmación, el 4% mostró una posición bastante de acuerdo con respecto a la pregunta, 25% muy de acuerdo.

FIGURA 20 Tengo Mucha Energía Cuando Me Siento Feliz



Al describir esta variable se observa que el 62% de la población del estudio estuvo totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que el 38% mostró una posición muy de acuerdo con respecto a la pregunta.

FIGURA 21 Cuando Estoy Enfadado Intento Cambiar Mi Estado De Animo



6.3 CAPITULO 3. PROPUESTA PLAN DE MEJORA.

Dentro de las recomendaciones y/o oportunidades de mejora descritas para jardines de Cartagena grupo Recordar, se tuvo en cuenta el fortalecimiento de la inteligencia emocional del equipo de liderazgo, la medición de manera periódica del clima organizacional, para identificar aspectos positivos dentro del proceso y nuevas oportunidades de mejora, de igual manera se planteó que la institución debe verificar percepción de los colaboradores con el componente de inequidad interna. También se recomendó mejorar la comunicación dentro de la organización.



7. CONCLUSIÓN

La relación que se evidenció sobre la inteligencia emocional y el clima organizacional en la funeraria jardines de Cartagena se demostró que las personas que obtuvieron un nivel de inteligencia emocional optimo, son aquellas que ayudan a mejorar el ambiente laboral de la institución por medio de diferentes aspectos como motivar a los colaboradores y hacer sentir a estos que son importantes para la organización aunque muchos no se sienten valorados y sientan que no se les reconoce los méritos .

Dentro de los factores de la inteligencia emocional que se relacionan con el clima organizacional se encuentran las relaciones interpersonales, el liderazgo y dedicación que tienen con su puesto de trabajo inclusive la buena cara que le ponen a las dificultades, los cuales se fomentan en la funeraria por medio de diferentes actividades que se programan.

Al medir la inteligencia emocional y luego de hacer el proceso estadístico se pudo comprobar que el promedio de inteligencia emocional que manejan las personas en la institución es adecuado y se relaciona con el hecho de que algunos factores del clima organizacional se ven afectados. Los colaboradores consideran que algunos elementos del clima organizacional no se le han prestado atención como a la resolución efectiva de los conflictos; existen favoritismos; los medios de comunicación se pueden mejorar para facilitar los procesos; no se les da reconocimientos por realizar satisfactoriamente sus funciones; buscan que se les mejore las herramientas de tecnología para desarrollar mejor sus funciones , y que además no se les valora económicamente como ellos lo esperan , incluyendo que no tienen una sana competencia ,esto por lo mismo de ser tan

sentimentalistas, cada uno se preocupa por su interés personal y en la planeación de sus intereses propios.

ANEXOS

ENCUESTAS DE CLIMA ORGANIZACIONAL

FORMULARIO ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL

Este cuestionario no es un examen, es decir, no hay respuestas correctas e incorrectas, la opinión es personal y confidencial. Todo esto con el propósito que las respuestas sean honestas. Por tal razón se entrega un sobre abierto y el participante debe regresarlo sellado.

INSTRUCCIONES:

Califique de 1 a 5 el cuestionario de acuerdo a su punto de vista, donde 1 es totalmente desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

Responda con una X la casilla de su elección con bolígrafo. La información será manejada de manera confidencial.

EDAD.

18-33 ____

34-49 ____

50-65 ____

Más de 65 ___

SEXO

Masculino ___

Femenino ___

CARGO DE SU JEFE INMEDIATO

Gerente general ___

Jefe administrativo ___

Sub jefe Administrativo ___

Jefe Departamento ___

QUÉ NIVEL OCUPA EN LA EMPRESA.

Con personal a su cargo ___

Sin personal a su cargo ___

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA.

0 – 1 ___

2 – 5 ___

5 -15 ___

Más de 15 ___

ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones relacionadas con el clima organizacional de su empresa. Favor responder lo más sinceramente posible. Le recordamos que esta información es anónima por lo cual no es necesario escribir su nombre.

N°	ITEM	Criterios calificación				
		1	2	3	4	5
		Total	En	N	D	Tot
mente	desa	e	e	alm		
en	cuer	u		ent		

		desacu erdo	do	t r o	a c u e r d o	e de acu erd o
1	Recibo información oportuna sobre los cambios de los métodos y procedimientos de trabajo					
2	En la empresa la información se comunica a todo el personal de forma rápida y eficiente					
3	La empresa ofrece información confiable para realizar el trabajo					
4	Puedo opinar libremente y sin temor a ser censurado					
5	Los canales de comunicación son los líderes son suficientes y adecuados					
6	La comunicación entre compañeros es respetuosa					
7	Las comunicaciones informales son sanas					
8	Los líderes muestran capacidad para controlar sus emociones negativas					
9	Las necesidades de los trabajadores son debidamente					

		atendidas por su jefe inmediato					
10		Los líderes toman en cuenta la opinión y sugerencia de sus colaboradores					
11		Los líderes son organizados y planean adecuadamente el trabajo					
12		Los líderes comunican claramente los objetivos del trabajo y las tareas a realizar.					
13		Los líderes hacen seguimiento positivo al trabajo y aseguran que los resultados se logren					
14		Los líderes hacen realización oportuna sobre los resultados del trabajo el desempeño					
15		Los líderes toman decisiones oportunas y adecuadas					
16		En mi grupo de trabajo existe espíritu de cooperación					
17		La relación con mis compañeros se basa en la confianza y el respeto					
18		La relación con mi jefe inmediato es cordial y respetuosa					
19		Me relaciono adecuadamente con personal de otras dependencias					
20		Siento que realmente trabajamos en equipo en la empresa.					

21	Las condiciones físicas (ventilación, ruido, iluminación etc.) del lugar de trabajo son adecuados					
22	Cuento con los elementos de trabajo suficiente para realizar mi labor.					
23	La empresa me brinda todos los elementos de protección que necesito para proteger mi salud					
24	La empresa programa jornadas de integración para los funcionarios y su familia.					
25	La empresa celebra fechas importantes para sus empleados.					
26	La empresa promueve el desarrollo psicoafectivo y espiritual del personal					
27	He recibido capacitaciones pertinentes para mi desarrollo personal					
28	La empresa me brinda la oportunidad de capacitarme permanentemente.					
29	Tengo la oportunidad de aplicar la capacitación recibida en mi trabajo.					
30	La capacitación se da de manera equitativa en todas las áreas de la					

		empresa					
	31	Recibí inducción adecuada antes de comenzar a desempeñar mi cargo					
	32	Siento que soy una persona importante para la empresa.					
	33	En la empresa es posible explorar nuevas áreas y ser creativo					
	34	La empresa reconoce mis conocimientos, méritos y capacidades					
	35	La empresa tiene políticas para reconocer a sus empleados cuando se logran los resultados					
	36	En la empresa los ascensos son justos y con sanos criterios administrativos.					
	37	La empresa ofrece buenas condiciones de estabilidad y seguridad laboral.					
	38	Si otra empresa me ofreciera un cargo similar con un salario ligeramente superior me quedaría en la empresa.					
	39	Considero que de acuerdo a mis capacidades y labor que desempeño el salario es adecuado					
	40	Comparo con mis compañeros de igual formación y experiencia mi					

		salario es justo.					
41		Al recibir una responsabilidad recibo también la autonomía necesaria para ejecutarla.					
42		Conozco con claridad las responsabilidades que requiere el desempeño de mi cargo.					
43		Tengo la libertad para hacer cambios e innovaciones a mi trabajo.					
44		Las ideas y sugerencias dadas por los empleados son tenidas en cuenta por sus superiores					
45		Las decisiones que tomo dentro de mi cargo generalmente son respaldadas por mi jefe					
46		Conozco los objetivos, metas y políticas de la institución.					
47		Poseo conocimiento claro sobre metas y objetivos en otros departamentos.					
48		Conozco bien las políticas relacionadas con los recursos humanos					
49		Considero que la forma como se está administrando la empresa asegura la permanencia en el futuro					
50		Conozco el plan estratégico					

		general que tiene la empresa para el futuro					
	51	La empresa tiene un buen clima organizacional					

ENCUESTA INTELIGENCIA EMOCIONAL

ESCALA INTELIGENCIA EMOCIONAL TMMS-24

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una “X” la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.

No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

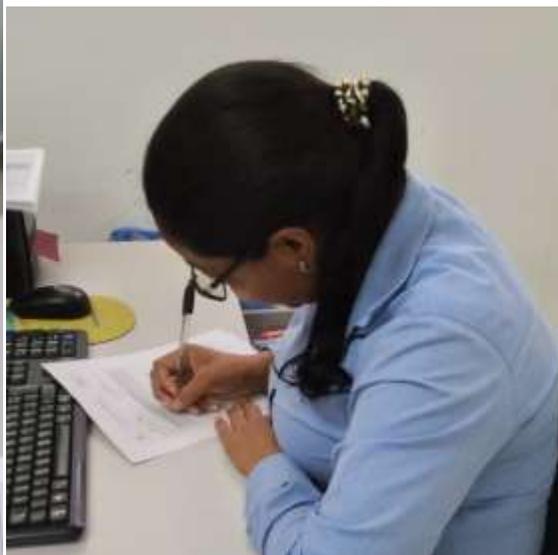
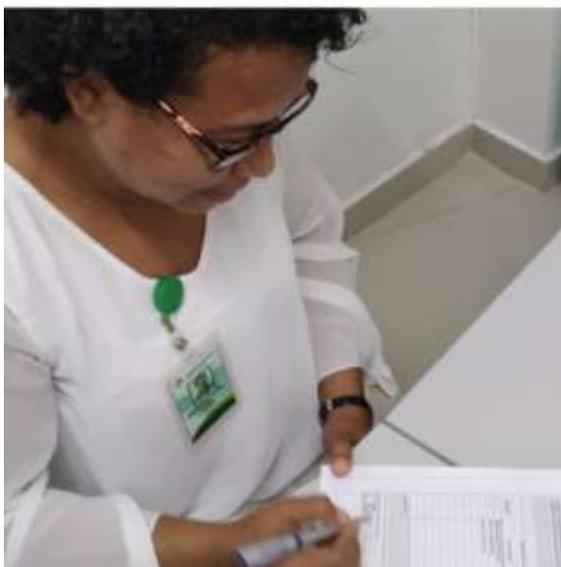
No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

N	AFIRMACIÓN	1	2	3	4	5
1	Presto mucha atención a los sentimientos.					
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.					
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis					

	emociones.					
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo					
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.					
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.					
7	A menudo pienso en mis sentimientos.					
8	Presto mucha atención a cómo me siento.					
9	Tengo claros mis sentimientos.					
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.					
11	Casi siempre se cómo me siento.					
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.					
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones					
14	Siempre puedo decir cómo me siento.					
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.					
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.					
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.					
18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.					

19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.					
20	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.					
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.					
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.					
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.					
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.					



REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Arango, L. y Urrea, F. (2000). Culturas empresariales en Colombia. Bogotá: Colciencias y Corporación Calidad.

Argote, L. & Ingram, P. (2000). Knowledge Transfer: A Basis for Competitive Advantage in Firms. *Organizational behavior & human decision processes*, 82(1), 150-169.

Ayers, D. F. (2005)- Organizational climate in its semiotic aspect: A postmodern community college undergoes renewal. *Community College Review*, 33, 1-21.

Barney, J. B. (1986). Organizational culture can be a source of sustained competitive advantage. *Academy of Management Review*, 11 (3), 656-665.

Brunet, L. (2007) El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias. México, Trillas: 9, 44-45

BARON, R. emotional and social intelligence: insights from the emotional quotient inventory. In: BARON, R. y PARKER, J. the handbook of emotional intelligence: theory, development, assessment and application at home, school, and in the workplace san Francisco: Jossey-Bass. 2000

Cooper, R. y Sawaf A. (2004). La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones. Colombia. Grupo Editorial Norma.

Davies, M., Stankov, L. y Roberts, R. D. (1998). Emotional intelligence: In search of an elusive construct. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, 989-1015.

CHIANG M.M., SALAZAR M., HUERTA P., NUÑEZ A., 2008. Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal. Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Revista Universum* 23, 66-85.

CHIANG M.M., SALAZAR M., NUÑEZ A., 2006. Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal. Adaptación de un Instrumento. Encuentro Nacional de Facultades de Administración y Economía. ENEFA 2006, Santiago, Chile.

DeStefano, T.J., Clark, H., Gavin, M. y Potter, T. (2005). The relationship between work environment factors and job satisfaction among rural behavioral health professionals.

Journal of community psychology, 1-7.

Evanschitzky, H., Ahlert, D., Blaich, G. & Kenning, P. (2007). Knowledge management in knowledge-intensive service networks. A strategic management approach. *Management Decision*, 45(2), 265-283.

García Solarte, M. (2011). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, 25(42), 43–61.

<https://doi.org/10.25100/cdea.v25i42.413>

Gómez R, C. (2004). Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ítem. *Acta Colombiana de Psicología*, 11, 97–113. Retrieved from

https://editorial.ucatolica.edu.co/ojsucatolica/revistas_ucatolica/index.php/acta-colombiana-psicologia/article/view/236/275

Guillén, I. J. & Pomar, S. (2005). Estilos de Gestión en la Pequeña Empresa: Encuentros y desencuentros. *Revista Administración y Organizaciones*, 1(14), 9-36.

González-Roma', V., & West, M. A. (2005). Agreeing to disagree: Team climate, climate strength and innovation in work teams. Unpublished manuscript, University of Valencia, Spain

Goleman D, (1999) *La práctica de la inteligencia emocional*, Editorial Kairós 1998.

Barcelona España

Martin, C. y Bush, A. (2006). "Psychological Climate, Empowerment, Leadership Style, and Customer-Oriented Selling: An Analysis of the Sales Manager–Salesperson Dyad". *Journal of the Academy of Marketing Science*, 34(3): 419-438.

Patterson, M.G., West, M.A.; Shackleton, V.J.; Dawson, J.F.; Lawthom, R.; Maitlis, S., Robinson, D.L. y Wallace, A.M. (2005). "Validating the organizational climate measure: links to managerial practices, productivity and innovation". *Journal of Organizational Behavior* 26: 379–408.

Pelekais C., Nava A., Tirado L., (2006), Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES Telos, vol. 8, núm. 2, Rincón, E. (2006) La Relación Sector Productivo en la Economía de Servicio. Revista Encuentro Educativo Volumen 13 No. 1 enero-abril. Universidad del Zulia. Facultad de Humanidades y Educación. Maracaibo-Zulia, Venezuela. pp.175- 185