

**XVI Congreso Internacional Sobre Innovaciones en
Docencia e Investigación en Ciencias Económico Administrativas**

**“MEDICIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN
RELACIÓN A FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EMPRESA CREADORA
DE ALMACENES DE LA CIUDAD DE CHIHUAHUA”**

Autora: Fabiola E. Soto Chávez ¹ colaboradores: Alfredo de la Torre Aranda² y Óscar A. Piñón
Arzaga³

Universidad Autónoma de Chihuahua, México

Temática

Inteligencia emocional en el ámbito laboral.

1. Resumen

En este trabajo se presenta la conclusión de la investigación: “Medición de inteligencia emocional y clima organizacional en relación a factores de riesgo psicosocial en Empresa Creadora de Almacenes de la Ciudad de Chihuahua”, el cual se desglosa por capítulos.

El objetivo general es medir los niveles de inteligencia emocional (IE) y clima organizacional (CO) que generan factores de riesgo psicosocial (FRP) en empleados de la empresa creadora de almacenes en la ciudad de Chihuahua.

Los resultados de la aplicación de los instrumentos de medición de Inteligencia Emocional MSCEIT (anexo 1) y Clima Organizacional (anexo 2), muestran la existencia de factores de riesgo psicosocial en empleados de la empresa en cuestión.

Palabras claves: Inteligencia emocional, clima organizacional, toma de decisiones, liderazgo y factores de riesgo psicosocial.

¹Máster en Administración de Recursos Humanos, catedrática horas clase UACH, (614) 218 99 19, fesoto@uach.mx

²Doctor en Ciencias de la Educación, catedrático de tiempo completo UACH, (614) 488 04 86 alfredo.delatorre@uach.mx

³ Doctor en Administración, catedrático de tiempo completo UACH, (614) 278 14 22 opinonarzaga@yahoo.com.mx

**MEDICIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN
RELACIÓN A FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EMPRESA CREADORA
DE ALMACENES DE LA CIUDAD DE CHIHUAHUA**

Índice

Resumen.....	1
Introducción.....	3
I. Marco Teórico.....	5
II. Metodología.....	10
III. Resultados.....	11
IV. Conclusión.....	15
Bibliografía.....	17
Anexos.....	18

INTRODUCCIÓN:

La empresa en estudio cuenta con la capacidad de dar seguimiento a docenas de proyectos de forma simultánea dentro de la República Mexicana y en otros países; el problema principal consiste en que los empleados de la empresa en cuestión presentan dificultades relacionadas con problemas interpersonales al interior del trabajo, los cuales propician un mal clima organizacional; ocasionando retardos en la entrega del producto y afectando la calidad del mismo.

El **objetivo general** es medir los niveles de inteligencia emocional y clima organizacional que generan factores de riesgo psicosocial en empleados de la empresa creadora de almacenes en la ciudad de Chihuahua.

La idea principal que sustenta este objetivo es establecer un programa de intervención que capacite a los empleados con herramientas de manejo emocional para disminuir los problemas de clima organizacional que provocan factores de riesgo psicosocial (Anexo 3)

Los **objetivos específicos** que se desprenden del objetivo general son:

- 1.-Identificar y clasificar las puntuaciones del coeficiente de inteligencia emocional de trabajadores de empresa creadora de almacenes en la ciudad de Chihuahua.
- 2.- Evaluar el clima organizacional, considerando el liderazgo y el proceso de toma de decisiones en empleados de la empresa creadora de almacenes en la ciudad de Chihuahua.
- 3.- Determinar la existencia de factores de riesgo psicosocial en empleados de la empresa creadora de almacenes en la ciudad de Chihuahua.

4.- Establecer un programa de intervención que favorezca al mejoramiento de la inteligencia emocional y clima organizacional, disminuyendo los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de la empresa creadora de almacenes de la ciudad de Chihuahua.

La **población bajo estudio** son los empleados de la Empresa Creadora de Almacenes de la ciudad de Chihuahua.

Variables estudiadas e indicadores

Variables independientes:

1. Inteligencia Emocional:

Indicadores: Percepción emocional, facilitación emocional, comprensión emocional y manejo emocional.

2. Clima Organizacional:

Indicadores: Toma de decisiones y liderazgo

Variable dependiente:

Factores de riesgo psicosocial:

Indicadores: *Rendimiento, desempeño, calidad*

I. MARCO TEÓRICO

Sobre Inteligencia Emocional (IE)

La Inteligencia Emocional es la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual (J.D Mayer y Salovey, 1997).

La IE es un elemento esencial de la eficacia en el liderazgo de los dirigentes de las organizaciones, las cuales, son tan solo las acciones combinadas de los individuos. La inteligencia emocional (IE), más que el coeficiente intelectual (CI), la destreza o cualquier otro factor individual, es el mejor pronosticador de quien se levantará como líder (Robbins, 2004).

La forma en que se siente una persona tiene mucho que ver con cómo ve el mundo; las emociones son vitales para tomar buenas decisiones (Sánchez, 2009).

Caruso ha desarrollado uno de los test más utilizados en el mundo laboral para medir la inteligencia emocional a partir de la teoría impulsada por Mayer y Peter Salovey, según los cuales las emociones son datos.

El modelo de las cuatro ramas de la inteligencia emocional de Salovey y Mayer, clarifica las capacidades implicadas e identifica aquellas que no están dentro de la capacidad de la IE.

Cuadro 1. Visión general del modelo de las cuatro ramas de la inteligencia emocional de Mayer y Salovey, del año 1997.

Nombre de la rama	Breve descripción de las capacidades implicadas
Percepción emocional (Rama 1)	La capacidad de percibir las emociones en uno mismo y en los demás, así como en los objetos, el arte, las narraciones, la música y otros estímulos.
Facilitación emocional (Rama 2)	La capacidad para generar, utilizar y sentir las emociones de la forma necesaria para comunicar los sentimientos o utilizarlos en otros procesos cognitivos.
Comprensión emocional (Rama 3)	La capacidad para comprender la información emocional, como se combinan las emociones y cómo evolucionan a lo largo de las transiciones interpersonales y apreciar los significados emocionales.
Manejo emocional (Rama 4)	La capacidad de abrirse a los sentimientos y de modularlos en uno mismo y en los demás así como de promover la comprensión personal y el crecimiento.

Gloria de la Torre, citada por Sánchez (*op.cit.*), menciona que la inteligencia emocional mejora el trabajo en equipo, las relaciones con los clientes, la capacidad de controlar el estrés, de liderar y asimilar los cambios; además, los sueldos más altos corresponden a las personas que tienen mayor inteligencia emocional.

Según Rafael Benjumea, citado por (Sánchez, 2009) está demostrado que la inteligencia emocional previene problemas que la sociedad actual está teniendo, como la droga y el fracaso escolar.

Sobre Clima Organizacional (CO)

Clima organizacional es el conjunto de actividades e interrelaciones que afectan el ambiente de trabajo, como resultado de la percepción que tienen los individuos de los elementos objetivos y subjetivos de la organización para la cual trabajan. (Vázquez, 2001)

Arancibia (2011) señala que el clima organizacional es una variable que media entre la estructura, procesos, metas y objetivos de la empresa; por un lado y por otro, las personas, sus actitudes, comportamiento y desempeño en el trabajo. Se construye a partir de factores extra-organización (macroeconómicos, sociales, del sector industrial, otros) e intra-organización (estructurales, comerciales, individuales y psicosociales). El principal capital de una organización son las personas y si no se sienten satisfechas con el ambiente que los acoge para sus labores diarias, será difícil que trabajen productivamente, eficientemente y con calidad.

Siendo que el proceso de la toma de decisiones forma parte del clima organizacional se menciona que, las formas tradicionales de abordar el estudio de la toma de decisiones en las organizaciones ha subrayado la racionalidad y han desestimado o incluso omitido la función de la ansiedad, miedo frustración, felicidad, envidia y otras emociones. Pero es insuficiente suponer que la elección de opciones no sufre el influjo de los sentimientos de uno o en algún momento en particular. (Fineman, citado por Robbins op.cit). Dados los mismos datos objetivos, esperaríamos que las personas tomaran decisiones distintas cuando están enojadas y tensas que cuando se hallan tranquilas y sosegadas.

Las emociones negativas pueden restringir la búsqueda de alternativas nuevas y producir un uso menos atento de la información. Por otro lado, las emociones positivas pueden aumentar las capacidades de solución de problemas y facilitar la integración de la información. (Robbins, *op. cit*)

Incluyendo en el tema de clima organizacional al liderazgo, se explica que es la capacidad de dirigir a los demás. es una cualidad fundamental que buscan las organizaciones. Las emociones son una parte integral del liderazgo, los lideres eficaces confían, casi todos, en la expresión de

sentimientos para ayudarse a transmitir sus mensajes. Cuando los líderes se sienten emocionados, entusiastas y activos, es más probable que comuniquen su energía a sus subordinados y les transmitan un sentido de eficacia, competencia, optimismo y alegría. Cuando los líderes eficaces quieren implementar cambios sustanciales, optan por evocar, contextualizar y suscitar emociones. (Robbins, *op. cit*)

(Aritzeta, 2009) asegura que el tipo de cultura organizacional se asocia con los resultados observados de Inteligencia Emocional.

Se está extendiendo una importante corriente de pensamiento que reconoce el papel central de la gestión emocional como pieza clave dentro de los procesos de desarrollo individual, grupal y colectivo. Estas herramientas de gestión emocional, son clave dentro del marco actual de la sociedad del conocimiento y deben buscar su implementación, de la forma más práctica posible, en las organizaciones.

El tipo de cultura predominante en cada una de las organizaciones condiciona el modo en que las personas interactúan, el nivel de expresión emocional y las posibilidades de desarrollo de competencias emocionales, por lo que, antes de iniciar cualquier intervención de desarrollo de competencias socio-emocionales, se hace necesario conocer el tipo de cultura predominante en una organización.

El coeficiente intelectual (CI) y las habilidades técnicas son “capacidades mínimas”, sin inteligencia emocional, una persona puede tener una capacidad sobresaliente, una mente muy analítica, una visión a largo plazo y un caudal inacabable de ideas estupendas, y aun así no lograr ser un gran líder. A cuanto mayor es el rango de una persona considerada gran realizadora, más se distinguen las capacidades de la IE, como la razón de su eficacia. (Robbins, 2004)

Sobre factores de riesgo psicosocial (FRP)

Según en Ministerio de la Protección Social República de Colombia, los factores de riesgo psicosocial muestran los efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el ambiente laboral. Son los aspectos intralaborales, extralaborales y los factores intrínsecos del trabajador;

los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y en el desempeño de las personas.

Los riesgos psicosociales laborales son factores que de una u otra forma alteran u obstruyen el desempeño normal del trabajador en el desarrollo normal de sus actividades y que a la vez afectan la salud física y/o mental del mismo. Estos son generados por las condiciones del ambiente empresarial o sitio de trabajo, por el clima organizacional que se vive allí, por situaciones sociales externas, entre otros. (Nieto, 2011)

Una asunción básica en la teoría de la atribución es que las percepciones individuales de causalidad son importantes para determinar el comportamiento posterior de las personas. Así, ante un accidente laboral, las atribuciones que hagan los distintos participantes en el lugar de trabajo (trabajadores, supervisores y directivos), van a tener un gran peso en la determinación de su futura conducta hacia la seguridad. (Weiner, 1979)

II. METODOLOGÍA

Lugar y tiempo

El trabajo se llevó a cabo en Empresa Creadora de Almacenes de la ciudad de Chihuahua, entre los meses de mayo a diciembre del 2011.

Poblacion de interés

Empleados de la Empresa Creadora de Almacenes de la ciudad de Chihuahua. Se seleccionó el personal administrativo en su totalidad (10 empleados) y del personal operativo a 15 empleados. Participaron en la investigación 25 empleados de la empresa.

Metodología

Mixta: Cuantitativa y descriptiva. Este tipo de investigación permite examinar los datos de manera científica o de un modo más específicamente en forma numérica e identificar el problema; permite definirlo, limitarlo y saber exactamente dónde se inicia, en cuál dirección va y qué tipo de incidencia existe entre sus elementos.

Método

A).- Analítico, el conocimiento inicia con la observación de fenómenos generales para señalar verdades particulares identificando cada una de sus partes para establecer relación causa-efecto.

B).- Estadístico, debido al uso de procedimientos para el manejo de datos cualitativos y cuantitativos de este trabajo, con el propósito de comprobar las hipótesis de investigación.

Instrumento de medición

Test de Inteligencia Emocional Mayer-Salovey-Caruso (MSCEIT) y como instrumento de medición de Clima Organizacional uno diseñado a la medida por un equipo de una compañía consultora que presta sus servicios a la empresa en que se realizó la presente investigación, que por cuestiones de confidencialidad no se menciona su nombre.

En materia de confiabilidad, el MSCEIT tiene una confiabilidad de 0.95 (Mayer, 2003) y se evaluó la confiabilidad lograda por el instrumento de clima organizacional utilizando el parámetro de alfa de Cronbach y tal instrumento cuenta con una confiabilidad de 0.811 que lo evalúa como un instrumento aceptable.

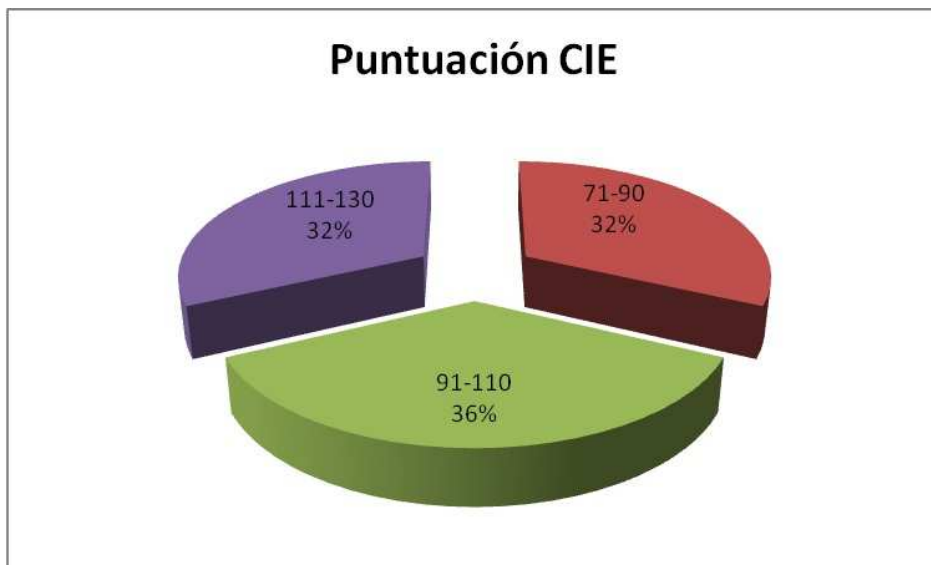
III. RESULTADOS

Sección 1 Inteligencia emocional

Con los datos generales del instrumento se obtuvo información sociodemográfica referente al sexo y edad. Así como la puntuación total de Inteligencia Emocional (CIE).

- El 92% son empleados del sexo masculino y el 2% son del sexo femenino.
- El 64% de los empleados tienen entre 23 y 40 años de edad. Aunque existen empleados de más de 40 años de edad, la gráfica muestra que la muestra está conformada en su mayor parte por gente joven.

Gráfica 1. Puntuación total de Inteligencia Emocional (CIE) de las personas que participaron en la investigación sobre inteligencia emocional en empresa creadora de almacenes, Chihuahua, 2011.



FUENTE: Tesis “Medición de inteligencia emocional y clima organizacional en relación a factores de riesgo psicosocial en empresa creadora de almacenes de la ciudad de Chihuahua”
Autora: Fabiola E. Soto Chávez

Aspecto a desarrollar ■ Competente ■ Muy competente ■

La gráfica muestra puntuaciones que indican el índice general de inteligencia emocional (CIE) del examinado. La puntuación CIE es un resumen que integra las puntuaciones de las cuatro aptitudes y, por lo tanto, refleja el nivel global de inteligencia emocional de los empleados que participaron en el estudio.

En el rango entre 71-90, denominado “puede mejorar” se ubica el 32% de la población participante en la investigación, son personas en quienes el área de IE no constituye un punto

fuerte en el individuo, por lo que puede ser interesante tratar de mejorar la habilidad siendo que forma parte de la vida diaria del sujeto.

El rango cualitativo denominado “competente”, con puntuaciones entre 91-110, cuenta con 36% de los que participaron en esta investigación, son personas que poseen una habilidad suficiente en IE que les permite desenvolverse en ella con cierto grado de éxito.

El rango de CIE con puntuaciones entre 111-130, denominado “muy competente”, está conformado por el 32% de la población participante en la investigación, este rango indica que quienes se encuentren dentro de éste son personas conscientes de sus propias emociones y de las de los demás y que su percepción y comprensión de tales emociones son precisas.

Ninguno de los empleados cuenta con puntuaciones de 130-150, rango que describe a una persona con un excelente manejo emocional.

Sección 2. Clima organizacional.

Se presentan los resultados referentes al clima organizacional, relacionados con la toma de decisiones y liderazgo que ejercen los empleados de la organización estudiada.

- El 60% de los empleados son de nivel operativo u obreros que siguen instrucciones para llevar a cabo un proyecto determinado y el 40% de los examinados son empleados de nivel administrativo, quienes desarrollan los proyectos, procesos, planes, ideas, negociaciones con clientes, etc. que deberán materializarse y entregar al cliente.

Gráfica 2. Puntuación total del nivel de clima organizacional percibido por los empleados de la empresa creadora de almacenes, Chihuahua, 2011.



FUENTE: Tesis "Medición de inteligencia emocional y clima organizacional en relación a factores de riesgo psicosocial en empresa creadora de almacenes de la ciudad de Chihuahua"
Autora: Fabiola E. Soto Chávez

Malo Bueno Excelente

La gráfica muestra la puntuación total del nivel de clima organizacional percibido por los empleados.

El 20% considera un clima organizacional excelente y el 52% como bueno; por otra parte el 28% lo considera malo. No es un porcentaje muy elevado, sin embargo, en la descripción de los resultados de las gráficas que componen los índices del clima organizacional: liderazgo y toma de decisiones, se determina la necesidad de mejorar aspectos de comunicación, ya que la describen como deficiente y retrasa el tiempo de entrega; que los empleados no reciben el reconocimiento de su jefe, que la empresa no proporciona permiso para adquirir capacitación fuera del trabajo; que su jefe no tiene actitudes positivas y de ayuda la mayoría del tiempo; que su jefe no actúa de acuerdo con los principios y valores de la empresa, generando tensión e indecisiones lo que desmotiva para realizar su trabajo; los empleados consideran que no reciben información que les permite tomar decisiones en su trabajo y que no se contempla a todos los departamentos para la toma de decisiones, además el proceso de toma de decisiones no se hace a tiempo y cuando se hace las decisiones no son claras ni concretas.

Respecto a los **factores de riesgo psicosocial**, se encontró que la situación que genera problemas de clima organizacional propicia estrés en los empleados, afectando su salud física y mental, desde ésta perspectiva, la situación está generando cansancio mental en algunos trabajadores, situación que da paso a la desmotivación, mal humor, pereza y molestia. Lo anterior altera el comportamiento de los empleados y se afecta el resultado deseado, además el empleado opta por llevar el trabajo a la casa y a extender su horario de trabajo teniendo como consecuencia el distanciamiento de las relaciones de tipo familia y social.

Cabe notar que los factores de riesgo psicosocial mencionados afectan y tienen relación directa con el nivel de rendimiento y desempeño del trabajador, con la calidad de su trabajo, la concentración que posea, rotación de puesto y el nivel de ausentismo por enfermedad, pues éstos repercuten primordialmente en el estado anímico, sentimental y emocional del empleado.

IV. CONCLUSIÓN

Durante la investigación en la empresa creadora de almacenes, se pudo apreciar que existe un 36% de los empleados cuenta con puntuaciones entre 91-110 de CIE, ubicados en el rango denominado “competente” y 32% con puntuaciones de 111-130 de CIE, rango denominado “muy competente”; sin embargo, el 32% de los empleados obtuvo puntuaciones entre 71-90, ubicándose en el rango denominado “aspecto a mejorar”. Un 20% de empleados que tienen dificultades para percibir y expresar emociones y 28% demuestra cierta incompetencia para utilizar estratégicamente información emocional; lo que puede estar afectando el comportamiento asertivo cuando las personas se enfrentan a diferentes situaciones.

Habiéndose encontrado los porcentajes mencionados, se estima que un gran número de empleados debe mejorar su coeficiente de inteligencia emocional para que los problemas de clima laboral disminuyan, dando lugar al mejoramiento de las relaciones interpersonales dentro de la empresa. Además, en dicha empresa laboran empleados hábiles en el manejo emocional, capaces de reconocer emociones propias y en los demás y utilizar información emocional para planificar y manejar sus emociones; siendo ésto un punto fuerte de la empresa para pronosticar con éxito el desarrollo de la capacitación.

En el aspecto relacionado con clima organizacional, se encontró que el 44% de empleados señalan no recibir reconocimiento de su jefe cuando hacen bien las cosas, ésto desde el punto de vista de la generación de factores de riesgo psicosocial, el desempeño dentro de la empresa puede generar un grado de confianza en el trabajador a la hora de realizar sus labores y crear una imagen positiva ante sus compañeros; sin embargo, cuando el sentimiento de consideración no se percibe, el individuo entra en un estado de incertidumbre y desesperación, pues no sabe si lo que hace es totalmente lo necesario o si el esfuerzo que hace es suficiente o poco para lo que se requiere, por lo que se llega a experimentar un grado de desconfianza y angustia.

También se relaciona con la comunicación, ya que el 32% de empleados consideran que no existe una comunicación eficiente y que los tiempos de entrega no están bien establecidos o no son acordes ni al tiempo ni a los recursos y medios con los que se cuenta para realizarla, llevando a un grado de estrés que afecta su salud física y mental.

El 40% de los empleados consideran que su jefe no tiene actitudes positivas y de ayuda la mayoría del tiempo, dificultando la consecución de metas y el trabajo en equipo; además consideran que no reciben información que les permite tomar decisiones en su trabajo. Desde el punto de vista de los factores de riesgo psicosocial, todo lo mencionado se relaciona con la actividad intelectual en equipo, que en ocasiones conlleva a que de muchos a realizar varias tareas, terminen solo unos pocos haciéndolas, pues no se delegan ni se delimitan correctamente, obligando a que la carga laboral no sea equitativa y se produzca un nivel de estrés; cuando esto se presenta, en el individuo se pueden generar problemas como cansancio mental, que da paso a situaciones de desmotivación, pereza y molestia.

El 68% de los empleados consideran que no se contempla a todos los departamentos para la toma de decisiones; desde el punto de vista de factores de riesgo psicosociales, la empresa puede hacer sentir al trabajador que no forma parte del equipo y/o de la empresa, y que su aporte, pensar e ideas no tienen valor ni son tomados en cuenta; situación que genera un bajo nivel de confianza y un aumento de grado de timidez.

También el mismo porcentaje de empleados consideran que las decisiones no se hacen a tiempo, lo que posiblemente altera los comportamientos de los empleados y se afecta el resultado deseado, ocasionando diseño erróneo de los productos, mala instalación o entrega al cliente fuera de tiempo establecido; 48% de los empleados señalan que las decisiones dentro de la empresa afectan el resultado deseado, relacionando esta información con el grado de dificultad o de tiempo de entrega que obliga a buscar estrategias que aumenten tanto el esfuerzo físico como mental ya que el empleado, debe solucionar el problema aunque tenga que extender su horario de trabajo, de tal forma que en la mayoría de los casos se queda en la oficina o lugar de trabajo, u opta por llevarlo a casa; teniendo como consecuencia el distanciamiento de las relaciones de tipo familiar y social y que en determinados momentos esta carga ponga de mal humor a la persona y descargue su rabia con éstos.

BIBLIOGRAFÍA

Aritzeta. (2009). *Cultura Organizacional e Inteligencia Emocional*. (F. M. Botín, Ed.) 167.

J.D Mayer y Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence?. Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*.

Mayer, e. (2011). *Informe Interpretativo MSCEIT*.

Nieto, H. (2011). Recuperado el 2012, de

http://www.fmed.uba.ar/depto/sal_seg/la_salud_de_los_trabajadores_de_la_salud.pdf

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Prentice Hall.

Sánchez. (20 de septiembre de 2009). *elpais.com*. Recuperado el 28 de noviembre de 2011, de elpais.com:

http://www.elpais.com/articulo/carreras/capital/humano/inteligencia/emocional/mejora/trabajo/equipo/elpepueconeg/20090920elpnegser_2/Tes

Vázquez, J. (2001). *Tiempo de educar*. Recuperado el 1 de agosto de 2011, de Tiempo de educar:

Tiempo de educar: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=31103505>

Weiner, B. (1979). *A theory of motivation for some classroom experiences*, *Journal of Educational psychology*.

Anexo 2: Instrumento de medición de Clima Organizacional

Cuestionario de Clima Organizacional

Señale con una X la respuesta que mejor indique su situación.

Nivel administrativo ___ Nivel operativo ___ Antigüedad en la empresa ___

Apartado A:	Totalmente desacuerdo	Muy desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Mi jefe se interesa por escuchar lo que tengo que decir.						
2. Siempre que logro un buen resultado, mi jefe reconoce mi aportación.						
3. Mi jefe establece objetivos de tal forma que queda claro el alcance, tiempo de entrega, herramientas y especificaciones.						
4. Mi jefe dedica tiempo para mi crecimiento personal y profesional.						
5. Mi jefe tiene actitudes positivas y de ayuda la mayoría del tiempo.						
6. Mi jefe hace bien su trabajo y es capaz de desempeñarlo.						
7. Mi jefe actúa de acuerdo con los principios y valores de la empresa.						

Apartado B:

	Totalmente desacuerdo	Muy desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. La información que recibo me permite tomar decisiones en mi trabajo.						
2. Se contemplan a todos los departamentos para tomar decisiones.						
3. La toma de decisiones se hace a tiempo.						
4. Las decisiones que se han tomado, han ayudado a la empresa a ser más competitiva.						
5. La toma de decisiones es clara y concreta.						

GRACIAS POR SU TIEMPO

Anexo 3

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PARA MEJORAMIENTO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EMPLEADOS DE LA EMPRESA CREADORA DE ALMACENES DE LA CIUDAD DE CHIHUAHUA

OBJETIVO GENERAL

Establecer un programa de intervención que capacite a los empleados con herramientas de manejo emocional para disminuir los problemas de clima organizacional que provocan factores de riesgo psicosocial.

Acciones: Crear dos grupos que clasifiquen a los empleados con buenas habilidades de manejo emocional (“Grupo B”) y a los que no. Tomando en cuenta el criterio utilizado por la prueba MSCEIT que describe a una persona con poca habilidad emocional si tiene una calificación menor de 90 puntos, grupo que será denominado “Grupo A”

FASE 1: Implementación			
OBJETIVO: Grupo A: Reforzar y mantener conductas emocionalmente adecuadas frente a las situaciones de conflicto que se presentan en los espacios laborales. Grupo B: Promover estilos de afrontamiento positivo frente a las situaciones de conflicto que se presentan en los espacios laborales.			
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	META	REQUISITOS DE IMPARTICIÓN
Seminario- taller “Mis emociones”	Duración 20 hrs, impartidas en sesiones de 2 hrs cada una. Tipo vivencial	Asistencia del 100% de los empleados ubicados en este grupo y que cumplan con el 80% de asistencia.	-Espacio amplio con capacidad para 35 personas. -Pantalla, laptop, bocinas y proyector. -Pizarrón y marcadores
RESULTADOS ESPERADOS			
Generar en los empleados patrones conductuales interpersonales adecuados para el manejo de las situaciones conflictivas con los compañeros, jefes, subalternos o clientes.			
EVALUACIÓN			
Se aplicará un instrumento que evalúe el clima organizacional una vez que la fase 1 se de por terminada y en base a los resultados, se comenzará con la fase 2.			

FASE 2: Coaching			
OBJETIVO			
Minimizar las conductas emocionalmente inadaptadas por medio de una intervención individualizada.			
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	META	REQUISITOS DE IMPARTICIÓN
Terapia “COACHING”	-Identificando los trabajadores mas vulnerables se establece una intervención de 2 días de acompañamiento, para ayudarle a identificar sus factores desencadenantes y de mantenimiento. -Reforzar la adquisición de patrones comportamentales más adecuados.	Asistencia del 100% de los empleados ubicados en este grupo.	Equipo de seguridad industrial para uso del coach.
RESULTADOS ESPERADOS			
Autocontención emocional frente a situaciones que generen conflicto.			
EVALUACIÓN			
Por medio de autoinforme verbal de manera individual para recibir retroalimentación por parte del coach.			