

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**



**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA  
EDUCACIÓN  
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL  
MODALIDAD PRESENCIAL**

**Informe final del Trabajo de Graduación o titulación previo a la  
obtención del Título de Licenciado en Ciencias de la Educación,  
Mención Psicología Industrial**

**TEMA:**

---

**“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL CLIMA LABORAL  
DEL ILUSTRE MUNICIPIO DEL CANTÓN PELILEO”**

---

**AUTOR:** Jorge Luis Vargas Vallejo

**TUTOR:** Ing. Diego Carrillo Mg.

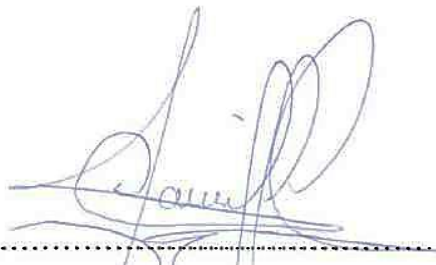
Ambato-Ecuador

2016

## **APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN**

### **CERTIFICA:**

Yo, Diego Andrés Carrillo Rosero con CI. 1803584232, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **"LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL CLIMA LABORAL DEL ILUSTRE MUNICIPIO DEL CANTÓN PELILEO"** desarrollado por el estudiante, Vargas Vallejo Jorge Luis, considero que su Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios necesarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.



**Ing. Diego Andrés Carrillo Rosero Mg.**

**CI. 1803584232**

**TUTOR**

## **AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN**

Dejo constancia que el presente informe es el resultado de la Investigación del autor, quien basado en los estudios realizados durante la carrera, investigación científica, revisión documental y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios vertidos en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.



---

**Jorge Luis Vargas Vallejo**

**CI. 1804563623**

**AUTOR**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Cedo los derechos en líneas patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema **"LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL CLIMA LABORAL DEL ILUSTRE MUNICIPIO DEL CANTÓN PELILEO"**. Autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.



**Jorge Luis Vargas Vallejo**

**CI. 1804563623**

**AUTOR**

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

La Comisión de estudio y calificación de Informe Final del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema **"LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL CLIMA LABORAL DEL ILUSTRE MUNICIPIO DEL CANTÓN PELILEO"**, presentado por el Sr. Jorge Luis Vargas Vallejo, estudiante de la carrera de Psicología Industrial, cumple con los principios básicos técnicos y científicos de la investigación emitidos por la Universidad Técnica de Ambato a través de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.

Por lo expuesto, se autoriza su presentación ante los organismos pertinentes.



**Ing. Mg. Ricardo Morales Fiallos**

MIEMBRO



**Lic. Mg. María Gabriela Romero**

MIEMBRO

### ***Dedicatoria***

*Dedico todo mi trabajo y esfuerzo primordialmente a Dios por ser nuestro creador, por haberme dotado de inteligencia y fortaleza para alcanzar esta meta tan anhelada, por haber permitido afrontar con perseverancia los diferentes obstáculos que se han presentado a lo largo de mi vida universitaria.*

*A mi mamá a mis tías y a toda mi familia por ser el pilar fundamental de mi vida, por el apoyo incondicional por el amor y el cariño recibido.*

*A mis docentes de la Universidad Técnica de Ambato de la Facultad de Ciencias Humanas y la Educación por sus conocimientos y experiencias compartidas en el aula de clase.*

***Jorge Luis Vargas Vallejo***

## *Agradecimiento*

*Quiero expresar mis palabras de agradecimiento en primer lugar a Dios por darme el regalo más preciado que es la vida, por sus infinitas bendiciones y por haber permitido cumplir con este propósito.*

*A mi mamá Dolores Vallejo quien con su eterno amor supo apoyarme en todo momento, a mis tías Gladys y Magda Vallejo por brindarme mucho cariño, por sus enseñanzas y sus sabios consejos.*

*A la Universidad Técnica de Ambato por abrirme sus puertas del conocimiento para formarme como profesional, a la Facultad de Ciencias Humanas y la Educación y en especial a mi tutor el Ing. Diego Carrillo Mg. Por su instrucción y su valioso tiempo dedicado para desarrollar este proyecto de investigación.*

*Jorge Luis Vargas Vallejo.*

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I</b> .....	1
<b>EL PROBLEMA</b> .....	1
1.1 Tema.....	1
1.2 Planteamiento del problema.....	1
1.2.1 Contextualización.....	1
1.2.2 Análisis Crítico .....	2
1.2.3 Prognosis .....	3
1.2.4 Formulación del problema .....	3
1.2.5 Interrogantes investigativas.....	3
1.2.6 Delimitación del objeto de investigación.....	4
1.3 Justificación.....	4
1.4 Objetivos .....	5
1.4.1 General .....	5
1.4.2 Específicos .....	5
<b>CAPÍTULO II</b> .....	6
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	6
2.1. Antecedentes Investigativos.....	6
2.2. Fundamentación Filosófica .....	8
2.3. Fundamentación Legal .....	9
2.4. Categorías Fundamentales .....	10
2.5 Hipótesis.....	33
2.6 Señalamiento de variables.....	33
<b>CAPÍTULO III</b> .....	34
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	34
3.1 Enfoque Investigativo .....	34
3.1.1 Enfoque cuali-cuantitativo .....	34
3.2 Modalidad básica de la investigación .....	34
3.2.1 Investigación de campo.....	34
3.2.2 Investigación bibliográfica-documental.....	34
3.3 Nivel o tipo de Investigación .....	35
3.3.1 Nivel Correlacional .....	35
3.3.2 Nivel Descriptiva .....	35
3.3.3 Nivel Exploratoria.....	35
3.4 Población y Muestra.....	35



3.5 Operacionalización de Variables.....	37
3.6 Plan de Recolección de Información.....	39
3.7 Plan de Procesamiento de la información .....	39
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	40
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	40
4.1 Análisis de los resultados .....	40
4.2 Verificación de hipótesis.....	51
4.2.1 Planteamiento de la Hipótesis .....	51
4.2.2 Nivel de Significación.....	51
4.2.3 Descripción de la población .....	51
4.2.4 Especificaciones estadísticas.....	51
4.2.5 Grados de libertad .....	52
4.2.6 Recolección de datos y cálculos estadísticos .....	53
4.2.7 Cálculo del Chi cuadrado ( $X^2$ ) .....	54
4.2.8 Regla de decisión .....	54
<b>CAPÍTULO V</b> .....	55
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	55
5.1 Conclusiones .....	55
5.2 Recomendaciones.....	56
Bibliografía .....	57
<b>Anexos</b> .....	60
Anexo 1: Paper.....	61
Anexo 2: Árbol de problemas .....	76
Anexo 3: Categorías Fundamentales.....	77
Anexo 4: Constelación de ideas variable independiente.....	78
Anexo 5: Constelación de ideas variable dependiente.....	79
Anexo 6: Cuestionario de encuesta .....	80
Anexo 7: Ficha de observación .....	82
Anexo 8: Evidencias de la investigación de campo .....	83

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 2.1</b> Dimensiones de la inteligencia emocional .....	13
<b>Tabla 2.2</b> Modelo de la inteligencia emocional de Bar On .....	16
<b>Tabla 2.3</b> Tabla comparativa entre las dimensiones del clima organizacional de Likert, Litwin y Stringer.....	26
<b>Tabla 2.4</b> Niveles del comportamiento organizacional .....	30
<b>Tabla 3.5</b> Variable Independiente-Inteligencia Emocional .....	37
<b>Tabla 3.6</b> Variable Dependiente-Clima laboral .....	38
<b>Tabla 3.7</b> Plan de Recolección de Información.....	39

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 3.1</b> Población y Muestra.....	35
<b>Cuadro 4.2</b> Autocontrol Emocional .....	40
<b>Cuadro 4.3</b> Autoconciencia Emocional .....	41
<b>Cuadro 4.4</b> Gestión de las Relaciones.....	42
<b>Cuadro 4.5</b> Empatía.....	43
<b>Cuadro 4.6</b> Adaptabilidad .....	44
<b>Cuadro 4.7</b> Conciencia Social .....	45
<b>Cuadro 4.8</b> Condiciones de Trabajo.....	46
<b>Cuadro 4.9</b> Relaciones Interpersonales .....	47
<b>Cuadro 4.10</b> Liderazgo.....	48
<b>Cuadro 4.11</b> Toma de Decisiones .....	49
<b>Cuadro 4.12</b> Ambiente de Trabajo .....	50
<b>Cuadro 4.13</b> Distribución del Chi Cuadrado ( $X^2$ ).....	52
<b>Cuadro 4.14</b> Frecuencia Observada .....	53
<b>Cuadro 4.15</b> Frecuencia Esperada.....	53
<b>Cuadro 4.16</b> Cálculo del Chi cuadrado .....	54

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 4.1</b> Autocontrol Emocional .....	40
<b>Gráfico 4.2</b> Autoconciencia Emocional .....	41
<b>Gráfico 4.3</b> Gestión de las Relaciones.....	42
<b>Gráfico 4.4</b> Empatía.....	43
<b>Gráfico 4.5</b> Adaptabilidad .....	44
<b>Gráfico 4.6</b> Conciencia Social.....	45
<b>Gráfico 4.7</b> Condiciones de Trabajo.....	46
<b>Gráfico 4.8</b> Relaciones Interpersonales .....	47
<b>Gráfico 4.9</b> Liderazgo.....	48
<b>Gráfico 4.10</b> Toma de Decisiones .....	49
<b>Gráfico 4.11</b> Ambiente de Trabajo .....	50
<b>Gráfico 4.12</b> Zona de aceptación y rechazo .....	54

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**TEMA:** La inteligencia emocional en el clima laboral del Ilustre Municipio del Cantón Pelileo

**AUTOR:** Jorge Luis Vargas Vallejo

**TUTOR:** Ing. Diego Carrillo Mg.

**RESUMEN EJECUTIVO**

La presente investigación tiene como propósito determinar la incidencia de la inteligencia emocional en el clima laboral del Municipio de Pelileo, la indagación se sustenta en base a criterios de autores como: Goleman, Bar On, Salovey & Mayer, quienes plantean el estudio de la inteligencia emocional a través de diferentes modelos y teorías orientadas al manejo de las relaciones intrapersonales e interpersonales; de igual manera, se tomó como referencia la perspectiva teórica de Likert, Litwin & Stringer, para analizar a través de diversos enfoques las variables y dimensiones que revelan el clima organizacional. La metodología utilizada se enmarca dentro del tipo cuali-cuantitativo, se aplicó la técnica de la encuesta para la recolección de datos, comprobándose estadísticamente a través del método de Chi cuadrado la incidencia de la una variable sobre la otra. A nivel general, se pudo reflexionar que la inteligencia emocional influye en el clima laboral del Municipio del Pelileo, puesto que gran parte de los trabajadores afirman que en algunas ocasiones pierden el control, desencadenado conflictos en el trabajo, deficientes relaciones interpersonales y un ambiente de trabajo negativo, así mismo la inteligencia emocional guarda una relación directa en la determinación del clima laboral; por esta razón, si la inteligencia emocional de los trabajadores no es óptima, el clima laboral se verá afectado.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, competencias emocionales, relaciones humanas, clima laboral, comportamiento organizacional, desarrollo organizacional, Goleman, Bar On, Likert

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**TOPIC:** Emotional intelligence in the work environment of the Illustrious Municipality of Cantón Pelileo.

**AUTHOR:** Jorge Luis Vargas Vallejo

**TUTOR:** Ing. Diego Carrillo Mg.

**ABSTRACT**

The research has the purpose to determine the incidence of emotional intelligence in the working environment of the Municipality of Pelileo, the investigation is based on criteria of authors such as: Goleman, Bar On, Salovey and Mayer, who established the study of intelligence emotional through different models and theories oriented management intrapersonal and interpersonal relationships; likewise, it was taken as reference the theoretical perspective of Likert, Litwin and Stringer to discuss various approaches through the variables and dimensions that reveal the organizational climate. The methodology used was a qualitative and quantitative, the survey technique was applied for collect data, which then was statistically checked by chi-square method, the incidence of a variable on another. In general, it can be said that emotional intelligence influences the working environment of the Municipality of Pelileo, since many of the workers have said that have lost control sometimes, facts that has triggered conflicts at work, poor interpersonal relationships and negative work environment; likewise, emotional intelligence is directly related to the determination of the working environment; for this reason if the emotional intelligence of employees is not optimal, the work environment will be affected.

**Keywords:** Emotional intelligence, emotional skills, multiple intelligences, human relations, working environment, organizational behavior, organizational development, Goleman, Bar On, Likert

## Introducción

El actual proyecto de investigación realizado en el Ilustre Municipio del Cantón Pelileo, está desarrollado en base a la problemática de la incidencia de la inteligencia emocional en el clima laboral de la Institución, debido que se ha evidenciado que los colaboradores poseen bajo nivel y control emocional y poca iniciativa para tomar decisiones, lo cual ha generado inestabilidad emocional en los trabajadores, escasa comunicación y deficientes relaciones entre compañeros de trabajo.

Por tal motivo, se ha visto la necesidad de realizar este tipo de indagación con el propósito de analizar el nivel de desarrollo de la inteligencia emocional de los trabajadores y diagnosticar el clima laboral existente en la Institución. El presente estudio es importante porque permitirá obtener los hallazgos correspondientes a la investigación que servirán como referencia para tomar medidas correctivas en la Institución.

El estudio del proyecto investigativo se basa en cinco capítulos y en el desarrollo de un artículo científico que se detallan a continuación:

**Capítulo I El Problema.-** Este capítulo comienza con el planteamiento del problema de investigación, permitiendo analizar las causas y los efectos del mismo a través de un análisis crítico y visualizando el problema en perspectivas de futuro. Se justifica la importancia social del problema y se determinan los objetivos tanto generales como específicos.

**Capítulo II Marco Teórico.-** En este capítulo se puntualizan investigaciones previas que sirven como referencia para comprender con claridad el objeto de estudio, se plantea los enfoques que orientan toda la investigación, las categorías que sustentan las variables del problema y se determina la hipótesis de la investigación.

**Capítulo III Metodología de la Investigación.-** En este capítulo se establece el enfoque con el cual se va a investigar así mismo que modalidad seguirá la investigación y el nivel o tipo de indagación que se efectuará. Se determina la población de estudio, la operacionalización de las variables de investigación y se definen las técnicas o instrumentos que servirán de apoyo para la recolección de información.

**Capítulo IV Análisis e Interpretación de Resultados.-** Este capítulo permite examinar y dilucidar toda la información recopilada a través de las encuestas aplicadas a los trabajadores del Municipio de Pelileo, mediante la determinación de gráficos estadísticos. De igual manera permite comprobar la hipótesis planteada en el capítulo II.

**Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones.-** En este capítulo se definen las conclusiones y recomendaciones a las que ha llegado el trabajo investigativo, realizadas a través del análisis y la interpretación de las encuestas aplicadas en el Municipio de Pelileo.

**Artículo Científico.-** Está compuesto por el resumen ejecutivo, el abstract, la introducción en la que se incluye las conclusiones de indagaciones similares, la problemática, la justificación, el objetivo general y el modelo teórico utilizado para guiar la investigación. De igual manera, se describe la metodología que contiene las modalidades y los niveles de investigación, el establecimiento de la población, y el método estadístico para la comprobación de la hipótesis. Se compara el modelo teórico con los resultados estadísticos para estructurar el análisis y discusión de resultados y finalmente se establecen las conclusiones.



# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1 Tema

La Inteligencia emocional en el clima laboral del Ilustre Municipio del Cantón "Pelileo"

### 1.2 Planteamiento del problema

El bajo nivel de inteligencia emocional incide en el clima laboral del Ilustre Municipio del Cantón "Pelileo"

#### 1.2.1 Contextualización

*Según (Goleman, 2013, p.33) "La Inteligencia Emocional es el conjunto de capacidades personales que impulsan un rendimiento excepcional en las organizaciones...permitiendo trabajar en equipo y eficiencia al dirigir un proceso de cambio".*

Para la mayoría de empresas del mundo la inteligencia emocional es dos veces más importante que el coeficiente intelectual. Según Brannigan Martha, Joseph B, (1997) American Express Financial Advisors (USA) desde 1992 puso en marcha un programa de entrenamiento en Competencia Emocional para gerentes. Pam J. Smith, gestor del programa, asegura que los gerentes entrenados en esas habilidades hicieron crecer sus empresas registrando mayor retención de empleados y menor ausentismo.

En el Ecuador, se evidencia que la inteligencia emocional está tomando importancia en el ámbito laboral. Según Ney Barrionuevo, gerente de la consultora de negocios INCLUSYS, entrevistada por la Revista Lideres en el año 2012, considera que la comunicación efectiva en los ejecutivos permite mejorar la relación con sus compañeros, trabajar eficientemente en equipo, relacionarse mejor con sus clientes y crear un ambiente positivo de trabajo. Las competencias emocionales tienen un efecto positivo en las relaciones laborales y personales.

En el Municipio de Pelileo, se ha identificado realidades de funcionarios que carecen de habilidades emociones, tienen bajo nivel de control emocional y poca iniciativa para tomar decisiones, presentándose casos en que un ejecutivo en el proceso de selección fue excelente y en su trabajo deja mucho que desear, una de las causas es que no se toma en cuenta competencias relacionadas con la inteligencia emocional, influyendo así en el clima laboral y la productividad de la institución

### **1.2.2 Análisis Crítico**

El involucrar conflictos familiares en el trabajo ha traído como consecuencia la inestabilidad emocional de los trabajadores, ocasionando deficientes relaciones laborales, de tal manera que todos los trabajadores que involucran los problemas personales en el trabajo se ven afectados emocionalmente.

En el Municipio de Pelileo se ha notado que existen conflictos laborales que están causando escasa comunicación, y a su vez, bajo rendimiento en los trabajadores, por lo que la comunicación en el lugar de trabajo es deficiente y el desempeño de los trabajadores es limitando.

Por otra parte, otra de las causas evidenciadas es el manejo inadecuado de las emociones que ha ocasionado deficientes relaciones interpersonales y pérdida del control emocional en los trabajadores, desencadenando conflictos entre compañeros de trabajo, por lo que los directivos han visto la necesidad de remediar estas situaciones sin que afecte la productividad de la institución.

Otro factor crítico que se ha podido evidenciar es la presión laboral que ha generado un alto índice de estrés negativo, de tal manera que se ha aumentado la ansiedad en los trabajadores volviéndolos irritables, poco tolerantes, disminuyendo la capacidad para trabajar y resolver los problemas laborales.

Todos los elementos anteriormente mencionados son los principales factores que han ocasionado el bajo nivel de inteligencia emocional en los trabajadores, razón por la cual las condiciones de trabajo en la institución no son las adecuadas, todo esto ha generado malestar en los trabajadores y un ambiente de trabajo perjudicial.

### **1.2.3 Prognosis**

En el Municipio de Pelileo de no tratarse el bajo nivel de inteligencia emocional el comportamiento de los trabajadores tendrá una reacción negativa, lo que impedirá reconocer y manejar adecuadamente las emociones, tomar decisiones asertivas en el trabajo y mantener un equilibrio emocional en la vida personal y laboral.

Otro de los factores críticos es la escasa comunicación, de no ser estudiando se verá afectado la productividad y fuerza laboral de la organización. Por lo que el personal que no posea competencias emocionales que les permitan obtener una comunicación efectiva en el trabajo, no serán entes productivos que aporten significativamente al desarrollo de la institución.

De no ser investigado y tratado las deficientes relaciones interpersonales los trabajadores estarán sometidos a trabajar en un ambiente de trabajo negativo en donde experimentarán frustración, insatisfacción laboral y pocas ganas de trabajar. Por lo que es importante para los trabajadores tomar conciencia de las emociones, expresarlas de manera efectiva para que no afecte el estado emocional.

El factor estrés que se ha detectado dentro de la empresa al no ser intervenido tendrá como consecuencia la generación de enfermedades profesionales, afectando no solamente el estado físico sino también al estado emocional de los trabajadores. El ambiente laboral puede ser un lugar estresante, que suele empeorar cuando surgen diferencias entre los trabajadores.

### **1.2.4 Formulación del problema**

¿De qué manera incide la inteligencia emocional en el clima laboral del Ilustre Municipio del Cantón Pelileo?

### **1.2.5 Interrogantes investigativas**

¿Cuál es el nivel de desarrollo de la inteligencia emocional de los trabajadores del Ilustre Municipio del Cantón Pelileo?

¿El clima laboral de la Institución es el adecuado?

¿Cuáles son los principales hallazgos de la investigación?

### **1.2.6 Delimitación del objeto de investigación**

**Campo:** Psicología Industrial

**Área:** Recursos Humanos

**Aspecto:** Inteligencia Emocional y Clima Laboral

**Delimitación Espacial:** Ilustre Municipio del Cantón Pelileo

**Delimitación Temporal:** Periodo octubre 2015-marzo 2016

**Unidad de Observación:** Departamento de Talento Humano-Personal de la Institución

### **1.3 Justificación**

La actual investigación es **importante**, ya que permitirá identificar el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores y a su vez, el clima laboral existente en la institución, con el propósito de analizar la situación actual y elaborar un informe de los acontecimientos investigativos para que de esa manera se tomen medidas correctivas que beneficien a la organización.

El tema es **novedoso**, porque en la institución no se ha realizado este tipo de investigaciones; además, se tiene desconocimiento de la importancia de la temática dado que al talento humano se le ha tomado como un recurso más de la institución y no como entes productivos capaces de generar cambios y contribuir al progreso y desarrollo de la institución.

Es importante concientizar a la institución sobre el **impacto** favorable que podría tener aplicar este tipo de investigación, porque con los datos indagados las autoridades podrán generar planes que potencialicen el desarrollo de la inteligencia emocional y los trabajadores tomen conciencia de sus emociones.

La presente investigación es **factible**, ya que se cuenta con la autorización de los directivos del Municipio del Cantón Pelileo; así como también con los recursos financieros, materiales y humanos para llevar a cabo la indagación.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 General**

Investigar como la inteligencia emocional influye en el clima laboral del Ilustre Municipio del Cantón "Pelileo"

### **1.4.2 Específicos**

1. Analizar el nivel de desarrollo de la inteligencia emocional de los trabajadores del Ilustre Municipio del Cantón Pelileo.
2. Diagnosticar el clima laboral existente en el Ilustre Municipio del Cantón Pelileo
3. Estructurar un informe que contenga los hallazgos principales de la investigación

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes Investigativos

Con el propósito de conocer cuál es la impresión que han tenido otros autores sobre las variables de investigación, se recurrió a los diferentes repositorios de universidades nacionales, así como también a artículos de revistas científicas internacionales, detallando lo siguiente:

Del repositorio de la Universidad Técnica de Ambato el tema: “La inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud”, realizado por la señorita Irene Carola Segovia Rivadeneira en el año 2015, cuyo objetivo general fue investigar la influencia de la inteligencia emocional en el rendimiento laboral del personal administrativo, concluye que:

*“Los factores predominantes que interfieren en el rendimiento laboral del personal administrativo son el estrés y el clima organizacional en el que se desenvuelven diariamente, falta de trabajo en equipo, compañerismo, entre otras”. (Segovia, 2015, p.83)*

Por otra parte, del repositorio de la Universidad Central de Ecuador se ha tomado como referencia el trabajo de investigación realizado por la Señorita Mirian Pamela Román Félix en el año 2014 con el tema “La Inteligencia Emocional en relación al desempeño laboral del Personal de los Departamentos de Recursos Humanos y Administrativo-Financiero de la empresa Vicunha Téxtil”, el objetivo principal fue determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el desempeño laboral del Personal de la empresa, concluyendo que:

Al existir un adecuado nivel de conciencia y expresión emocional propia y una conciencia emocional de los otros, es decir de los compañeros de trabajo, posibilita un mayor coeficiente de relacionamiento entre ellos, lo que indudablemente permite un mejor trabajo en equipo y un mayor desempeño laboral del grupo. (Román, 2014, p.117)

Para brindar mayor carácter a la investigación desde el punto de vista científico, se recurrió a revistas especializadas, dado que las tesis tienen un aporte más bien académico pero el punto de vista científico es importante porque probablemente las investigaciones se han analizado a través de laboratorios y estadígrafos con más profundidad las variables de estudio.

En el artículo científico desarrollado por Vera de la Torre, con el tema la inteligencia emocional y el clima laboral en trabajadores con contrato temporal indefinido de una entidad municipal, en el año 2007, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y el clima laboral. Se estableció una metodología descriptiva correlacional, utilizando como herramienta de análisis la prueba Z de asimetría, coeficiente de Pearson y el coeficiente de Spearman para determinar los niveles de correlación entre las 2 variables, se utilizó como instrumentos para la recolección de datos el inventario de Bar On y la escala de clima laboral de Palma, concluyendo que:

En el cociente emocional general se observa que la mayoría de los participantes poseen un cociente emocional general promedio. De la misma manera, a un nivel promedio encontramos los componentes intrapersonal y estado de ánimo en general; el componente interpersonal se ubica en promedio pero existe una tendencia a bajo; y en los componentes de adaptabilidad y manejo de estrés son promedio con tendencia a alto. (Vera de la Torre, 2007, p.597)

El clima laboral general se encuentra entre regular y favorable. Se encontró una percepción media y favorable en los factores de realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. (Vera de la Torre, 2007, p.597)

De igual manera, de la revista científica Telos se tomó como referencia el artículo realizado por Pelakais, et al, en el año 2006, con el tema la inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES, el objetivo fue determinar la influencia de la inteligencia emocional sobre el clima organizacional. Para lo cual, se estableció una metodología descriptiva-explicativa donde se describieron las variables y se explicó la relación causa-efecto existente entre las mismas. Se utilizó como técnica la encuesta, diseñado bajo una escala tipo Likert con 5 alternativas de respuesta, concluyendo que:

Los gerentes de nivel medio en las pequeñas y medianas empresas, reconocen y manejan sus emociones en condiciones excelentes, sin embargo al analizar cada uno de los elementos que conformaron el análisis de la variable inteligencia emocional, se pudo determinar que el elemento motivación refleja una categoría de medianamente existente, factor este que hace referencia a que en los niveles gerenciales medios de las PYMES, los individuos no poseen un nivel óptimo de motivación (Cira de Pelakais et al, 2006, vol. 8, p.2)

Los gerentes medios de las mismas, tienen una excelente percepción de la organización, situación esta que les permite identificar, reconocer y aceptar el clima organizacional, evidenciándose en la medida que ellos aprueban y aceptan una estructura que les delinea su responsabilidad, que los guía a asumir retos, haciendo uso de las relaciones interpersonales. (Cira de Pelakais et al, 2006, vol. 8, p.2)

Finalmente, en el artículo científico elaborado por Enríquez et al, en el año 2015 con el tema relación entre la inteligencia emocional con el desempeño laboral, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la organización Amanecer Médico. Se utilizó la metodología correlacional en la investigación debido a la naturaleza no experimental y comparativa de las 2 variables, utilizando como herramienta de análisis al coeficiente de Pearson, el cual es el estadístico más indicado para determinar el nivel de incidencia entre una variable y la otra, concluyendo que:

Las emociones juegan un papel fundamental en nuestras reacciones ante situaciones que se nos presentan, es decir no podemos desvincularnos de lo que sentimos, es primordial tener conocimiento sobre ellas para aceptarlas de tal forma que resulten beneficiosas para el individuo y la organización. (Enríquez et al, 2015, p.46)

## **2.2. Fundamentación Filosófica**

La actual investigación se basa en el paradigma critico-propositivo; critico porque se analizará la variable independiente; la inteligencia emocional y su gran incidencia que tiene en el clima laboral de la Institución, permitiendo comprender el fenómeno de estudio para en base a lo estudiando tomar acciones correctivas que favorezcan el bienestar de los trabajadores y el progreso de la Institución.



El estudio investigativo es propositivo, porque se estructurará un informe detallado de las averiguaciones correspondientes al objeto de estudio, con la finalidad de erradicar el problema existente; y que, los directivos concienticen la importancia de desarrollar habilidades emocionales en los trabajadores, permitiendo poseer talento humano emocionalmente inteligente.

La investigación también se desarrollará dentro de un enfoque humanista por la razón de que se trabajará con personas, siendo estos la pieza fundamental en toda acción individual o colectiva, buscando el desarrollo pleno e integral de su vida social y laboral.

Los valores que se respeta en el proceso investigativo son: la discreción, transparencia y absoluta confidencialidad de la información emitida por los funcionarios del municipio con el propósito de salvaguardar la imagen institucional.

### **2.3. Fundamentación Legal**

De acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador de 2008.- Sección octava Trabajo y seguridad social.

**Art. 33.-** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

En la Constitución de la República del Ecuador (2010), Título II Derechos, Sección tercera Comunicación e información.

**Art. 16.-** Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.
2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.
3. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.

Del Reglamento General de la Ley Orgánica del Servidor Público en el Capítulo I de la Carrera del Servicio Publico

**Art. 122.- Orientación de la carrera del servicio público.-** Se orienta a promover, atraer, motivar, mejorar y retener a las y los servidores públicos que demuestren las competencias más adecuadas; permitir su estabilidad y promoción; y, elevar los niveles de eficiencia del Servicio Público.

En el Capítulo VIII relacionado a la Salud Ocupacional

**Artículo 228.- De la Prestación de los Servicios.-** Las instituciones “asegurarán a las y los servidores públicos el derecho a prestar sus servicios en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud ocupacional, comprendida ésta como la protección y el mejoramiento de la salud física, mental, social y espiritual, para lo cual el Estado a través de las máximas autoridades de las instituciones estatales, desarrollando programas integrales”.

## **2.4. Categorías Fundamentales**

### **Variable Independiente**

#### **Inteligencia Emocional**

Según Bradberry & Greaves (2012, p.18) *“La inteligencia emocional es la capacidad de reconocer y entender las emociones de uno mismo y las de los demás, y la capacidad de utilizar esa información para gestionar el comportamiento y las relaciones”*. De tal manera que al poseer habilidades emocionales podemos expresar efectivamente nuestros pensamientos, sentimientos y emociones para gestionar adecuadamente nuestro comportamiento y comprender el de los demás.

Para Acosta (2013, p.19) *“La inteligencia emocional es la capacidad de sentir, entender, controlar y modificar los estados de ánimo en uno mismo y gestionar inteligentemente la relación con los demás”*. La práctica de la inteligencia emocional permite tomar conciencia de nuestros propios estados de ánimo, en reconocer las emociones que sentimos y saber cómo influyen en nosotros y en los demás, permitiendo identificar aspectos positivos y negativos de nuestra personalidad para en base a ello poder mejorar las relaciones interpersonales y la adecuada toma de decisiones.

La Inteligencia Emocional considera el dominio emocional, la motivación, perseverancia, disciplina y comprensión hacia los otros. De igual manera, plantea que la persona emocionalmente inteligente es consciente de sí misma, vive el aquí y el ahora, no permitiendo que alguna emoción destruya o altere su equilibrio. (Carrión, 2010, p.54)

La inteligencia emocional consiste en procesar de manera racional las respuestas emocionales, en crear un diálogo entre la inteligencia y la emoción. Este diálogo entre razón y emoción no implica actuar lógicamente y fríamente, ni tampoco hacerlo de manera visceral y apasionada. La inteligencia emocional dará una respuesta emocional adecuada según el contexto, después de un análisis racional (Barceló, 2013, p.13)

Haciendo énfasis en las conceptualizaciones propuestas por varios autores la inteligencia emocional no es más que la capacidad que tienen los seres humanos para controlar, modificar y manejar sus propios estados de ánimo y de los demás, partiendo de la premisa de que el ser humano es un ente dotado de inteligencia que piensa y actúa de acuerdo al contexto en el que se desenvuelve y que su comportamiento depende del grado de adaptabilidad y tolerancia al mismo.

El poseer la capacidad de ser personas emocionalmente inteligentes, se tendrá la habilidad de relacionarse fácilmente con los demás, mantener una comunicación efectiva, tomar decisiones asertivas y mantener un equilibrio emocional en nuestra vida personal y laboral.

La Inteligencia emocional es ese algo que hay en cada uno de nosotros que es un poco intangible. Influye en nuestra forma de gestionar nuestro comportamiento, de sortear las complejidades sociales y de tomar decisiones personales que nos permitan obtener resultados positivos. (Bradberry & Greaves, 2012, p.18)

La forma de cómo nos sentimos tiene una influencia muy directa en nuestro comportamiento por lo que las personas con un bajo nivel de inteligencia emocional no serán capaces de generar cambios y asumir retos en su vida personal. Es importante que el ser humano desarrolle su inteligencia emocional para que pueda comprender sus sentimientos y emociones y afrontar situaciones motivándose así mismo para que logre establecer un equilibrio en su vida personal.

## **Teoría de la Inteligencia Emocional de Goleman**

Para la mayoría de empresas del mundo la inteligencia emocional de los trabajadores es el mayor capital de inversión puesto que su éxito y desarrollo depende del factor humano; por tal razón varias empresas están tomando importancia dicha capacidad a la hora de seleccionar nuevo personal para las empresas, considerando a la inteligencia emocional como una inversión a corto y largo plazo capaz de optimizar el desempeño de los trabajadores mejorar las relaciones de trabajo y generar productividad para las organizaciones.

Por tal motivo, varios autores han realizado investigaciones de las capacidades que poseen los seres humanos originando diversos modelos y teorías en la que trata aspectos importantes y básicos de la inteligencia emocional.

Según Goleman (2013, p.15). La Inteligencia Emocional está fundamentada en cuatro competencias básicas, sub divididas en personales y sociales. Las competencias personales determinan el dominio de sí mismo y las competencias sociales establecen el manejo de las relaciones. Estas cuatro competencias son: Autoconciencia, Autogestión, Conciencia social y Gestión de relaciones. Divididas los dos primeros componentes en competencias personales y las dos últimas en competencias sociales.

- **Autoconciencia:** Respecto a esta competencia se puede mencionar que es la capacidad que tienen las personas de conocerse a si mismos de saber lo que están sintiendo en un momento determinado.
- **Autogestión:** En cuando a la competencia de autogestión se define como la capacidad para manejar adecuadamente los sentimientos y emociones de manera que se pueda controlar con facilidad en situaciones críticas.
- **Conciencia social:** Se define como la capacidad se ser reflexivo y empático con los estados emocionales de las personas que le rodean de forma que se pueda ubicar en su lugar y comprender los sentimientos y emociones.

- **Gestión de las relaciones:** Esta competencia consiste en manejar adecuadamente las relaciones, de modo que se pueda interactuar de manera eficiente y establecer vínculos cordiales de amistad con las demás personas.

Generalmente, los seres humanos expresamos nuestras emociones en todo momento a las cuales los individuos no parecen importarles por falta de conocimiento y comprensión del funcionamiento de nuestro cerebro, el desarrollo de estas capacidades logra concienciar nuestros propios estados de ánimo para controlar adecuadamente los impulsos percibidos a la hora de ponernos en contacto con el entorno. Es por eso, que resulta importante desarrollar competencias personales de autoconciencia y autogestión emocional para comprendernos a nosotros mismos, conocer nuestras fortalezas y debilidades; y, no dejarnos llevar fácilmente por nuestros impulsos que pueden ocasionar un comportamiento no deseado. El uso de competencias sociales como la conciencia social y la gestión de las relaciones procuraran considerar factores emocionales a la hora de interactuar o manejar relaciones dentro del contexto social.

De acuerdo con Goleman (2013, p.16) *“una capacidad de inteligencia emocional subyacente es necesaria, aunque no suficiente, para manifestar una determinada competencia o habilidad laboral”*.

### **Dimensiones de la Inteligencia Emocional**

Para Goleman (2013, p.134-148) las principales dimensiones de la inteligencia emocional se clasifican de la siguiente manera:

**Tabla 2.1** Dimensiones de la inteligencia emocional

<b>Competencia</b>	<b>Característica</b>	<b>Definición característica</b>
<b>Autoconciencia</b>	Autoconciencia emocional	Consiste en reconocer nuestras emociones y la de los demás
	La autoevaluación certera	Implica conocer nuestros puntos fuertes, nuestras capacidades y limitaciones
	La confianza en uno mismo	Se refiere a la seguridad que se tiene a uno mismo y a la valoración de las propias habilidades

**Tabla 2.1** Dimensiones de la inteligencia emocional (Continuación)

<b>Autogestión</b>	Autocontrol emocional	Consiste en mantener bajo control los propios sentimientos y emociones.
	La transparencia	Se refiere a la persona que expresa sus sentimientos y acciones, con franqueza y honestidad.
	Adaptabilidad	Capacidad de adaptarse a diferentes cambios y desafíos.
	Capacidad de triunfo	Se define como un impulso de logro, un esfuerzo por mejorar o alcanzar un estándar de excelencia laboral.
	La iniciativa	Se define como la predisposición que tiene las personas para emprender acciones.
	El optimismo	Consiste en mantener una actitud positiva y actuar con perseverancia ante situaciones adversas.
<b>Conciencia social</b>	Empatía	Consiste en comprender y sentir lo que las demás personas sienten
	Conciencia organizativa	Capacidad de prever situaciones que afectan el comportamiento y desempeño de las personas y el desarrollo de la organización.
	El servicio	Es el trato amable y cordial que se otorga a las personas a la hora de responder a sus necesidades.
<b>Gestión de las relaciones</b>	Liderazgo inspirador	Capacidad que tiene una persona para inspirar, orientar, e influir positivamente en los demás
	Influencia	Capacidad de persuadir y dirigir grupos de trabajo
	El desarrollo de los demás	Consiste en cultivar capacidades a las personas y hacer aportaciones constructivas en su vida personal.
	La capacidad de impulsar el cambio	Se refiere a la capacidad de reconocer la necesidad de renovación e estimular comportamientos y acciones que posibiliten una modificación.
	Gestión de los conflictos	Capacidad de negociación y resolución de desacuerdos.
	Trabajo en equipo y colaboración	Es la suma de esfuerzos para alcanzar un objetivo en común.

**Adaptado por:** Vargas Jorge (2015)

**Fuente:** Goleman (2013) Liderazgo: el poder de la inteligencia emocional, B, S.A, p. 134-148

## **Teoría de la Inteligencia Emocional según Salovey y Mayer**

Salovey & Mayer, (1990, p.189) definieron el término inteligencia emocional como: *“la capacidad de regular los sentimientos y emociones propias así como los de los demás, de comprender y discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones”*. La inteligencia emocional logra ser fundamental en el desarrollo de las personas ya que al poseer esta habilidad nuestras acciones y comportamientos tendrán una tendencia positiva y estarán orientados a generar relaciones satisfactorias con los demás.

El modelo de habilidad considera que la Inteligencia Emocional se conceptualiza a través de cuatro habilidades básicas, que son:

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. Salovey & Mayer (citado por Berrocal & Pacheco, 2005, p.68).

- **La percepción emocional:** Es la habilidad que poseen las personas para reconocer sentimientos y emociones propios y de los demás, es decir la persona se percata de sus propios estados de ánimo y percibe de los demás a través de expresiones corporales de tal manera que se pueda identificar los estados y sensaciones que estos conllevan.
- **La facilitación o asimilación emocional:** Implica la habilidad para tener en cuenta los estados de ánimo y utilizarlos en todo proceso cognitivo de forma que facilite el razonamiento para la toma adecuada de decisiones.
- **La comprensión emocional:** Consiste en la habilidad para comprender los estados de ánimo y su relación causa-efecto permitiendo interpretar adecuadamente el significado de las emociones para resolver problemas.

- **La regulación emocional:** Es la capacidad para equilibrar emociones propias y ajenas, moderando las emociones negativas e intensificando las positivas de modo que se pueda sacar provecho en función de su utilidad.

### **Modelo de la Inteligencia Emocional de Bar On**

Segun Bar On, citado por Ugarriza (2001, p.131) *“la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades, personales, emocionales, sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y precisiones del medio”*. Nuestra inteligencia emocional es un factor preponderante a la hora de enfrentarnos a diferentes situaciones cambiantes del mundo externo, su éxito depende en reconocer, aceptar y saber expresar adecuadamente, puesto que esta capacidad al no ser bien desarrollada los individuos no tendrán una vida emocionalmente feliz tanto personal como social y laboral.

El modelo de Bar On está compuesto por cinco componentes principales que son: componente intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, componentes del manejo del estrés y componente del estado de ánimo en general; de igual manera cada una de sus dimensiones comprende de diferentes subcomponentes que son habilidades relacionadas a la inteligencia emocional.

**Tabla 2.2** Modelo de la inteligencia emocional de Bar On

<b>Componentes</b>	<b>Característica</b>	<b>Definición característica</b>
<b>Intrapersonal</b>	Comprensión emocional de sí mismo	Se refiere a la habilidad para comprender sentimientos y emociones propias y ajenas.
	Asertividad	Es la habilidad para expresar las propias emociones sin que repercuta en el estado emocional de los demás
	Auto-concepto	Capacidad de aceptarse y valorarse con los propios defectos y cualidades
	Autorrealización	Es la habilidad para realizar lo que realmente podemos y deseamos para alcanzar una vida plena
	Independencia	Se refiere a la capacidad de pensar y actuar de manera autónoma



**Tabla 2.2** Modelo de la inteligencia emocional de Bar On (Continuación)

<b>Interpersonal</b>	Empatía	Habilidad para sentir y comprender los sentimientos y emociones ajenas
	Relaciones interpersonales	Es la capacidad para establecer y mantener buenas relaciones afectivas
	Responsabilidad social	Consiste en reconocer y aceptar los compromisos con un grupo social
<b>Adaptabilidad</b>	Solución de problemas	Consiste en la capacidad para afrontar situaciones adversas, implementando soluciones efectivas.
	Prueba de la realidad	Se refiere a la capacidad para validar las emociones y discernir entre lo experimentado y lo verdadero.
	Flexibilidad	Se define como la capacidad de realizar ajustes a los estados emocionales en situaciones de crisis
<b>Manejo del estrés</b>	Tolerancia al estrés	Es la capacidad para resistir situaciones estresantes.
	Control de los impulsos	Se refiere a la capacidad que tienen las personas para equilibrar los estados emocionales.
<b>Estado de ánimo en general</b>	Felicidad	Es un estado emocional positivo que los individuos experimentan al cumplir sus propósitos.
	Optimismo	Se define como la actitud para ver el lado bueno de las cosas y actuar con perseverancia.

**Adaptado por:** Vargas Jorge (2015)

**Fuente:** Bar On, citado por Fernández & Giménez (2010) Revista digital del centro del profesorado Cuevas-Olula: La inteligencia emocional, p. 46-47

Las personas emocionalmente inteligentes son capaces de reconocer y expresar sus emociones, comprenderse a sí mismos, actualizar sus capacidades potenciales, llevar una vida regularmente saludable y feliz. Son capaces de comprender la manera como las otras personas se sienten, de tener y mantener relaciones interpersonales satisfactorias y responsables, sin llegar a ser dependientes de los demás. Son generalmente optimistas, flexibles, realistas, tienen éxito en resolver sus problemas y afrontar el estrés, sin perder el control. Bar On, citado por Ugarriza & Pajares (2005, p.18)

A través de la inteligencia emocional se podrá mejorar nuestro estilo de vida tanto personal como laboral y llevar una vida feliz. La práctica de la inteligencia emocional permite optimizar el desempeño de los trabajadores, la toma adecuada

de decisiones, el trabajo en conjunto, las relaciones entre jefes-empleados fortaleciendo el manejo adecuado de los sentimientos y emociones y permitiendo obtener a los trabajadores un equilibrio emocional, alta autoestima y una actitud positiva a la hora de enfrentar demandas exigentes de la vida y el trabajo

## **Inteligencias Múltiples**

### **Teoría de las Inteligencias Múltiples de Howard Gardner**

Existe una considerable variedad de inteligencias a las que se han referido diversos autores pero sin duda la que ha ganado terreno es la teoría propuesta por Howard Gardner (2011). Según su teoría manifiesta que el ser humano está dotado de inteligencias múltiples que incluyen las dimensiones: lingüística, lógico-matemática, espacial, musical, cinestésico-corporal, naturalista, intrapersonal e interpersonal.

Para Gardner (2011, p.21) *“las inteligencias múltiples son capacidades para resolver problemas, o para elaborar productos que son de gran valor para un determinado contexto comunitario o cultural”*. Tomando como referencia la definición propuesta por Gardner. Se considera que los seres humanos por naturaleza somos seres complejos, con diferentes capacidades que nos diferencian unos de otros, a estas capacidades se les denomina inteligencias múltiples; que se concibe como la habilidad de crear o buscar soluciones a diferentes contextos de la vida diaria.

Las inteligencias múltiples son las capacidades que tienen las personas para resolver problemas o elaborar productos que sean valorados en uno o varios ambientes culturales o comunitarios o incluso como la facultad de conocer, comprender, discernir y adaptarse. (Antunes 2012, p.11)

Cada ser humano posee diversas inteligencias y las desarrolla unas más que otras. Estas inteligencias tienen diferentes enfoques y son independientes unas de otras, pero su importancia radica en que todas trabajan juntas.

Según Gardner (2011, p.23-24) en su teoría básica sobre las inteligencias Múltiples existen ocho tipos de inteligencias

- **Lingüística:** Se refiere a la capacidad que tienen los seres humanos de pensar en palabras de utilizar y dominar el lenguaje para comunicarse eficientemente con los demás.
- **Lógico-matemática:** Con respecto a este tipo de inteligencia se define como la habilidad que tienen las personas para usar los números, resolver métodos matemáticos en base a la lógica y los conocimientos.
- **Corporal cinestésico:** Consiste en la habilidad de expresar emociones utilizando los movimientos corporales y la facilidad de realizar cualquier actividad haciendo uso de las extremidades para resolver problemas.
- **Visual-Espacial:** Es la capacidad que tiene el ser humano para visualizar objetos desde diferentes perspectivas y en base a su gran capacidad de imaginación ejecutar transformaciones sobre sus percepciones.
- **Musical:** Se define como la capacidad que tienen las personas para expresar sus sentimientos y emociones a través de la música y la habilidad para interpretar y transformar ritmos y melodías musicales.
- **Interpersonal:** Se refiere a la capacidad de establecer y mantener relaciones cordiales con las personas, de modo que se pueda entender los sentimientos y emociones y facilite la comunicación efectiva.
- **Intrapersonal:** Es la capacidad de conocerse y comprenderse a uno mismo, reconociendo de forma consciente los pensamientos, sentimientos y emociones permitiendo formar una imagen de nosotros mismos.
- **Naturalista:** Se determina como la capacidad de relacionarse con el medio ambiente comprendiendo y respetando su diversidad.

La Inteligencia es una capacidad innata que todo individuo posee desde su nacimiento y puede ser desarrollada a través del tiempo. Los seres humanos nacen con diversas capacidades que requieren ser potencializadas y para esto depende del grado de estimulación. Todas las inteligencias son igualmente importantes aunque

sean independientes de las demás pero su importancia radica en que todas trabajan justas para dar una respuesta adecuada a diferentes situaciones diarias.

### **Relaciones Humanas**

El ser humano es un ser social que no puede vivir excluido de la sociedad; una de sus necesidades fundamentales es relacionarse con las personas para que su convivencia en la sociedad sea más armoniosa, y esto será posible con una buena comunicación, un trato justo y equitativo entre todos los que le rodean.

Para Vinueza (2010, p.7) *“Las relaciones humanas se ocupan de la habilidad de llevarse bien con las personas y de crear relaciones satisfactorias. Esta habilidad es importante ya que afecta a todos los medios en los que la persona se desenvuelve”*. El acto de llevarse bien con todos, de sobrellevar las diferencias que existen entre unos y otros sin discriminar el estatus social, raza, género de las personas se concibe como “relaciones humanas”.

Las relaciones humanas son las acciones y actitudes desarrolladas a partir de los contactos entre personas y grupos; las relaciones humanas son básicas para el desarrollo individual e intelectual de cada ser humano, gracias a lo antes mencionado se constituyen las sociedades, tanto las más pequeñas como las más grandes, este conjunto de interacciones es el que permite que los sujetos convivan en forma cordial y amistosa, al basarse en ciertas reglas aceptadas por todos los integrantes de la sociedad y en reconocimiento del respeto por los derechos individuales. (Aranda, 2012, p. 88)

Las relaciones humanas se ocupan de generar vínculos cordiales y afectivos de amistad entre las personas. Son de vital importancia porque facilita interactuar al hombre con la sociedad y desenvolverse de manera satisfactoria en el entorno laboral. Al existir gratas relaciones de trabajo las personas podrán trabajar eficientemente, generar resultados positivos para la empresa, satisfacer los objetivos organizacionales y personales.

### **Formas de relacionarse con los demás**

De acuerdo con Vinueza (2010, p.17) se dan tres formas de relacionarse a nivel personal

- **Relación Antipática:** Esta relación se refiere cuando la persona no es aceptada socialmente y generalmente es rechazada por su actitud o comportamiento desagradable.
- **Relación Simpática:** Con respecto a este tipo de relación la persona es aceptada por su buen comportamiento, por su capacidad de relacionarse y generar estados de ánimo positivos a los demás.
- **Relación Empática:** Esta relación consiste en crear un estado de comprensión entre dos o más personas, tomando en cuenta defectos y cualidades de los demás y aceptando todos ellos en una relación productiva y armoniosa.

### **Importancia de las Relaciones Humanas**

Es primordial comprender que las personas estamos en constante interacción en todo momento y que la práctica de las relaciones humanas determina nuestra aceptación o rechazo en la sociedad, por lo que resulta ser un factor esencial en la convivencia de los seres humanos.

Para Vinuesa (2010, p.8) *“Es importante el estudio de las relaciones humanas porque con ellas podemos prevenir y superar los conflictos individuales y colectivos, en todas las áreas de la actividad humana”*. Las relaciones humanas permiten aumentar el nivel de comprensión de los sentimientos y las actuaciones de las personas a través de una adecuada gestión de las relaciones y la comunicación efectiva, de tal manera que a medida de que las relaciones sean productivas con los demás mayor será nuestra satisfacción e inclinación hacia una vida feliz, y por consiguiente a medida de que la interacción con los demás no sea la adecuada aumentará nuestra tendencia a vivir en una vida de conflictos y problemas. Las relaciones humanas dentro del campo laboral son imprescindibles, puesto que con ellas se puede reducir los conflictos y superar cualquier dilema existente, por otra parte, si no se fomenta una relación cordial y afectiva entre todos los trabajadores puede afectar la autoestima de las personas, limitar su desempeño, la productividad organizacional y ocasionar un ambiente caótico y desfavorable para la empresa.

## **Variable Dependiente**

### **Clima Laboral**

El Clima Organizacional se define como un conjunto de percepciones personales utilizadas para describir a una organización y distinguirla de otras, su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento organizacional y en la satisfacción del personal de la organización. (Uribe, 2014, p.44).

Es notorio que el clima organizacional influye directamente en el comportamiento de los individuos generando malestar e inestabilidad en el trabajo, por lo que resulta importante para las empresas destinar algún tipo de recurso que puedan solventar este tipo de necesidades.

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano...Esta relacionado con el "saber hacer" del directivo con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno. (Arrollo, 2012, p.110).

Es importante resaltar que varios son los factores que determinan el clima laboral por lo que si uno de estos sufren cambios o modificaciones los otros también se verán afectados, es por eso que las organizaciones deberán efectuar intervenciones con el propósito de generar mejores condiciones de trabajo para sus empleados.

El clima es la "atmósfera" psicológica y social que rodea el ambiente de trabajo, es el conjunto de percepciones que tienen los trabajadores acerca de las condiciones del ambiente de trabajo y la resultante de las emociones, sentimientos y actitudes que surgen en las comunicaciones e interacciones de los integrantes de una organización. (Cuevas, 2011, p.56).

El clima organizacional es la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta. (Chiavenato, 2011, p.74)

Como lo indican varios autores el clima organizacional está compuesto por un conjunto de características inherentes a la organización, estas características tienen que ver con su estructura, normas, políticas, valores, procedimientos, que

interactúan constantemente con las conductas, comportamientos, y la manera de relacionarse de los trabajadores. A toda esta agrupación de características se le denomina "clima organizacional".

### **Teoría del Clima Organizacional de Likert**

En la actualidad varias son las empresas que están dedicando importancia al clima laboral en el que trabajan, considerando un factor clave de éxito para la organización. La manera en como los trabajadores se sienten en sus lugares de trabajo es el fiel reflejo de como ellos perciben su entorno, por lo que un buen clima laboral garantiza a los colaboradores desarrollar todo su potencial para obtener mayor eficiencia a la hora de trabajar, en consecuencia al no existir un adecuado ambiente de trabajo repercute negativamente provocando situaciones de conflictos, rotación laboral, insatisfacción y baja productividad para la organización.

El comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. La reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es cómo ve las cosas y no la realidad subjetiva. Likert, citado por Brunet (2004, p.9)

Según Likert, citado por Brunet (2004, p.12) *"La teoría del clima organizacional, permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa"*. El clima organizacional es un componente fundamental para las organizaciones por lo que es importante identificar y comprender el impacto que puede causar una variable sobre la otra, al parecer todas las variables son independientes pero cada una cumple un rol valioso que al interactuar determinan el ambiente laboral.

En la teoría propuesta por Likert, citado por Brunet (1987, p.29) existen tres tipos de variables que determinan las características propias una organización, las variables causales, las variables intermedias y las variables finales.

- **Variables causales:** En cuanto a este tipo de variable definida también como variable independiente depende de los logros de la organización, ya que si estas sufren algún cambio se modifican también las otras variables, y si estas permanecen sin cambios no repercutirá en las demás. Comprenden de la estructura organizacional, políticas, decisiones, competencia y actitudes que pueden ser controladas por parte de la administración.
- **Variables intermedias:** Con respecto a estas variables se caracterizan por ser de gran importancia ya que constituyen los procesos organizacionales, están enfocadas a medir el estado interno de la organización como por ejemplo: las motivaciones, las actitudes, el rendimiento, la comunicación y la toma de decisiones.
- **Variables finales:** Estas variables conocidas también como variables dependientes, surgen de la interacción entre las variables causales e intermedias, reflejan los resultados alcanzados por la organización tales como: la productividad, gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas.

De esta manera la interacción entre las tres variables, causales, intermedias y finales permiten establecer el clima laboral de una organización

### **Tipos de Clima Organizacional de Likert**

Likert, citado por Brunet (1987, p.30-32) en su teoría de los sistemas determina dos grandes tipos de clima organizacional, cada uno de ellos con 2 subdivisiones.

- **Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador:** Con respecto a este tipo de clima, los superiores no tienen confianza en sus subordinados, existe un estilo de dirección vertical en donde las decisiones de la organización son tomadas únicamente por los jefes, las relaciones interpersonales entre los superiores y los subordinados son escasas y de desconfianza, y los empleados están sometidos a trabajar en un ambiente temeroso y hostil.



- **Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista:** Dentro de este tipo de clima existe un cierto nivel de confianza entre los jefes y los empleados, las decisiones de la empresa en su gran mayoría son tomados por los niveles superiores aunque algunas decisiones se toman en los niveles inferiores, se utiliza las recompensas como mecanismos para motivar al personal a que trabaje y las relaciones que existe entre los jefes y empleados son con mayor preocupación y cordialidad.
- **Clima de tipo participativo: Sistema III–Consultivo:** Este tipo de clima se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, permitiendo a los trabajadores tomar decisiones específicas en los niveles inferiores, las recompensas ocasionales son utilizadas para incentivar a los trabajadores a optimizar su desempeño, se busca satisfacer necesidades de estima y en cuanto a la comunicación entre jefes y empleados es moderada.
- **Clima de tipo participativo: Sistema IV–Participación en grupo:** Dentro de este tipo de clima existe la plena confianza en los trabajadores por parte de la dirección, la comunicación se da de forma vertical y horizontal, se percibe una adecuada relación de amistad y confianza entre los jefes y empleados, los trabajadores son motivados por la participación, por el establecimiento de objetivos. El funcionamiento de este sistema es el trabajo en equipo como medio para alcanzar los objetivos de la organización.

Por consiguiente, la combinación de los dos tipos de sistemas autoritarios son determinantes de un clima cerrado y hostil donde su estructura denota rigidez, mientras que la combinación de los dos tipos de sistemas participativos refleja una estructura flexible creando un clima abierto y propicio para la organización. Los cuatro sistemas que propone Likert en su teoría demuestran diferentes alternativas para administrar una empresa por lo que el éxito de la gestión depende en su gran mayoría de la forma en que está constituida la organización, es decir su estructura interna, normas, políticas, reglamentos, estilo de dirección, recompensas, beneficios, personal que la conforman entre algunos otros factores.

### **Cuadro comparativo entre las dimensiones del Clima Organizacional de Likert, Litwin y Stringer**

Las dimensiones del clima organizacional están compuestas por un conjunto de características propias de una organización que intervienen en el comportamiento de los individuos en su grado de motivación, desempeño y satisfacción en el trabajo.

Likert, citado por Sandoval (2004, pg.85) en su teoría de los sistemas de organización, al igual que Litwin y Stringer precursores de la teoría del clima organizacional, manifiestan que existen una gran variedad de dimensiones que revelan el clima existente en una determinada organización.

La tabla 2.3 establece las diferencias que existen entre las dimensiones del clima organizacional planteadas por Likert, y el modelo establecido por Litwin y Stringer.

**Tabla 2.3** Tabla comparativa entre las dimensiones del clima organizacional de Likert, Litwin y Stringer

<b>Autor</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Explicación</b>
<b>Likert</b>	Los métodos de mando	Es la manera en que la dirección toma las decisiones o ejecuta su liderazgo para intervenir en el comportamiento de los trabajadores.
	Fuerzas motivacionales	Son los mecanismos que se utiliza frecuentemente la empresa para incentivar al personal a optimizar su desempeño acorde a las necesidades percibidas.
	Comunicación	Se refiere a los estilos de comunicación que utiliza la empresa con sus empleados así como también la manera en los que se lleva a cabo dichos procesos.
	Influencia	Hace referencia a la importancia de la actuación participativa entre jefes y empleados para establecer los objetivos organizacionales.
	Toma de decisiones	Hace hincapié a la pertinencia de información en que se basan las decisiones, así como el reparto de funciones para la toma adecuada de decisiones.
	Planificación	Se fundamentan en la manera en que la organización fija el sistema de objetivos que se pretende alcanzar a corto y largo plazo.

**Tabla 2.3** Tabla comparativa entre las dimensiones del clima organizacional de Likert, Litwin y Stringer (Continuación)

<b>Litwin y Stringer</b>	Control	Implica el conjunto de actividades necesarias para corregir aspectos que incurren en el buen funcionamiento de la organización.
	Objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento	Se refiere a los procesos de planificación de actividades que se requiere para lograr la eficacia organizacional
	Estructura	Es la forma en la cual los miembros pertenecientes a una organización, perciben los diferentes procesos, reglamentos, normas, políticas establecidas por la institución
	Responsabilidad	Implica la percepción que tienen los miembros de la organización en cuanto a su independencia y libre albedrío en la toma de decisiones referentes a su trabajo, así como también la apreciación de sentirse su propio jefe dentro de la institución.
	Remuneración	Se refiere a la percepción de equidad y retribución justa por los servicios ofrecidos a la institución considerando la labor ejercida y los objetivos alcanzados.
	Riesgos y toma de decisiones	Hace referencia al grado en que los individuos asumen riesgos y adoptan decisiones ante diferentes situaciones de la organización o desafíos que va imponiendo el trabajo.
	Apoyo	Es el grado de apreciación que tienen los trabajadores sobre la existencia de colaboración, amistad o ayuda de parte de los directivos y grupos de trabajo de la organización.
	Tolerancia al conflicto	Implica la manera en que los trabajadores asimilan los problemas percibidos en la organización, optando por mantener una conducta adecuada frente a las divergencias de opiniones.

**Adaptado por:** Vargas Jorge (2015)

**Fuente:** Likert, Litwin & Stringer, citado por Sandoval (2004) Concepto y definiciones del Clima Organizacional, p.85

En base a las dimensiones que proponen estos autores es evidente que existe una gran variedad de factores que influyen en el clima laboral de una empresa, a su vez el tipo de clima existente repercute en el bienestar de los trabajadores y en la

productividad de la organización. Por tal motivo, es responsabilidad de los directivos cultivar un buen ambiente de trabajo en el cual su estilo de dirección promueva confianza entre los superiores y los subordinados y favorezca la eliminación de comportamientos negativos para que de esa forma los empleados mejoren su desempeño, estén motivados y comprometidos con la organización.

### **Comportamiento Organizacional**

Para Chiavenato (2009, p.6) *“El comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos”*. De tal manera que el comportamiento organizacional se ve reflejado por la forma en que actúan o se comportan los individuos o los grupos humanos dentro de la organización en relación al entorno de trabajo, la estructura de la empresa y la cultura empresarial.

El comportamiento organizacional es el estudio de las distintas formas del comportamiento en el trabajo, tanto individual como grupal, incluyendo en análisis de las interrelaciones entre individuos y grupos, su interacción con su entorno (medio ambiente) y la conducta de unos y otros frente al cambio. (Alles, 2010, p.19)

Es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización. (Stephen, 2010, p.45)

En relación a lo que manifiestan varios autores el comportamiento organizacional es una disciplina que tiene como propósito estudiar y entender las diferentes conductas y comportamientos de los individuos a nivel personal y grupal, por lo cual es imprescindible para las organizaciones fomentar una cultura organizacional participativa, en donde todos sus miembros puedan compartir sus conocimientos, valores y creencias bajo una política de puertas abiertas para que sus empleados sientan plena satisfacción y motivación a la hora de ejecutar sus actividades en el trabajo y contribuyan al desarrollo organizacional.

## Características del comportamiento organizacional

De acuerdo con Chiavenato (2009, p.8) el CO tiene características distintivas. Es un campo del conocimiento humano vital para comprender el funcionamiento de las organizaciones. Las principales características del CO son las siguientes:

- **El CO es una disciplina científica aplicada:** Respecto a esta característica se enfoca en potencializar el desempeño de los trabajadores y toda la organización para alcanzar altos niveles de eficacia. La práctica de esta disciplina busca la satisfacción de todos sus miembros en el trabajo así como la mejora continua de la organización para alcanzar los objetivos planteados.
- **El CO se enfoca en las contingencias:** En cuanto a este enfoque hace referencia a la identificación de diferentes hechos o situaciones que afecten el comportamiento de los trabajadores y de la organización, para en base a ello poder intervenir y conseguir el máximo provecho de ellas.
- **El CO utiliza métodos científicos:** Este componente implica la importancia de la aplicación de procesos científicos que sirva como instrumento para ampliar los conocimientos y comprender apropiadamente el comportamiento existente en las organizaciones.
- **El CO sirve para administrar a las personas en las organizaciones:** Las personas constituyen las organizaciones por lo que una organización sin personas no son entidades vivas. El objetivo principal del comportamiento organizacional radica en ayudar a las personas y organizaciones a entenderse y relacionarse adecuadamente.
- **El CO se enriquece con aportaciones de varias ciencias del comportamiento:** Entre estas tenemos, las ciencias políticas que sirven como sustento para comprender la política organizacional, la antropología que se fundamenta en el estudio de la cultura institucional, la psicología que permite comprender las diferencias individuales, personalidad, conductas de los individuos, la psicología social que proporciona amplios estudios

relativos a la interacción grupal, comunicación, toma de decisiones a nivel grupal, por otra parte la sociología plantea problemas del comportamiento y las relaciones entre varios grupos sociales y la sociología organizacional estudia las relaciones existentes en la empresa y el entorno.

- **El CO está íntimamente relacionado con diversas áreas de estudio:** Como la teoría de las organizaciones, el desarrollo organizacional, la administración de recursos humanos. De esta manera el comportamiento organizacional se sustenta en estas áreas de estudio para analizar y comprender el comportamiento humano en las organizaciones.

### Niveles del comportamiento organizacional

Según Chiavenato (2009, p.10) en el estudio del comportamiento organizacional se aplica un enfoque dividido en tres niveles jerárquicos que son: macro perspectiva, perspectiva Intermedia y micro perspectiva del comportamiento organizacional.

**Tabla 2.4** Niveles del comportamiento organizacional

Nivel	Significado
<b>Macro perspectiva del CO</b>	Se refiere al estudio del comportamiento organizacional en general, es decir a todo el sistema organizacional. Se basa en liderar, comunicar, planear decisiones, manejar los conflictos así como coordinar las distintas actividades del trabajo.
<b>Perspectiva intermedia del CO</b>	Denominado también meso perspectiva del comportamiento organizacional, se refiere al estudio del comportamiento de las personas que trabajan en equipo. Pretende estimular el trabajo en conjunto y cooperativo entre los miembros del grupo para optimizar su desempeño.
<b>Micro perspectiva del CO</b>	Implica el análisis del comportamiento individual de las personas en las organizaciones. Se orienta en las aptitudes individuales que poseen las personas para cumplir con las actividades en aquello que les motiva en su satisfacción laboral y en cómo se siente en su entorno de trabajo.

**Adaptado por:** Vargas Jorge (2015)

**Fuente:** Chiavenato (2009) Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones p.10

En base a los niveles del comportamiento organizacional se puede decir que es primordial para las organizaciones comprender la importancia de cada uno de ellos para que los directivos tomen conciencia de las diferentes actitudes y formas de

comportarse de los individuos dentro de la institución y a la vez intuyan el gran impacto que puede causar estos factores en el comportamiento general de la organización.

Por lo tanto, en lo que se refiere la perspectiva macro del CO, el estilo de dirección de los directivos debe procurar gestionar adecuadamente los conflictos en la empresa, la toma de decisiones, la comunicación y los procesos de negociación. En cuanto al enfoque intermedio del CO se debería buscar formas de incentivar el trabajo colectivo para aumentar la eficacia y productividad de los grupos de trabajo y finalmente en la perspectiva micro del CO es indispensable analizar las expectativas individuales y estimular el desarrollo del potencial de los trabajadores.

### **Desarrollo Organizacional**

Para Porret (2010, p.32) *“El Desarrollo Organizacional es aquel esfuerzo planificado y continuado dirigido desde la cúspide de la empresa para incrementar la efectividad y la salud de toda organización”*. Dicho de otra manera el desarrollo organizacional se refiere a un proceso de transición es decir pasar de un estado actual a un estado nuevo en el cual todo el sistema organizacional es renovado y revitalizado acorde a las exigencias del entorno y la tecnología.

El Desarrollo organizacional es un esfuerzo integrado para realizar un cambio planeado que abarca a la organización en su conjunto. El desarrollo organizacional constituye un programa educativo de largo plazo orientado a mejorar los procesos de resolución de problemas y de renovación de una organización. Chiavenato (2011, p.350)

El desarrollo organizacional es un esfuerzo planificado de toda la organización y controlado desde el nivel más alto para incrementar la efectividad y el bienestar de la organización mediante intervenciones planificadas en los procesos de la organización, aplicando los conocimientos de las ciencias de la conducta. (Beckhard, 2011, p.86).

Por tanto, la finalidad que tiene el campo del desarrollo organizacional es planear un conjunto de procesos que permita adecuar la cultura empresarial a la estructura de la organización, enfatizando de esta manera al factor humano puesto que la única manera de promover el cambio es intervenir en el talento humano en su mentalidad

en su forma de comportarse y prepararles asumir nuevos retos y desafíos del mundo en el que vivimos.

### **El proceso del desarrollo organizacional**

Según Chiavenato (2011, p.352) el proceso de DO tiene 4 etapas

- **Recolección y análisis de datos:** El primer paso del proceso del DO consiste en identificar problemas o asuntos importantes de la organización mediante la utilización de métodos y técnicas propicias que permitan recopilar datos precisos y reales para el análisis correspondiente del estado actual de la organización.
- **Diagnostico organizacional:** Esta etapa consiste en interpretar la información recolectada para conocer la situación real de la organización, para lo cual es importante examinar las consecuencias, establecer prioridades, estrategias de ejecución así como los objetivos que se pretenden alcanzar.
- **Acción de intervención:** Se refiere a la fase en donde se pone en ejecución la acción de planificación del proceso de desarrollo organizacional. Se enfoca en seleccionar de todas las alternativas la más óptima para solventar las problemáticas o asuntos importantes de la organización.
- **Evaluación:** Se considera como etapa final del proceso que funciona como ciclo cerrado. De acuerdo a los datos obtenidos por la evaluación y de no ser los resultados esperados se puede realizar modificaciones del diagnóstico planteando nuevas estrategias o alternativas que permitan alcanzar los objetivos esperados del proceso de desarrollo organizacional.

Para que el desarrollo organizacional se lleve a cabo de manera efectiva y se cumpla con los objetivos, los dirigentes de la organización deben conocer con profundidad cuáles son las necesidades de los subordinados y las realidades de la organización que requieran cambios o modificaciones, para que conjuntamente con el trabajo de los consultores de DO obtengan un diagnostico valioso de la situación actual de la



organización y puedan efectuar intervenciones pertinentes que permitan solucionar las problemáticas, mejorar el sistema organizacional y por ende contribuir el desarrollo integral de la organización.

## **2.5 Hipótesis**

La Inteligencia Emocional incide en el clima laboral del Ilustre Municipio del Cantón Pelileo

## **2.6 Señalamiento de variables**

### **Variable Independiente**

Inteligencia Emocional

### **Variable Dependiente**

Clima Laboral

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Enfoque Investigativo**

##### **3.1.1 Enfoque cuali-cuantitativo**

El actual trabajo de investigación tiene un enfoque cuali-cuantitativo, cualitativo porque busca indagar información de los involucrados respecto a las variables de investigación con el fin de estructurar un informe concerniente al problema, y es cuantitativo porque se tabulará y analizará los datos que arroje la investigación, mediante un análisis estadístico para la comprobación de la hipótesis

#### **3.2 Modalidad básica de la investigación**

##### **3.2.1 Investigación de campo**

El trabajo de investigación es de campo porque se realizó en el lugar de los hechos, es decir en el entorno donde ejecutan las actividades los trabajadores del Municipio de Pelileo, para recabar información pertinente utilizando técnicas de investigación como la observación y encuestas que permitieron conocer la realidad del problema de estudio. Para lo cual se estructuró un cuestionario de once preguntas de características cerradas.

##### **3.2.2 Investigación bibliográfica-documental**

Para llevar a cabo la investigación y comprender desde diversos enfoques y criterios el fenómeno de estudio, se utilizaron fuentes de investigación tales como: 20 libros de diferentes autores, 2 tesis de grado, 3 documentos de sitios web y 8 artículos de revistas científicas, destacándose los criterios de autores como: Goleman, Salovey y Mayer, Bar On, Likert, Litwin y Stringer que fueron de gran utilidad en la indagación para ampliar el conocimiento y desarrollar claramente el estudio de la problemática.

### 3.3 Nivel o tipo de Investigación

#### 3.3.1 Nivel Correlacional

En el trabajo investigativo se examinó la relación que existe entre las dos variables de estudio la inteligencia emocional de los trabajadores y el clima laboral existente en la Institución, para determinar de qué manera incide la una variable sobre la otra.

#### 3.3.2 Nivel Descriptiva

El enfoque que obtuvo la investigación fue descriptiva dado que se analizó, detalló e interpretó el problema de estudio, para poder identificar la causa mayor del bajo nivel y control emocional de los trabajadores del Municipio de Pelileo.

#### 3.3.3 Nivel Exploratoria

Permite conocer de más cerca la realidad del caso y explorar la situación actual por la que atraviesa la Institución, mediante el respectivo análisis de las emociones que transmiten los trabajadores con los compañeros de trabajo en el ambiente laboral.

### 3.4 Población y Muestra

En el actual trabajo de investigación, la totalidad de la población es de 200 personas, por ser una población grande se realizó la técnica del muestreo que permitió trabajar con un porcentaje de la población con mayor presión.

#### Población y Muestra del Municipio del Cantón Pelileo

**Cuadro 3.1 Población y Muestra**

N <sup>a</sup>	Población	Muestra
1	Trabajadores Municipio del Cantón Pelileo	132
	200	

**Elaborado por:** Vargas Jorge (2015)

**Fórmula del cálculo de muestra estadística:**

$$n = \frac{N O^2 Z^2}{e^2(N - 1) + O^2 Z^2}$$

**Donde:**

N= Tamaño de la población

O= Desviación estándar

Z= Intervalo de Confianza

e= error de la muestra aceptable

**Remplazando:**

$$n = \frac{200(0,5)^2(1,96)^2}{(0,05)^2(200 - 1) + (0,5)^2(1,96)^2}$$

$$n = \frac{192,08}{1,4579}$$

$$n = 131,75$$

Entonces la muestra asciende a 132 trabajadores quienes fueron aplicados las encuestas en el Ilustre Municipio del Cantón Pelileo

### 3.5 Operacionalización de Variables

**Tabla 3.5** Variable Independiente-Inteligencia Emocional

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e instrumentos
<p>La Inteligencia Emocional es el conjunto de capacidades personales que impulsan un rendimiento excepcional en las organizaciones...permitiendo trabajar en equipo y eficiencia al dirigir un proceso de cambio. (Goleman, 2013, p.33)</p>	<p>Conjunto de capacidades</p> <p>Rendimiento</p>	<p>Autoconciencia Autogestión Conciencia social Gestión de las relaciones</p> <p>Cumplimiento de Objetivos Cumplimiento de responsabilidades</p>	<p>¿Ha habido ocasiones en las que usted ha perdido el control estando en el trabajo y esto ha ocasionado conflictos con otras personas?</p> <p>¿Le es difícil expresar sus emociones?</p> <p>¿Se relaciona fácilmente con sus compañeros de trabajo?</p> <p>¿Cuándo usted tiene un problema siente que sus compañeros de trabajo y directivos entienden dichas situaciones y tratan de generar un entorno más favorable para su desempeño?</p> <p>¿Cuándo un trabajador realiza de manera inadecuada su trabajo, se utiliza con frecuencia la crítica o el sarcasmo?</p> <p>¿Se adapta usted con facilidad a los cambios que se generan en su cargo?</p> <p>¿Ha recibido algún tipo de amonestación por no cumplir las actividades planificadas en su trabajo?</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>

**Elaborado por:** Vargas Jorge (2015)

**Variable Dependiente: Clima Laboral**

**Tabla 3.6** Variable Dependiente-Clima laboral

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e instrumentos
<p>El clima organizacional son los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el “estilo” informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada. Litwin &amp; Stringer, citado por Sandoval (2004, p.84)</p>	<p>Percepción del sistema</p> <p>Factores ambientales</p> <p>Trabajadores</p>	<p>Relaciones interpersonales</p> <p>Liderazgo</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Condiciones de trabajo</p> <p>Ambiente laboral</p> <p>Rendimiento laboral</p>	<p>¿Existen buenas relaciones interpersonales en el lugar de trabajo?</p> <p>¿Cree usted que la forma en la que se da órdenes dentro de la institución influye negativamente en el cumplimiento de objetivos?</p> <p>¿Las decisiones importantes de la institución se toman en consenso y considerando las opiniones de los diferentes trabajadores?</p> <p>¿Cuenta con todos los recursos necesarios para realizar efectivamente sus funciones?</p> <p>¿Cuándo se han presentado problemas en la Institución respeto a las relaciones entre trabajadores, las autoridades han buscado una solución que permita sobrellevar los malos entendidos?</p> <p>¿Ha participado usted o ha sido testigo de algún tipo de conflicto con otros compañeros de trabajo?</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>

**Elaborado por:** Vargas Jorge (2015)

### 3.6 Plan de Recolección de Información

**Tabla 3.7** Plan de Recolección de Información

<b>Preguntas</b>	<b>Explicación</b>
¿Para qué?	Para determinar la incidencia de la inteligencia emocional en el clima laboral de la Institución
¿De qué personas?	De los Trabajadores del Ilustre Municipio del Cantón Pelileo
¿Sobre qué aspectos?	Inteligencia emocional de los trabajadores y el clima laboral de la institución
¿Quién?	Jorge Luis Vargas Vallejo
¿A quiénes?	A los Trabajadores del Ilustre Municipio del Cantón Pelileo
¿Cuándo?	Periodo octubre 2015-Marzo 2016
¿Dónde?	Ilustre Municipio del Cantón Pelileo
¿Cuántas veces?	Una sola vez
¿Qué técnicas de recolección?	La Encuesta
¿Con qué?	Cuestionario estructurado

**Adaptado por:** Vargas Jorge (2015)

### 3.7 Plan de Procesamiento de la información

Para el respectivo levantamiento y reconocimiento de la información se estructurará un cuestionario con las preguntas de las variables en estudio, con el propósito de adquirir toda la información relacionada a la problemática. Se aplicará las encuestas a los trabajadores para tabular, analizar e interpretar los datos a través de gráficos estadísticos y de esa manera dar con los hallazgos correspondientes a la investigación.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de los resultados

**Pregunta 1.** ¿Ha habido ocasiones en las que usted ha perdido el control estando en el trabajo y esto ha ocasionado conflictos con otras personas?

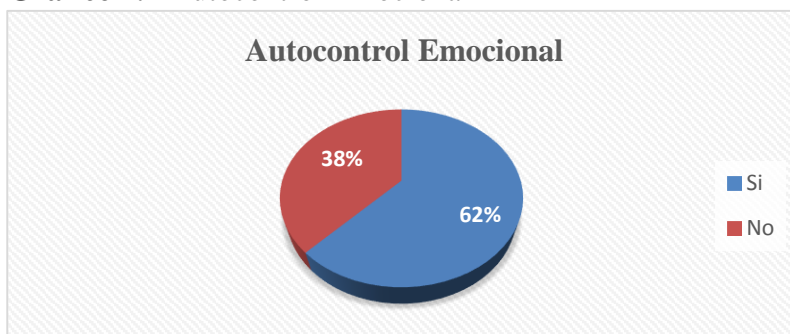
**Cuadro 4.2** Autocontrol Emocional

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	82	62%
No	50	38%
<b>TOTAL</b>	132	100%

**Fuente:** Encuesta trabajadores Municipio Pelileo

**Elaborado por:** Vargas Jorge (2015)

**Gráfico 4.1** Autocontrol Emocional



**Fuente:** Encuesta trabajadores Municipio Pelileo

**Elaborado por:** Vargas Jorge (2015)

#### **Análisis**

Del número total de los encuestados el 62% manifiesta que sí ha habido ocasiones en las que ha perdido el control estando en el trabajo, originando conflictos con otras personas, mientras que 38% restante opinan lo contrario.

#### **Interpretación**

En base a los resultados obtenidos se determina que para la mayor parte de los trabajadores han existido ocasiones en el que han perdido el control estando en el trabajo generando conflictos con otras personas, por lo que el personal no posee habilidades de inteligencia emocional, específicamente la autoconciencia que permite conocer y controlar las propias emociones de manera que no repercuta en su comportamiento y en el de los demás.



**Pregunta 2.** ¿Le es difícil expresar sus emociones?

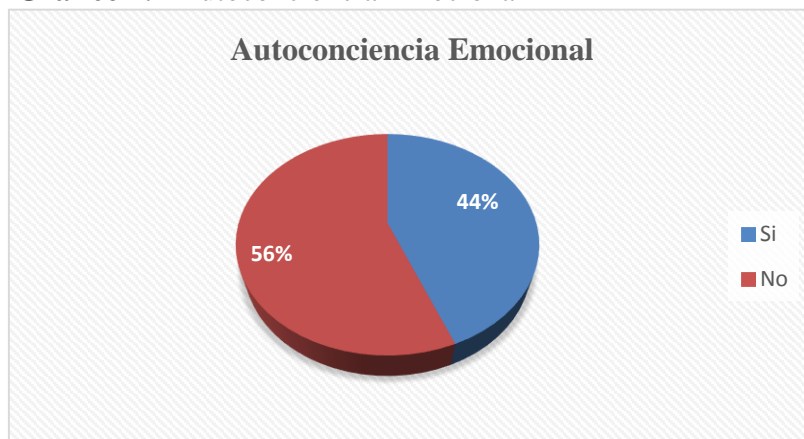
**Cuadro 4.3** Autoconciencia Emocional

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	58	44%
No	74	56%
<b>TOTAL</b>	132	100%

**Fuente:** Encuesta trabajadores Municipio Pelileo

**Elaborado por:** Vargas Jorge (2015)

**Gráfico 4.2** Autoconciencia Emocional



**Fuente:** Encuesta trabajadores Municipio Pelileo

**Elaborado por:** Vargas Jorge (2015)

**Análisis**

Mediante la encuesta realizada a los 132 trabajadores del Municipio de Pelileo, el 56% de la población mencionan que no se les dificulta expresar sus emociones mientras que 44% de la población restante dicen lo contrario.

**Interpretación**

Se puede identificar que a la mayoría de los trabajadores se les dificulta expresar sus emociones, puesto que no poseen autoconciencia de sus emociones y no conocen sus aspectos positivos y negativos de su personalidad; de igual manera, el hecho de no expresar las emociones a tiempo y de manera correcta puede influir negativamente en el rendimiento y en el ambiente laboral en el que están expuestos los trabajadores.

**Pregunta 3.** ¿Se relaciona fácilmente con sus compañeros de trabajo?

**Cuadro 4.4** Gestión de las Relaciones

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	53	40%
No	79	60%
<b>TOTAL</b>	132	100%

**Fuente:** Encuesta trabajadores Municipio Pelileo

**Elaborado por:** Vargas Jorge (2015)

**Gráfico 4.3** Gestión de las Relaciones



**Fuente:** Encuesta trabajadores Municipio Pelileo

**Elaborado por:** Vargas Jorge (2015)

### **Análisis**

Los resultados de las encuestas aplicadas demuestran que el 60% de los encuestados no se relacionan fácilmente con sus compañeros de trabajo, mientras tanto el 40% opinan que sí a la interrogante planteada.

### **Interpretación**

Gran parte de los trabajadores demuestran que no se relacionan fácilmente con sus compañeros de trabajo, debido a la carencia de competencias emocionales, por lo que puede obstruir la comunicación y generar conflictos en el área de trabajo, sin embargo un porcentaje de los trabajadores manifiestan poseer facilidad para relacionarse, siendo esto importante para desempeñar eficientemente sus actividades.

**Pregunta 4.** ¿Cuándo usted tiene un problema siente que sus compañeros de trabajo y directivos entienden dichas situaciones y tratan de generar un entorno más favorable para su desempeño?

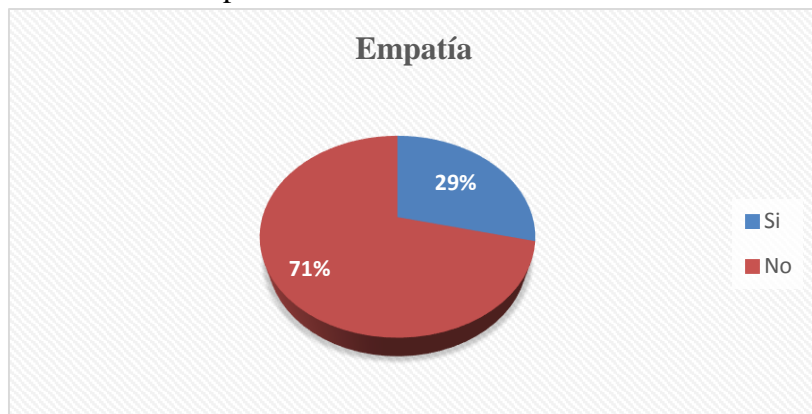
**Cuadro 4.5** Empatía

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	38	29%
No	94	71%
<b>TOTAL</b>	132	100%

**Fuente:** Encuesta trabajadores Municipio Pelileo

**Elaborado por:** Vargas Jorge (2015)

**Gráfico 4.4** Empatía



**Fuente:** Encuesta trabajadores Municipio Pelileo

**Elaborado por:** Vargas Jorge (2015)

### **Análisis**

Del total de las personas encuestadas el 71% menciona que cuando tienen un problema no sienten que sus compañeros de trabajo y directivos entienden dichas situaciones y tratan de generar un entorno más favorable para su desempeño, mientras que tan solo el 29% declaran lo contrario.

### **Interpretación**

Acorde a los resultados obtenidos se puede analizar que la mayoría de los trabajadores perciben que cuando tienen un problema no reciben apoyo de sus compañeros y de sus superiores, por tanto esto puede desencadenar a mediano o largo plazo problemas emocionales e insatisfacción laboral, producto de una acumulación de situaciones negativas.

**Pregunta 5.** ¿Se adapta usted con facilidad a los cambios que se generan en su cargo?

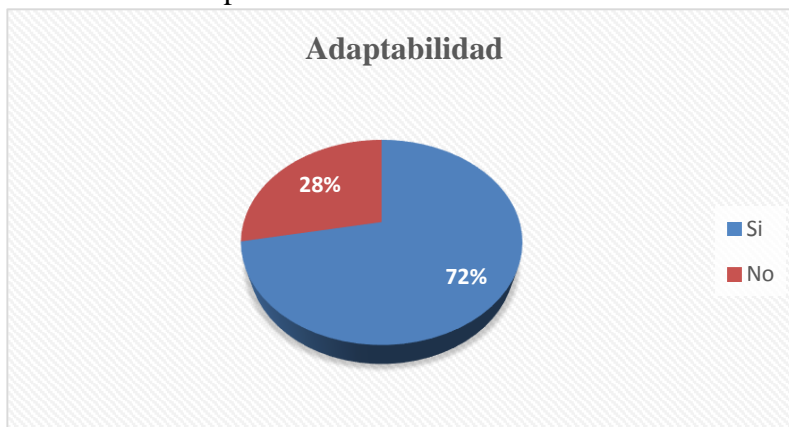
**Cuadro 4.6** Adaptabilidad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	95	72%
No	37	28%
<b>TOTAL</b>	132	100%

**Fuente:** Encuesta trabajadores Municipio Pelileo

**Elaborado por:** Vargas Jorge (2015)

**Gráfico 4.5** Adaptabilidad



**Fuente:** Encuesta trabajadores Municipio Pelileo

**Elaborado por:** Vargas Jorge (2015)

### **Análisis**

Los resultados de las encuestas indican que el 72% del personal encuestado asegura adaptarse con facilidad a los cambios que se generan en su cargo, mientras que el 28% del personal restante opina lo contrario.

### **Interpretación**

Se determina que la mayor parte de los trabajadores se adaptan con facilidad a los diferentes cambios que se generan en el puesto de trabajo, lo que indica que los trabajadores pueden asumir nuevos retos y desafíos, sin embargo un pequeño porcentaje menciona no adaptarse con facilidad, evidenciando en ellos cierta resistencia al cambio y la apertura a nuevos conocimientos.

**Pregunta 6.** ¿Cuándo un trabajador realiza de manera inadecuada su trabajo, se utiliza con frecuencia la crítica o el sarcasmo?

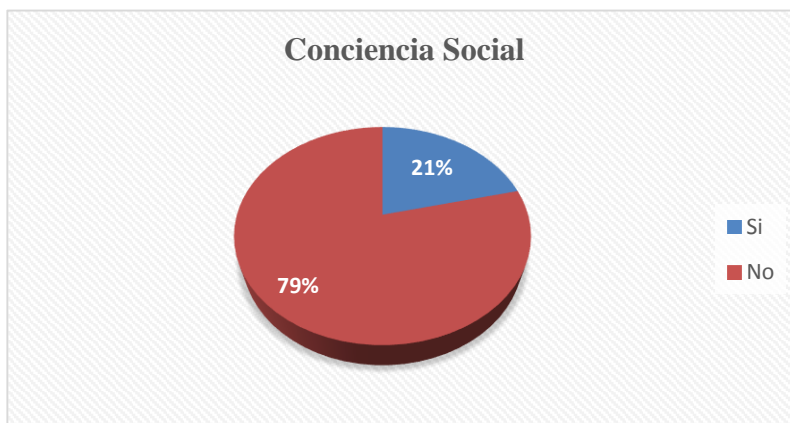
**Cuadro 4.7** Conciencia Social

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	28	21%
No	104	79%
<b>TOTAL</b>	132	100%

**Fuente:** Encuesta trabajadores Municipio Pelileo

**Elaborado por:** Vargas Jorge (2015)

**Gráfico 4.6** Conciencia Social



**Fuente:** Encuesta trabajadores Municipio Pelileo

**Elaborado por:** Vargas Jorge (2015)

### **Análisis**

Los resultados arrojados por la encuesta evidencian que el 79% de los trabajadores no han sentido una crítica destructiva o sarcasmo al realizar de manera inadecuada su trabajo, mientras que el 21% responde que si se ha sentido afectado.

### **Interpretación**

Se puede evidenciar que pocos son los trabajadores que han tenido una experiencia, en la cual producto de un mal desempeño han recibido una crítica destructiva en el lugar de trabajo, por lo que es evidente que 2 de cada 10 personas en situaciones específicas han tenido este tipo de acontecimiento.

**Pregunta 7.** ¿Cuenta con todos los recursos necesarios para realizar efectivamente sus funciones?

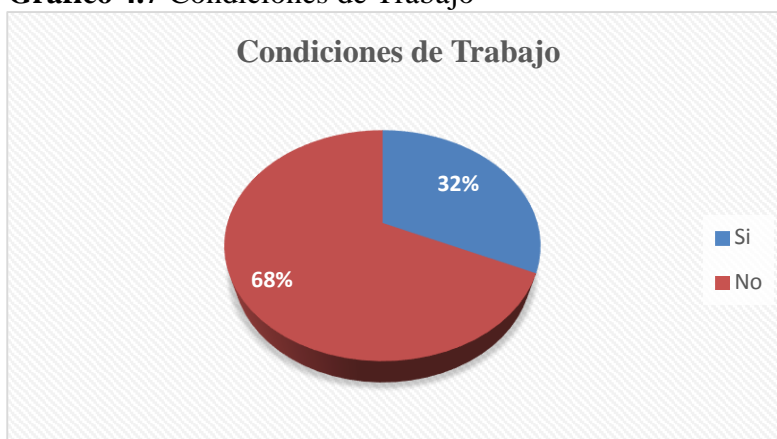
**Cuadro 4.8** Condiciones de Trabajo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	42	32%
No	90	68%
<b>TOTAL</b>	132	100%

**Fuente:** Encuesta trabajadores Municipio Pelileo

**Elaborado por:** Vargas Jorge (2015)

**Gráfico 4.7** Condiciones de Trabajo



**Fuente:** Encuesta trabajadores Municipio Pelileo

**Elaborado por:** Vargas Jorge (2015)

### **Análisis**

Mediante los resultados obtenidos el 68% de la población encuestada menciona que no cuenta con todos los recursos para efectuar eficientemente sus funciones, mientras que el 32% de la población restante consideran lo contrario.

### **Interpretación**

Gran parte de los trabajadores mencionan que no cuentan con todos los recursos que son indispensables para realizar sus actividades, por tanto puede impedir desempeñar apropiadamente su trabajo y cumplir eficientemente con las actividades del cargo, por el contrario, menos de la mitad de los trabajadores dicen poseer los recursos para realizar sus labores diarias.

**Pregunta 8.** ¿Existen buenas relaciones interpersonales en el lugar de trabajo?

**Cuadro 4.9** Relaciones Interpersonales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	56	42%
No	76	58%
<b>TOTAL</b>	132	100%

**Fuente:** Encuesta trabajadores Municipio Pelileo

**Elaborado por:** Vargas Jorge (2015)

**Gráfico 4.8** Relaciones Interpersonales



**Fuente:** Encuesta trabajadores Municipio Pelileo

**Elaborado por:** Vargas Jorge (2015)

### **Análisis**

De los trabajadores del Municipio de Pelileo, el 58% asegura que no existen buenas relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, mientras que la menor parte siendo estos el 42% opina lo contrario.

### **Interpretación**

Con los siguientes resultados se puede deducir que para más de la mitad de los trabajadores, las relaciones entre compañeros de trabajo no son las adecuadas. Mediante una interacción crítica con los encuestados se pudo investigar que esto se debe a que en algunos departamentos existen individualidades de trabajo lo cual ha generado problemas laborales.

**Pregunta 9.** ¿Cree usted que la forma en la que se da órdenes dentro de la institución influye negativamente en el cumplimiento de objetivos?

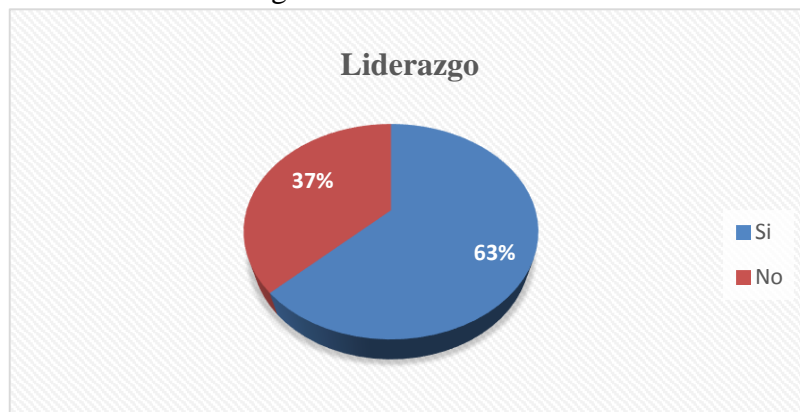
**Cuadro 4.10** Liderazgo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	83	63%
No	49	37%
<b>TOTAL</b>	132	100%

**Fuente:** Encuesta trabajadores Municipio Pelileo

**Elaborado por:** Vargas Jorge (2015)

**Gráfico 4.9** Liderazgo



**Fuente:** Encuesta trabajadores Municipio Pelileo

**Elaborado por:** Vargas Jorge (2015)

### **Análisis**

Los datos arrojados por las encuestas demuestran que el 63% de los encuestados, consideran que la forma en la que se da órdenes dentro de la institución sí influye negativamente en el cumplimiento de objetivos, mientras que solo el 37% restante mencionan lo contrario.

### **Interpretación**

De acuerdo a estos resultados se infiere que para la gran mayoría de los trabajadores el estilo de dirección y la manera en las que se ejecuta las órdenes en el trabajo repercute de manera negativa, puesto que al existir un estilo de liderazgo autoritario las relaciones de trabajo no serían adecuadas, por lo tanto esto puede afectar al desempeño de los trabajadores y el cumplimiento de los objetivos personales y organizacionales.



**Pregunta 10.** ¿Las decisiones importantes de la institución se toman en consenso y considerando las opiniones de los diferentes trabajadores?

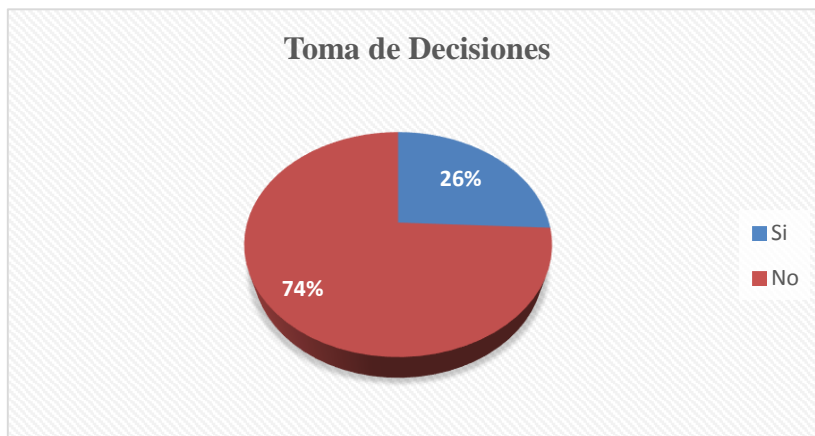
**Cuadro 4.11** Toma de Decisiones

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	34	26%
No	98	74%
<b>TOTAL</b>	132	100%

**Fuente:** Encuesta trabajadores Municipio Pelileo

**Elaborado por:** Vargas Jorge (2015)

**Gráfico 4.10** Toma de Decisiones



**Fuente:** Encuesta trabajadores Municipio Pelileo

**Elaborado por:** Vargas Jorge (2015)

### **Análisis**

Del total de las personas encuestadas el 26% manifiesta que las decisiones importantes de la institución no se toman en consenso y considerando las opiniones de los demás, mientras que tan solo el 26% opinan lo contrario.

### **Interpretación**

Se determina que la mayor parte de los trabajadores manifiestan que las decisiones importantes de la institución no son tomadas en consenso y considerando las opiniones de los demás, por lo que es evidente que los trabajadores no son tomados en cuenta y que generalmente las decisiones ejecutadas por los directivos deben ser respetadas y cumplidas por todos sin importar los desacuerdos.

**Pregunta 11.** ¿Cuándo se han presentado problemas en la Institución respecto a las relaciones entre trabajadores, las autoridades han buscado una solución que permita sobrellevar los malos entendidos?

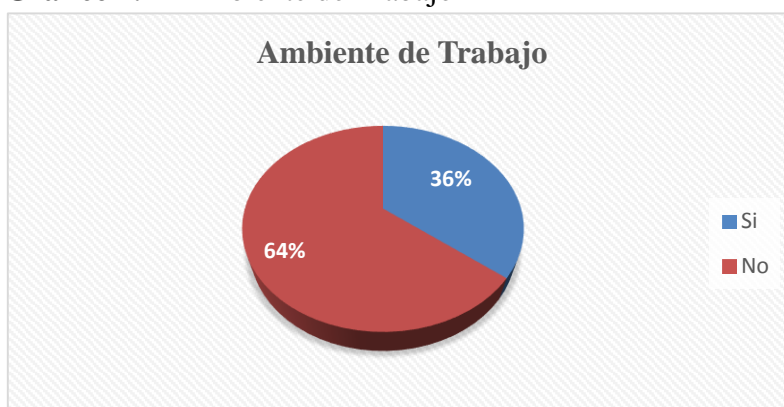
**Cuadro 4.12** Ambiente de Trabajo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	47	36%
No	85	64%
<b>TOTAL</b>	132	100%

**Fuente:** Encuesta trabajadores Municipio Pelileo

**Elaborado por:** Vargas Jorge (2015)

**Gráfico 4.11** Ambiente de Trabajo



**Fuente:** Encuesta trabajadores Municipio Pelileo

**Elaborado por:** Vargas Jorge (2015)

### **Análisis**

Los resultados de las encuestas realizadas señalan que el 64% de las personas encuestadas, afirman que cuando se han presentado problemas en la institución respecto a las relaciones interpersonales, las autoridades no buscan una pronta solución para sobrellevar los malos entendidos, mientras que solo el 36% manifiestan lo contrario a la pregunta establecida.

### **Interpretación**

Acorde a estos resultados se puede examinar que para la gran parte de los trabajadores al existir dificultades para relacionarse adecuadamente entre compañeros de trabajo, las autoridades no buscan alternativas de solución que permitan mejorar las relaciones laborales, por lo cual esto puede generar malestar en el trabajo y un ambiente laboral hostil.

## 4.2 Verificación de hipótesis

### 4.2.1 Planteamiento de la Hipótesis

**Hipótesis Alternativa: (H1)** La Inteligencia Emocional Sí incide en el clima laboral del Ilustre Municipio del Cantón Pelileo

**Hipótesis Nula: (H0)** La Inteligencia Emocional No incide en el clima laboral del Ilustre Municipio del Cantón Pelileo

### 4.2.2 Nivel de Significación

La presente investigación tendrá un nivel de confianza del 95% (0,95) Por tanto un margen de error de 5% (0,05)

### 4.2.3 Descripción de la población

La totalidad de la población está constituido por 200 personas, por ser una población grande se realizó la técnica del muestreo que permitió trabajar con un porcentaje de la población. Por lo tanto, las encuestas se aplicaron a 132 trabajadores del Ilustre Municipio del Cantón Pelileo, lo cual permitió detectar datos confiables y verídicos para la propuesta de estudio.

### 4.2.4 Especificaciones estadísticas

Para comprobar si la distribución se ajusta a la curva normal o no, mediante la técnica de CHI cuadrado, aplicaremos la siguiente formula.

$$Xc^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

**Donde:**

$Xc^2$  = Valor estadístico de Chi cuadrado

$\Sigma$  = Sumatoria

O = Frecuencia observada

E = Frecuencia esperada

Criterio= rechace la hipótesis nula si  $Xc^2 \geq Xt^2 = 5,991$

Donde  $X_C^2$  es el valor de Chi cuadrado calculando y  $X_t^2$  es el Chi teórico de la tabla, el mismo que se le obtiene ingresando el grado de libertad y el nivel de significación (0,05).

Para el cálculo del Chi cuadrado se escogieron las preguntas 1 y 4 de la VI que busca identificar si los trabajadores poseen habilidades empáticas y de autocontrol emocional con los compañeros de trabajo, en tanto que las interrogantes 8 y 10 de la VD pretende evidenciar si existen buenas relaciones interpersonales en el trabajo y si las decisiones importantes de la Institución se toman en consenso.

#### 4.2.5 Grados de libertad

Se determina los grados de libertad en función del número de preguntas y alternativas, es decir 4 preguntas que representan 4 filas y 2 columnas que representan a las alternativas de las preguntas que restadas menos 1 se obtiene los grados de libertad

$$Gl = (\text{fila} - 1) (\text{columna} - 1)$$

$$Gl = (4-1) (2-1)$$

$$Gl = (3) (1)$$

$$Gl = 3$$

Donde el  $X_t^2$  es: 7,8147

**Cuadro 4.13** Distribución del Chi Cuadrado ( $X^2$ )

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363

**Fuente:** <http://www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf>

**Elaborado por:** Vargas Jorge (2015)

Es decir existen 3 grados de libertad que en comparación con la tabla del Chi cuadrado requiere una significación superior al 7,8147 para aprobar la hipótesis alternativa.

#### 4.2.6 Recolección de datos y cálculos estadísticos

Para el cálculo de la frecuencia observada se multiplica el total vertical por el sub total horizontal y se divide para el gran total y luego se comprueba que la operación esté bien realizada ya que los totales horizontales y verticales tienen que coincidir con la tabla de frecuencia esperada.

**Cuadro 4.14** Frecuencia Observada

ITEMS	SÍ	NO	SUBTOTAL
1.- ¿Ha habido ocasiones en las que usted ha perdido el control estando en el trabajo y esto ha ocasionado conflictos con otras personas?	82	50	132
2.- ¿Cuándo usted tiene un problema siente que sus compañeros de trabajo y directivos entienden dichas situaciones y tratan de generar un entorno más favorable para su desempeño?	58	74	132
3.- Existen buenas relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.	56	76	132
4.- ¿Las decisiones importantes de la institución se toman en consenso y considerando las opiniones de los diferentes trabajadores?	34	98	132
<b>TOTAL</b>	230	298	528

**Fuente:** Datos Investigativos

**Elaborado por:** Vargas Jorge (2015)

**Cuadro 4.15** Frecuencia Esperada

ITEMS	SÍ	NO	SUBTOTAL
1.- ¿Ha habido ocasiones en las que usted ha perdido el control estando en el trabajo y esto ha ocasionado conflictos con otras personas?	57.50	74.50	132
2.- ¿Cuándo usted tiene un problema siente que sus compañeros de trabajo y directivos entienden dichas situaciones y tratan de generar un entorno más favorable para su desempeño?	57.50	74.50	132
3.- ¿Existen buenas relaciones interpersonales en el lugar de trabajo?	57.50	74.50	132
4.- ¿Las decisiones importantes de la institución se toman en consenso y considerando las opiniones de los diferentes trabajadores?	57.50	74.50	132
<b>TOTAL</b>	230	298	528

**Fuente:** Datos Investigativos

**Elaborado por:** Vargas Jorge (2015)

#### 4.2.7 Cálculo del Chi cuadrado ( $X^2$ )

**Cuadro 4.16** Cálculo del Chi cuadrado

O	E	O-E	(O-E) ^ 2	(O-E) ^ 2/E
82	57.50	24.50	600.25	10.44
50	74.50	-24.50	600.25	8.06
58	57.50	0.50	0.25	0.00
74	74.50	-0.50	0.25	0.00
56	57.50	-1.50	2.25	0.04
76	74.50	1.50	2.25	0.03
34	57.50	-23.50	552.25	9.60
98	74.50	23.50	552.25	7.41
<b>528</b>	<b>528</b>			<b>35,59</b>

**Fuente:** Datos Investigativos

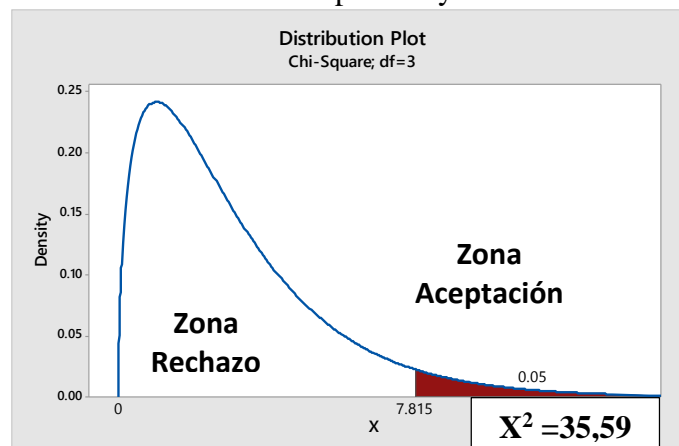
**Elaborado por:** Vargas Jorge (2015)

Valor obtenido tabla de distribución= 7,8147

Chi cuadrado calculado= 35,59

#### Representación Gráfica

**Gráfico 4.12** Zona de aceptación y rechazo



**Fuente:** minitab-untitled

**Elaborado por:** Vargas Jorge (2015)

#### 4.2.8 Regla de decisión

Para tres grados de libertad y un margen de error de 0,05 se debe obtener un valor de distribución superior a 7,8147 y como el valor del CHI cuadrado calculado es de 35.59 se encuentra fuera en la zona de aceptación, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa es decir: La Inteligencia Emocional sí incide en el clima laboral del Ilustre Municipio del Cantón Pelileo

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

Una vez realizado la investigación correspondiente al objeto de estudio se puede establecer las siguientes conclusiones.

- La inteligencia emocional sí influye en el clima laboral del Ilustre Municipio del Cantón Pelileo, puesto que gran parte de los trabajadores afirman que en algunas ocasiones pierden el control, lo cual ha desencadenado conflictos en el trabajo, deficientes relaciones interpersonales y por ende un ambiente laboral negativo.
- El nivel de desarrollo de la inteligencia emocional de los trabajadores del Municipio de Pelileo es bajo, debido que el 44% de los trabajadores según la encuesta aplicada, no poseen habilidades emocionales que permitan expresar con facilidad las emociones, tolerar las dificultades laborales y gestionar adecuadamente el comportamiento en el trabajo.
- El clima laboral existente en el Municipio de Pelileo no es el más adecuado, puesto que para el 58% de los trabajadores acorde a la encuesta aplicada, no existen buenas relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, al igual que el 68% no cuenta con todos los recursos necesarios para realizar efectivamente sus funciones, lo que ha ocasionado un ambiente caótico para la Institución.
- La inteligencia emocional guarda una relación directa en la determinación del clima laboral, por esta razón si la inteligencia emocional de los trabajadores no es óptima, el clima laboral se verá afectado, limitando el desempeño de los trabajadores y por ende la productividad de la organización.

## 5.2 Recomendaciones

- Se recomienda potencializar el desarrollo de la inteligencia emocional de los trabajadores de manera que permita reconocer y expresar las emociones a tiempo y de forma asertiva, mantener un equilibrio emocional en su vida personal y laboral. El poseer habilidades emocionales facilitará la toma adecuada de decisiones y el manejo adecuado de las relaciones sociales.
- Se recomienda a la Institución desarrollar programas de capacitación enfocados a la temática de inteligencia emocional con el propósito de que los trabajadores se conozcan a sí mismos, puedan controlar sus impulsos, y mantener una actitud empática con los demás.
- Es de gran importancia reforzar las relaciones sociales en las diferentes áreas de trabajo involucrando la participación de todos sus miembros de modo que permita optimizar las relaciones interpersonales, resolver los conflictos laborales y mejorar el ambiente laboral en el que se trabaja, para que los trabajadores se sientan motivados felices y comprometidos con la organización.
- Se sugiere a los directivos de la institución dedicar la debida importancia a los factores inteligencia emocional y clima laboral realizando intervenciones pertinentes que faciliten detectar puntos críticos de manera que se pueda corregir e impedir que afecte el desempeño de los trabajadores y la productividad de la Institución.



## **Bibliografía**

- Acosta, José. (2013). *Programación Neurolinguística e Inteligencia Emocional*. Amat.
- Alles Martha. (2010). *Comportamiento Organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias*. México: Granica S.A.
- Antunes, Celso . (2012). *Juegos para estimular las inteligencias Múltiples* . Bogotá, Colombia: Narcea .
- Aranda Baulero Mónica . (2012). *La Empresa: Comunidad de vida y relaciones humanas* . Barcelona : Erasmus .
- Arrollo Tovar Ruth . (2012). *Habilidades gerenciales: desarrollo de destrezas, competencias y actitud* . Bogotá: Ecoe .
- Barceló Manel. (2013). *Tengo Inteligencia Emocional*. Grupo Planeta Spain .
- Beckhard Richard . (2011). *Organizaciones* . México : Editorial Pearson .
- Bradberry & Greaves. (2012). *Inteligencia Emocional 2.0*. (A. G. Bertrán, Trad.) CONECTA
- Brunet Luc . (1987). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias* . México : Editorial Trillas .
- Brunet Luc. (2004). *El Clima de Trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. México: Editorial Trillas.
- Carrión, Salvador . (2010). *Inteligencia Emocional con PNL* . EDAF.
- Chiavenato Idalberto. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* . México: MC Graw Hill.
- Chiavenato, Idalberto. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Gardner Howard . (2011). *Inteligencias Múltiples* . Paidós .
- Goleman Daniel. (2013). *Leadership. The Power of Emotional Intelligence*. Barcelona (España): B,S.A., 2013.
- Porret Miquel . (2010). *Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones* . España : ESIC Editorial .
- Román Mirian. (2014). *La Inteligencia Emocional en relación al desempeño laboral del personal de los Departamentos de Recursos Humanos y Administrativo-Financiero de la empresa Vicunha Téxtil*. Quito .

- Salovey & Mayer . (1990). *Inteligencia Emocional* . México: Editorial McGraw-Hill.
- Segovia Irene. (2015). *La Inteligencia Emocional y su influencia en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud*. Ambato.
- Stephen, Robbins. (2010). *Administración de Empresas*. Canadá: Smirth.
- Uribe Jesús Felipe. (2014). *Clima y el Ambiente Organizacional*. México: El Manual Moderno.
- Vinueza Rómulo . (2010). *Relaciones Humanas* . Quito: Exitotal Ediciones .

### **Lincografía**

- Barrionuevo Ney. (31 de 08 de 2012). Las competencias ideales del ejecutivo. *Líderes*. Obtenido de <http://www.revistalideres.ec/lideres/competencias-ideales-ejecutivo.html>
- Berrocal & Pacheco. (2005). La Inteligencia Emocional y la Educación de las Emociones. 68. Obtenido de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2126754>
- Brannigan Martha, Joseph B. (1997). *Casos de Inteligencia Emocional en la empresa*. Obtenido de <http://www.inteligencia-emocional.org/trabajoyempresa/casos5.htm>
- Pelakais et al. (2006). Inteligencia Emocional y su incidencia en el Clima Organizacional. *TELOS: Revista de Estudios Interdisciplinarios*. Obtenido de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/telos/article/viewArticle/3312/4301#>
- Cuevas Juan. (11 de 03 de 2011). El Clima Organizacional. *Psicología Y Empresa*. Obtenido de <http://psicologiayempresa.com/el-clima-organizacional-conceptos.html>
- Enríquez et al. (2015). Relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño. *Ciencia & Salud*, 46. Obtenido de <http://revistas.usc.edu.co/index.php/CienciaySalud/article/view/505/432>

- Fernández Mariano & Giménez Sara. (2010). La Inteligencia Emocional y sus principales modelos. *Centro del profesorado Cuevas-Olula*, 46-47. Obtenido de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3736408>
- Sandoval María. (2004). Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional. 85. Obtenido de [http://www.ceamer.edu.mx/new/ae4/arh/MOD\\_3\\_LECT\\_3.pdf](http://www.ceamer.edu.mx/new/ae4/arh/MOD_3_LECT_3.pdf)
- Ugarriza Nelly. (2001). La Evaluación de la Inteligencia Emocional a través del inventario de Bar On. 131. Obtenido de [http://fresno.ulima.edu.pe/sf%5Csf\\_bdfde.nsf/imagenes/CCB9B0D9BD56042D05256E540056A07D/\\$file/05-persona4-ugarriza.pdf](http://fresno.ulima.edu.pe/sf%5Csf_bdfde.nsf/imagenes/CCB9B0D9BD56042D05256E540056A07D/$file/05-persona4-ugarriza.pdf)
- Ugarriza Nelly & Pajares Liz. (2005). La Evaluación de la Inteligencia Emocional a través del inventario de Bar On. 18. Obtenido de [http://fresno.ulima.edu.pe/sf/sf\\_bdfde.nsf/imagenes/DC2B90CDD90FB0D9052571D50079C02A/\\$file/01-persona8-ugarriza.pdf](http://fresno.ulima.edu.pe/sf/sf_bdfde.nsf/imagenes/DC2B90CDD90FB0D9052571D50079C02A/$file/01-persona8-ugarriza.pdf)
- Vera de la Torre. (2007). Inteligencia Emocional y Clima Laboral. 597. Obtenido de [http://www.revistacultura.com.pe/imagenes/pdf/21\\_22.pdf](http://www.revistacultura.com.pe/imagenes/pdf/21_22.pdf)

# Anexos

Anexo 1: Paper

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**



**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA  
EDUCACIÓN**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**MODALIDAD PRESENCIAL**

**ARTICULO TÉCNICO (PAPER)**

**TEMA:**

---

**“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL CLIMA LABORAL”  
(CASO MUNICIPIO DE PELILEO)**

---

**AUTOR:** Jorge Luis Vargas Vallejo

**TUTOR:** Ing. Diego Carrillo Mg.

Ambato-Ecuador

2016

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**TEMA:** La inteligencia emocional en el clima laboral del Ilustre Municipio del Cantón Pelileo

**AUTOR:** Jorge Luis Vargas Vallejo

**TUTOR:** Ing. Diego Carrillo Mg.

**RESUMEN EJECUTIVO**

La presente investigación tiene como propósito determinar la incidencia de la inteligencia emocional en el clima laboral del Municipio de Pelileo, la indagación se sustenta en base a criterios de autores como: Goleman, Bar On, Salovey & Mayer, quienes plantean el estudio de la inteligencia emocional a través de diferentes modelos y teorías orientadas al manejo de las relaciones intrapersonales e interpersonales; de igual manera, se tomó como referencia la perspectiva teórica de Likert, Litwin & Stringer, para analizar a través de diversos enfoques las variables y dimensiones que revelan el clima organizacional. La metodología utilizada se enmarca dentro del tipo cuali-cuantitativo, se aplicó la técnica de la encuesta para la recolección de datos, comprobándose estadísticamente a través del método de Chi cuadrado la incidencia de la una variable sobre la otra. A nivel general, se pudo reflexionar que la inteligencia emocional influye en el clima laboral del Municipio del Pelileo, puesto que gran parte de los trabajadores afirman que en algunas ocasiones pierden el control, desencadenado conflictos en el trabajo, deficientes relaciones interpersonales y un ambiente de trabajo negativo, así mismo la inteligencia emocional guarda una relación directa en la determinación del clima laboral; por esta razón, si la inteligencia emocional de los trabajadores no es óptima, el clima laboral se verá afectado.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, competencias emocionales, relaciones humanas, clima laboral, comportamiento organizacional, desarrollo organizacional, Goleman, Bar On, Likert

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**TOPIC:** Emotional intelligence in the work environment of the Illustrious Municipality of Cantón Pelileo.

**AUTHOR:** Jorge Luis Vargas Vallejo

**TUTOR:** Ing. Diego Carrillo Mg.

**ABSTRACT**

The research has the purpose to determine the incidence of emotional intelligence in the working environment of the Municipality of Pelileo, the investigation is based on criteria of authors such as: Goleman, Bar On, Salovey and Mayer, who established the study of intelligence emotional through different models and theories oriented management intrapersonal and interpersonal relationships; likewise, it was taken as reference the theoretical perspective of Likert, Litwin and Stringer to discuss various approaches through the variables and dimensions that reveal the organizational climate. The methodology used was a qualitative and quantitative, the survey technique was applied for collect data, which then was statistically checked by chi-square method, the incidence of a variable on another. In general, it can be said that emotional intelligence influences the working environment of the Municipality of Pelileo, since many of the workers have said that have lost control sometimes, facts that has triggered conflicts at work, poor interpersonal relationships and negative work environment; likewise, emotional intelligence is directly related to the determination of the working environment; for this reason if the emotional intelligence of employees is not optimal, the work environment will be affected.

**Keywords:** Emotional intelligence, emotional skills, multiple intelligences, human relations, working environment, organizational behavior, organizational development, Goleman, Bar On, Likert

## Introducción

En la actualidad, la mayoría de empresas del mundo están dedicando importancia al factor inteligencia emocional como una herramienta clave para el éxito de sus organizaciones puesto que, el coeficiente emocional de las personas ha pasado a ser dos veces más importante que el mismo coeficiente intelectual. La IE se ha investigado en varias revistas científicas destacándose los estudios de **Enríquez et al, López Consuelo, Veloso et al, Liébana et al, Zárate y Matviuk** quienes señalan que la inteligencia emocional se ha presentado como una característica que facilita las relaciones interpersonales, la autoconciencia de las emociones y la resolución de problemas, además potencializa la calidad de vida de las personas y a medida que una persona tenga experiencias emocionales positivas es más probable que perciba su vida con mayor satisfacción.

Las variables que investigaron los autores antes mencionados contemplan temáticas como: *“Relación de la inteligencia emocional con el clima laboral”* Enríquez et al, (2015); *“Inteligencia emocional y relaciones interpersonales”* López Consuelo (2015); *“Relación entre la inteligencia emocional, satisfacción vital, felicidad subjetiva y resiliencia”* Veloso et al, (2013); *“Inteligencia emocional y vínculo laboral”* Liébana et al, (2012); *“Inteligencia emocional y prácticas de liderazgo”* Zárate & Matviuk (2012).

Las investigaciones citadas recalcan que las emociones juegan un papel importante en nuestras reacciones a la hora de enfrentarnos a diferentes situaciones cambiantes del entorno, su éxito depende en saber reconocerlas, aceptarlas y expresarlas en su debido momento de tal forma que permita optimizar las relaciones interpersonales, gestionar adecuadamente nuestro comportamiento y lograr una actitud empática con los demás. En este sentido, el coeficiente emocional de los individuos se ha constituido en el mayor capital de inversión para las organizaciones debido a que, poseer talento humano emocionalmente inteligente con habilidades bien desarrolladas, permitirá elevar la efectividad en la vida laboral y personal; así como crear hábitos mentales que favorezcan su propio bienestar. La IE servirá como una herramienta para agregar valor a la empresa, optimizar el desempeño de los trabajadores, generar cambios, competitividad y alta productividad



Ante esta situación, el trabajo investigativo es realizado en el Municipio de Pelileo, en base a la problemática de la incidencia de la inteligencia emocional en el clima laboral dado que, se ha podido evidenciar que los colaboradores al involucrar conflictos familiares en el trabajo se ven afectados emocionalmente, de igual manera la existencia de conflictos laborales ha generado escasa comunicación entre compañeros, el manejo inadecuado de las emociones ha sido un factor influyente en cuanto a las relaciones interpersonales y la presión laboral ha ocasionado un alto índice de estrés.

Con el desarrollo de la investigación se pretende conocer como la falta de autocontrol y autoconciencia de las emociones afecta la gestión de las relaciones, la productividad y el clima laboral de la institución, al conocer estos efectos la empresa tendrá beneficios favorables porque los directivos podrán tomar decisiones acertadas eliminando el riesgo que se desaproveche el capital intelectual, debido a las barreras de comunicación humanas y a los conflictos eventuales que pueden surgir producto de la carencia de competencias emocionales.

En función del análisis descriptivo causa-efecto realizado, se pretende comprobar si la inteligencia emocional incide en el clima laboral del Municipio de Pelileo, con la finalidad de comprender la interrelación que existe entre las 2 variables y poder generar planes que permitan mejorar la atmosfera psicológica entre los colaboradores.

La investigación se desarrolla en base a modelos de la inteligencia emocional de tres autores: Goleman, Bar On; y, Salovey y Mayer, parecería ser que en algunas empresas utilizan más el modelo de Bar On que plantea el estudio de la inteligencia emocional a través de cinco componentes principales que son: componente intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y el estado de ánimo en general; en tanto que, el modelo de Goleman se fundamenta en cuatro competencias básicas: autoconciencia, autogestión, conciencia social y gestión de las relaciones; y, el de Salovey y Mayer, incluye el estudio de cuatro habilidades básicas tales como: la percepción, asimilación, comprensión y regulación de las emociones. Generalmente las teorías determinadas por estos autores, se orientan a

partir de dos vertientes: las relaciones intrapersonales que implica el conocimiento a uno mismo y las relaciones interpersonales hacia los demás. Mientras otras investigaciones aplican el modelo establecido por Bar On para sus organizaciones, el actual trabajo investigativo se fundamenta en el modelo de Goleman, el cual trata de explicar aspectos importantes y básicos de la inteligencia emocional a través de cuatro competencias básicas subdivididas en personales y sociales.

Toda situación de trabajo demanda un conjunto de factores que afectan el sistema organizacional, la productividad, satisfacción y desarrollo de la empresa, generando que los individuos estén sumergidos en un ambiente de trabajo determinado que a consecuencia de la interrelación de estos factores dan origen al clima organizacional, componente compuesto por un conjunto de características relativas a la organización que intervienen en el comportamiento de los individuos en su grado de motivación, desempeño y satisfacción; por esta razón, la forma como los individuos se sienten en el trabajo es el fiel reflejo de cómo ellos perciben su ambiente laboral.

En este sentido, se pretende analizar la variable clima laboral desde la perspectiva teórica de Likert, Litwin & Stringer quienes plantean que existe una gran variedad de dimensiones que revelan el clima existente en una organización. Brunet (2004) en la teoría del clima organizacional de Likert señala que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales; así como, por la información que los trabajadores poseen de la empresa, sus percepciones y sus capacidades, ello supone que la conducta de los trabajadores puede ser influida en gran parte por el clima organizacional, de igual manera el clima laboral puede intervenir en la conducta de los colaboradores.

## Metodología

El presente trabajo desarrolló una investigación de tipo cuali-cuantitativa que permitió recabar información de los involucrados respecto a las variables de estudio; se inició analizando las características y cualidades de los factores inteligencia emocional y clima laboral, la indagación tuvo una modalidad de campo la cual, facilitó acudir al lugar de los hechos para tener un contacto directo con la problemática y sus autores, los mismos que brindaron información primaria referente al problema de trabajo.

La investigación fue descriptiva, dado que se analizó la causa-efecto del problema en términos claros y precisos, con dicha información se identificaron los paradigmas teóricos que deberían ser estudiados en función de las dimensiones micro, meso y macro que contextualizan las variables, en este caso inteligencia emocional: inteligencias múltiples, relaciones humanas, y respecto al clima laboral: comportamiento y desarrollo organizacional, posteriormente en base a los modelos teóricos en la modalidad bibliográfica se analizaron 20 libros de diferentes autores, 2 tesis de grado, 3 documentos de sitios web y 12 artículos de revistas científicas internacionales que fueron de gran utilidad para ampliar el conocimiento y desarrollar claramente el estudio de la problemática.

Los postulados teóricos de Goleman, Likert, Litwin & Stringer fueron operacionalizados en una matriz en la cual se identificaron los indicadores para la estructuración de las preguntas, estos indicadores fueron la autoconciencia, autogestión, conciencia social, gestión de las relaciones, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, métodos de mando, toma de decisiones, y ambiente de trabajo; los que sirvieron como referencia para estructurar un cuestionario de 11 preguntas cerradas, 6 de la variable independiente (inteligencia emocional) y 5 de la variable dependiente (clima laboral) con dos alternativas de respuesta (sí y no).

El universo de investigación estuvo constituido por la totalidad de colaboradores del Ilustre Municipio de Pelileo; dado que el número de trabajadores asciende a 200 personas, se procedió a obtener una muestra estadística que con un 5% de margen de error, un 95% de nivel de confianza y 50% de heterogeneidad dió como resultado una muestra de 132 individuos.

Posterior a la recolección de datos a través de las encuestas los resultados fueron tabulados, interpretados y sistematizados, con dichas tabulaciones se procedió a comprobar la hipótesis a través del método de Chi cuadrado, para lo cual se escogieron las preguntas número 1 y 4 de la encuesta referentes a la variable independiente (inteligencia emocional) que busca analizar si los trabajadores poseen autocontrol de sus propias emociones; y, si han desarrollado habilidades empáticas con sus compañeros de trabajo. De igual manera, se prestó interés en las interrogantes 8 y 10 de la variable dependiente (clima laboral) con la intención de comprobar si existen buenas relaciones interpersonales en el trabajo; y, si las decisiones importantes de la Institución se toman en consenso y considerando las opiniones de todos los trabajadores.

Conforme al análisis de Chi cuadrado para un 95% de nivel de confianza, un 5% de margen de error y en función de 4 preguntas que representan (4 filas) y 2 opciones de respuesta que representan (2 columnas) se obtuvo 3 grados de libertad, que en comparación con la tabla del Chi cuadrado requiere una significación superior al 7,8147 para aprobar la hipótesis alternativa.

Respetando el procedimiento para el cálculo de Chi cuadrado, se diseñó una tabla de frecuencia observada en función de las preguntas y alternativas analizadas, con dicha matriz se obtuvo una suma vertical de 230 y una sumatoria horizontal de 132, lo cual multiplicado entre sí y dividido para el gran total que asciende a 528, dio como resultado una tabla de frecuencia esperada de 57,50 y 74,50 que al ser remplazado en la fórmula de Chi cuadrado permitió obtener un índice de 35,59 por ser superior al estadístico esperado permitió corroborar la hipótesis planteada, concluyéndose que la inteligencia emocional incide en el clima laboral del Municipio de Pelileo.

## **Análisis y discusión de resultados**

El análisis de los resultados se realiza en función del modelo de Goleman que implica el estudio de la inteligencia emocional a través cuatro competencias básicas, sub divididas en personales y sociales que son: Autoconciencia, Autogestión, Conciencia social y gestión de las relaciones.

En la competencia autocontrol de la inteligencia emocional se puede apreciar que para la mayor parte de los colaboradores (62%) han existido ocasiones en las que han perdido el control estando en el trabajo generando conflictos con otras personas; dato que permite deducir que el personal no posee habilidades de inteligencia emocional, específicamente la autoconciencia que facilita conocer y controlar las propias emociones de manera que no repercutan en su comportamiento y hacia los demás. Por otra parte, en la competencia autoconciencia se puede identificar que a la mayoría de los trabajadores (56%) se les dificulta expresar sus emociones, puesto que no poseen autoconciencia emocional y no conocen los aspectos positivos y negativos de su personalidad; de igual manera, el hecho de no expresar las emociones a tiempo y de manera correcta puede influir negativamente en el rendimiento y en el ambiente laboral en el que están expuestos los trabajadores. En este sentido, la inteligencia emocional logra ser fundamental en el desarrollo de las personas debido a que, los individuos al poseer un alto grado de autocontrol y autoconciencia emocional reconocerán cómo afectan sus sentimientos y sus emociones a él mismo, a los demás y a su rendimiento. Un individuo autoconsciente es capaz de regularse internamente para generar una comunicación empática que permita el trabajo sinérgico.

En la competencia gestión de las relaciones se observa que gran parte de los colaboradores (60%) no se relacionan fácilmente con sus compañeros de trabajo, debido a la carencia de competencias emocionales, hecho que puede obstruir la comunicación y generar conflictos en el área de trabajo; sin embargo, un considerable porcentaje de los trabajadores (40%) manifiestan poseer facilidad para relacionarse, lo cual constituye un factor importante para desempeñar eficientemente sus actividades. Por otro lado, en la competencia empatía se evidencia que la mayoría de los trabajadores (71%) perciben que cuando tienen un

problema no reciben apoyo de sus compañeros, tampoco sienten que sus superiores entienden dichas situaciones y traten de generar un entorno más favorable para su desempeño; por lo tanto, esto puede desencadenar a mediano o largo plazo problemas emocionales e insatisfacción laboral, producto de una acumulación de situaciones negativas en el trabajo.

El hombre al ser un ser gregario depende de otras personas para estar emocionalmente estable y dado que en el trabajo interactúa con otros individuos, es evidente que la gestión de las emociones es un factor estratégico para conseguir un clima laboral apropiado que a su vez se refleje en un desempeño efectivo, debido a que al existir adecuadas relaciones interpersonales, el trabajo en equipo se facilita y el logro de objetivos se consolida al aprovechar al máximo las capacidades de cada colaborador.

En la competencia adaptabilidad se puede constatar que la mayor parte de los trabajadores (72%) se adaptan con facilidad a los diferentes cambios que se generan en el puesto de trabajo, lo que indica que los individuos pueden asumir nuevos retos y desafíos; sin embargo, un pequeño porcentaje (28%) menciona no adaptarse con facilidad, evidenciando en ellos cierta resistencia al cambio y poca apertura a nuevos conocimientos. De igual manera, en la competencia conciencia social se puede apreciar que pocos son los colaboradores (21%) que han tenido una experiencia, en la cual producto de un mal desempeño han recibido una crítica destructiva o sarcasmo en el lugar de trabajo; por lo que, al ser un porcentaje mínimo de personas quienes opinan esto se puede inferir que se debe a un aspecto coyuntural mas no un comportamiento generalizado en la institución.

En consistencia a lo anteriormente expuesto, el desarrollo de la inteligencia emocional en el ámbito laboral es elemental puesto que permitirá a los individuos adecuar y regular sus respuestas emocionales, teniendo en cuenta su propio bien y el de los demás, así las personas emocionalmente inteligentes comprenderán las causas y consecuencias de sus emociones facilitando desarrollar habilidades para manejar los estados emocionales.

Por otra parte, la discusión referente a la variable clima laboral es abordado desde los conceptos de Likert, Litwin y Stringer quienes establecen teorías que enfocan el análisis de los siguientes componentes: control (condiciones de trabajo), influencia (relaciones interpersonales), métodos de mando (liderazgo) toma de decisiones y apoyo (ambiente de trabajo).

En el componente condiciones de trabajo se puede analizar que gran parte de los trabajadores (68%) no cuentan con todos los recursos que son indispensables para realizar sus actividades, factor que impide el desempeño apropiado en su trabajo y el cumplimiento eficiente de las actividades del cargo; además, menos de la mitad de los colaboradores (32%) dicen poseer los recursos para realizar sus labores diarias. Así mismo, en el componente relaciones interpersonales se puede apreciar que para más de la mitad de los trabajadores (58%) las relaciones entre compañeros de trabajo no son las adecuadas; en el desarrollo de la investigación con el propósito de acumular datos para el estudio y mediante una interacción crítica con los encuestados se pudo indagar que esto se debe a que en algunos departamentos existe individualismo a la hora de trabajar, lo cual ha generado problemas laborales.

En cuanto al componente liderazgo se infiere que para la gran mayoría de los colaboradores (63%) el estilo de dirección y la manera en las que se ejecuta las órdenes en el trabajo repercute de manera negativa, puesto que al existir un estilo autoritario, las relaciones de trabajo no serían adecuadas; por tanto, esto puede afectar al desempeño de los trabajadores y el cumplimiento de los objetivos personales y organizacionales. Del mismo modo, en el componente toma de decisiones se puede comprobar que para la mayor parte de los involucrados (74%) las decisiones importantes de la institución no son tomadas en consenso y considerando las opiniones de los demás; por lo que es evidente que se está desaprovechando el conocimiento y la experiencia adquirida por los trabajadores en la empresa, se está limitando el espíritu emprendedor y la generación de relaciones satisfactorias. Finalmente, en el componente ambiente de trabajo se puede constatar que para la gran parte de los trabajadores (64%), al existir dificultades para relacionarse adecuadamente entre compañeros de trabajo, las autoridades no buscan mecanismos de solución que permitan mejorar las relaciones

laborales, por tanto esto puede generar malestar en el trabajo, desmotivación y un ambiente laboral hostil. En consecuencia, la inexistencia de una atmosfera apropiada de trabajo no solo influye en las relaciones interpersonales y el desempeño de los colaboradores, sino también afecta la productividad de la Institución, por el contrario un buen ambiente de trabajo tendrá repercusiones positivas, debido que garantizará a los colaboradores desarrollar todo su potencial permitiendo obtener mayor satisfacción y eficacia a la hora de trabajar.

### **Conclusiones**

- El análisis del caso Municipio de Pelileo en el contexto del modelo de Goleman permite inferir que, el componente a la cual la Institución debe dedicar mayor importancia actualmente es el autocontrol y la autoconciencia de las emociones; debido a que, gran parte de los trabajadores afirman que en algunas ocasiones pierden el control, producto de las deficientes relaciones interpersonales y de los eventuales conflictos laborales.
- La inteligencia emocional guarda una relación directa en la determinación del clima laboral, por esta razón si la inteligencia emocional de los trabajadores no es óptima, el clima laboral se verá afectado, limitando el desempeño de los trabajadores y por ende la productividad de la organización.
- Los trabajadores del Municipio de Pelileo tienen un bajo nivel de desarrollo de la inteligencia emocional, dado que el 44% de los trabajadores según la encuesta aplicada, no poseen habilidades emocionales que permitan expresar con facilidad las emociones, tolerar las dificultades laborales y gestionar adecuadamente el comportamiento en el trabajo.
- El clima laboral existente en el Municipio de Pelileo no es el más adecuado, puesto que para el 58% de los trabajadores acorde a la encuesta aplicada, no existen buenas relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, además el 68% no cuenta con todos los recursos necesarios para realizar efectivamente sus funciones, lo que ha ocasionado un ambiente caótico para la Institución.



## Bibliografía

- Acosta, José. (2013). *Programación Neurolingüística e Inteligencia Emocional*. Amat.
- Alles Martha. (2010). *Comportamiento Organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias*. México: Granica S.A.
- Antunes, Celso . (2012). *Juegos para estimular las inteligencias Múltiples* . Bogotá, Colombia: Narcea .
- Aranda Baulero Mónica . (2012). *La Empresa: Comunidad de vida y relaciones humanas* . Barcelona : Erasmus .
- Arrollo Tovar Ruth . (2012). *Habilidades gerenciales: desarrollo de destrezas, competencias y actitud* . Bogotá: Ecoe .
- Barceló Manel. (2013). *Tengo Inteligencia Emocional*. Grupo Planeta Spain .
- Beckhard Richard . (2011). *Organizaciones* . México : Editorial Pearson .
- Bradberry & Greaves. (2012). *Inteligencia Emocional 2.0*. (A. G. Bertrán, Trad.) CONECTA
- Brunet Luc . (1987). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias* . México : Editorial Trillas .
- Brunet Luc. (2004). *El Clima de Trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. México: Editorial Trillas.
- Carrión, Salvador . (2010). *Inteligencia Emocional con PNL* . EDAF.
- Chiavenato Idalberto. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* . México: MC Graw Hill.
- Chiavenato, Idalberto. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Gardner Howard . (2011). *Inteligencias Múltiples* . Paidós .
- Goleman Daniel. (2013). *Leadership. The Power of Emotional Intelligence*. Barcelona (España): B,S.A., 2013.
- Porret Miquel . (2010). *Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones* . España : ESIC Editorial .
- Román Mirian. (2014). *La Inteligencia Emocional en relación al desempeño laboral del personal de los Departamentos de Recursos Humanos y Administrativo-Financiero de la empresa Vicunha Têxtil*. Quito .

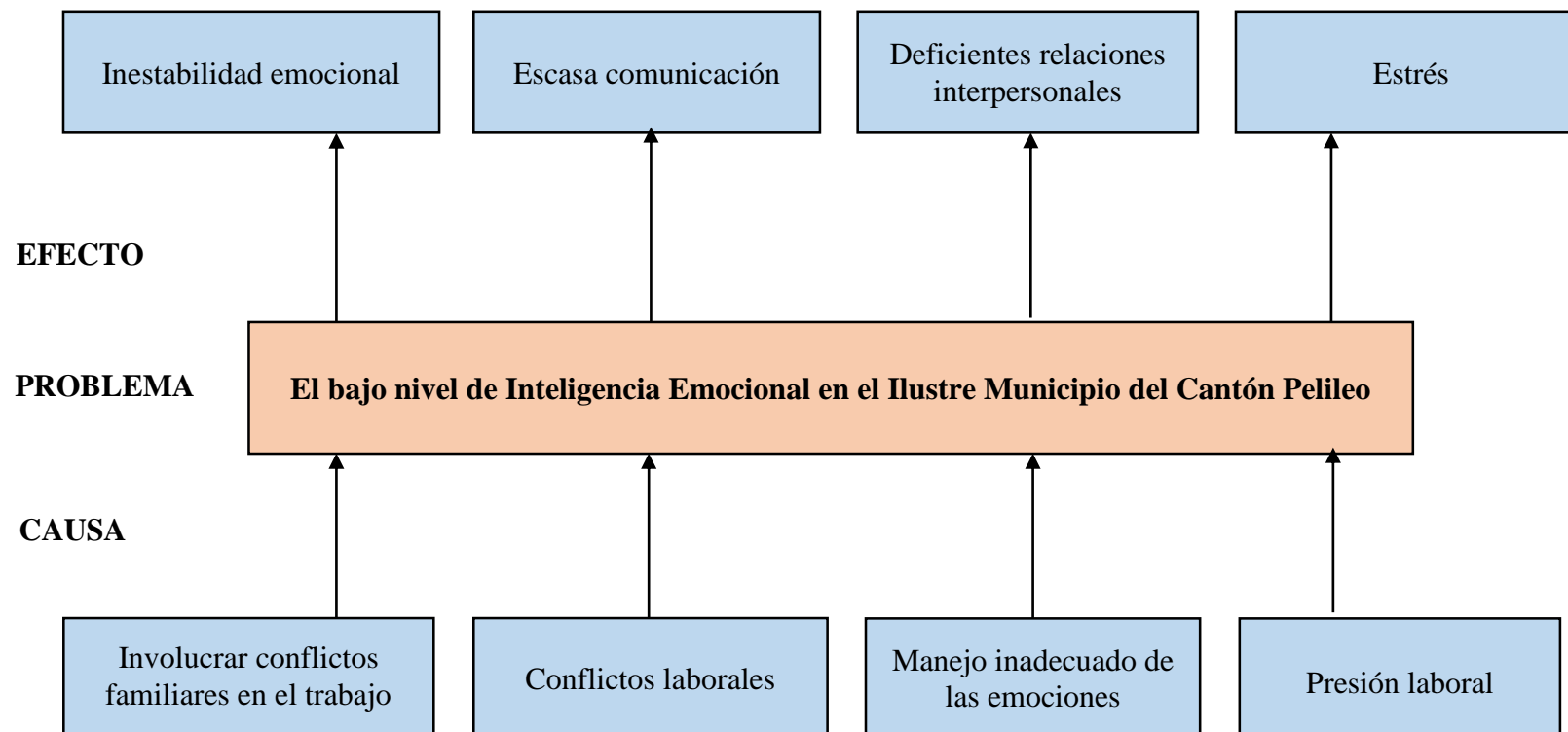
- Salovey & Mayer . (1990). *Inteligencia Emocional* . México: Editorial McGraw-Hill.
- Segovia Irene. (2015). *La Inteligencia Emocional y su influencia en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud*. Ambato.
- Stephen, Robbins. (2010). *Administración de Empresas*. Canadá: Smirth.
- Uribe Jesús Felipe. (2014). *Clima y el Ambiente Organizacional*. México: El Manual Moderno.
- Vinueza Rómulo . (2010). *Relaciones Humanas* . Quito: Exitotal Ediciones .

### **Lincografía**

- Barrionuevo Ney. (31 de 08 de 2012). Las competencias ideales del ejecutivo. *Líderes*. Obtenido de <http://www.revistalideres.ec/lideres/competencias-ideales-ejecutivo.html>
- Berrocal & Pacheco. (2005). La Inteligencia Emocional y la Educación de las Emociones. 68. Obtenido de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2126754>
- Brannigan Martha, Joseph B. (1997). *Casos de Inteligencia Emocional en la empresa*. Obtenido de <http://www.inteligencia-emocional.org/trabajoyempresa/casos5.htm>
- Pelakais et al. (2006). Inteligencia Emocional y su incidencia en el Clima Organizacional. *TELOS: Revista de Estudios Interdisciplinarios*. Obtenido de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/telos/article/viewArticle/3312/4301#>
- Cuevas Juan. (11 de 03 de 2011). El Clima Organizacional. *Psicología Y Empresa*. Obtenido de <http://psicologiayempresa.com/el-clima-organizacional-conceptos.html>
- Enríquez et al. (2015). Relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño. *Ciencia & Salud* , 41-46. Obtenido de <http://revistas.usc.edu.co/index.php/CienciaySalud/article/view/505/432>

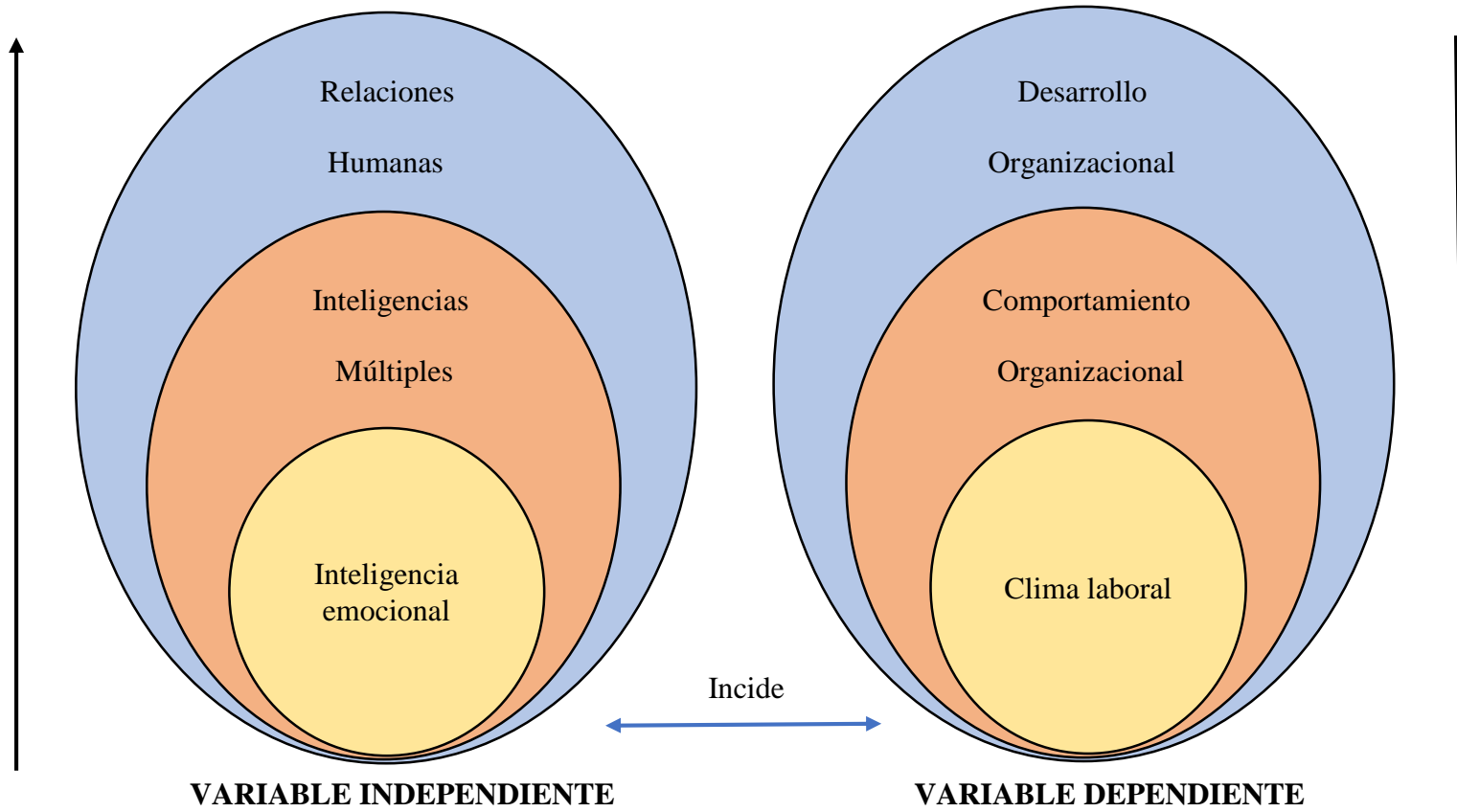
- Fernández Mariano & Giménez Sara. (2010). La Inteligencia Emocional y sus principales modelos. *Centro del profesorado Cuevas-Olula*, 46-47. Obtenido de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3736408>
- Liébana et al. (2012). Inteligencia Emocional y Vínculo laboral en trabajadores del Centro San Camilo. *Gerokomos* , 63-68. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/geroko/v23n2/comunicacion3.pdf>
- López Consuelo . (2015). Inteligencia emocional y relaciones interpersonales. *Elsevier* , 83-92. Obtenido de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181315000030>
- Sandoval María. (2004). Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional. 85. Obtenido de [http://www.ceaamer.edu.mx/new/ae4/arh/MOD\\_3\\_LECT\\_3.pdf](http://www.ceaamer.edu.mx/new/ae4/arh/MOD_3_LECT_3.pdf)
- Ugarriza Nelly. (2001). La Evaluación de la Inteligencia Emocional a través del inventario de Bar On. 131. Obtenido de [http://fresno.ulima.edu.pe/sf%5Csf\\_bdfde.nsf/imagenes/CCB9B0D9BD56042D05256E540056A07D/\\$file/05-persona4-ugarriza.pdf](http://fresno.ulima.edu.pe/sf%5Csf_bdfde.nsf/imagenes/CCB9B0D9BD56042D05256E540056A07D/$file/05-persona4-ugarriza.pdf)
- Ugarriza Nelly & Pajares Liz. (2005). La Evaluación de la Inteligencia Emocional a través del inventario de Bar On. 18. Obtenido de [http://fresno.ulima.edu.pe/sf/sf\\_bdfde.nsf/imagenes/DC2B90CDD90FB0D9052571D50079C02A/\\$file/01-persona8-ugarriza.pdf](http://fresno.ulima.edu.pe/sf/sf_bdfde.nsf/imagenes/DC2B90CDD90FB0D9052571D50079C02A/$file/01-persona8-ugarriza.pdf)
- Veloso et al. (2013). Relación entre la inteligencia emocional, satisfacción vital, felicidad subjetiva y resiliencia. 355-366. Obtenido de <http://mingaonline.uach.cl/pdf/estped/v39n2/art22.pdf>
- Vera de la Torre. (2007). Inteligencia Emocional y Clima Laboral. 597. Obtenido de [http://www.revistacultura.com.pe/imagenes/pdf/21\\_22.pdf](http://www.revistacultura.com.pe/imagenes/pdf/21_22.pdf)
- Zárate & Matviuk. (2012). Inteligencia emocional y prácticas de liderazgo. 91-104. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v28n47/v28n47a08.pdf>

**Anexo 2:** Árbol de problemas



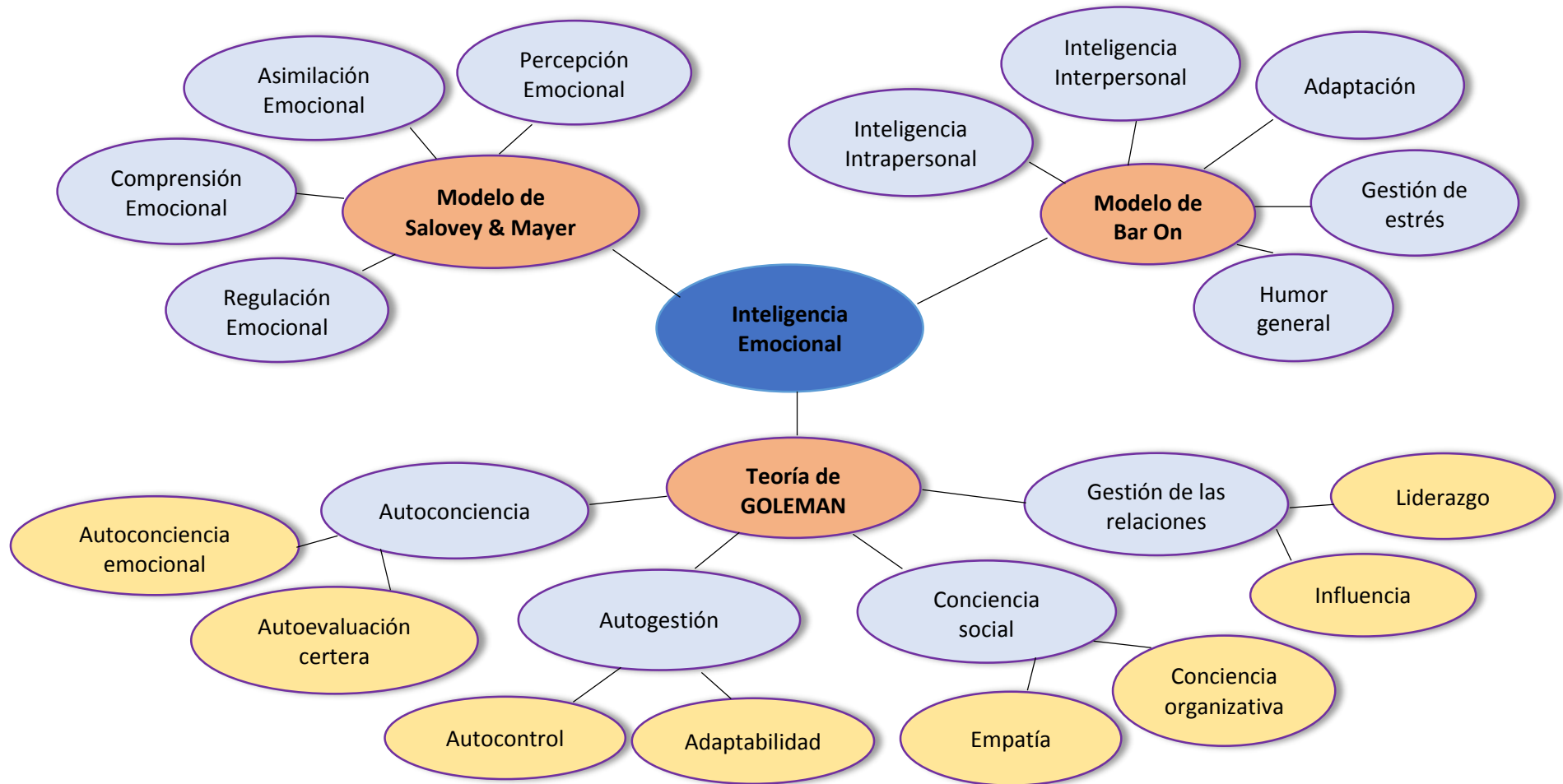
**Elaborado por:** Vargas Jorge (2015)

**Anexo 3: Categorías Fundamentales**



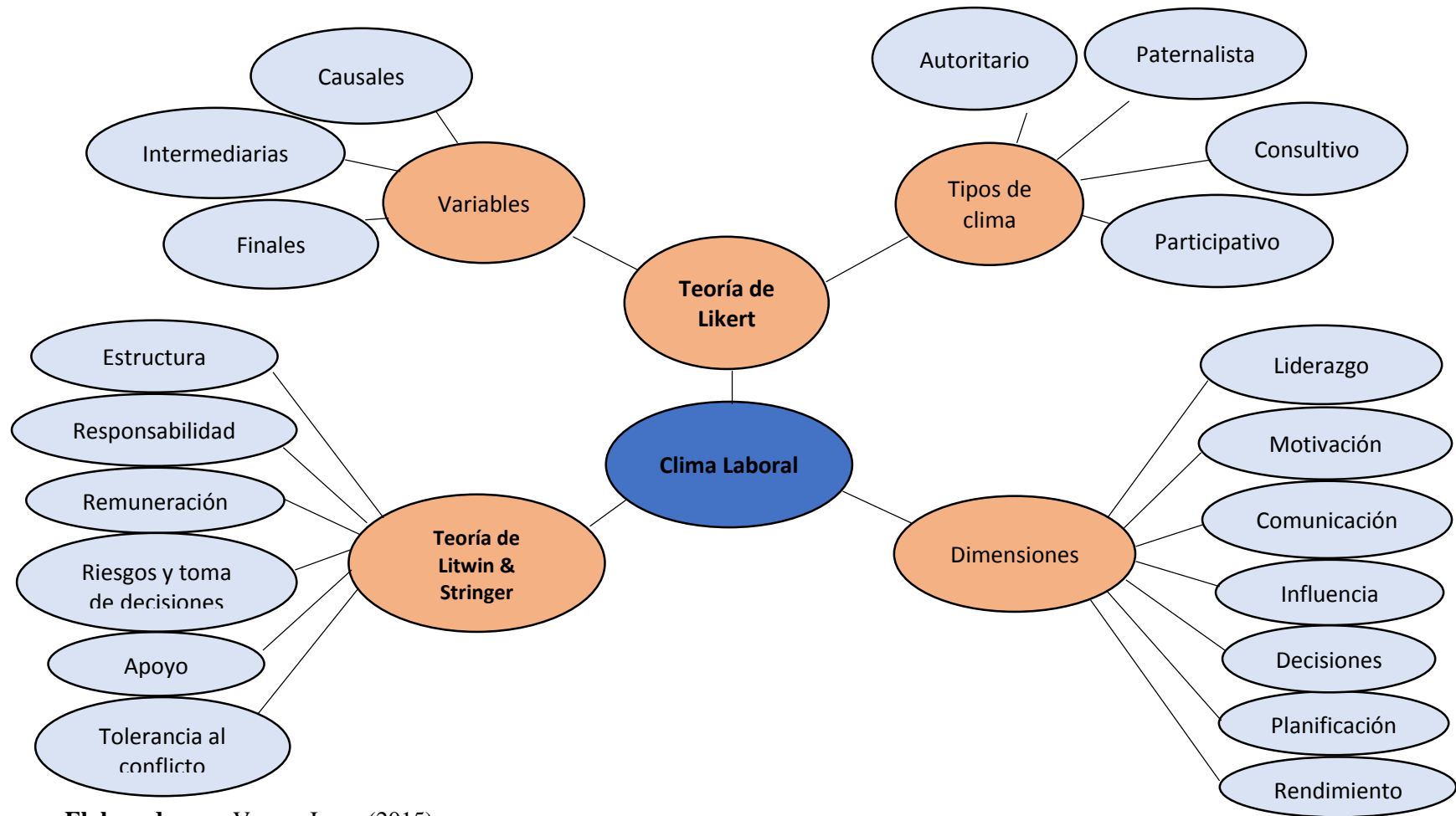
Elaborado por: Vargas Jorge (2015)

**Anexo 4:** Constelación de ideas variable independiente



**Elaborado por:** Vargas Jorge (2015)

**Anexo 5:** Constelación de ideas variable dependiente



**Elaborado por:** Vargas Jorge (2015)

Anexo 6: Cuestionario de encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL



Encuesta dirigida a los trabajadores del Municipio de Pelileo

**Objetivo General:**

Investigar la influencia de la inteligencia emocional en el clima laboral del Ilustre Municipio del Cantón Pelileo

**Instrucción**

La presente encuesta es de carácter anónimo y confidencial, permitirá conocer algunos aspectos de su trabajo en la Institución, para esto se solicita leer detenidamente las preguntas y marcar con una (x) la respuesta que mayor se ajuste a la realidad.

1. ¿Ha habido ocasiones en las que usted ha perdido el control estando en el trabajo y esto ha ocasionado conflictos con otras personas?  
Sí ( )                      No ( )
2. ¿Le es difícil expresar sus emociones?  
Sí ( )                      No ( )
3. ¿Se relaciona fácilmente con sus compañeros de trabajo?  
Sí ( )                      No ( )
4. ¿Cuándo usted tiene un problema siente que sus compañeros de trabajo y directivos entienden dichas situaciones y tratan de generar un entorno más favorable para su desempeño?  
Sí ( )                      No ( )
5. ¿Se adapta usted con facilidad a los cambios que se generan en su cargo?



- Sí ( )                      No ( )
6. ¿Cuándo un trabajador realiza de manera inadecuada su trabajo, se utiliza con frecuencia la crítica o el sarcasmo?
- Sí ( )                      No ( )
7. ¿Cuenta con todos los recursos necesarios para realizar efectivamente sus funciones?
- Sí ( )                      No ( )
8. ¿Existen buenas relaciones interpersonales en el lugar de trabajo?
- Sí ( )                      No ( )
9. ¿Cree usted que la forma en la que se da órdenes dentro de la institución influye negativamente en el cumplimiento de objetivos?
- Sí ( )                      No ( )
10. ¿Las decisiones importantes de la institución se toman en consenso y considerando las opiniones de los diferentes trabajadores?
- Sí ( )                      No ( )
11. ¿Cuándo se han presentado problemas en la Institución respecto a las relaciones entre trabajadores, las autoridades han buscado una solución que permita sobrellevar los malos entendidos?
- Sí ( )                      No ( )

**Gracias por su Colaboración**



**Anexo 7:** Ficha de observación

**Ficha de Observación**

<b>Ficha N.-</b> 01	<b>Tiempo:</b>	10 minutos
<b>Fecha:</b> 21-12-2015	<b>Situación:</b>	Investigación de campo
<b>Lugar:</b> Municipio de Pelileo	<b>Observador:</b>	Jorge Vargas
<b>Temas:</b> Relaciones interpersonales		
<b>Objetivo de la Observación</b>		
Recolectar y analizar información adicional para ampliar el conocimiento sobre la problemática		
<b>Descripción (obs.directa)</b>		
En el componente relaciones interpersonales se puede apreciar que para gran parte de los colaboradores, las relaciones entre compañeros de trabajo no son las adecuadas		
<b>Comentario</b>		
Las deficientes relaciones interpersonales en el lugar de trabajo se debe a que en algunos departamentos existe individualismo a la hora de trabajar		
<b>Personal</b>		
Administrativo		

**Anexo 8: Evidencias de la investigación de campo**



