



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

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

**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**MODALIDAD: PRESENCIAL**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Psicóloga  
Industrial**

**TEMA:**

---

“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GOBERNACIÓN DE TUNGURAHUA”

---

**AUTORA:** Grace Ivonne Aguiar Muñoz

**TUTOR:** Ing.Mg. María Fernanda Vargas Ramos

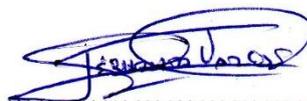
**AMBATO – ECUADOR**

**2016**

## APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

### *CERTIFICA:*

Yo, Ing. Mg. María Fernanda Vargas Ramos; con CI. 0501856330.; en mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación sobre el Tema: “**La inteligencia emocional en el comportamiento organizacional de los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua**”, desarrollado por la estudiante: Grace Ivonne Aguiar Muñoz, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios; 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.Mg. María Fernanda Vargas Ramos

C.C.0501856330

**TUTOR**

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Dejo constancia que el presente informe es el resultado de la Investigación de la autora, 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 autora.



Grace Ivonne Aguiar Muñoz

CC: 180478564-8

***AUTORA***

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Grace Ivonne Aguiar Muñoz cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Proyecto de Investigación sobre el tema: “**La inteligencia emocional en el comportamiento organizacional de los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua**”, autorizo parte de la reproducción 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.



.....  
Grace Ivonne Aguiar Muñoz

CC: 180478564-8

**AUTORA**

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

La comisión de estudio y calificación del informe del Proyecto de Investigación, sobre el tema: **“La inteligencia emocional en el comportamiento organizacional de los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua”**, presentada por la estudiante Grace Ivonne Aguiar Muñoz, estudiante de la Carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial, , una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo pertinente.



Mg. Irma Ortiz

MIEMBRO



Lcda. Mg. Paulina Nieto

MIEMBRO

## **DEDICATORIA**

*Dedico todo mi trabajo y esfuerzo como principal promotor a Dios, por guiarme en el arduo camino y por haberme dado la inteligencia y fortaleza para poder culminar con este sueño tan anhelado y sobre todo por permitirme alcanzar una meta más en mi vida.*

*A mis padres por ser el pilar fundamental en mi vida, por brindarme su apoyo incondicional y confianza y por compartir conmigo cada triunfo, cada derrota y alentarme siempre con su amor y cariño*

*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.*

Fraternalmente:

Grace Ivonne Aguiar Muñoz

## **AGRADECIMIENTO**

*Quiero expresar mi agradecimiento a Dios por haberme dado la vida y la sabiduría para poder alcanzar mis sueños, y que con sus infinitas bendiciones me ha permitido atravesar obstáculos de manera inteligente para poder alcanzar este propósito.*

*A mis padres Wilson Aguiar y Gladys Muñoz quienes han sabido inculcarme valores que me ayudaron a ser una persona de bien día a día y que me apoyaron incondicionalmente en cada momento de mi vida. A mis hermanos Mauricio y Andrés Aguiar quienes me brindaron su confianza y cariño siempre.*

*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 tutora la Ing. Mg. María Fernanda Vargas. Por su instrucción y su valioso tiempo dedicado para desarrollar este proyecto de investigación.*

Grace Ivonne Aguiar Muñoz

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenidos	Páginas
<b>A. PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
Portada.....	i
Aprobación del Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación.....	ii
Autoría de la Investigación .....	iii
Cesión de Derechos de Autor.....	iv
Al Consejo Directivo de la Facultad De Ciencias Humanas y de la Educación .....	v
Dedicatoria .....	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice de Contenidos.....	viii
Índice de Gráficos .....	xi
Índice de Cuadros.....	xi
Índice de Tablas .....	xii
Resumen Ejecutivo.....	xiii
Executive Summary .....	xiv
<b>B: Texto: Introducción .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I. EL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
1.1. Tema.....	3
1.2. Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.2. Análisis Crítico.....	6
1.2.3. Prognosis .....	7
1.2.4. Formulación del Problema .....	7
1.2.5. Preguntas Directrices .....	7
1.2.6. Delimitación del problema.....	7
1.2.6.1. Delimitación de contenido .....	7
1.2.6.2. Delimitación espacial .....	8
1.2.6.3. Delimitación temporal.....	8

1.3. Justificación.....	8
1.3. Objetivos.....	9
1.4.2. Objetivo General .....	9
1.4.2 Objetivos Específicos.....	9
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>10</b>
2.1 Antecedentes Investigativos.....	10
2.2. Fundamentación Epistemológica .....	12
2.2.1. Fundamentación Axiológica .....	12
2.2.2. Fundamentación Ontológica .....	12
2.3. Fundamentación Legal .....	13
2.3.1 Decreto Ejecutivo 2393 del IESS.....	13
2.3.1. En la Constitución Política de la República del Ecuador.....	13
2.3.2 Plan nacional del buen vivir .....	13
2.3.3 Reglamento General.....	14
2.4. Categorías Fundamentales .....	15
2.5. Hipótesis.....	39
2.6. Señalamiento de variables.....	39
2.6.1. Variable independiente: Inteligencia Emocional .....	39
2.6.2. Variable dependiente: Comportamiento Organizacional .....	39
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>40</b>
3.1 Enfoque de la investigación .....	40
3.1.1. Enfoque cualitativo .....	40
3.1.2. Enfoque cuantitativo .....	40
3.2 Modalidad básica de la investigación .....	40
3.2.1 Investigación Documental y Bibliográfica.....	40
3.2.2 Investigación de Campo.....	41
3.2.3. Investigación De interacción social .....	41
3.3 Nivel o tipos de investigación .....	42

3.3.1. Tipo Exploratorio .....	42
3.3.2. Tipo Descriptivo.....	42
3.3.3. Tipo Correlacional .....	42
3.4. Población.....	42
3.4. Operalización de variables .....	43
3.4.1. Variable Independiente .....	43
3.4.2. Variable Dependiente.....	44
3.5. Técnicas e instrumentos .....	45
3.5.1. La observación .....	45
3.5.2. Encuesta .....	45
3.5.3. Cuestionario y Test .....	45
3.5.4. Validez y confiabilidad .....	45
3.6. Recolección de la información.....	46
3.7. Procesamiento y análisis .....	46
3.7.1. Procesamiento .....	46
3.7.2. Análisis.....	47
<b>CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS ....</b>	<b>48</b>
4.2. Verificación de la Hipótesis .....	58
4.2.1. Modelo Lógico .....	58
4.2.2. Modelo Matemático .....	58
4.2.3. Modelo Estadístico.....	59
4.2.3.1. Nivel de Significación, grados de libertad, resta de decisión .....	59
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>64</b>
5.1. Conclusiones .....	64
5.2. Recomendaciones.....	65
<b>C. MATERIALES DE REFERENCIA</b>	
Anexos.....	66
Bibliografía .....	83

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos	Páginas
Gráfico N° 1. Planteamiento del problema .....	5
Gráfico N° 2. Categorías fundamentales.....	15
Gráfico N° 3. Constelación de ideas. Variable independiente .....	16
Gráfico N° 4. Constelación de ideas. Variable dependiente .....	17
Gráfico N° 5. Emociones .....	48
Gráfico N° 6. Autocontrol .....	49
Gráfico N° 7. Identificación de emociones .....	50
Gráfico N° 8. Empatía .....	51
Gráfico N° 9. Toma de decisiones.....	52
Gráfico N° 10. Habilidades Sociales .....	53
Gráfico N° 11. Habilidades sociales.....	54
Gráfico N° 12. Relaciones interpersonales .....	55
Gráfico N° 13. Clima organizacional .....	56
Gráfico N° 14. Valores .....	57
Gráfico N° 15. Zona de aceptación de la Hipótesis .....	63

## ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos	Páginas
Cuadro N° 1. Población investigada .....	42
Cuadro N° 2. Variable independiente .....	43
Cuadro N° 3. Variable dependiente .....	44
Cuadro N° 4: Recolección de información .....	46
Cuadro N° 5. Cálculo de $X^2_c$ .....	61
Cuadro N° 6. Distribución Chi Cuadrado $X^2_c$ .....	62

## ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos	Páginas
Tabla N° 1. Emociones .....	48
Tabla N° 2. Autocontrol .....	49
Tabla N° 3. Identificación de emociones .....	50
Tabla N° 4. Empatía.....	51
Tabla N° 5. Toma de decisiones.....	52
Tabla N° 6. Habilidades Sociales .....	53
Tabla N° 7. Habilidades Sociales .....	54
Tabla N° 8. Relaciones interpersonales .....	55
Tabla N° 9. Clima organizacional .....	56
Tabla N° 10. Valores .....	57
Tabla N° 11. Frecuencias Observadas .....	60
Tabla N° 12. Frecuencias Esperadas.....	61

# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

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

### **CARRERA DE: PSICOLOGIA INDUSTRIAL**

**TEMA:** “LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GOBERNACIÓN DE TUNGURAHUA”

**AUTORA:** Grace Ivonne Aguiar Muñoz

**TUTOR:** Ing. Mg. María Fernanda Vargas

#### **RESUMEN EJECUTIVO**

La presente investigación tiene como propósito determinar la incidencia de la inteligencia emocional en el comportamiento organizacional de los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua. Basada en la diferentes autores como Goleman, Salovey & Mayer, quienes tienen diversas perspectivas y modelos acerca de la inteligencia emocional. De igual manera se toma como referencia acerca del comportamiento organizacional a los autores Martha Alles y Robbins.S para analizar los tipos, niveles y características de comportamiento organizacional.

La metodología utilizada se enmarca dentro del tipo cualitativo y 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 comprobar la incidencia de la inteligencia emocional en el comportamiento organizacional en los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua, puesto que gran parte de los trabajadores afirman no tener autocontrol emocional y carecer de habilidades sociales lo que desencadena en conflictos en el área de trabajo, deficientes relaciones interpersonales y un ambiente de trabajo inapropiado, así mismo la inteligencia emocional guarda una relación directa en la determinación del comportamiento organizacional; por esta razón, si la inteligencia emocional no es desarrollada de manera óptima, el comportamiento organizacional se verá afectado.

**TECHNICAL UNIVERSITY AMBATO**  
**FACULTY OF HUMANITIES AND EDUCATION**  
**CAREER INDUSTRIAL PSYCHOLOGY**

**TOPIC:** Emotional intelligence in the organizational behavior of the public servants of the government of Tungurahua.

**AUTORA:** Grace Ivonne Aguiar Muñoz

**TUTOR:** Ing. Mg. Maria Fernanda Vargas

**EXECUTIVE SUMMARY**

The present investigation aims to determine the incidence of emotional intelligence in the organizational behavior of public servants of the Governorate of Tungurahua. Based on different authors such as Goleman, Salovey & Mayer, who have different perspectives and models about emotional intelligence.

In the same way, authors such as Martha Alles and Robbins.S are used as reference for organizational behavior to analyze the types, levels and characteristics of organizational behavior. The methodology used is framed within the qualitative and quantitative type, the technique of the survey was applied for the collection of data, being verified statistically through the Chi square method the incidence of the one variable over the other.

At a general level, it was possible to verify the incidence of emotional intelligence in the organizational behavior in the public servants of the Government of Tungurahua, since a great part of the workers affirm that they do not have emotional self-control and lack of social skills that it triggers in conflicts in The area of work, poor interpersonal relationships and an inappropriate work environment, emotional intelligence is also directly related to the determination of organizational behavior; For this reason, if emotional intelligence is not optimally developed, organizational behavior will be affected.

## INTRODUCCIÓN

El tema denominado: “**La inteligencia emocional en el comportamiento organizacional de los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua.**”

El actual trabajo investigativo realizado en la Gobernación de Tungurahua se basa en la problemática sobre la Inteligencia emocional en el comportamiento organizacional, debido a que se ha podido evidenciar un bajo desarrollo de las habilidades intrapersonales e interpersonales en el área de trabajo, por lo que lo cual ha generado inestabilidad emocional en los servidores públicos, así como una escasa comunicación y deficientes relaciones entre compañeros.

Por lo que se ha dado la importancia pertinente al presente trabajo que tiene el propósito de indagar los principales factores que intervienen en el comportamiento organizacional en base a la inteligencia emocional, al igual que medir el nivel de inteligencia emocional en la institución. Este estudio permitirá obtener información importante sobre la problemática planteada y servirá como punto de partida para investigaciones futuras.

El presente trabajo investigativo consta de cinco capítulos, y la elaboración del artículo académico, desarrollados de acuerdo las normas y lineamientos establecidos en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de tesis.

**CAPÍTULO I.** El Problema, trata sobre la contextualización del problema desde un enfoque macro, meso y micro de la investigación, el análisis crítico se desarrolla en base a estudios de las causas y consecuencias, permitiendo establecer la prognosis y formulación del problema con sus respectivas interrogantes; las delimitaciones del problema en sus niveles: cognitivo, espacial, temporal; finalmente se concluirá con la justificación y objetivos de la investigación.

**CAPÍTULO II.** El Marco Teórico, se realiza un estudio minucioso sobre los antecedentes investigativos, la Fundamentación Filosófica, Epistemológica, Pedagógica, Axiológica, Psicológica, Sociológica, y Legal; comprende las categorías fundamentales con una constelación de ideas con sus respectivas variables dando lugar la hipótesis y señalamiento de variables.

**CAPÍTULO III.** Metodología de la investigación con sus enfoques: cualitativo, cuantitativo, la modalidad: bibliográfica documental, de campo; sus niveles descriptivo, exploratorio, asociación de variables; población y muestra, planteándose las técnicas e instrumentos, la operacionalización de variables, el plan de recolección de la muestra, el plan para el procesamiento y análisis de la información.

**CAPÍTULO IV.** Análisis e interpretación de resultados incluye tablas, gráficos, análisis e interpretación; las interrogantes planteadas en los diferentes cuestionarios, verificación de la hipótesis; planteamiento y la aplicación de la fórmula del Chi cuadrado, finalmente se visualiza la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis.

**CAPÍTULO V.** Hace referencia a las conclusiones y recomendaciones de acuerdo al análisis estadístico de los datos de la investigación, estableciéndose la el planteamiento y realización de la propuesta.

**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 comportamiento organizacional de los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua”

#### 1.2. Planteamiento del Problema

##### 1.2.1. Contextualización

**A nivel mundial** la inteligencia emocional tiene un impacto significativo en el ámbito educativo, social y a nivel de las organizaciones, esto se debe a la importancia de generar satisfacción en las áreas que se desempeña el ser humano. En la actualidad la inteligencia emocional tiene la misma importancia que la inteligencia cognoscitiva debido a que el ser humano necesita encontrarse bien y sentirse bien para realizar sus tareas, cuando se desarrolla de manera adecuada la inteligencia emocional incrementa la eficiencia y eficacia en las actividades.

“En las últimas décadas se ha descubierto el poder de una "nueva" inteligencia, la inteligencia emocional, que nos permite reconocer y regular nuestras emociones y poder comprender y asimilar las emociones de los demás”. (Revista Univision Noticias , 2015) Esta inteligencia no solo es importante en el desarrollo emocional de las personas, también permite la satisfacción personal y profesional del ser humano, promoviendo motivación, empatía, liderazgo, habilidades sociales, elementos importantes para generar un buen clima y cultura organizativa.

**En el Ecuador**, el enfoque de los sentimientos y las emociones ha tomado auge en la última década mediante el modelo de la inteligencia emocional. Un estudio realizado “Indica que un 56% de trabajadores, en Ecuador, es feliz laboralmente”

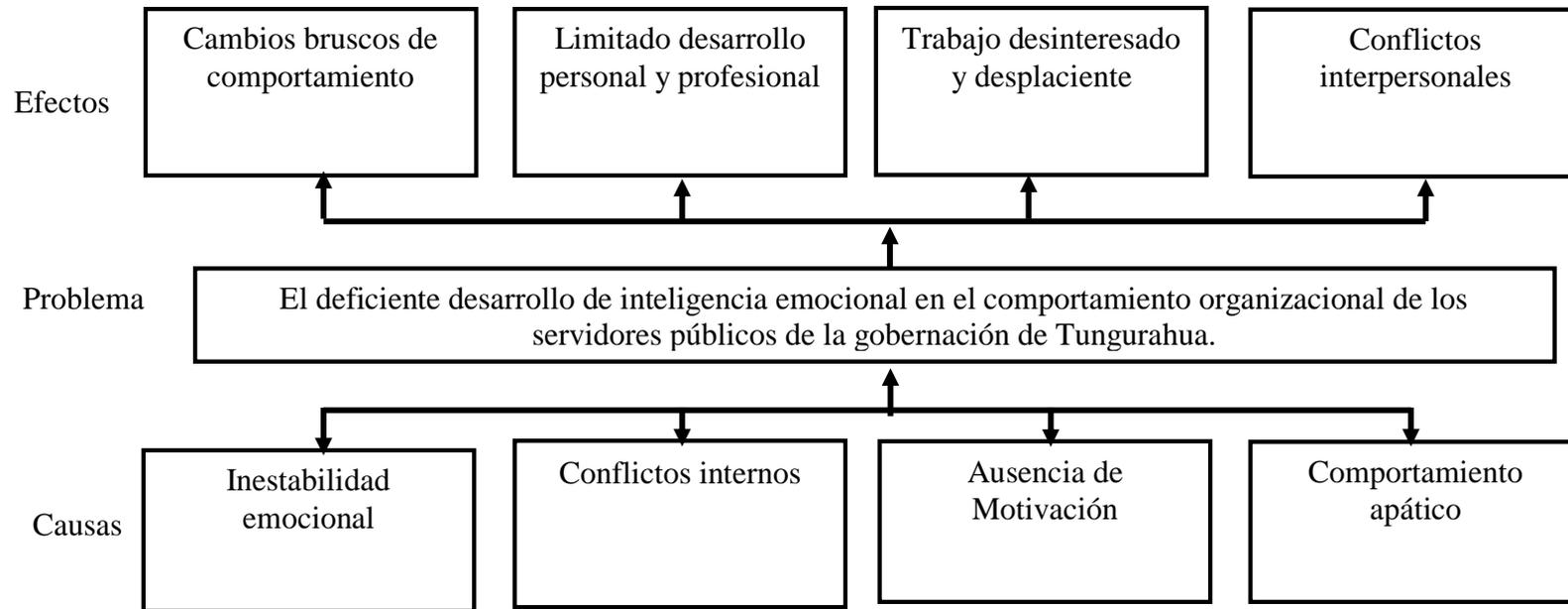
(Revista Lideres , 2015)Esto se debe en gran parte a la manera en cómo se maneja el capital humano de las instituciones en la actualidad, esto se atribuye a que las empresas buscan el desarrollo potencial de sus trabajadores en todos los ámbitos.

Las personas que mantienen habilidades emocionales desarrolladas de manera correcta, tienden a sentirse más satisfechas en su vida, debido a que tienen la capacidad de hacer conciencia de cómo reaccionar ante situaciones de conflicto, manejando de manera adecuada los impulsos y las presiones del entorno, por ello la inteligencia emocional es una herramienta que agrega valor importante al mundo social y organizativo que experimenta cambios continuamente, y que sin duda alguna se busca el desarrollo del capital humano.

En Ecuador no son muchas las empresas que empleen a la inteligencia emocional como una herramienta que permita el crecimiento organizacional, esto debido a la falta de investigación sobre el tema y al desconocimiento sobre los beneficios que conlleva el desarrollo de la inteligencia emocional en el ámbito laboral, sin embargo existen empresas que de cierta manera utilizan elementos que son parte de la inteligencia misma, como la motivación, la empatía, el empowerment, que permiten el cumplimiento de las metas y objetivos de la institución.

**En la Gobernación de Tungurahua** no se ha investigado sobre el tema de inteligencia emocional en el comportamiento Organizacional, observando en las áreas tanto administrativas como de servicios, el desconocimiento de estas variables y sus consecuencias principalmente al estado emocional, físico, mental y productivo.

## Árbol de Problemas



**Gráfico N° 1.** Planteamiento del problema  
**Elaborado por:** Grace Ivonne Aguiar Muñoz

### **1.2.2. Análisis Crítico**

En la Gobernación de Tungurahua, la inestabilidad emocional provoca cambios bruscos de comportamiento en los trabajadores, desencadenando en conflictos laborales, entre compañeros y altos mandos de la institución, afectando al clima laboral, por lo que los directivos han visto la necesidad de remediar estas situaciones sin que afecte la productividad de la institución.

Los conflictos internos en la institución, ocasiona daños en las relaciones emocionales, conductuales, personales y laborales del Talento Humano, provocando que el personal adopte una manera dura o grosera en el trato al momento de relacionarse con las personas sean estos compañeros del área de trabajo o clientes, desembocando en un limitado desarrollo personal y profesional.

Por otra parte la ausencia de motivación en los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua, conlleva a que estos realicen un trabajo desinteresado y displaciente, provocando un retraso en el cumplimiento de las metas y objetivos debido a la falta de compromiso por parte del talento humano de la institución, afectando a los procesos, al desarrollo eficiente de actividades e influyendo de manera directa en la productividad.

Otro punto muy importante es la escasa empatía en los colaboradores de la institución, lo que genera desconfianza, un ambiente tenso en el área de trabajo, una limitada comunicación entre compañeros, provocando conflictos interpersonales y un bajo clima laboral. Por lo que los trabajadores tienden a fijarse solo en ellos, les interesa su bienestar personal más no colectivo, por lo que el trabajo en equipo es una mala idea a la hora de realizar actividades.

### **1.2.3. Prognosis**

De no realizar un estudio e investigación sobre la problemática que afecta al comportamiento de los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua, se propenderá a que el Talento Humano padezca dificultades tales como: disminución del rendimiento por parte de los trabajadores, conflictos laborales, un ambiente laboral inadecuado, atrasos, ausentismos, rotación, desmotivación, preocupaciones, dificultad para la toma de decisiones, falta de concentración, bloqueos mentales, entre otros problemas.

### **1.2.4. Formulación del Problema**

¿De qué manera influye la inteligencia emocional en el comportamiento organizacional de los servidores públicos de la gobernación de Tungurahua?

### **1.2.5. Preguntas Directrices**

- ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional de los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua?
- ¿Qué factores influyen en el comportamiento organizacional de la Gobernación de Tungurahua?
- ¿Se puede presentar los resultados de la investigación a través de un documento científico?

### **1.2.6. Delimitación del problema**

#### **1.2.6.1. Delimitación de contenido**

**Campo:** Organizacional

**Área:** Psicología industrial

**Aspecto:** Inteligencia emocional –Comportamiento organizacional

### 1.2.6.2. Delimitación espacial

El presente trabajo investigativo se efectuará en la Gobernación de Tungurahua con la siguiente ubicación:

**Parroquia:** La Matriz

**Cantón:** Ambato

**Provincia:** Tungurahua

### 1.2.6.3. Delimitación temporal

La investigación comprende el período, Octubre 2016 - Marzo 2017

## 1.3. Justificación

El **interés** por investigar contribuirá al autoconocimiento y manejo de las emociones aportando al desarrollo personal y profesional de los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua, evidenciándose cambios en la calidad de vida y productividad.

La **importancia** teórico radica en que una vez realizado el estudio permitirá obtener información detallada sobre el nivel de afectación y los factores que influyen en el comportamiento organizacional del talento Humano, y de allí que la importancia práctica implicará el poder prever daños físicos, emocionales y conductuales.

La presente investigación es **novedosa** considerando que es el primer estudio que se realizará dentro de la institución, buscando el mejoramiento de la calidad de vida y sirviendo de modelo para futuras investigaciones relacionadas al del Talento Humano de la institución.

La **utilidad** para la institución, ayudar al Talento Humano desarrolle la inteligencia emocional, fortaleciendo la salud psíquica y física, elementos fundamentales que contribuyen a mejorar el comportamiento organizacional, buscando un impacto positivo en la eficacia y eficiencia de la organización.

La presente investigación tiene **factibilidad** porque existe la predisposición de la institución para el estudio de las variables, asumiendo las autoridades un rol activo en el desarrollo emocional-laboral positivo contribuyendo al progreso personal, profesional y de la institución.

Los **beneficiarios** de la presente investigación será para el Talento Humano (servidores públicos), autoridades de turno y comunidad Ambateña en general, ya que ésta ayudará a detectar y determinar las diferentes dificultades que presentan el personal de Talento Humano, provocados por el deficiente desarrollo de la inteligencia emocional; para de esta manera lograr contrarrestar y solucionar el mismo, desarrollando procesos de mejoramiento del desempeño laboral y al mismo tiempo del comportamiento organizacional

### **1.3. Objetivos**

#### **1.4.2. Objetivo General**

Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el comportamiento organizacional de los servidores públicos de la gobernación de Tungurahua.

#### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar el nivel de inteligencia emocional en los servidores públicos de la gobernación de Tungurahua.
- Analizar los factores que influyen en el comportamiento organizacional de la Gobernación de Tungurahua
- Presentar los resultados de la investigación a través de un artículo Académico

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes Investigativos

A continuación se presentan temas relacionados a la presente investigación, mismos que son de diferentes universidades del país y América Latina.

*En las empresa, los empleados tienen como responsabilidad aumentar su inteligencia emocional mediante el desarrollo de la autoconciencia, el control de las emociones y la automotivación; también responden por el uso que hacen de la inteligencia emocional en las relaciones con los demás, el desarrollo de técnicas de comunicación eficaces, el buen conocimiento interpersonal y la ayuda a los demás y ayudarse a sí mismo; además, todos se sirven de esta inteligencia para aplicar mejoras a la organización. La inteligencia emocional en la organización empieza por nosotros mismos. Al usar nuestras emociones para reforzar el rendimiento y las relaciones laborales, estamos no sólo ante el reto de fomentar, sino de inspirar el desarrollo de la inteligencia emocional entre los empleados de la empresa; el mensaje es claro, las posibilidades de éxito para el individuo y la empresa son considerables y, además, el éxito está al alcance de nuestras manos. (Nuñez, 2002) pg12*

El capital más importante de una organización es el humano, por ende todos los procesos deben ir en relación al desarrollo personal y profesional de los colaboradores, sin embargo la responsabilidad de actuar con inteligencia esta en cada uno de ellos, todos los miembros de la organización son importantes para el cumplimiento de las metas y objetivos, por ende cada uno de ellos son responsables en el crecimiento y estabilidad de la institucional.

*Un equipo con miembros emocionalmente inteligentes no genera necesariamente un grupo emocionalmente más inteligente. Un equipo, como cualquier grupo social, tiene su carácter propio. Por lo tanto, la creación progresiva de un espiral auto reforzadora de confianza, de identidad grupal y de eficacia del equipo requiere algo más que la presencia de algunos miembros con comportamiento emocionalmente inteligente. Requiere una atmósfera en la cual las normas edifiquen capacidad emocional (la capacidad para responder constructivamente en situaciones emocionalmente incómodas) e influyen constructivamente las emociones. La inteligencia emocional de los equipos es más complicada que la*

*individual, porque los equipos interactúan en un mayor número de niveles”*  
(Druskat & Wolff, 2001) pg82

El desarrollo de la inteligencia emocional en el ser humano conlleva a mejorar el estilo de vida, a relacionarse de mejor manera con los demás y a establecer una comunicación asertiva, entre otros beneficios, por lo que contar con este tipo de personal para las instituciones podría ser una ventaja, sin embargo es más complicado el desarrollar de esta inteligencia en grupos, por la complejidad que estos manejan en cuanto a sus distintas formas de pensar y proceder.

*La suma total de individuos emocionalmente inteligentes puede generar una organización emocionalmente inepta. En la medida en que tales individuos intenten usar su inteligencia emocional como herramientas privadas en provecho de sus propios intereses, cada uno intentará llevar lo mejor sobre los otros... a través de la manipulación emocional. El resultado podrá ser un clima organizacional caracterizado por total desconfianza, cinismo o alienación. Consecuentemente, las acciones cooperativas se reducirán, y el cambio para mejor se torna improbable. (Huy, 1999) pg334*

Si bien el ser humano por naturaleza es emocionalmente activo, el inadecuado control de emociones puede ocasionar conflictos tanto personales como profesionales, debidos que las emociones poderosas creadoras de incertidumbre, es por ende la importancia de comprender y desarrollar la inteligencia emocional en el ser humano.

*En este sentido, más allá de la validez de constructo de las competencias en general y más concretamente de las competencias emocionales, la realidad es que éstas sirven como modelo de gestión de los recursos humanos en numerosas organizaciones, lo que supone decir que serán tomadas como criterio para seleccionar, desarrollar, motivar e incentivar a los trabajadores. Si reflexionamos sobre la aplicación de estos planteamientos a las principales funciones de recursos humanos podemos comprender cómo el conocimiento pasa a un segundo plano en la profesionalización de las personas, pues el protagonismo ha ido cediéndose al conjunto de comportamientos observables que facilitan la socialización eficiente en la organización (Caballero & Blanco, 2007) pg618*

Tanto la inteligencia emocional como la cognitiva son muy importantes en el ser humano, sin embargo la satisfacción va relacionada de manera directa con las emociones, el sentirse bien en el trabajo, con los compañeros, amigos y familiares, por otro lado los conocimientos son la base del crecimiento profesional, mientras que las emociones del crecimiento personal.

*En el mundo moderno, con la nueva manera de hacer negocios, elementos como la IE cobran una importancia crucial. A medida que las organizaciones se desenvuelven en mercados más competitivos y dinámicos, reducen personal por reestructuraciones o comienzan a ser parte de la globalización lo que significa fuertes modificaciones en el estilo de gestión. Debido a lo anterior, los empleados deberán desarrollar nuevas características para adaptarse o mejor aún destacarse. Para las organizaciones, conseguir al más brillante en algún ámbito es cuestión de tiempo y dinero, pero será mucho más complicado encontrar al más apto. Lo anterior significa competencia técnica e "inteligencia emocional" (Ortega, 2014)(sf)*

El mundo actual es altamente competitivo y cambiante, adaptarse a él es un dilema para las organizaciones tradicionales, y se vuelve más complicado cuando existe resistencia al cambio por parte del talento humano que la conforma, para estas organizaciones utilizar la inteligencia emocional como una herramienta clave en el desarrollo organizacional, garantizara la supervivencia organizativa en el mercado laboral.

## **2.2. Fundamentación Epistemológica**

La investigación se orienta por la Corriente Crítico - Propositiva, por la visión de totalidad concreta; se realizará el estudio de la inteligencia emocional y su incidencia en el comportamiento organizacional, de la institución mencionada; planteado un artículo académico que permita exponer los resultados obtenidos en la investigación.

### **2.2.1. Fundamentación Axiológica**

Los valores que se fomentan en la organización se basan en la Responsabilidad, Honestidad, Honradez, Solidaridad y el sentido de Pertenencia, que son muy importantes para el crecimiento personal y profesional de los colaboradores, y que se refleja en el comportamiento organizativo de los mismos, permitiendo que estén en capacidad de administrar su vida asertivamente, y generar un buen ambiente laboral.

### **2.2.2. Fundamentación Ontológica**

Reflexionando sobre todas las relaciones e implicaciones en el desarrollo emocional de una persona a nivel personal, grupal u organizativo, es necesario

abarcar la inteligencia misma como un gran determinante en la formación integral del individuo como tal. Las emociones se presentan como una armadura capaz de estimular e impulsar al ser humano a comprometerse con su deber, a instruirse apasionada e incansablemente por sus ilusiones, además pueden sustentar sus necesidades más básicas y permitirle de esta manera fortalecer sus relaciones con los demás.

### **2.3. Fundamentación Legal**

#### **2.3.1 Decreto Ejecutivo 2393 del IESS**

##### **Art. 11.- Obligaciones de los empleadores**

*Son obligaciones generales de los personeros de las entidades y empresas públicas y privadas, las siguientes:*

- 1. Cumplir las disposiciones de este Reglamento y demás normas vigentes en materia de prevención de riesgos.*
- 2. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.*

#### **2.3.1. En la Constitución Política de la República del Ecuador**

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.*

#### **2.3.2 Plan Nacional del Buen Vivir**

*“La noción de trabajo digno implica que este sea una fuente de realización personal y que constituya la base fundamental para el despliegue de los talentos de las personas. La realización personal en este ámbito no puede entenderse de manera integral si no está conjugada con la vida familiar y personal. La construcción del Buen Vivir supone que las personas cuenten con el tiempo necesario tanto para el ocio creativo y recreativo como para el disfrute familiar”*

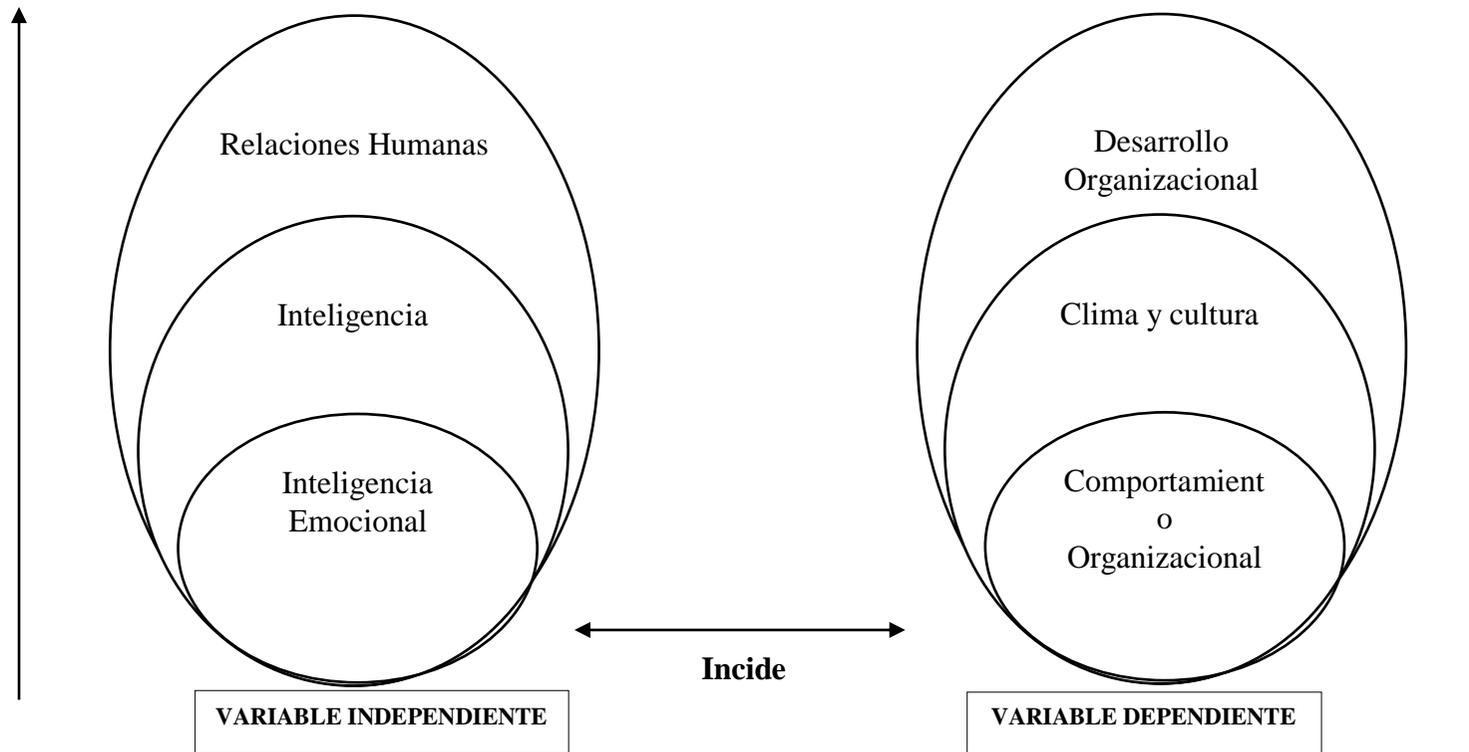
*Plan nacional del buen vivir. Objetivo 9. Garantizar el trabajo digno en todas sus formas. Satisfacción en el trabajo y conciliación del trabajo, la vida familiar y la vida personal. Pg280.*

### **2.3.3 Reglamento General**

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

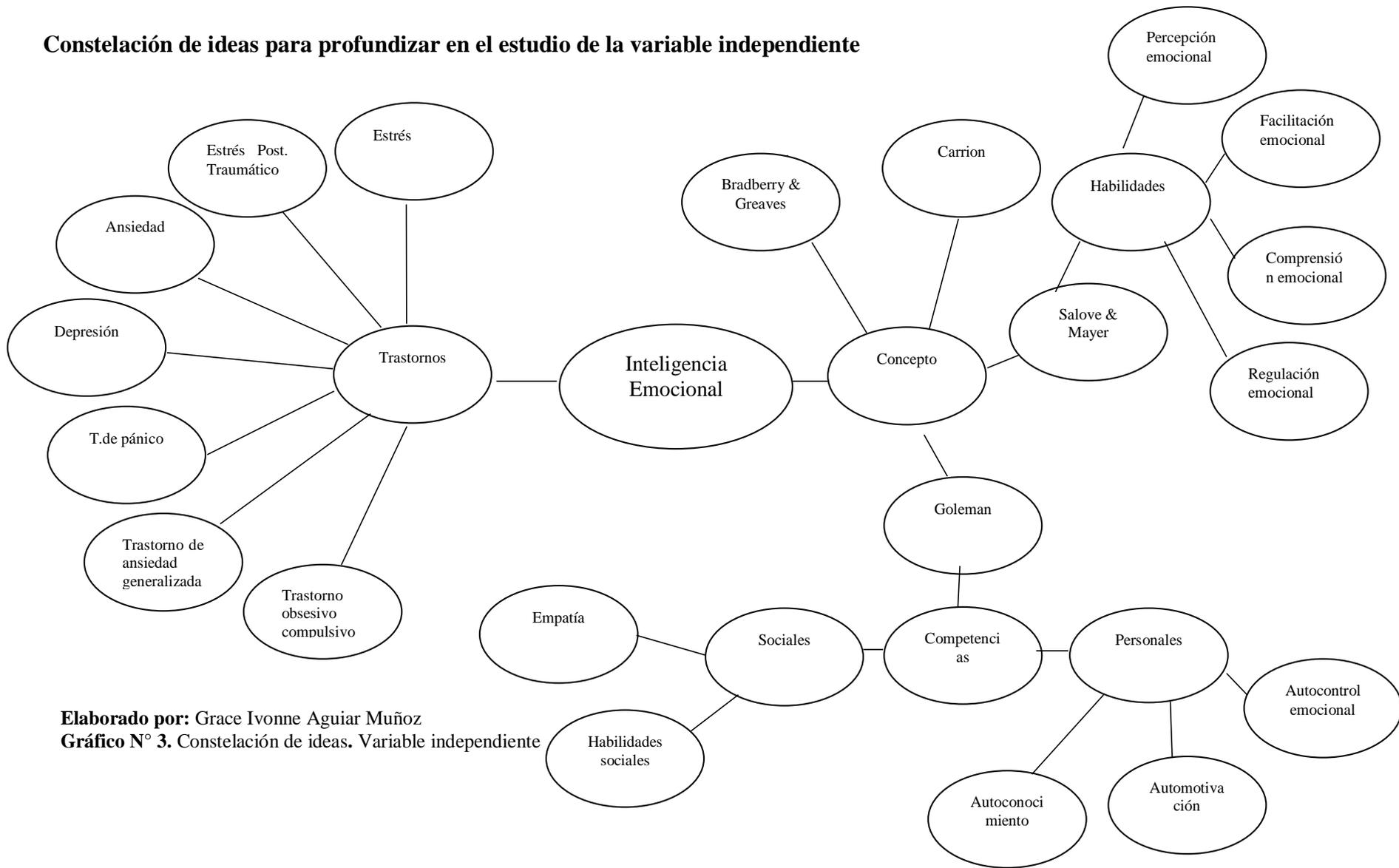
*Art. 122.- Orientación de la carrera del servicio público.- Se orienta a promover, atraer, motivar, mejorar y retener a las y los servidores públicos que demuestren las competencias más adecuadas; permitir su estabilidad y promoción; y, elevar los niveles de eficiencia del Servicio Público.*

## 2.4. Categorías Fundamentales



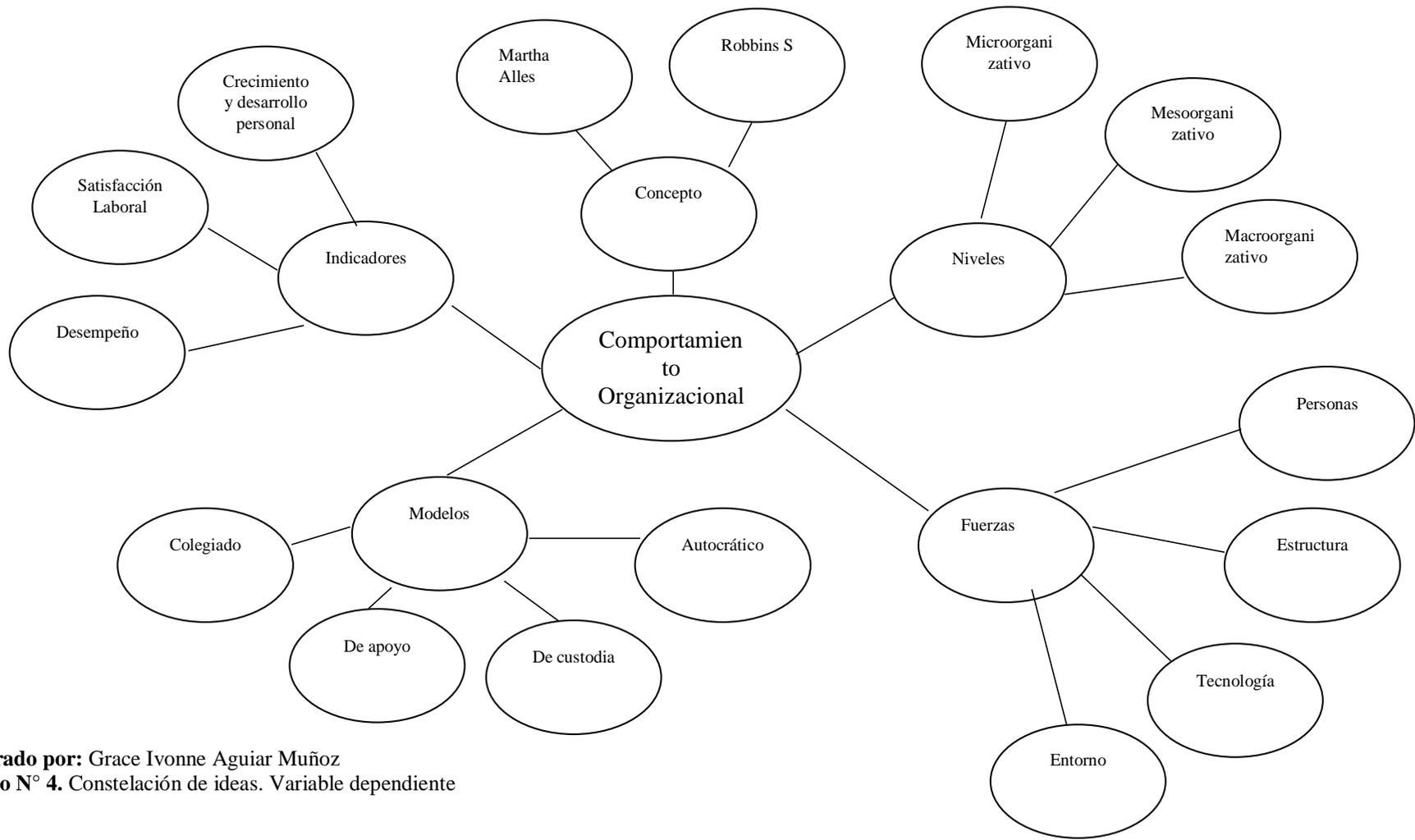
**Elaborado por:** Grace Ivonne Aguiar Muñoz  
**Gráfico N° 2.** Categorías fundamentales

**Constelación de ideas para profundizar en el estudio de la variable independiente**



**Elaborado por:** Grace Ivonne Aguiar Muñoz  
**Gráfico N° 3.** Constelación de ideas. Variable independiente

**Constelación de ideas para profundizar el estudio de la variable dependiente**



**Elaborado por:** Grace Ivonne Aguiar Muñoz  
**Gráfico N° 4.** Constelación de ideas. Variable dependiente

## FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LAS VARIABLES

### **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 esta manera las habilidades emocionales permiten al individuo expresar los sentimientos y emociones de manera efectiva promoviendo a mejorar las relaciones con los demás.

*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)

Es la era del hombre inteligente, capaz de moldear sus impulsos y emociones para garantizar su supervivencia y la de sus seres más cercanos, a esto se denomina cerebro emocional y conlleva a que cada ser humano regule la forma ser y proceder ante diferentes situaciones que enfrenta, el cerebro reacciona y emite una respuesta inmediata para precautelar la integridad del ser humano cuando este se encuentra en situaciones que demandan peligro, tomando en cuenta que el ser humano es emocionalmente activo y que puede enfrentarse ante estas situaciones en todo momento.

Para Salovey & Mayer, (1990, p.189) la inteligencia emocional es: *“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”*. Es importante recalcar que cada individuo posee capacidades y habilidades distintas a los demás, pero que sin embargo constituyen la esencia misma del ser, por otro lado hay que destacar que poseer una inteligencia que permita regular las emociones promueve a crear un ambiente apropiado en la sociedad.

*Según (Salovey & Mayer, 1990) pg15 “Existen cuatro áreas de la inteligencia emocional: percepción; evaluación y expresión de las emociones, facilitación emocional del pensamiento, entendimiento y análisis de las emociones,(utilización del conocimiento emocional), regulación adaptativa de la emoción”.*

Estas cuatro áreas son muy importantes para el desarrollo de la inteligencia emocional, recordando que ante todo somos seres humanos que tenemos necesidades y metas, y que las aceptemos, o no racionalmente. Una de las necesidades principales es el vacío personal de emociones, sentimiento y caricias que deben ser llenados, ya que esto determina y organiza todos los procesos mentales y comportamiento total direccionado con motivación al logro, y que conlleva un ciclo que permite que el individuo se enfrente de manera adecuada a las diversas situaciones.

Habilidades de la Inteligencia Emocional:

- **Percepción emocional:** Se hace referencia a cualquier cosa que incorporamos mediante nuestros sentidos.
- **Facilitación emocional:** Es la capacidad que tiene cada individuo de almacenar información en la memoria y el recuerdo.
- **Comprensión emocional:** Permite el reconocimiento de pautas y el procesamiento de la información.
- **Regulación emocional:** Aprender a Regular las emociones

La inteligencia emocional conlleva estas áreas que son fundamentales para su desarrollo, y hay que mencionar además que no todos los individuos las poseen, no todos tienen la capacidad de asimilar sus emociones y la de los demás o la capacidad de poder controlar sus impulsos en situaciones de estrés, en otras palabras el ser humano está ligado a un ambiente de gran incertidumbre, de alta competitividad, y que se encuentra en constante evolución, y es por todo esto que surge la necesidad de darle más valor al desarrollo emocional.

*La Inteligencia emocional se divide en Competencias personales y sociales; Habilidades intrapersonales tales como: Autoconciencia; reconocer las propias emociones y como afectan a nuestro estado de ánimo, autoestima y confianza en uno mismo. Autorregulación; control de nuestros estados anímicos impulsos y recursos internos. Motivación; tendencias emocionales que faciliten el logro de nuestros objetivos.. Habilidades interpersonales: Empatía; conciencia de los sentimientos y necesidades de los demás. Habilidades Sociales; capacidad para inducir aptitudes y respuestas deseables a los demás. (Goleman, 1995)*

Las competencias personales son aquellas que todos los individuos las poseen, son propias e innatas de cada uno, pero no todos las desarrollan, dentro de estas competencia se encuentra las habilidades interpersonales que permiten que el ser humano tenga la potestad del control de sus propias emociones y la solución de problemas de manera correcta, la autoconciencia, la autorregulación y la motivación corresponde a esta habilidad, que de igual modo generan un aporte fundamental al crecimiento personal del individuo.

Las competencias sociales, son aquellas habilidades que se comparte con los demás y que fomentan las relaciones interpersonales y la comunicación efectiva en la sociedad, la empatía y las habilidades sociales son las que permiten mantener una estabilidad emocional entre el individuo y el ambiente.

Competencias personales:

- **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.

Competencias sociales:

- **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.
- **Empatía:** Esta competencia consiste en ponerse en el lugar de otros de manera que pueda experimentar la manera de pensar y sentir de los demás.

Estas habilidades constituyen la inteligencia en el control de las emociones que influyen en la manera de relacionarse con los demás y que permite establecer parámetros internos para reaccionar ante situaciones vulnerables y de peligro, creando un ser capaz de entender y comprender a los demás de manera eficaz.

Para (Guilera, 2007) pg109-113 *“A causa de disfunciones cerebrales o problemas bioquímicos con los neurotransmisores pueden presentarse trastornos emocionales que requieren el tratamiento especializado por un buen facultativo experto en la materia”*

Los trastornos más relevantes son los siguientes:

- **Estrés:** Es el estado anímico resultado de situaciones que provocan frustración, ira, ansiedad. Emite respuestas de defensa para afrontar situaciones amenazantes que provocan cansancio mental.
- **Estrés post-traumático:** Es una reacción emocional intensa que aparece luego de vivir situaciones o eventos traumáticos. Ciertos eventos sobrepasan la capacidad de asimilación del ser humano provocando un estado de estrés y alteraciones severas. que conlleva a una enfermedad prolongada.
- **Ansiedad:** Es una respuesta del organismo que permite estar alerta ante cualquier situación amenazantes o de peligro. La ansiedad permite al individuo tomar medidas de prevención para enfrentarse a cualquier amenaza.
- **Depresión:** Es un estado anímico que refleja la tristeza, la frustración, la preocupación, la ira, factores que en su conjunto ocasionan un deterioro en la

salud mental y física del individuo, afectando su desempeño normal en las actividades cotidianas. Cuando el estrés no es controlado, es conveniente visitar un especialista, debido que esta enfermedad puede causar la muerte.

- **Pánico:** Es un trastorno de ansiedad provocado por repetidos ataques de miedo, conlleva episodios frecuentes que se denominan ataques de pánico. Se desconoce las causas de este trastorno.
- **Trastorno de ansiedad generalizada:** Es un trastorno mental en el cual una persona con frecuencia está preocupada o ansiosa respecto a varias cosas lo que se le hace difícil controlar esta ansiedad.
- **Trastorno obsesivo compulsivo:** Es un trastorno mental en el cual las personas tienen pensamientos, sentimientos, ideas, sensaciones (obsesiones) y comportamientos repetitivos e indeseables que los impulsan a actuar de manera compulsiva.

## **Inteligencia**

*La inteligencia es una capacidad mental muy general que, entre otras incluye la habilidad para razonar, planear y resolver problemas, pensar de modo abstracto, entender ideas complejas y aprender rápidamente tanto de la experiencia como de la enseñanza. Lo que agudiza el ingenio, no es simplemente aprender de los libros, desarrollar una naturaleza académica estrecha o presentar exámenes. La inteligencia Refleja una capacidad más amplia y más profunda de entender el ambiente que nos rodea, de que todo aquello que percibimos “tenga sentido” de que podamos descifrar que hacer. (Fletcher & Hattie, 2013) Cita a (Gottfredson, 1997). pg24*

El ser humano es un ser inteligente por naturaleza que comparte entre otros distintas habilidades que lo definen como tal, la inteligencia no siempre se relaciona con los conocimientos que posee una persona, considerando que no todos tienen las mismas posibilidades de obtener un título académico, o una profesión, a pesar de esto cada individuo durante su crecimiento va adquiriendo conocimientos generales que manejados de manera correcta permiten el desarrollo de la inteligencia.

Componentes de la conducta inteligente según (Sferra, Wright, & Rice, 1977) pg.43-45“La conducta inteligente se basa fundamentalmente en las siguientes características personales”:

- **Capacidad de aprendizaje:** está determinada por su importancia, la herencia y el medio ambiente, factores que se relacionen entre sí de manera íntima y que permite el desarrollo de aptitudes.
- **Capacidad de abstracción:** Es decir la capacidad para pensar conceptos que permiten expresar y relacionar ciertas palabras con algún objeto. Mediante símbolos y palabras que lo describe.
- **Claridad Mental:** La claridad mental equivale a rapidez de observación, comprensión y reflejos. Conlleva una capacidad para estar atento a la diversidad de transformaciones que ocurren en el mundo exterior y la relación que tienen la vida diaria.
- **Capacidad de Juicio:** Es difícil apartar la sabiduría, el sentido común y la capacidad de juicio, puesto son las manifestaciones externas del uso que hacemos del conocimiento.
- **Capacidad de Adaptación:** Permite a una persona afrontar situaciones de manera inteligente evitando conflictos o roces. Es la capacidad que permite al individuo estar preparado para enfrentarse con éxito a los cambios que encuentre en su camino.

Una persona inteligente tiene la capacidad de adaptarse a los cambios rutinarios, tiende a ser flexible y a responder de manera adecuada en cualquier campo de formación personal, social y profesional, a esto se llama conducta inteligente, en tanto que una persona que se resiste y no demuestra interés a la necesidad de adaptación, suele ser una persona rígida incapaz de desenvolverse en la sociedad, cualquier experiencia le resulta desagradable, y rechaza cualquier interés que le brinde crecimiento y estabilidad emocional. Dicho de otra manera la conducta inteligente permite que las experiencias y conocimientos adquiridos durante la evolución del hombre, como la coordinación de respuestas sensoriales y motrices y el desarrollo del lenguaje, características que deben ser fortalecidas en las

primeras etapas de vida y que se convertirán en una fortaleza para cada uno de ellos.

(Gardner, 1993) En su libro de “Inteligencias Múltiples” hace referencia a ocho tipos de inteligencias que se detallan a continuación.

- **Inteligencia Verbal-lingüística:** Esta inteligencia remite a la capacidad de emplear palabras de manera eficaz, sea en forma oral o escrita, y comprende la el buen manejar la sintaxis, la fonética y la semántica del lenguaje. Permite al individuo establecer una comunicación acertada debido a que posee la habilidad para manejar adecuadamente el lenguaje así como también el manejo adecuado de la escritura.
- **Inteligencia Lógica/Matemática:** Es la capacidad de razonamiento que comprende reglas lógicas, así como la resolución efectiva de problemas relacionados con números. Esta inteligencia se basa en las destrezas de razonamiento.
- **Inteligencia Visual/espacial:** Corresponde a la capacidad de percibir acertadamente el mundo visual y espacial y convertir las percepciones en conceptos.. Esta inteligencia tiene una relación con la arquitectura, las artes, imágenes y fotografías, es propia de pilotos, navegantes, cirujanos, escultores.
- **Inteligencia Física/cenestésica:** Consiste en la habilidad para relacionar el cuerpo y la mente, en otras palabras utilizar el cuerpo para expresar emociones, para realizar juegos o para idear nuevos inventos. Esta inteligencia comprende habilidades físicas y mentales que permite al ser humano manejar objetos y perfeccionar sus habilidades.
- **Inteligencia Musical:** Es la capacidad para percibir, distinguir y transformar y expresar sonidos y formas musicales. Esta inteligencia incluye habilidades para distinguir todo tipo de melodías, sonidos de la naturaleza, voces, instrumentos musicales, percibir ritmos y las habilidades de canto.
- **Inteligencia Interpersonal/social:** Esta inteligencia permite comprender a los demás, establecer relaciones, mantener una comunicación asertiva, percibir estados de ánimo y ser empático, así como también la capacidad para diferenciar entre las señales interpersonales y responder estas de manera

eficaz. Esta inteligencia es importante porque permite al individuo asumir responsabilidades y roles dentro de la sociedad.

- **Inteligencia Intrapersonal/Introspectiva:** Es la capacidad de auto comprensión que implica la facultad que tiene el individuo para conocerse a sí mismo, y la manera de actuar conforme ese conocimiento. Esta inteligencia está asociada con el reconocimiento de los estados de ánimo, las motivaciones, temperamentos y deseos así como la capacidad de autodisciplina y de autocontrol de impulsos. Esta inteligencia es capaz de guiar la conducta humana ya que permite mirarnos como observadores externos.
- **Inteligencia naturalista:** Esta inteligencia permite, entender y organizar patrones naturales, entre ellos se encuentran orgánicos e inorgánicos, así como la identificación de plantas, animales y disfrutar de ellos mediante la percepción a través de nuestros sentidos.

Para (Gardner, 1993) estas ocho inteligencias son las más relevantes, debido a su importancia que tienen en el ser humano al ser desarrolladas de manera adecuada, sin embargo las investigaciones realizadas por (Goleman D. , 1995) determinan que existe una nueva inteligencia capaz de, conocer, asimilar y controlar las emociones propias y de los demás, la llamada Inteligencia Emocional.

## **Relaciones Humanas**

*Según (Orejuela , 1996), pg5 “Es el estudio sistemático de conocimientos, métodos y técnicas que tratan de predecir el comportamiento humano, dentro de las organizaciones, con el propósito de lograr una historia más justa y más humana.”* Las relaciones humanas crean una conexión que permite al individuo relacionarse con los demás, mantener buena comunicación y crear un ambiente donde cada ser humano puede desarrollar sus habilidades, conocimientos y capacidades de manera exitosa en beneficio propio y de los demás.

Las relaciones humanas en el mundo industrial permiten el estudio del hombre en el ámbito organizativo, su comportamiento, su crecimiento profesional, la manera

en que se relacionan con sus compañeros y el ambiente que los rodea. Hay que mencionar además que el clima laboral depende de factores como estructura, procesos, programas y talento humano, teniendo en cuenta que el capital humano es el más importante en las organizaciones, y mejorar las relaciones laborales en la empresa se convertirá en una fortaleza para la misma.

Según (Martinez , 1993)pg. 20-25 “Existen elementos y condiciones que influyen en las relaciones humanas, y se define en los siguientes factores”:

- **El individuo:** Es una persona autónoma, independiente a los demás y que en su conjunto conforman la sociedad.
- **El medio social:** Corresponde a la sociedad en sus partes y su conjunto. El individuo se relaciona, con la sociedad y el medio que lo rodea. Hace referencia al lugar donde se desarrollan las determinadas condiciones de vida humana.
- **La personalidad:** Es el conjunto de cualidades que hacen que cada persona se diferencie de otra, conlleva características innatas, experiencias y la interrelación entre el individuo y el medio.
- **El temperamento:** Es la manera natural como el individuo reacciona emocional y sentimentalmente con el entorno. El temperamento define la personalidad del ser humano, es propia de cada uno y se basa en características del sistema nervioso.
- **El carácter:** corresponde a la forma de ser y proceder de una persona, y se relaciona con las normas o principios sociales o sistema social. El carácter está influenciado por medio natural y social, culturas, tradiciones y el medio familiar.
- **La psicología evolutiva o etapas de la psico-evaluación:** El ser humano va cambiando su conducta y modelando su existencia a lo largo de la vida. Todo ser humano atraviesa etapas de aprendizaje personal y social y está ligado a la adaptación de cambios que influyen en la manera de ser de cada uno.
- **Actitudes y valores:** Los valores son convicciones humanas capaces de modelar el comportamiento del ser humano, y permite entender las actitudes que influyen en nuestra vida. Es necesario tener en consideración que mucho

significado tienen las enseñanzas y valores aprendidos desde el hogar que aquellas que son adquiridos de la sociedad.

- **La frustración:** El ser humano tiene la necesidad de satisfacción personal, es decir cumplir con las necesidades básicas y de autorrealización, por ende al no cumplirlas provoca frustración que tiende a ser un estado de conflicto interno, relacionado con la ira y la decepción.

Estos factores influyen en las relaciones inter e intrapersonales, sin embargo existe un factor tan importante como los demás, pero que permite al individuo relacionarse de mejor manera en la sociedad, este factor es la inteligencia, y conlleva poder resolver problemas, tomar decisiones adecuadas, actuar de manera correcta, potencializar habilidades y conocimientos y poder llevarse bien con los demás, es decir la inteligencia en el ser humano es lo que permite que este se diferencie de los demás seres vivos.

Para (Sferra, Wright, & Rice, 1977) Pg6-7. *“Las Relaciones Humanas consisten en el arte de llevarse bien con los demás, Siempre que se reúne dos o más personas, se establece una interacción. El proceso de las relaciones humanas es una fuerza activa, que lleva a la creación de relaciones agradables o desagradables”*. Cuando el individuo experimenta relaciones humanas desagradables, genera una vida conflictiva, llena de problemas y prejuicios, y se limita en la comunicación y las relaciones con los demás.

Las relaciones humanas en las organizaciones, son tan importantes como el talento humano que posee, por ende generar un ambiente adecuado que permita el cumplimiento de las metas, objetivos y desarrollo personal y profesional, conlleva al incremento de la productividad. Al hablar de ambiente laboral adecuado se hace referencia a la relación que existe entre el individuo y el medio que lo rodea, y la interacción con los demás miembros de la institución.

(Sferra, Wright, & Rice, 1977) pg7 agregan que *“La personalidad es tan importante para conseguir un trabajo como para conservarlo. En general no se*

*despide a nadie por carecer de suficiente inteligencia para el trabajo. Se despide a la gente porque no se muestra dispuesta a trabajar, a asumir responsabilidades a llevarse bien con los demás, en definitiva no quiere molestar.*”. La personalidad define a cada individuo, y comporta características, físicas, mentales y emocionales que lo hacen diferente a los demás, permitiendo que actúen de acuerdo a su forma de pensar y de sentir, respecto a sus criterios, creencias y conocimientos.

## **Desarrollo Organizacional**

*El DO es la actividad a largo plazo, apoyada por la alta dirección para mejorar los procesos de solución de problemas y renovación organizacional, particularmente a través de un eficaz diagnóstico de colaboración y administración de la cultura organizacional (con énfasis especial en los equipos formales de trabajo, equipos temporales y cultura integral), con la ayuda de un consultor, facilitador y la utilización de teoría y la tecnología de las ciencias del comportamiento, incluidas la acción y la investigación.* (Chiavenato, 2007) pg31.

EL desarrollo organizacional es la integración de los procesos organizativos de una institución, el mejoramiento e innovación de los mismos. Es necesario recalcar que dentro de los procesos se encuentra el manejo del talento humano, y conviene subrayar que es uno de los procesos más complejos en las organizaciones, a su vez, es el más importante para consignar la supervivencia de la institución en el mundo empresarial. Todos estos procesos administrados de manera correcta permiten la estabilidad y el crecimiento de la empresa.

Según (Chiavenato, 2007) pg419“*El individuo, el grupo, la organización y la comunidad son sistemas dinámicos y vivos de adaptación, ajuste y reorganización, como condición básica para sus supervivencia en un ambiente cambiante. El cambio organizacional no se puede dejar al azar, sino que debe ser planeado*”

Las organizaciones tienen la necesidad de una continua adaptación al cambio, debido que el mundo actual afronta transformaciones en relación con la estructura, procesos, tecnología y la cultura organizativa. Los cambios no deben ser vistos como el punto de desequilibrio, al contrario los cambios deben ser una oportunidad de avance institucional, para mantener la competitividad. Causa distinta es que las instituciones adquieran resistencia al cambio, pues mantener el statu quo no siempre creará ventajas para la organización.

En las organizaciones existen cuatro cambios importantes:

- **Cambios estructurales:** Afectan de manera directa a la estructura organizativa, los departamentos, áreas de trabajo, niveles jerárquicos, redes de información interna y externa y a los esquemas de integración de personas.
- **Cambios en la tecnología:** Hace referencia a la incorporación de nuevos instrumentos, maquinarias, instalaciones y procesos basados en las nuevas tecnologías como una forma de invención, innovación y desarrollo de la organización.
- **Cambios en los productos y servicios:** Constituye una ventaja competitiva que promueve el crecimiento y da valor a la organización, y permite obtener la fidelización del el cliente.
- **Cambios culturales:** Son los cambios de conductas, comportamientos, actitudes y aspiraciones de los individuos en el área de trabajo.

Según (Chiavenato, 2007) pg422 “Los procesos del DO tienen cuatro etapas”:

- **Recolección y análisis de datos:** consiste en recabar información necesaria mediante la aplicación de métodos que simultáneamente permitirán identificar problemas y asuntos relevantes para la institución. Este proceso es uno de los más complejos.
- **Diagnostico Organizacional:** Consiste en interpretar y diagnosticar la información recolectada previamente e identificar los problemas existentes que afecten al cumplimiento de metas y objetivos.

- **Implementación de Invención:** Es la fase de ejecución del Desarrollo organizacional, que prevé la tomar las decisiones adecuadas para resolver los problemas.
- **Evaluación:** Constituye un ciclo cerrado, que asume la responsabilidad de modificar cualquiera de los pasos anteriores, por ello el proceso adquiere una dinámica propia.

Los procesos de intervención de Desarrollo Organizacional para dos o más personas (análisis Transaccional), para equipos y grupos (consultoría de procedimientos), para relaciones intergrupales (reuniones de confrontación), para la organización en su conjunto (retroalimentación de dato).

*El análisis transaccional es una técnica utilizada para el autodiagnóstico de las relaciones interpersonales, las cuales se dan por medio de transacciones. Una transacción se entiende como toda forma de comunicación, mensaje o relación con los demás. Se trata de una técnica destinada a los individuos y no a los grupos dado que se concentra en los estilos y en el contenido de las comunicaciones entre las personas. (Chiavenato, 2007)Pg423-424*

El análisis transaccional constituye una herramienta que fortalece la comunicación de los individuos y mejora las relaciones interpersonales, por consiguiente permite al individuo interactuar de manera adecuada en el área de trabajo. No obstante esta herramienta admite una comunicación inteligente, las respuestas son ágiles, claras y razonables, evita conflictos por malos entendidos generando una comunicación asertiva.

*En la Consultoría de procedimientos cada equipo es coordinado por un consultor, en procesos humanos y en información. Este opera como un tercero y con su coordinación provoca intervenciones del equipo que tiene el objeto de volverlo más sensible a sus procesos internos para establecer metas y objetivos, mejorar el proceso de toma de decisiones, impulsar la participación, desarrollar sentimientos, liderazgo, confianza y creatividad. (Chiavenato, 2007) pg424*

Este proceso permite modificar el comportamiento de los grupos de trabajo, que se afiancen y fomenten valores en beneficio propio y de la organización, dicho así

supone que la intervención de un consultor en los procesos internos de los grupos permite esclarecer las opiniones y asumir las responsabilidades personales de cada individuo, tomando en cuenta que todos los miembros tienen las mismas oportunidades e importancia en el cumplimiento de las metas y objetivos de la institución.

***Las reuniones de confrontación, se trata de una técnica para modificar la conducta a partir de la actuación de un consultor interno y externo. Dos grupos antagónicos y en conflicto, (desconfianza recíproca, discordancia, antagonismo, hostilidad). Son tratados por medio de reuniones de confrontación, en las cuales cada grupo se evalúa y evalúa el comportamiento del otro, como si se colocara ante un espejo. (Chiavenato, 2007) Pg425-426***

El procedimiento de confrontación tiene la finalidad de mejorar la salud organizacional, la comunicación entre compañeros, y las relaciones internas y externas, además se debe agregar que esta técnica se utiliza como una terapia intergrupala, de esta manera cada uno de los grupos emiten sus desacuerdos, y opiniones que generan discusión, pero que luego de haber expuesto los puntos de vista, el consultor emite posibles soluciones a los problemas expuestos.

***Retroalimentación de datos también llamada técnica para recolectar y proporcionar información. Se trata de una técnica de modificación de la conducta, la cual parte del principio de que cuando más datos cognitivos reciba el individuo, tanto mayor será su posibilidad de organizarlos y de actuar creativamente. La retroalimentación de datos o retroinformación de datos permite el aprendizaje de nuevos datos respecto de uno mismo, de los otros, de los procesos grupales o de la dinámica de toda la organización. (Chiavenato, 2007)pg426***

La retroalimentación o Feedback, establece una relación de la forma en como las personas visualizan y perciben información de los demás, permite adoptar nuevos datos acerca de procesos, métodos, sistemas y estilos administrativos. De manera puntual la retroalimentación es sinónimo de innovación tomando en cuenta que las organizaciones no deben ser estáticas, por lo contrario deben estar en constante interacción con el medio y los avances tecnológicos.

## Clima y cultura Organizacional

*Cada organización tiene una cultura organizacional o cultura corporativa. Para conocer una organización, el primer paso es conocer la cultura. Formar parte de una organización significa asimilar su cultura. Vivir en una organización, trabajar en ella, tomar parte en sus actividades, hacer carrera dentro de ella es participar íntimamente de su cultura organizacional, el modo en el que las personas interactúan en la organización, las actitudes predominantes, las presuposiciones subyacentes, las aspiraciones, y los asuntos relevantes en la interacción entre los miembros forman parte de la cultura de la organización. (Chiavenato, 2007) Pg 83*

La cultura organizacional es el resultado de valores, creencias, aptitudes y normas morales que comparten los individuos en el ambiente laboral, y son capaces de modificar su conducta. Consiste en un sistema que determina un grupo de trabajo y que se refleja en la imagen corporativa de la institución, de manera que se debe trabajar en relación con la cultura organizativa porque se considera como clave para alcanzar las metas y objetivos.

La cultura organizacional presenta seis características:

- **Regularidad en los comportamientos observados:** Permite la interacción entre compañeros a partir de la forma de ser y proceder, al igual que la forma de pensar y las características propias de cada miembro.
- **Normas:** Son reglas que determinan la forma de hacer las cosas y que regulan el comportamiento de las personas para mejorar su convivencia.
- **Valores predominantes:** Son valores que fijan criterios con los que se siente identificada la institución.
- **Filosofía:** Establece lineamientos institucionales propios de la manera de tratar a los miembros internos y externos de la institución.
- **Reglas:** son pautas establecidas por la institución con referencia a la forma de comportarse en la misma, y que los trabajadores deben acatarlas.
- **Clima Organizacional:** es el ambiente generado por la interacción de los miembros, que integra sus emociones, sus comportamientos, las formas de comunicación y las relaciones interpersonales y laborales

## Clima Organizacional

*El concepto de motivación a nivel individual conduce al clima organizacional a nivel de la organización. Los seres humanos están continuamente implicados en la adaptación a una gran variedad de situaciones con objeto de satisfacer sus necesidades y mantener su equilibrio emocional. Eso se puede definir como un estado de adaptación. Tal adaptación no solo se refiere a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la satisfacción de las necesidades de pertenencia a un grupo social de estima y de autorrealización. (Chiavenato, 2007)Pg38*

El clima laboral es el resultado de la cultura organizacional que maneja la institución. Está relacionado directamente con la satisfacción y la motivación personal y laboral de sus trabajadores. El buen manejo del clima eleva el desempeño laboral e incrementa la productividad por otro lado si el clima laboral se ve afectado, influye en las relaciones interpersonales provocando un desequilibrio entre el individuo y el entorno laboral.

Según Likert, citado por (Brunet, 1987) pg29, existen tres tipos de tipos de variables que determinan las características propias de la institución:

- **Variables causales:** Esta variable es la base de las demás, por lo que su modificación afectara a las otras variables, y depende de los logros de la organización, de su estructura, procesos, políticas, competencias y actitudes.
- **Variables intermedias:** Esta variable define los procesos internos de la organización, como la comunicación, la motivación y la toma de decisiones.
- **Variables Finales:** Esta variable llamada también dependiente, refleja los resultados finales de la organización, como la productividad, las pérdidas y ganancias de la empresa.

Cada una de estas variables interviene en la razón de ser de la organización, ya que determinan las cualidades propias de la misma. Respecto con el clima organizacional también depende de estos factores, como la estructura, los valores, políticas y los resultados. Dicho de otra manera todos los procesos administrativos, así como el comportamiento de los empleados, la estructura organizativa y factores ambientales influyen en el clima laboral, por ende si alguno de estos factores se ve afectados provocan un deterioro.

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

(Brunet, 1987) pg. 30-32 cita a Liker (s.f) 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: en este sistema los jefes no mantienen buenas relaciones con sus subordinados, se limitan a emitir órdenes y la comunicación es de estilo vertical. Las condiciones de trabajo se ven afectadas debido a la poca interacción entre superiores y subordinados.
- **Clima de tipo autoritario:** Sistema II – Autoritarismo paternalista: en este tipo de clima la relación entre jefes y empleados es horizontal, las decisiones las toman los jefes con la opiniones valederas de los subordinados, mantienen buenas relaciones laborales que permite un equilibrio en el entorno de trabajo.
- **Clima de tipo participativo:** Sistema III–Consultivo: Este tipo de clima está caracterizado por la confianza que ponen los jefes en sus subordinados, se basan en la práctica del empawerment y la toma de decisiones las pueden realizar los empleados en los niveles inferiores, las recompensas se basan en la satisfacción del trabajador.
- **Clima de tipo participativo:** Sistema IV–Participación en grupo: Dentro de este tipo de clima existe una relación basada en la amistad, la confianza y la comunicación es vertical y horizontal. Es un sistema donde las decisiones son tomadas por todos los miembros de la organización en en bien colectivo. Se caracteriza por el trabajo en equipo, y las recompensas se basan en el crecimiento personal y profesional.

## **Comportamiento Organizacional.**

Para (Alles, 2010) pg19. *“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*”. Es decir es la manera de ser y proceder de los individuos en un determinado territorio, tomando en cuenta las características propias de cada uno y la relación con entorno.

Para (Robbins S. , 2004) pg8 *“El comportamiento organizacional es un campo de estudio en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos en la mejora de la eficiencia de tales organizaciones”*. En el marco empresarial el comportamiento organizacional tiene gran relevancia, debido a que todas las organizaciones dependen del talento humano y de su compleja manera de relacionarse y comportarse con los demás, mas no se trata tan solo de aprovechar sus capacidades y habilidades sino también de potencializarlas y generar satisfacción.

### **Niveles del comportamiento organizativo**

Según (Wagner & Hollenberck, 2004) existen tres niveles de estudio del comportamiento organizacional, Individual o microorganizativo, grupal o mesoorganizativo, organizacional o macroorganizativo.

- **Comportamiento microorganizativo:** Se encarga del estudio del comportamiento de cada individuo en el trabajo. Evalúa las actitudes que influyen en el rendimiento de cada persona y los aspectos que motivan a los trabajadores a realizar sus tareas.
- **Comportamiento mesoorganizativo:** Centra su estudio en la manera de comportamiento de los individuos en grupos de trabajo, surgiendo el liderazgo, la socialización, las dinámicas grupales y las relaciones intergrupales.
- **Comportamiento macroorganizativo:** Direcciona su estudio a la organización en su conjunto, a las relaciones tanto internas como externas y a la coordinación de características que generan competitividad.

El comportamiento se divide en estos tres niveles para su mejor entendimiento, y se debe agregar que en la actualidad se empieza a dar importancia a su estudio, debido a la influencia que tiene en el clima de la organización. Los valores, creencias y actitudes son factores internos que definen el comportamiento del individuo, no

obstante factores externos, como las condiciones de trabajo, las relaciones con los compañeros y el entorno también influyen en el comportamiento organizacional.

### **Fuerzas del comportamiento Organizacional**

*Las organizaciones se componen de factores concurrentes y necesarios entre sí: las personas que operan individualmente y en grupos; las estructuras formalizadas en sistemas de descripción de puestos o simplemente establecidas por la fuerza de la costumbre (lo que en derecho se llama el factor consuetudinario); la tecnología que tiene un rol asignado desde la revolución industrial, pero que ha tomado una dimensión inusitada en los últimos años. En adición y en forma concurrente, influye en la organización ciertos factores externos, como el Gobierno, la competencia (otras empresas u organizaciones que ofrecen el mismo producto o servicio) y las presiones sociales, con una influencia creciente de los elementos derivados de la globalización. (Alles M. , 2008)Pg24-25*

Este conjunto de factores, definen el comportamiento de las personas en las organizaciones debido a la influencia que tienen en ellas. Dentro de estos factores están: las personas en las organizaciones y su manera de trabajo ya sea en forma individual o grupal , conciernen el aporte más importante a la forma de comportarse y relacionarse en su ambiente de trabajo, por otro lado está la estructura organizativa que consiste en un factor físico preponderante en el cumplimiento de las metas y objetivos, con respecto a la tecnología hay que señalar que permite el avance de la institución, agilizando la producción y optimizando tiempo y recursos, y finalmente el entorno que actúa como potencia organizativo.

## Modelos del Comportamiento Organizacional

Para (Davis, 1964) citado por (Alles M. , 2008)pg50. Existen cuatro modelos de Comportamiento Organizacional que se detallan en la siguiente tabla:

	Autocrático	De custodia	De apoyo	Colegiado
Base del modelo	Poder	Recursos económicos	liderazgo	asociación
Orientación administrativa	Autoridad	Dinero	apoyo	Trabajo en equipo
Orientación de los empleados	Obediencia	Seguridad y prestaciones (Alles, 2010)	Desempeño laboral	Conducta responsable
Resultado psicológico en los empleados	Dependencia del jefe	Dependencia de organización	Participación	autodisciplina
Necesidades de los empleados satisfechas	Subsistencia	Seguridad	Categoría y reconocimiento	autorrealización
Resultado de desempeño	Mínimo	Cooperación pasiva	Animación de impuestos	Entusiasmo moderado

(Alles M. , 2008) Pg51-53. Establece al modelo Autocrático, de custodia, de apoyo, y colegiado como determinantes del comportamiento organizacional.

- **Modelo autocrático:** Este modelo se caracteriza por la manera de dirección de los jefes orientados por el poder hacia los empleados. En cuanto al trabajo es mal remunerado, no existen recompensas motivacionales y el empleado se rige a proporcionar un trabajo deficiente, debido que su prioridad es cumplir las necesidades básicas de supervivencia mas no el crecimiento personal o profesional.
- **Modelo de custodia:** Es un modelo que tiende a direccionarse en referencia al modelo autocrático ya que a pesar de que los jefes emiten órdenes respetando los niveles jerárquicos también se preocupan por la seguridad, el bienestar y la satisfacción de los trabajadores. Otro rasgo importante es que este modelo se basa en remuneraciones justas direccionadas a objetivos. No obstante cabe recalcar que no eleva el desempeño del empleado, sin embargo genera un ambiente estable.
- **Modelo de apoyo:** Este es el modelo adoptado por las organizaciones con mayor frecuencia, debido que su estructura se orienta a crear planes de carrera para los empleados, permite el desarrollo del talento humano en las áreas de trabajo y potencializa los conocimientos y habilidades. Conviene subrayar que

todo lo expuesto se debe a que la dirección adopta el liderazgo en lugar del poder y el dinero.

- **Modelo colegiado:** Hace relación al compañerismo que existe entre todos los miembros de la organización. Por otro lado los jefes son vistos como colegas y se basa en el trabajo en equipo. De alguna manera los empleados sienten la responsabilidad de realizar las tareas de manera correcta no porque los jefes lo ordenen, si no por se sienten parte importante en el éxito de la organización.

### **Indicadores del Comportamiento organizacional**

Para (Alles M. , 2008) pg36, los resultados de un sistema de comportamiento organizacional, suelen medirse en tres indicadores básicos:

- **Desempeño:** Calidad y cantidad de los productos y servicios que se comercializan a nivel de satisfacción de los clientes.
- **Satisfacción laboral de los empleados:** Observable mediante los indicadores clásicos, tales como ausentismo impuntualidad o rotación. Es factible además administrar encuestas específicas a los efectos de medir la satisfacción de los colaboradores, respecto de su trabajo.
- **Crecimiento y desarrollo personal:** Adquisición de nuevos conocimientos y competencias en una palabra, en una palabra cuidado de la empleabilidad de los colaboradores.

El comportamiento organizacional radica en la importancia de contribuir en el manejo de los aspectos humanos que direccionan a los resultados esperados por el individuo y la empresa. En otras palabras al carecer de valores morales y corporativos, así como las malas relaciones entre compañeros, la estructura inestable y el entorno convergen en la insatisfacción, el bajo desempeño de los empleados y el deficiente desarrollo personal.

## **2.5. Hipótesis**

La Inteligencia emocional incide en el comportamiento Organizacional de los Servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua.

## **2.6. Señalamiento de variables**

**2.6.1. Variable independiente:** Inteligencia Emocional

**2.6.2. Variable dependiente:** Comportamiento Organizacional

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Enfoque de la investigación**

La presente investigación se desarrollará dentro del paradigma crítico propositivo porque diagnóstica, analiza la situación actual del problema para proponer una solución al problema existente y cumplir con el aspecto propositivo que va más allá del diagnóstico y el análisis. Además del enfoque cuantitativo y cualitativo:

##### **3.1.1. Enfoque cualitativo**

El actual trabajo de investigación tiene un enfoque cualitativo porque busca indagar información de los involucrados respecto a las variables de investigación con el fin de estructurar un informe concerniente al problema.

##### **3.1.2. Enfoque cuantitativo**

La investigación también se basa en un enfoque 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**

Para la elaboración de la presente investigación se cree conveniente utilizar las siguientes modalidades:

##### **3.2.1 Investigación Documental y Bibliográfica**

Para llevar a cabo la investigación y comprender desde diversos enfoques y criterios el fenómeno de estudio, se utilizarán fuentes de investigación tales como: libro de diferentes autores referentes a la inteligencia emocional y el

comportamiento organizacional , tesis de grado que se relacionan con el tema de investigación , documentos de sitios web y artículos de revistas científicas, destacándose los criterios de autores como: Goleman, Salovey Mayer, Bar On, Likert, Litwin y Stringer, Chiavenato que fueron de gran utilidad en la indagación para ampliar el conocimiento y desarrollar claramente el estudio de la problemática.

### **3.2.2 Investigación de Campo**

El trabajo de investigación es de campo porque se realiza un estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen, es decir en el entorno donde ejecutan las actividades los Servidores Públicos de la Gobernación de Tungurahua, para recabar información pertinente utilizando técnicas de investigación comunes y pertinentes, como son la observación y encuesta que permitirán conocer la realidad del problema de estudio.

En esta investigación tuve la oportunidad de palpar la problemática personalmente en el centro en donde se está realizar la investigación debido a que laboré como practicante por 6 meses y pude evidenciar ciertos aspectos en el comportamiento de las personas en el puesto de trabajo, que de cierta manera afectaban al clima laboral de la institución, los aspectos más relevantes fueron la desmotivación y el no poder controlar las emociones ante problemáticas que ocurrían en la institución.

### **3.2.3. Investigación De interacción social**

El trabajo investigativo se verá reflejado mediante la presentación de un artículo académico, el mismo que dará un aporte para nuevas investigaciones sobre la temática en estudio.

### 3.3 Nivel o tipos de investigación

#### 3.3.1. Tipo Exploratorio

Esta investigación se implementara y aplicará para conocer en forma concreta la problemática ocasionada por el déficit desarrollo de le inteligencia Emocional en los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua, del cual no existe un estudio realizado, para lo cual mediante la aplicación de encuestas al personal (administrativo y de servicios), se obtendrá la información necesaria.

#### 3.3.2. Tipo Descriptivo

Este tipo de investigación ayudará a conocer la situación real en la que se encuentran los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua en cuanto al nivel de inteligencia emocional y el comportamiento organizacional, mediante la aplicación de preguntas directrices, cuyos resultados se reflejaran en las conclusiones y recomendaciones que se establecen en este informe

#### 3.3.3. Tipo Correlacional

En el trabajo investigativo se examinará la relación que existe entre las dos variables de estudio la inteligencia emocional y el comportamiento organizacional en la institución, para determinar de qué manera incide la una variable sobre la otra.

### 3.4. Población

La población a investigar está conformada por 132 servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua, y por ser pequeña la población se trabajara con la totalidad de la misma

Cuadro N° 1. Población investigada

Personal	Frecuencia	Porcentaje
Hombres	83	63%
Mujeres	49	37%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Grace Ivonne Aguiar Muñoz

### 3.4. Operalización de variables

#### 3.4.1. Variable Independiente: Inteligencia Emocional

Contextualización	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnicas e instrumentos
<p>“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. Bradberry &amp; Greaves (2012, p.18)</p>	<p>-Reconocer emociones</p> <p>-Entender emociones</p> <p>-Gestión de comportamiento</p> <p>-Gestión de Relaciones</p>	<p>-Percepción de emociones</p> <p>-Asimilar emociones</p> <p>-Regular emociones</p> <p>-Comprender emociones</p> <p>-Confianza</p> <p>-Empatía</p>	<p>¿Con que frecuencia evade situaciones que le provocan malestar?</p> <p>¿Puede usted identificar las emociones de los demás?</p> <p>¿Considera usted que sus emociones negativas influyen en su trabajo?</p> <p>¿Tiene usted dificultad en la toma de decisiones?</p> <p>¿Considera usted ser empático con los demás?</p>	<p>Encuesta dirigida a los servidores públicos</p> <p>Test</p>

**Cuadro N° 2.** Variable independiente  
**Elaborado por:** Grace Ivonne Aguiar Muñoz

### 3.4.2. Variable Dependiente: Comportamiento Organizacional

Contextualización	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnicas e instrumentos
<p>“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) pg19</p>	<p>-Efectos Individuales</p> <p>-Efectos Grupales</p> <p>-Estructura</p>	<p>-Conocimiento</p> <p>-Habilidades</p> <p>-Experiencias</p> <p>-Dinámicas</p> <p>-Relaciones</p> <p>-clima</p> <p>-cultura</p>	<p>¿Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?</p> <p>¿Con que frecuencia participa en actividades de grupo?</p> <p>¿Considera usted que mantiene buenas relaciones laborales con sus compañeros?</p> <p>¿Con que frecuencia su mal comportamiento influye en el clima de la organización?</p> <p>¿Considera que usted pone en práctica los valores corporativos establecidos por la institución?</p>	<p>Encuesta dirigida a los servidores Públicos</p> <p>Test</p>

**Cuadro N° 3.** Variable dependiente

**Elaborado por:** Grace Ivonne Aguiar Muñoz

### **3.5. Técnicas e instrumentos**

Las técnicas que se utilizarán son las siguientes:

#### **3.5.1. La observación**

Para la investigación se aplicará la técnica de observación mediante la cual se podrá visualizar de los problemas existentes en la institución.

#### **3.5.2. Encuesta**

Se aplicará una encuesta a los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua que facilitará la recolección de información, la misma que será procesada y luego de un análisis de resultados permitirá la comprobación o refutación de las hipótesis.

#### **3.5.3. Cuestionario y Test**

Se aplicará un cuestionario de 10 preguntas relacionadas con la inteligencia emocional y el comportamiento organizacional. Al igual que la aplicación de un test para medir el nivel de inteligencia emocional en los servidores públicos de la institución.

#### **3.5.4. Validez y confiabilidad**

La investigación es válida debido a la apertura brindada por parte de la Gobernación de Tungurahua y al apoyo del Tutor académico. Por otra parte es confiable por que se utilizará instrumentos certificados en la recolección y procesamiento de información.

### 3.6. Recolección de la información

Cuadro N° 4: Recolección de información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para determinar la incidencia de la inteligencia emocional en el comportamiento organizacional.
2. ¿De qué personas u objetos?	Servidores Públicos de la Gobernación de Tungurahua
3. ¿Sobre qué aspectos?	Inteligencia Emocional Comportamiento Organizacional
4. ¿Quién? ¿Quiénes?	Grace Ivonne Aguiar Muñoz
5. ¿Cuándo?	Periodo octubre 2016- Marzo 2017
6. ¿Dónde?	Gobernación de Tungurahua
7. ¿Cuántas veces?	Una sola vez
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta Test
9. ¿Con qué?	Cuestionario Estructurado por 10 preguntas
10. ¿En qué situación?	Investigación

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Grace Ivonne Aguiar Muñoz

### 3.7. Procesamiento y análisis

#### 3.7.1. Procesamiento

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 servidores públicos para tabular, analizar e interpretar los datos a través de gráficos estadísticos y de esa manera dar con los hallazgos correspondientes a la investigación.

### **3.7.2. Análisis**

El análisis de los resultados tiene un soporte en el marco teórico y legal de la investigación.

## CAPÍTULO IV

### 4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis e interpretación de resultados de la ficha de observación aplicada a 132 servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua

**Pregunta N. 1: ¿Considera usted que sus emociones negativas influyen en su trabajo?**

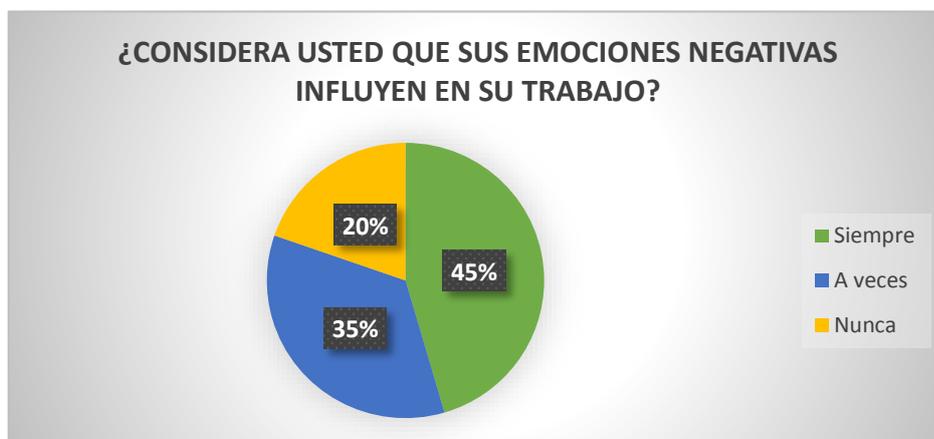
Tabla N° 1. Emociones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	60	45%
A veces	46	35%
Nunca	26	20%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Servidores públicos Gobernación de Tungurahua

**Elaborado por:** Grace Ivonne Aguiar Muñoz

Gráfico N° 5. Emociones



**Fuente:** Encuesta Servidores públicos Gobernación de Tungurahua

**Elaborado por:** Grace Ivonne Aguiar Muñoz

#### Análisis

Del 100% de los servidores públicos encuestados, el 45% considera que siempre sus emociones negativas influyen en el trabajo; mientras el 35% considera que a veces y un 20% nunca.

#### Interpretación

En base a los resultados obtenidos se determina que en la mayor parte de los servidores públicos las emociones negativas influyen en su trabajo.

**Pregunta N. 2: ¿Con que frecuencia evade situaciones que le provocan malestar?**

**Tabla N° 2. Autocontrol**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	31	23%
A veces	67	51%
Nunca	34	26%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Servidores públicos Gobernación de Tungurahua

**Elaborado por:** Grace Ivonne Aguiar Muñoz

**Gráfico N° 6. Autocontrol**



**Fuente:** Encuesta Servidores públicos Gobernación de Tungurahua

**Elaborado por:** Grace Ivonne Aguiar Muñoz

**Análisis**

Mediante la encuesta realizada a los 132 servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua, el 51% de la población mencionan que a veces evade situaciones que le provocan malestar, mientras que 26% de la población dicen que nunca lo hace y un 23% restante opina que siempre.

**Interpretación**

Se puede identificar que a la mayoría de los trabajadores de la Gobernación de Tungurahua a veces evaden situaciones que le provocan malestar.

### Pregunta N. 3: ¿Puede usted identificar las emociones de los demás?

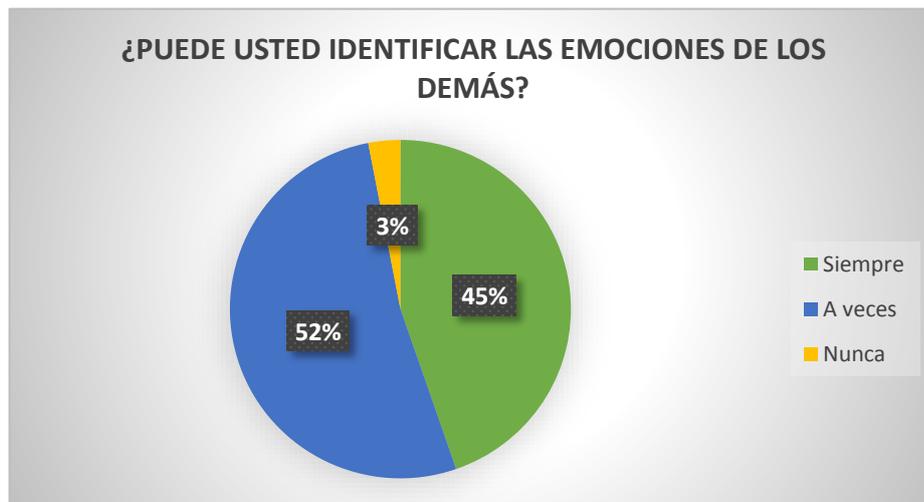
Tabla N° 3. Identificación de emociones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	59	45%
A veces	69	52%
Nunca	4	3%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Servidores públicos Gobernación de Tungurahua

Elaborado por: Grace Ivonne Aguiar Muñoz

Gráfico N° 7. Identificación de emociones



Fuente: Encuesta Servidores públicos Gobernación de Tungurahua

Elaborado por: Grace Ivonne Aguiar Muñoz

#### Análisis

Los resultados de las encuestas aplicadas demuestran que el 52% de los trabajadores no siempre pueden identificar las emociones de los demás, mientras tanto el 45% opinan que sí a la interrogante planteada y un 3% que nunca.

#### Interpretación

Más de la mitad de los trabajadores de la Gobernación de Tungurahua demuestran que a veces pueden identificar los estados de ánimo de sus compañeros de trabajo.

**Pregunta N. 4: ¿Considera usted ser empático con los demás?**

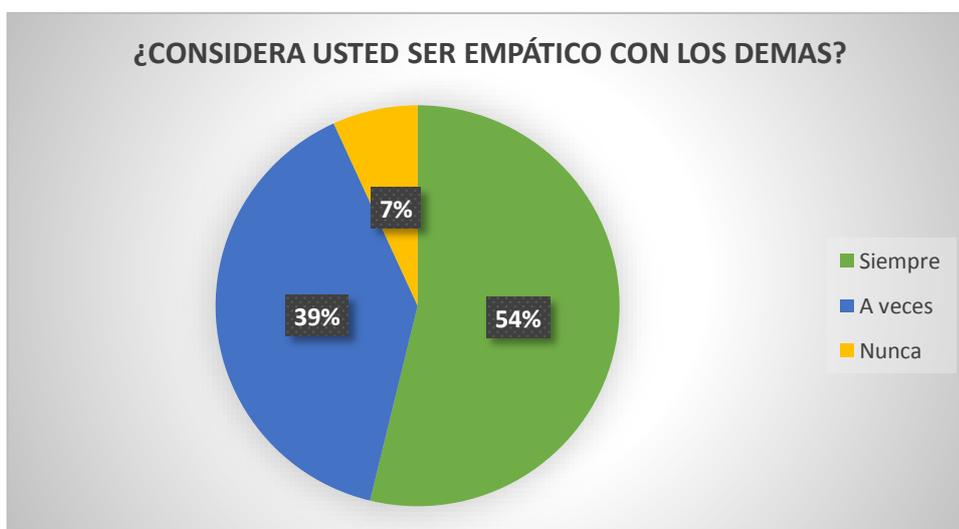
**Tabla N° 4. Empatía**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	71	54%
A veces	52	39%
Nunca	9	7%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Servidores públicos Gobernación de Tungurahua

**Elaborado por:** Grace Ivonne Aguiar Muñoz

**Gráfico N° 8. Empatía**



**Fuente:** Encuesta Servidores públicos Gobernación de Tungurahua

**Elaborado por:** Grace Ivonne Aguiar Muñoz

**Análisis**

Del total de 132 personas encuestadas el 54% menciona que siempre se ponen en el lugar de sus compañeros cuando estos se encuentran en situaciones de conflicto personal o laboral, un 39% considera ser empático a veces en tanto que un 7% considera que nunca lo hacen.

**Interpretación**

De acuerdo con a los resultados obtenidos se puede analizar que la mayoría de los trabajadores consideran no siempre ser empáticos con sus compañeros de trabajo.

### Pregunta N. 5: ¿Tiene usted dificultad en la toma de decisiones?

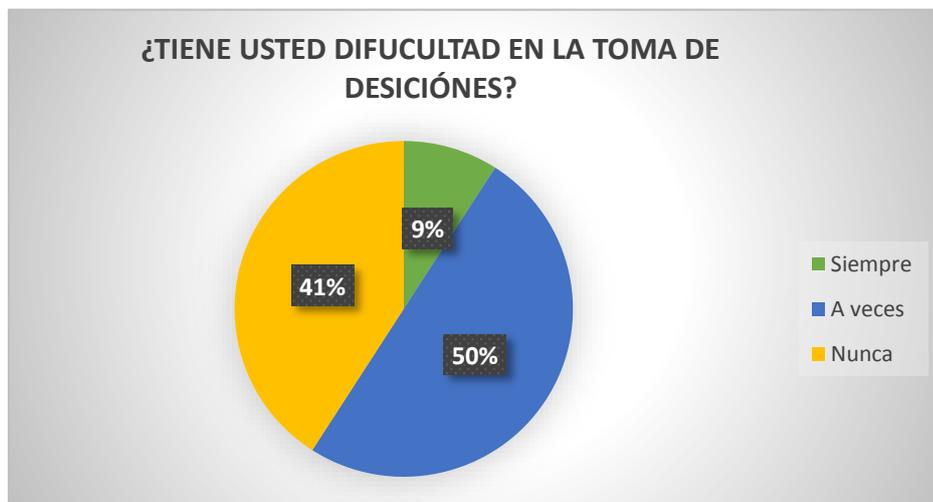
Tabla N° 5. Toma de decisiones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	9%
A veces	66	50%
Nunca	54	41%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Servidores públicos Gobernación de Tungurahua

Elaborado por: Grace Ivonne Aguiar Muñoz

Gráfico N° 9. Toma de decisiones



Fuente: Encuesta Servidores públicos Gobernación de Tungurahua

Elaborado por: Grace Ivonne Aguiar Muñoz

#### Análisis

Del total de las personas encuestadas el 50% manifiesta que a veces se les dificulta tomar decisiones importantes para la institución debido a que no poseen autonomía, puesto que se manejan bajo reglas emitidas por los superiores, mientras que tan solo el 9% opinan lo contrario.

#### Interpretación

La mayor parte de los trabajadores de la Gobernación de Tungurahua manifiestan que a veces tienen dificultad en la toma de decisiones.

**Pregunta N. 6: ¿Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?**

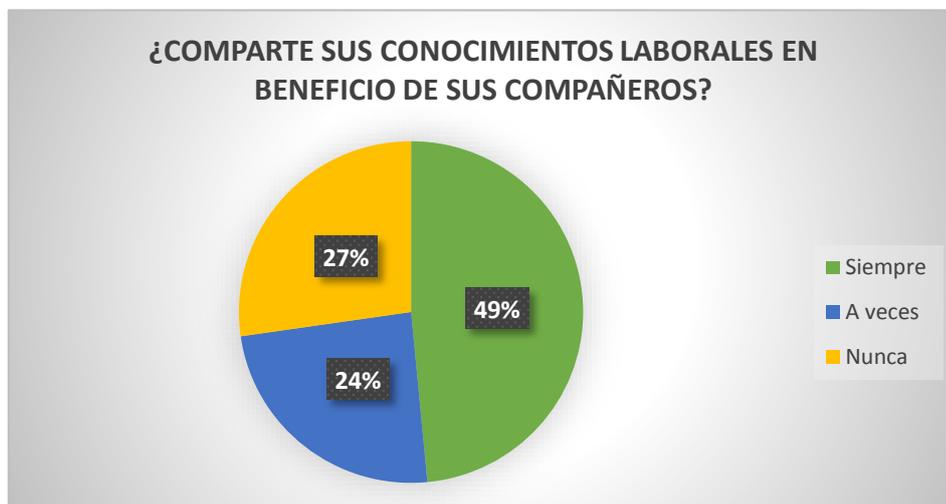
**Tabla N° 6. Habilidades Sociales**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	64	49%
A veces	32	24%
Nunca	36	27%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Servidores públicos Gobernación de Tungurahua

**Elaborado por:** Grace Ivonne Aguiar Muñoz

**Gráfico N° 10. Habilidades Sociales**



**Fuente:** Encuesta Servidores públicos Gobernación de Tungurahua

**Elaborado por:** Grace Ivonne Aguiar Muñoz

**Análisis**

Los datos arrojados por las encuestas demuestran que el 49% de los trabajadores, consideran que siempre comparten sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros y de la institución debido que esto permite el fortalecimiento de conocimientos y mejora el desempeño laboral, sin embargo un 27% de personas encuestadas opinan lo contrario.

**Interpretación**

De acuerdo a estos resultados se infiere que la gran mayoría de los trabajadores comparten sus conocimientos con sus compañeros de trabajo.

**Pregunta N. 7: ¿Con qué frecuencia participa en actividades de grupo?**

**Tabla N° 7. Habilidades Sociales**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	76	58%
A veces	41	31%
Nunca	15	11%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Servidores públicos Gobernación de Tungurahua

**Elaborado por:** Grace Ivonne Aguiar Muñoz

**Gráfico N° 11. Habilidades sociales**



**Fuente:** Encuesta Servidores públicos Gobernación de Tungurahua

**Elaborado por:** Grace Ivonne Aguiar Muñoz

**Análisis**

Los resultados de las encuestas aplicadas a los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua se demuestra que el 58% de los trabajadores participan en actividades de grupo organizadas por la institución, mientras tanto un mínimo porcentaje representado en un 11% opinan que nunca lo hacen.

**Interpretación**

Se determina que la mayor parte de los servidores públicos siempre participan en actividades grupales que se realizan en la institución.

**Pregunta N. 8: ¿Considera usted que mantiene buenas relaciones laborales con sus compañeros de trabajo?**

**Tabla N° 8.** Relaciones interpersonales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	24	18%
A veces	76	58%
Nunca	32	24%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Servidores públicos Gobernación de Tungurahua

**Elaborado por:** Grace Ivonne Aguiar Muñoz

**Gráfico N° 12.** Relaciones interpersonales



**Fuente:** Encuesta Servidores públicos Gobernación de Tungurahua

**Elaborado por:** Grace Ivonne Aguiar Muñoz

**Análisis**

De los trabajadores encuestados , el 58% asegura no mantienen buenas relaciones laborales con los compañeros de trabajo, puesto que consideran que lo hacen a veces, mientras que una menor parte siendo estos el 18% opina lo contrario.

**Interpretación**

Con los resultados obtenidos en la encuesta se puede determinar que existen conflictos, pues la mayor parte de los servidores públicos deducen que solo a veces mantienen adecuadas relaciones laborales con los demás.

**Pregunta N. 9: ¿Con qué frecuencia su mal comportamiento influye en el clima de la organización?**

**Tabla N° 9.** Clima organizacional

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	36	27%
A veces	52	40%
Nunca	44	33%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Servidores públicos Gobernación de Tungurahua

**Elaborado por:** Grace Ivonne Aguiar Muñoz

**Gráfico N° 13.** Clima organizacional



**Fuente:** Encuesta Servidores públicos Gobernación de Tungurahua

**Elaborado por:** Grace Ivonne Aguiar Muñoz

**Análisis**

Los resultados de las encuestas realizadas señalan que el 40% de las personas encuestadas afirman que a veces su mal comportamiento interviene en el clima de la institución, un 27% que siempre lo hace y un 33% manifiesta lo contrario a la pregunta establecida.

**Interpretación**

Acorde a estos resultados se puede examinar que para la mayor parte de los trabajadores su mal comportamiento influye de manera significativa en el entorno laboral.

**Pregunta N. 10: ¿Considera que usted pone en práctica los valores corporativos establecidos por la institución?**

**Tabla N° 10. Valores**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	75	57%
A veces	47	36%
Nunca	10	7%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Servidores públicos Gobernación de Tungurahua

**Elaborado por:** Grace Ivonne Aguiar Muñoz

**Gráfico N° 14. Valore**



**Fuente:** Encuesta Servidores públicos Gobernación de Tungurahua

**Elaborado por:** Grace Ivonne Aguiar Muñoz

**Análisis**

De los resultados obtenidos el 57% de la población encuestada menciona que ponen en práctica los valores corporativos establecidos por la institución, mientras que una pequeña parte correspondiente al 7% de la población consideran lo contrario, puesto que manifiestan desconocer de los valores.

**Interpretación**

Gran parte de los trabajadores de la Gobernación de Tungurahua mencionan que ponen en práctica los valores corporativos que maneja la institución.

## 4.2. Verificación de la Hipótesis

### 4.2.1. Modelo Lógico

#### Hipótesis nula:

H<sub>0</sub>: “La inteligencia emocional no incide en el comportamiento organizacional de los Servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua”

#### Hipótesis alternativa:

H<sub>1</sub>: “La inteligencia emocional incide en el comportamiento organizacional de los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua”

### 4.2.2. Modelo Matemático

$$H_0: O = E$$

$$H_a: O \neq E$$

#### Dónde:

$$X_c^2 = \text{Chi cuadrado}$$

$$\Sigma = \text{Sumatoria.}$$

$$O = \text{Frecuencia observada.}$$

$$E = \text{Frecuencia esperada}$$

### 4.2.3. Modelo Estadístico

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

#### 4.2.3.1. Nivel de Significación, grados de libertad, resta de decisión

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

$$Gl = (f-1) (c-1)$$

$$gl = (4- 1) (3 -1) = 1$$

Para un nivel de significación  $\alpha = 0.05$  y un grado de libertad, se acepta la hipótesis nula  $H_0$  si el valor de  $\chi^2$  es  $\leq$  = menor o igual al valor de  $\chi^2$  tabular caso contrario (3,84), se la rechazará y se aceptará la hipótesis alterna  $H_1$ .

## Recolección de datos y cálculos estadísticos

**Tabla N° 11.** Frecuencias Observadas

	CATEGORÍAS			
	Siempre	A veces	Nunca	Subtotal
PREGUNTA 1 ¿Considera usted que sus emociones negativas influyen en su trabajo?	60	46	26	132
PREGUNTA 2 ¿Con que frecuencia evade situaciones que le provocan malestar?	31	67	34	132
PREGUNTA 8 ¿Considera usted que mantiene buenas relaciones laborales con sus compañeros de trabajo?	24	76	32	132
PREGUNTA 9 ¿Con que frecuencia su mal comportamiento interviene en el clima de la organización?	36	52	44	132
<b>SUBTOTALES</b>	151	241	136	528

**Fuente:** Encuesta.

**Elaborado por:** Grace Ivonne Aguiar Muñoz

**Tabla N° 12. Frecuencias Esperadas**

	CATEGORÍAS					
	Siempre	FE	A veces	FE	Nunca	FE
PREGUNTA 1	60	37,75	46	60,25	26	34
PREGUNTA 2	31	37,75	67	60,25	34	34
PREGUNTA 8	24	37,75	76	60,25	32	34
PREGUNTA 9	36	37,75	52	60,25	44	34

**Fuente:** Encuesta.

**Elaborado por:** Grace Ivonne Aguiar Muñoz

### Cálculo de $X^2_c$

**Cuadro N° 5. Cálculo de  $X^2_c$**

FO	FE	(O - E)	(O - E) <sup>2</sup>	$X^2C = \sum (FO - FE)^2 / FE$
60	37,75	22,25	495,0625	13,114
46	60,25	-14,25	203,0625	3,370
26	34	-8	64	1,882
31	37,75	-6,75	45,5625	1,207
67	60,25	6,75	45,5625	0,756
34	34	0	0	0,000
24	37,75	-13,75	189,0625	5,008
76	60,25	15,75	248,0625	4,117
32	34	-2	4	0,118

36	37,75	-1,75	3,0625	0,081
52	60,25	-8,25	68,0625	1,130
44	34	10	100	2,941
<b>108</b>	<b>108</b>			<b>X<sup>2</sup><sub>c</sub> 33,725</b>

Elaborado por: Grace Ivonne Aguiar Muñoz

### Zona de rechazo de la hipótesis nula

**Cuadro N° 6.** Distribución Chi Cuadrado X<sup>2</sup><sub>c</sub>

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	7,81647	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
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,644

Fuente: [www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf](http://www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf)

Elaborado por: Grace Ivonne Aguiar Muñoz

Tenemos, el valor tabulado de X<sup>2</sup> con 6 grados de libertad y un nivel de significación de 0,05 es de 12,5916 (valor encontrado en la tabla de: Puntos porcentuales de la distribución X<sup>2</sup>)

## Comparar los valores

En este punto tenemos los siguientes datos:

Valor calculado: 33,725

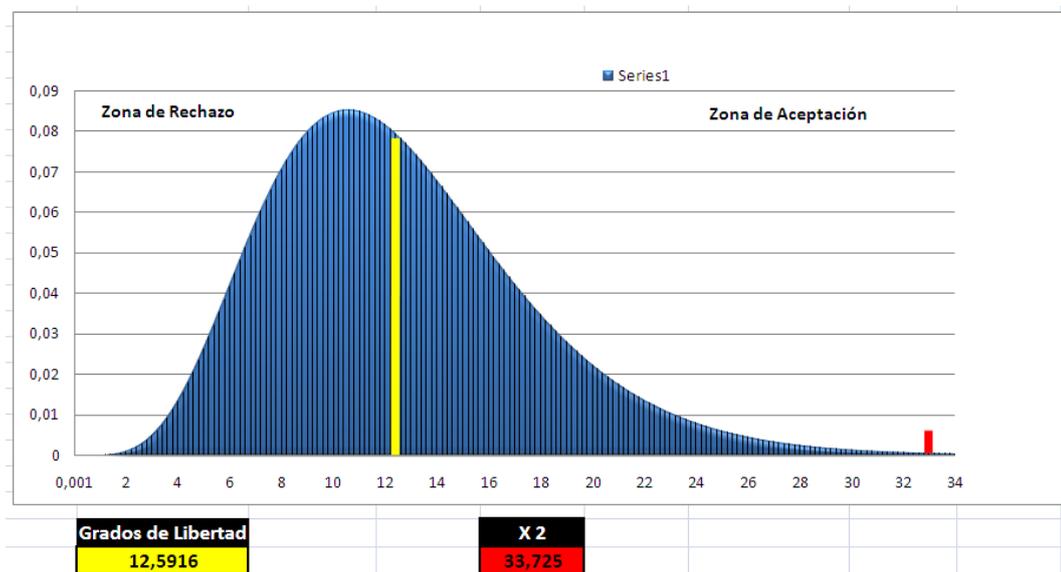
Valor de la tabla: 12,5916

**Es decir:**

Chi cuadrado real 33,725

Chi-cuadrado teórico 12,5916

## Zona de rechazo de la hipótesis nula



**Gráfico N° 15.** Zona de aceptación de la Hipótesis

**Elaborado por:** Grace Ivonne Aguiar Muñoz

## Decisión Estadística

Con 6 grados de libertad y 95% de confiabilidad la  $X^2_c$  es de 33,725 este valor cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula ( $H_0$ ) por ser superior a  $X^2_t$  que es de 12,59; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). “La inteligencia emocional incide en el comportamiento organizacional de los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua.

## **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 si influye en el comportamiento organizacional de los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua, debido a su bajo desarrollo, lo que genera conflictos laborales, deficiente comunicación, condiciones de trabajo inestable, relaciones interpersonales deficientes y dificultad en la resolución de problemas.
- Los niveles de Inteligencia emocional en los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua son bajos según los resultados emitidos en la aplicación de la encuesta, donde refleja que las competencias de autocontrol, empatía, relaciones interpersonales son las menos desarrolladas por los trabajadores tanto a nivel personal como laboral.
- Se determina que entre los factores que influyen en el comportamiento organizacional se encuentran: el carácter individual del trabajador, la deficientes relaciones interpersonales e intergrupales, no tomar las decisiones con responsabilidad en la organización, dificultad al expresarse lo que genera confusiones a los demás, inadecuado manejo de emociones a generando conflictos en el área de trabajo disminuyendo la productividad.
- En la institución no existen documentos científicos que evidencien los resultados de la investigación respecto a la inteligencia emocional en el comportamiento organizacional

## **5.2. Recomendaciones**

- Se recomienda a la organización generar estrategias que permitan potencializar el desarrollo de la inteligencia emocional en los trabajadores con el fin que puedan reconocer, expresar y controlar las emociones de forma asertiva, para evitar conflictos laborales, deficiente comunicación, condiciones de trabajo inestable, relaciones interpersonales deficientes y dificultad en la resolución de problemas manteniendo un equilibrio emocional en su vida personal y laboral.
- Se recomienda a la Institución implementar planes de capacitación enfocados a las habilidades que tienen falencias como son autocontrol de emociones y relaciones sociales con el propósito de que los trabajadores se conozcan a sí mismos y a los demás, y puedan conocer más acerca de estas temáticas.
- Se recomienda a la institución aplicar las herramientas y mecanismos que permitan contrarrestar los factores que influyen en el comportamiento organizacional, promoviendo habilidades motivacionales y conductuales en las personas con el fin de mejorar el rendimiento laboral.
- Elaborar un artículo académico que evidencie los resultados del estudio de la inteligencia emocional y el comportamiento organizacional en los Servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua.

**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 COMPORTAMIENTO  
ORGANIZACIONAL"**

---

**AUTOR:** Grace Ivonne Aguiar Muñoz

**TUTOR:** Ing. Mg. María Fernanda Vargas Ramos

Ambato-Ecuador

2017

# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

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

### **CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**TEMA:** “La inteligencia emocional en el comportamiento organizacional de los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua”

**AUTOR:** Grace Ivonne Aguiar Muñoz

**TUTOR:** Ing. Mg. María Fernanda Vargas Ramos

#### **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente artículo académico tiene como propósito reflejar la incidencia de la inteligencia emocional en base a un estudio realizado a los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua. Autores como Goleman, Salovey & Mayer, Martha Alles y Robbins.S quienes hacen aportes importantes acerca de las temáticas investigadas.

La metodología fue de tipo cualitativo y cuantitativo, ya que se aplicó la técnica de la encuesta para la recolección de información, la misma que comprobó la incidencia de la una variable sobre la otra estadísticamente a través del método de Chi cuadrado. También se aplicó un test de Weisinger.H (2001) denominado La inteligencia emocional en el trabajo para medir el nivel de Inteligencia emocional.

En el análisis y discusión de resultados se examinó los datos obtenidos tanto en la encuesta, como en el test aplicados previamente, reflejando la información en porcentajes, lo que permitió comprobar la incidencia de la inteligencia emocional en el comportamiento organizacional.

Palabras clave: Inteligencia emocional, habilidades sociales, comportamiento organizacional, capital humano, Autocontrol emocional.

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

**TOPIC:** The emotional intelligence in the organizational behavior of public servants of the Government of Tungurahua

**AUTHOR:** Grace Ivonne Aguiar Muñoz

**TUTOR:** Ing. Mg. María Fernanda Vargas Ramos

**ABSTRACT**

The present academic article aims to reflect the incidence of emotional intelligence based on a study conducted to the public servants of the Government of Tungurahua. Authors like Goleman, Salovey & Mayer, Martha Alles and Robbins.S who make important contributions on the researched topics.

The methodology was qualitative and quantitative, since the technique of the survey was applied for the collection of information, the same that verified the incidence of the one variable over the other statistically through the Chi square method. We also applied a test of Weisinger.H (2001) called emotional intelligence at work to measure the level of emotional intelligence

In the analysis and discussion of results we examined the data obtained in both the survey and the previously applied test, reflecting the information in percentages, which allowed to verify the incidence of emotional intelligence in organizational behavior.

Key words: Emotional intelligence, social skills, organizational behavior, human capital, emotional self-control.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones requieren de estrategias que generen estabilidad en el mercado laboral, es por ende deben adaptarse a cambios que son necesarios para la supervivencia y crecimiento. Sin embargo hay que señalar que las estrategias deben ser dirigidas tanto para la estructura organizativa así como para el talento humano que la conforma. Existen varios factores que influyen en el éxito profesional de los trabajadores, evidenciándose en la satisfacción laboral, el desempeño y el compromiso. En base a esto, hoy en día las organizaciones están dando importancia a las emociones de los trabajadores manejadas de manera inteligente, puesto que el coeficiente emocional conlleva mayor importancia que el coeficiente intelectual.

El estudio de la Inteligencia emocional se evidencia en artículos publicados en varias revistas científicas y de salud, tomando en cuenta las de mayor relevancia como son las investigaciones de; Veloso et al, López.R–BoudetI;Martínez.A-Vázquez, García.G; Déniz.M; Deybbi G, “ Liébana et al, Enríquez et al. Quienes concuerdan en que la inteligencia emocional permite interactuar con los demás, trabajar en equipo, manejar situaciones de conflicto, fortalecer las relaciones interpersonales, controlar los impulsos y resolver problemas de manera eficiente, aspectos que permiten mejorar la calidad de vida del individuo a nivel personal y profesional.

En la investigación, se encontró temáticas que se destacan, tales como: ***“Relación entre la inteligencia emocional, satisfacción vital, felicidad subjetiva y resiliencia”*** Veloso et al, (2013); ***“Inteligencia emocional y la ventana del líder”*** López.R -BoudetI, Martínez.A-VázquezII(2014), ***“Inteligencia emocional y emprendimiento”*** García.G; Déniz.M; Deybbi G.(2015), ***“Inteligencia emocional y vínculo laboral”*** Liébana et al, (2012), ***“Relación de la inteligencia emocional con el clima laboral”*** Enríquez et al, (2015).

Las investigaciones mencionadas fundamentan que la inteligencia emocional constituye el eje que marca la satisfacción vital del ser humano, en términos generales el coeficiente emocional define el comportamiento de las personas en el

medio que los rodea. Desde la perspectiva laboral el desarrollo de las emociones permite generar confianza entre compañeros, mejorar la calidad de ejecución en las tareas, comprometerse con los objetivos personales e institucionales y ser participe en el mejoramiento continuo de la organización. La inteligencia emocional constituye una serie de habilidades genuinas, propias e innatas que al ser desarrolladas de manera correcta definen al individuo y permite la interacción con el entorno. No obstante carecer de estas habilidades se define como analfabetismo emocional, es decir, es un ser incapaz de interpretar, expresar y comprender las emociones propias y de los demás.

Según Bar On, citado por Ugarriza (2001) pg131 ***“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”***. El ser humano es un ser emocional por naturaleza que a lo largo del desarrollo de la vida experimenta nuevas emociones y nuevos cambios a los que se debe adaptar para sobrevivir, esto indica que la Inteligencia Emocional crea un estado de bienestar y tranquilidad y sobre todo permite conllevar una vida emocionalmente placentera.

***“Las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas también tienen más probabilidades de sentirse satisfechas y ser eficaces en su vida y de denominar los hábitos mentales que favorezcan su propia productividad; las personas que no pueden poner cierto orden en su vida emocional liberan batallas interiores que sabotean su capacidad de concentrarse en el trabajo y pensar con claridad.”*** (Goleman D. , 2007) pg56-57

El desarrollo de la inteligencia emocional proporciona altas ventajas personales y laborales pues el ser humano trabaja de mejor manera en un ambiente laboral adecuado que le proporciona estabilidad económica y emocional. Todo esto depende de cómo cada persona maneje sus emociones en beneficio propio y de la sociedad, en este sentido la IE constituye una parte importante en las organizaciones debido que el capital más importante es el humano.

***“La pregunta principal es saber si lo no intelectual, es decir las capacidades afectivas y conativas, son admisibles como factores de la inteligencia general. El argumento de estudio ha sido que dichos***

*factores no sólo son admisibles sino también necesarios. He intentado demostrar que además de lo intelectual existen también los factores no intelectuales que determinan la conducta inteligente, si las observaciones que se presentan a continuación son correctas, se deduce que no podemos medir la inteligencia total hasta que nuestras pruebas también incluyan algunas mediciones de los factores no intelectuales".* Wechsler D. (1948)

El coeficiente intelectual permite al individuo sobresalir de entre los demás, alcanzar grandes proyectos y desafíos, no obstante mucho más importante es el coeficiente emocional, puesto que el ser humano se maneja bajo emociones propias y experimenta emociones nuevas que definen la personalidad, es menester destacar las habilidades de autocontrol y autorregulación de emociones, que permiten mantener un estado de equilibrio emocional en el cuerpo.

Por la gran importancia que tiene la inteligencia emocional, la investigación se realiza en base a esta temática en la Gobernación de Tungurahua, enfocada a los servidores públicos que conforman esta institución y a quienes se ve reflejado las consecuencias del deficiente desarrollo de la Inteligencia emocional en el comportamiento, en la escasa comunicación con los compañeros de trabajo, conflictos laborales debido al no control de impulsos y emociones en situaciones de estrés y bajas relaciones interpersonales lo que genera un ambiente laboral tenso e inapropiado para el desempeño de los trabajadores.

Con la investigación se pretende determinar la incidencia de la inteligencia emocional en el comportamiento organizacional, las competencias intrapersonales e interpersonales con bajo desarrollo y la carencia de habilidades en los trabajadores, con la finalidad de mejorar el clima laboral al igual que facilitar la toma de decisiones, crear canales de comunicación óptimos y fortalecer las relaciones entre compañeros.

En base al análisis descriptivo causa-efecto realizado en la institución, se pretende comprobar si la inteligencia emocional incide en el comportamiento organizacional de los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua, con el fin de entender la interrelación que existe entre las dos variables y poder generar estrategias para dar solución a la problemática planteada, al igual que

mediante la investigación procura obtener información que servirá para posteriores investigaciones.

## **METODOLOGÍA**

La presente investigación se desarrolló en una población de ciento treinta y dos servidores de la Gobernación de Tungurahua, compuesta por 83 hombres (63%) y 49 mujeres (37%), quienes autorizaron la participación en el presente estudio, aplicándose la encuesta para la verificación de la hipótesis alterna, desarrollándose la investigación dentro del paradigma crítico propositivo porque diagnóstica, analiza la situación actual del problema para proponer una solución al problema existente y cumplir con el aspecto propositivo que va más allá del diagnóstico y el análisis; además del enfoque cuantitativo y cualitativo: Enfoque cualitativo porque busca indagar información de los involucrados respecto a las variables de investigación con el fin de estructurar un informe concerniente al problema. Enfoque cuantitativo porque se tabuló y analizó los datos que arrojó la investigación, mediante un análisis estadístico del Chi cuadrado para la comprobación de la hipótesis.

Para llevar a cabo la investigación se utilizó la modalidad de campo y bibliográfica debido que comprende desde diversos enfoques y criterios el fenómeno de estudio, se utiliza fuentes de investigación tales como: libro de diferentes autores referentes a la inteligencia emocional y el comportamiento organizacional, tesis de grado que se relacionan con el tema de investigación, documentos de sitios web y artículos de revistas científicas, destacándose los criterios de autores como: Goleman, Salovey y Mayer, Bar On, Likert, Litwin y Stringer, Chiavenato que fueron de gran utilidad en la indagación para ampliar el conocimiento y desarrollar claramente el estudio de la problemática..

El trabajo de investigación fue de campo porque se realizó un estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se produjeron, es decir, en el entorno donde ejecutan las actividades los Servidores Públicos de la Gobernación de

Tungurahua, para recabar información pertinente utilizando técnicas de investigación comunes y pertinentes.

Esta investigación es de tipo exploratorio, descriptivo y correlacional. Exploratorio por que se implementó y aplicó para conocer en forma concreta la problemática ocasionada por el déficit desarrollo de la inteligencia Emocional en los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua, del cual no existe un estudio realizado, para lo cual mediante la aplicación de encuestas al personal (administrativo y de servicios), se obtuvo la información necesaria. Descriptivo porque ayudó a conocer la situación real en la que se encuentran los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua en cuanto al nivel de inteligencia emocional y el comportamiento organizacional, mediante la aplicación de preguntas directrices, cuyos resultados se reflejaron en las conclusiones y recomendaciones que se establecen en este informe. Correlacional por que se examinó la relación que existe entre las dos variables de estudio la inteligencia emocional y el comportamiento organizacional en la institución, para determinar de qué manera incide la una variable sobre la otra.

Los postulados teóricos de Goleman, Robbins & Judge, fueron operacionalizados en una matriz en la cual se identificaron los indicadores para la estructuración de las preguntas, estos indicadores fueron percepción de emociones, asimilar emociones, regular emociones, comprender emociones, crecimiento emocional, crecimiento intelectual, confianza, respuesta, conocimiento, habilidades, experiencias, dinámicas, relaciones, clima y cultura; los que sirvieron como referencia para estructurar un cuestionario de 10 preguntas cerradas, 5 de la variable independiente (inteligencia emocional) y 5 de la variable dependiente (comportamiento organizacional) con tres alternativas (siempre, a veces y nunca).

Posterior a la recolección de información a través de la aplicación de 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 2 de la encuesta

referentes a la variable independiente (inteligencia emocional) que busca analizar si las emociones influyen en el trabajo(autocontrol); y, si los trabajadores pueden identificar las emociones propias y de los demás. De igual manera, se prestó interés en las interrogantes 8 y 9 de la variable dependiente (cultura organizacional) con la intención de comprobar con qué frecuencia los trabajadores evaden situaciones que provocan malestar; y, si consideran ser empáticos con los demás en el área de trabajo.

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 3 opciones de respuesta que representan (3 columnas) se obtuvo 6 grados de libertad, que en comparación con la tabla del Chi cuadrado requiere una significación superior al 12, 5916 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 en la para la alternativa 1 una suma vertical de 151 e relación a las 4 preguntas 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 37,75, en cuanto a la segunda alternativa una suma vertical de 241 e relación a las 4 preguntas 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 60,25, en la tercera alternativa se obtuvo una suma vertical de 136 en relación a las 4 preguntas 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 34, estos datos los ser remplazado en la fórmula de Chi cuadrado permitió obtener un índice de 33,725 por un resultado superior al Chi estadístico esperado permitió corroborar la hipótesis planteada, concluyéndose que la inteligencia emocional incide en el comportamiento organizacional de los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua.

Para obtener una mayor información respecto a las competencias se aplicó el test de Weisinger.H (2001) denominado *La inteligencia emocional en el trabajo*.

Estructurado por 45 preguntas, donde se analiza 5 habilidades en capacidad de grado alto o bajo conforme la Inteligencia Emocional: Autoconciencia, Control de emociones, Automotivación, Relacionarse bien, Asesoría emocional.

<b>CAPACIDAD</b>	<b>CAPACIDAD NIVEL BAJO</b>	<b>PORCENTAJE %</b>	<b>CAPACIDAD NIVEL ALTO</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
<b>Autoconciencia</b>	81 Personas	61%	51 personas	39%
<b>Control de las emociones</b>	74 Personas	56%	58 Personas	44%
<b>Automotivación</b>	78 Personas	59%	54 Personas	41%
<b>Relacionarse Bien</b>	89 Personas	67%	43 Personas	33%
<b>Asesoría emocional</b>	99 Personas	75%	33 Personas	25%

## **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

El análisis de los resultados se realiza en función de las preguntas del cuestionario de la encuesta que tomaron como referente el modelo de Daniel Goleman que analiza la inteligencia emocional a partir de 4 competencias básicas, sub divididas en habilidades personales y sociales que son: Autoconciencia, Autogestión, Conciencia social y gestión de las relaciones.(empatía).

En relación a la Autoconciencia los resultados obtenidos determinan que en mayor índice los servidores públicos (45%) consideran que las emociones negativas influyen en su trabajo, lo que generan conflictos con otras personas, debido al bajo desarrollo de habilidades de inteligencia emocional.

Específicamente la autoconciencia permite sincronizar la información sobre las emociones, sentimientos, impulsos propios y de los demás de una manera real, lo que significa estar consciente de las acciones que se realizan evitando que repercuta en el comportamiento y en el entorno personal y laboral.

Con respecto al Autocontrol emocional, se puede identificar que a la mayoría de los trabajadores (51%) no siempre evaden situaciones que le provocan malestar, puesto que no poseen conocimiento en los aspectos positivos y negativos de su personalidad que hace referencia al autocontrol.

De esta manera el hecho de no identificar estas situaciones pueden influir negativamente en el rendimiento y en el ambiente laboral, debido que el autocontrol corresponde a la capacidad para gestionar las emociones propias y el trabajador está expuesto a situaciones que demandan cansancio y estrés por lo que de no poder controlar las emociones podría desembocar en conflictos entre compañeros.

En base a la conciencia social gran parte de los trabajadores (52%) demuestran que no pueden identificar los estados de ánimo de sus compañeros de trabajo, debido a la carencia de competencias emocionales y al bajo nivel de relación que existe entre ellos.

Por lo que puede obstruir la comunicación y generar conflictos en el entorno laboral, debido a que no prestan interés a lo que puedan sentir los demás con respecto a las opiniones que se generan en el área de trabajo, sin embargo un pequeño porcentaje de los trabajadores manifiestan poseer facilidad identificar las emociones, siendo esto importante para relacionarse de manera eficientemente.

### **Interpretación**

De acuerdo con a los resultados obtenidos se puede analizar que la mayoría de los trabajadores consideran no siempre ser empáticos con sus compañeros de trabajo.

De acuerdo con los resultados obtenidos en base a la gestión de relaciones se puede analizar que la mayoría de los trabajadores (54%) consideran que siempre son empáticos con sus compañeros al igual que perciben que cuando tienen un problema reciben su apoyo y el de sus superiores.

La empatía corresponde a la capacidad para percibir las emociones y sentimientos de los demás y sincronizarlos de manera personal, por lo que ponerse en el lugar de otras personas en momentos difíciles permite crear un vínculo estrecho y mejora las relaciones, por lo contrario no poseer esta habilidad ocasiona a mediano o largo plazo problemas emocionales e insatisfacción laboral, producto de una acumulación de situaciones negativas.

Por otra parte se encuentra la variable dependiente que pretende analizar el comportamiento de los trabajadores dentro de un ambiente laboral, tomando en cuenta aspectos como la toma de decisiones, conocimientos, relaciones interpersonales.

Gran parte de los trabajadores (50%) manifiestan que las decisiones importantes de la institución no son tomadas en consenso y considerando las opiniones de los servidores públicos, por lo que la dificultad en la toma de decisiones autónomas que demandan de urgencia es elevada, razón por la cual es evidente que los trabajadores no son tomados en cuenta y que generalmente las decisiones ejecutadas por los altos mandos deben ser respetadas y cumplidas por todos sin importar los desacuerdos.

La toma de decisiones involucra la capacidad para identificar problemas y generar una solución, lo que permite al trabajador ser parte del compromiso institucional, por ello es importante saber manejar esta habilidad en la vida diaria, ya que una buena decisión puede cambiar el mundo

De acuerdo a estos resultados se infiere que la una parte de los trabajadores (49) comparten sus conocimientos con sus compañeros de trabajo, más aun cuando existe personal nuevo, con el fin de evitar estancamientos en los procesos administrativos y de servicio y evitando que esto repercuta en el desempeño y en el cumplimiento de los objetivos personales y organizacionales.

En las organizaciones, los trabajadores son participes del éxito institucional, el compartir conocimientos y habilidades con los demás permite fortalecer las relaciones entre compañeros y crear un ambiente de trabajo apropiado.

Se determina que más de la mitad de los trabajadores (58%) se integran con facilidad a las diferentes actividades grupales que se realizan en la institución, permitiendo fortalecer las relaciones laborales de los miembros de la Gobernación de Tungurahua, lo que indica que los trabajadores pueden interactuar de manera directa entre sí.

El trabajo en equipo crea un balance entre los conocimientos y emociones de sus integrantes, e involucra las habilidades y capacidades para trabajar de manera eficiente en un grupo, esto crea una ventaja competitiva, ya que crea una fuerza de trabajo que permite cumplir con las metas y objetivos personales, grupales e institucionales.

Con los resultados obtenidos en la encuesta se puede deducir que para más de la mitad de los trabajadores (58%), las relaciones laborales entre compañeros no son las adecuadas. Mediante una interacción crítica con los encuestados se pudo investigar que esto se debe a la distancia en que encuentran los departamentos, es decir, en cada cantón correspondiente a la provincia de Tungurahua, por lo que solo se ven cuando tienen reuniones de suma importancia, por lo cual el trabajo es individual lo que desemboca en problemas laborales.

El aspecto más importante en las organizaciones son las relaciones laborales entre compañeros de trabajo, debido que permite crear un ambiente adecuado para el cumplimiento de actividades sin embargo en la investigación se puede identificar deficientes relaciones de trabajo en la institución, lo que desencadena en una serie de conflictos que ocasionan un bajo rendimiento de los servidores públicos.

Acorde a estos resultados se puede examinar que para gran parte de los trabajadores (40%), su mal comportamiento influye de manera significativa en el entorno laboral por lo que ocasionan conflictos entre compañeros, una deficiente

comunicación y bajo rendimiento en el área de trabajo, por lo cual esto puede generar un ambiente laboral hostil.

La manera de comportarse, define a la persona e integra el resultado de las acciones, es decir la forma de ser y proceder incide en cualquier ámbito de la vida, es importante destacar que en trabajo suele ser más complejo, debido que la interacción entre compañeros y superiores es importante y se debe diferenciar la forma de comportarse en las diferentes áreas.

Gran parte de los trabajadores (57%) mencionan que tienen conocimiento acerca de los valores corporativos que maneja la institución por lo que los respetan y ponen en práctica en cada decisión tomada y actividad que se realiza.

Tanto los valores personales como los organizacionales son indispensables para el desarrollo profesional del individuo, debido que aportan al crecimiento y permiten conllevar una vida laboral exitosa al igual que cumplir de manera eficiente las actividades del cargo.

En relación a los resultados a través del test de Weisinger.H (2001) denominado ***La inteligencia emocional en el trabajo***. En relación a las 5 competencias se determina:

Respecto a la competencia de autoconciencia el 61% de los trabajadores consideran poseer una capacidad en grado bajo, lo que involucra la dificultad para expresar sus emociones, lo que puede influir negativamente en las relaciones personales y sociales.

Cabe recalcar que esta competencia permite al individuo conocer de sus propias emociones y tener la potestad de resolver problemas internos evitando de esta manera conflictos con los demás. Al no estar consciente de las emociones que experimente el ser humano se convierte en un ser incapaz de establecer vínculos con el medio que lo rodea.

El control de emociones se convierte en una habilidad necesaria para que el ser humano pueda interactuar de manera afectiva con los demás, en este caso el 56% de las personas poseen una capacidad baja para el autocontrol.

Lo que desemboca en conflictos entre colegas y superiores, debido que no tienen el poder para controlar los impulsos emotivos y tienden a explotar en situaciones de estrés. No obstante esta capacidad influye de manera directa en la vida personal y profesional, lo que impide al individuo conocer y controlar las propias emociones de manera que no repercuta en su comportamiento hacia los demás.

El ser humano es un ser gregario por naturaleza que necesita de la motivación para rendir de mejor manera en cualquier aspecto que demanda la sociedad, de esta manera un 59% considera poseer una capacidad baja para motivarse a sí mismo.

Lo que involucra que los trabajadores se limitan a cumplir con las tareas encomendadas sin obtener ningún beneficio que le permita crecer personal y profesionalmente, por otro lado si no poseen esta capacidad se convierte en una tarea difícil para la organización debido que ningún incentivo le provoca motivación, por lo que generalmente el desempeño se verá afectado.

Partiendo del relacionarse bien con los demás el 67% de los trabajadores tienen una capacidad baja para hacerlo, lo que genera una comunicación deficiente entre compañeros, afectando al clima y provocando la autonomía laboral entre departamentos.

El clima laboral en las organizaciones depende de factores relevantes como son la estructura y el talento humano que la conforma, refiriéndose al personal existen aspectos que definen ambiente: el comportamiento de las personas en el área de trabajo, las relaciones con los demás, la comunicación. Haciendo referencia a los resultados obtenidos en la encuesta respecto a las relaciones laborales y a los resultados del test respecto al relacionarse bien se llega a la conclusión que esta capacidad es sumamente importante en las personas ya que crea nuevas oportunidades y permite tener una vida satisfactoria.

La asesoría emocional en el trabajo es fundamental, debido que el buen desarrollo de la inteligencia emocional en los trabajadores incrementar el desempeño laboral, en este caso el 75% considera que la organización tiene una capacidad baja para establecer este desarrollo, debido a ciertos aspectos como son el desconocimiento de los beneficios que tiene esta temática y el no contar con presupuesto para capacitaciones y entrenamiento emocional.

Con respecto al asesoramiento emocional, hay que señalar que consiste en una herramienta fundamental en las organizaciones, debido a que se debe fortalecer las habilidades del talento humano para mejorar el rendimiento emocional y laboral, de esta manera se trabaja en el desarrollo humano del trabajador.

## **CONCLUSIONES**

- Respecto al análisis de la investigación emitida en la Gobernación de Tungurahua se llega a la conclusión que las capacidades propuestas por Goleman y Weisinger.H tienen un deficiente desarrollo, sin embargo las que tienen mayor relevancia son: el Autocontrol y la Gestión de Relaciones interpersonales, debido a que más de la mitad de los trabajadores afirman que con frecuencia pierden el control cuando se encuentra en situaciones complejas lo que provoca deficientes relaciones laborales y conflictos en el área de trabajo.
- La inteligencia emocional determina el comportamiento de las personas en el ámbito personal y profesional, por ello, el bajo desarrollo de las capacidades emocionales en los trabajadores interviene en el comportamiento y rendimiento laboral, afectando de manera directa a la productividad de la institución.
- El nivel de inteligencia emocional en la Gobernación de Tungurahua es bajo, debido al deficiente desarrollo de capacidades emocionales en los trabajadores, por otro lado, otro factor importante es el bajo interés por parte de la organización, debido al desconocimiento de la temática de investigación.

- El comportamiento de los trabajadores en la organización determina en el clima laboral, por ende la forma de ser y proceder de los servidores públicos es muy importante, debido que las metas y objetivos deben ser personales y profesionales y para ellos se requiere de un ambiente apropiado al igual que el compromiso y la responsabilidad, de esta manera el desempeño de los trabajadores incrementa y la productividad no se verá afectada.

## **Bibliografía**

- Alles Martha. (2010). Comportamiento Organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias. México: Granica S.A.
- Alles. M. (2008). Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por competencias. Buenos Aires. Argentina. Granica S.A.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos: El capital Humano de las Organizaciones. México DF. México. Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría General de Sistemas. México DF. México. Mc Graw-Hill.
- Fernandez.P.(2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. Revista interuniversitaria de Formación de Profesorado. Universidad de Málaga. Málaga. España
- Gardner, H. (1993). Inteligencias Múltiples: De la teoría a la práctica.
- Goleman, D. (1995). La inteligencia emocional. Buenos Aires .Argentina. Printink Books.
- Goleman, D. (2014). La inteligencia emocional: por qué es más importante que el cociente intelectual. México DF. México. Batman Books
- González, A. (20 de 03 de 2007). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <http://www.gestiopolis.com/liderazgo-en-las-organizaciones-del-siglo-xxi/>
- Kotter. (enero- junio de 2008). *Scielo*. Obtenido de Scielo: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762008000100007&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762008000100007&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Londoño, C. (2009). La inteligencia emocional y social en la empresa. Madrid. Graficas Marcar. S.A
- Martínez, A. (1993). Relaciones Humanas
- Ogliastri, E. (16 de Mayo de 2005). Liderazgo Organizacional en Colombia: Un Estudio Cualitativo. *Revista universidad EAFIT*, 3.
- Orejuela, E. (1996). Relaciones Humanas. Guayaquil. Ecuador. Universidad de Guayaquil.
- Robbins, & Judge. (2009). Fundamentos de Comportamiento Organizacional. México DF. México. Prentice-Hall Hispano America S.A

Robin, S. (2010). El líder que no tenía cargo. En S. Robin, *El líder que no tenía cargo* (pág. 2). Lima: GRIJALBO.

Schemerhom, J.; Hunt, J.; Osborn, R. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico DF. Mexico. Limusa S.A

Sferra, A., Wright, M., & Rice, L. (1977). *Personalidad y Relaciones Humanas*. Mexico DF. Mexico. Mc Graw-Hill

Wagner, J., & Hollenberck, J. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Madrid. España. CopyRight

## **LINOGRAFÍA**

Revista Líderes. (2015). Estudio Indica que un 56% de los trabajadores en Ecuador, es feliz laboralmente. Recuperado de: <http://www.revistalideres.ec/lideres/estudio-felicidad-laboral-ecuador.html>

Revista Univisión Noticias. (2015). La Inteligencia Emocional es Clave para el Éxito. Recuperado de: <http://www.univision.com/noticias/educacion/la-inteligencia-emocional-es-clave-para-el-exito>

Revista Scielo (2015). Inteligencia emocional y emprendimiento. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v28n51/v28n51a04.pdf>

Revista Scielo (2006). Las emociones en el ambiente laboral. Trabajo. Recuperado de: [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0798-04692006000200002](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04692006000200002)

Revista Scielo (2014). Inteligencia emocional y la ventana del Líder. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362014000200010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362014000200010)

Revista Scielo (2005). Origen, evolución y modelos de inteligencia emocional. Recuperado de: ([http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512005000100001&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100001&lng=en&nrm=iso&tlng=es))

Revista Claseshistoria. (2013). La inteligencia emocional. Recuperado de: <file:///C:/Users/Hp/Downloads/Dialnet-LaInteligenciaEmocional-5173632.pdf>

## Anexo 2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

### PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Encuesta dirigida a los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua.

**OBJETIVO:** Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el comportamiento organizacional de los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua.

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente las preguntas y marque con una X la respuesta que considere apropiada.

1.- ¿Considera usted que sus emociones negativas influyen en su trabajo?

SIEMPRE	AVECES	NUNCA

2.- ¿Con que frecuencia evade situaciones que le provocan malestar?

SIEMPRE	AVECES	NUNCA

3.- ¿Puede usted identificar las emociones de los demás?

SIEMPRE	AVECES	NUNCA

4.- ¿Considera usted ser empático con los demás?

SIEMPRE	AVECES	NUNCA

**5.- ¿Tiene usted dificultad en la toma de decisiones?**

<b>SIEMPRE</b>	<b>AVECES</b>	<b>NUNCA</b>

**6.- ¿Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?**

<b>SIEMPRE</b>	<b>AVECES</b>	<b>NUNCA</b>

**7.- ¿Con que frecuencia participa en actividades de grupo?**

<b>SIEMPRE</b>	<b>AVECES</b>	<b>NUNCA</b>

**8.- ¿Considera usted que mantiene buenas relaciones laborales con sus compañeros de trabajo?**

<b>SIEMPRE</b>	<b>AVECES</b>	<b>NUNCA</b>

**9.- ¿Con que frecuencia su mal comportamiento influye en el clima de la organización?**

<b>SIEMPRE</b>	<b>AVECES</b>	<b>NUNCA</b>

**10.- ¿Considera que usted pone en práctica los valores corporativos establecidos por la institución?**

<b>SIEMPRE</b>	<b>AVECES</b>	<b>NUNCA</b>

**Gracias por su colaboración**



25. Producir energía positiva cuando realizamos un trabajo poco interesante	
26. Abandonar o cambiar hábitos inútiles	
27. Desarrollar pautas de conductas nuevas y más productivas	
28. Cumplir con lo que decidimos	
29. Resolver conflictos	
30. Desarrollar el consenso con los demás	
31. Mediar en los conflictos de los demás	
32. Utilizar técnicas de comunicación interpersonal eficaces	
33. Expresar los sentimientos de un grupo	
34. Influir sobre los demás de forma directa o indirecta	
35. Fomentar la confianza en los demás	
36. Montar grupos de apoyo	
37. Hacer que los demás se sientan bien	
38. Proporcionar apoyo y consejo a los demás cuando sea necesario	
39. Reflejar con precisión los sentimientos de las personas	
40. Reconocer la angustia en los demás	
41. Ayudar a los demás a controlar sus emociones	
42. Mostrar comprensión hacia los demás.	
43. Entablar conversaciones íntimas con los demás	
44. Ayudar a un grupo a controlar sus emociones	
45. Detectar congruencias entre las emociones o sentimientos de los demás y sus conductas.	

Test tomado de Weisinger, H. (2001). *La inteligencia emocional en el trabajo*. Madrid: Javier Vergara. (P. 334-341). Adaptación de Mireya Vivas, Segunda y Tercera Parte.

**Anexo 3 EVIDENCIAS DE LA INVESTIGACION DE CAMPO**

