



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL

MODALIDAD: PRESENCIAL

**Informe final del trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de
Psicólogo Industrial**

TEMA:

“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL
DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE Y OBRAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO SAN CRISTÓBAL DE PATATE”

AUTOR: Felix Paul Aimara Quispe

TUTOR: Psi. Ind. Freddy Jarrín Chávez Mg.

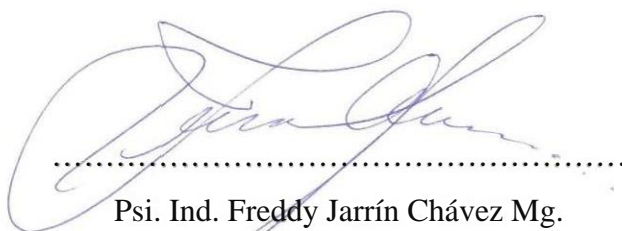
AMBATO – ECUADOR

2016

**APROBACION DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACION O
TITULACION**

CERTIFICA:

Yo, Psi. Ind. Freddy Jarrín Chávez Mg; C.I.: 1803614716, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: **“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE Y OBRAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO SAN CRISTÓBAL DE PATATE”**, desarrollado por el estudiante: Felix Paul Aimara Quispe, considero que su 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.



Psi. Ind. Freddy Jarrín Chávez Mg.

C.I. 1803614716

TUTOR

AUTORIA DE LA INVESTIGACION

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



Felix Paul Aimara Quispe

C.I. 1805049515

AUTOR

CESION DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Felix Paul Aimara Quispe, cedo los derechos en línea patrimoniales del presente trabajo final de grado o titulación sobre el tema: **“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE Y OBRAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO SAN CRISTÓBAL DE PATATE”**, autorizo parte de la producción de ella, siempre este dentro de la regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utiliza con fines de lucro.



Felix Paul Aimara Quispe

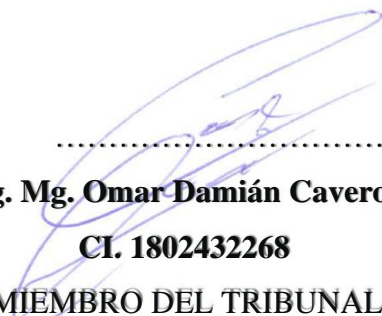
C.I. 1805049515

AUTOR

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

La comisión de estudio y calificación del informe fina de trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE Y OBRAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO SAN CRISTÓBAL DE PATATE**”, presentado por el Sr. Felix Paul Aimara Quispe, estudiante de la Carrera de Psicología Industrial; cumple con los principios básicos, técnicos y científicos de la investigación emitidos por la Universidad Técnica de Ambato a través de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.

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


.....
Ing. Mg. Omar Damián Cavero Álvarez
CI. 1802432268
MIEMBRO DEL TRIBUNAL


.....
Psi. Org. Mg. Grace Lezcano Solís
CI. 1803435435
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

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

A mis Padres, a mis Hermanos y a toda mi familia por ser el pilar fundamental de mi vida, por el apoyo incondicional recibido.

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

Felix Paul Aimara Quispe

AGRADECIMIENTO

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

A mis padres José Aimara y Marlene Quispe quien con su eterno amor supieron apoyarme en todo momento, a mis Hermanos Freddy, Lizeth y Erick Aimara por brindarme mucho cariño y sus sabios consejos.

A la Universidad Técnica de Ambato por abrirme sus puertas del conocimiento para formarme profesionalmente, a la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación y en especial a mi tutor el Psi. Ind. Freddy Jarrín Chávez Mg. Que con su vasto conocimiento fue el guía en mi tesis como tutor de la misma.

Felix Paul Aimara Quispe

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDO

CONTENIDO	PÁGINA
PAGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACION DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACION O TITULACION	ii
AUTORIA DE LA INVESTIGACION.....	iii
CESION DE DERECHOS DE AUTOR	iv
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE CUADROS	xii
ÍNDICE DE GRAFICOS.....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCION	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA.....	3
1.1 Tema	3
1.2 Planteamiento del Problema	3
1.2.1 Contextualización	3
1.2.2 Análisis Crítico	7
1.2.3 Prognosis.....	8
1.2.4 Formulación del Problema.....	8
1.2.5 Interrogantes Investigativas	8

1.2.6 Delimitación del Objetivo de la Investigación.....	9
1.3 Justificación	9
1.4 Objetivos.....	10
1.4.1 Objetivo General.....	10
1.4.2 Objetivos Específicos	10
CAPÍTULO II.....	11
MARCO TEÓRICO.....	11
2.1 Antecedentes Investigativos.....	11
2.2 Fundamentación Filosófica.....	15
2.3 Fundamentación Legal.....	15
2.4 Categorías Fundamentales	20
2.4.1 Variable Independiente	20
2.4.2 Variable Dependiente.....	33
2.5 Hipótesis	44
2.6 Señalamiento de las variables	45
CAPITULO III	46
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
3.1 Modalidad básica de la Investigación	46
3.1.1 Enfoque Cualitativo	46
3.1.2 Enfoque Cuantitativo	46
3.2 Nivel o tipo de la Investigación	46
3.2.1 Investigación de Campo.....	46
3.2.2 Investigación Bibliográfica-Documental	46
3.3 Nivel o tipo de la Investigación	47
3.3.1 Nivel Correlacional.....	47
3.3.2 Nivel Descriptiva	47
3.3.3 Nivel Exploratoria.....	47
3.4 Población y Muestra	47
3.5 Operacionalización de las Variables.....	49
3.6 Variable dependiente: Clima Organizacional	50
3.7 Plan de recolección de la información	51

3.8 Plan de procesamiento de la información	51
CAPITULO IV	52
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	52
4.1 Análisis de los resultados.....	52
4.2 Verificación de hipótesis	72
4.2.1 Planteamiento de la Hipótesis.....	72
4.3 Recolección de datos estadísticos y procedimiento	75
4.4 Conclusión o Proceso de decisorio:	77
CAPITULO V	78
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
5.1 Conclusiones	78
5.2 Recomendaciones	79
BIBLIOGRAFIA.....	81
RESUMEN EJECUTIVO	85
ABSTRAC	86
INTRODUCCIÓN	87
METODOLOGÍA.....	89
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	91
CONCLUSIONES	96
BIBLIOGRAFIA	97
ANEXOS	102
Anexo 1.- Cuestionario de Encuesta.....	102
Anexo 2.- Evidencia de la Investigación	105

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N.- 2. 1 Dimesiones de la Inteligencia emocional.....	22
Tabla N.- 2. 2 Modelo de Salovey y Mayer	25
Tabla N.- 2. 3 Dimensiones de la Inteligencia Emocional de Bar On.....	26
Tabla N.-3. 1 Variable independiente Inteligencia Emocional.....	49
Tabla N.-3. 2 Variable Dependiente Clima Organizacional.....	50
Tabla N.-3. 3 Plan de recolección de información	51

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N.-3. 1 Población total.....	48
Cuadro N.-4. 1 Conciencia de sí mismo	52
Cuadro N.-4. 2 Conciencia de sí mismo	53
Cuadro N.-4. 3 Autoestima o automotivación	54
Cuadro N.-4. 4 Autoestima o automotivación	55
Cuadro N.-4. 5 Habilidades sociales	56
Cuadro N.-4. 6 Empatía	57
Cuadro N.-4. 7 Empatía	58
Cuadro N.-4. 8 Adaptabilidad	59
Cuadro N.-4. 9 Adaptabilidad	60
Cuadro N.-4. 10 Cumplimiento de objetivos	61
Cuadro N.-4. 11 Relaciones interpersonales	62
Cuadro N.-4. 12 Relaciones interpersonales	63
Cuadro N.-4. 13 Liderazgo.....	64
Cuadro N.-4. 14 Liderazgo.....	65
Cuadro N.-4. 15 Comunicación	66
Cuadro N.-4. 16 Comunicación	67
Cuadro N.-4. 17 Infraestructura	68
Cuadro N.-4. 18 Condiciones de trabajo	69
Cuadro N.-4. 19 Condiciones de trabajo	70
Cuadro N.-4. 20 Rendimiento laboral	71
Cuadro N.-4. 21 Distribución del Chi cuadrado calculado	74
Cuadro N.-4. 22 Frecuencia observada	75
Cuadro N.-4. 23 Frecuencia esperada	75
Cuadro N.-4. 24 Calculo del Chi cuadrado	76

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico N.- 1. 1 Árbol de Problemas	6
Gráfico N.- 2. 1 Categorías Fundamentales.....	17
Gráfico N.- 2. 2 Constelación de ideas de la variable Independiente.....	18
Gráfico N.- 2. 3 Constelación de ideas de la variable Dependiente	19
Gráfico N.- 4. 1 Conciencia de sí mismo	52
Gráfico N.- 4. 2 Conciencia de sí mismo	53
Gráfico N.- 4. 3 Autoestima o automotivación	54
Gráfico N.- 4. 4 Autoestima o automotivación	55
Gráfico N.- 4. 5 Habilidades sociales	56
Gráfico N.- 4. 6 Empatía.....	57
Gráfico N.- 4. 7 Empatía.....	58
Gráfico N.- 4. 8 Adaptabilidad	59
Gráfico N.- 4. 9 Adaptabilidad	60
Gráfico N.- 4. 10 Cumplimiento de objetivos	61
Gráfico N.- 4. 11 Relaciones interpersonales	62
Gráfico N.- 4. 12 Relaciones interpersonales	63
Gráfico N.- 4. 13 Liderazgo.....	64
Gráfico N.- 4. 14 Liderazgo.....	65
Gráfico N.- 4. 15 Comunicación	66
Gráfico N.- 4. 16 Comunicación	67
Gráfico N.- 4. 17 Infraestructura	68
Gráfico N.- 4. 18 Condiciones de trabajo	69
Gráfico N.- 4. 19 Condiciones de trabajo	70
Gráfico N.- 4. 20 Rendimiento laboral	71
Gráfico N.- 4. 21 Zona de aceptación.....	77
Gráfico N.-5. 1 Conciencia de sí mismo	92
Gráfico N.-5. 2 Empatía.....	93
Gráfico N.-5. 3 Relaciones interpersonales	94
Gráfico N.-5. 4 Comunicación.....	95

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

TEMA: “LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE Y OBRAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO SAN CRISTÓBAL DE PATATE”

AUTOR: Felix Paul Aimara Quispe

TUTOR: Psi. Ind. Freddy Jarrín Chávez Mg.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo Investigativo tiene como finalidad comprender la incidencia de la inteligencia emocional en el clima organizacional del departamento de agua potable y obras públicas del gobierno autónomo descentralizado San Cristóbal de Patate; teniendo como soporte distintas fuentes bibliográficas y autores que contribuyeron en el estudio de la inteligencia emocional y los distintos componentes que lo conforman, de igual manera se toma como referencia a autores que desarrollaron los factores que conforman el clima organizacional; definiendo así cuales son las causas que ocasionan el desgaste de las variables propuestas, la metodología utilizada se desarrolla en el enfoque cuali-cuantitativo, permitiendo recopilar datos relevantes a través de técnicas como la encuesta, y así mismo disponer de los valores numéricos para su respectiva tabulación, desarrollando el Chi cuadrado se comprueba que la Inteligencia emocional si incide en el clima organizacional de los colaboradores, ya que gran parte de los trabajadores no desarrollan los componentes de la IE, la conciencia de sí mismo es escasa ya que pierden fácilmente el control de las emociones generando conflictos interpersonales entre compañeros, de igual manera el componente de automotivación para no verse afectada los miembros de la institución buscan evitar a las personas desagradables; dificultando las relaciones humanas, siendo estos factores directos influyentes en el deterioro del clima organizacional ocasionando insatisfacción laboral.

Descriptores:

Inteligencia Emocional, Conciencia de sí mismo, Automotivación, Conflictos Interpersonales, Clima Organizacional, Relaciones Humanas, Insatisfacción Laboral.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

TOPIC: “EMOTIONAL INTELLIGENCE IN THE ORGANIZATIONAL CLIMATE OF THE DEPARTMENT OF DRINKING WATER AND PUBLIC WORKS OF THE DECENTRALIZED AUTONOMOUS GOVERNMENT SAN CRISTÓBAL DE PATATE”

AUTHOR: Felix Paul Aimara Quispe

TUTOR: Psi. Ind. Freddy Jarrín Chávez Mg.

ABSTRACT

The present investigation aims at understanding the incidence of emotional intelligence in the organizational climate of the department of potable water and public works of the autonomous government decentralized San Cristóbal of Patate; Having as support several bibliographical sources and authors that contributed to the study of emotional intelligence and the different components that make it up, just as reference is made to authors who developed the factors that make up the organizational climate; thus defining which are the causes that the proposed variables wear out, the methodology used is developed in the qualitative-quantitative approach, allowing to collect relevant data through techniques such as the survey, and also to have the numerical values for their respective tabulation, developing the Chi square is verified that the emotional intelligence if it affects the organizational climate of the collaborators, since a large part of the workers do not develop the components of the IE, the self-awareness is scarce since they easily lose control of the emotions generating interpersonal conflicts between partners, in the same way the component of self-motivation not to be affected the members of the institution seek to avoid the unpleasant people; Hindering human relations, these direct factors being influential in the deterioration of the organizational climate causing job dissatisfaction.

Descriptors:

Emotional Intelligence, Self-Awareness, Self-Motivation, Interpersonal Conflict, Organizational Climate, Human Relations, Job Dissatisfaction.

INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación tiene el tema denominado: “LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE Y OBRAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO SAN CRISTÓBAL DE PATATE”. El cual se lo realizo debido a su incidencia de la una variable sobre la otra, además se constata el escaso desarrollo del inteligencia emocional por parte de los colaboradores de la institución siendo esto un factor importante en el inadecuada gestión de las emociones, perjudicando las relaciones humanas dentro del departamento siendo esto unos de los agentes negativos directos que actúan en el deterioro del clima organizacional.

El presente trabajo investigativo consta de cinco capítulos, desarrollados y detallados a continuación:

CAPITULO I. Inicia con el problema, permitiendo desarrollar 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 efectos, accediendo a establecer la prognosis y formulación del problema en sus niveles: cognitivo, espacial, temporal; finalmente se concluirá con la justificación y objetivos de la investigación.

CAPITULO II. Se justifica la investigación a través de los antecedentes investigativos, de igual manera mediante las categorías fundamentales en el cual se sustentas las dos variables propuestas y finalmente se establece la hipótesis a ser comprobada.

CAPITULO III. Comprende la metodología, enfoques también se encuentra los tipos de investigación que se ejecutar durante el proceso de desarrollo, asimismo los niveles investigativos, posteriormente se establece la población y muestra con el cual se trabajara, Operacionalización de las variables planteadas y se realizara los instrumentos de recolección y plan de información que posteriormente serán analizados.

CAPITULO IV. Esta capitulo engloba los gráficos y análisis e interpretación de los resultados de cada interrogante planteada en la investigación, asimismo se realiza el cálculo del Chi cuadrado para verificar las hipótesis propuestas y llegar a una conclusión final.

CAPITULO V. Aquí se define las conclusiones y recomendaciones en relación a los resultados obtenidos en el departamento de agua potable y obras públicas del GAD San Cristóbal de Patate.

ARTÍCULO CIENTÍFICO. Finalmente se argumenta y discute lo más relevante de todo el proceso de investigación, de igual manera se establece sus respectivas conclusiones.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema

“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE Y OBRAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO SAN CRISTÓBAL DE PATATE”

1.2 Planteamiento del Problema

El deficiente desarrollo de la inteligencia emocional en el clima organizacional del Departamento de Agua Potable y Obras Públicas del gobierno autónomo descentralizado San Cristóbal de Patate

1.2.1 Contextualización

Para la gran parte de las empresas del mundo la inteligencia emocional es un factor de mayor relevancia, que el coeficiente intelectual según Joseph B (1997) American Express Financial Advisor (USA) desde 1992 ensayo un programa mediante las competencias emocionales en los cargos gerenciales interpretando así la dinámica del individuo en cuanto al manejo de las emociones con su entorno social. Smith ejecutor del programa afirmo que los gerentes instruidos en el control de las habilidades emocionales permiten desarrollar un clima laboral favorable ocasionando el crecimiento empresarial mediante la retención del personal disminuyendo positivamente los conflictos interpersonales y rotación la rotación del personal.

A nivel de Sudamérica Chile y Colombia la inteligencia emocional cada vez está tomando mayor relevancia en los contextos empresariales, como habilidad de los individuos para lidiar con las emociones. Según (Zarate & Matviuk, 2012). La investigación desarrollada

aplica el instrumento de Wong y Law, que identifica las áreas de IE que son: valoración y expresión de las emociones propias, valoración y reconocimiento de las emociones de los otros, regulación de las propias emociones y uso de las emociones para facilitar el desempeño, finalmente determinando que la IE es un importante constructo para la gerencia de Recursos Humanos. Anand y UdayaSuritan (2010) asegura que la IE empodera a los gerentes con la habilidad de intuir lo que sus colaboradores necesitan y requieren y les ayuda a desarrollar estrategias para suplir estos deseos.

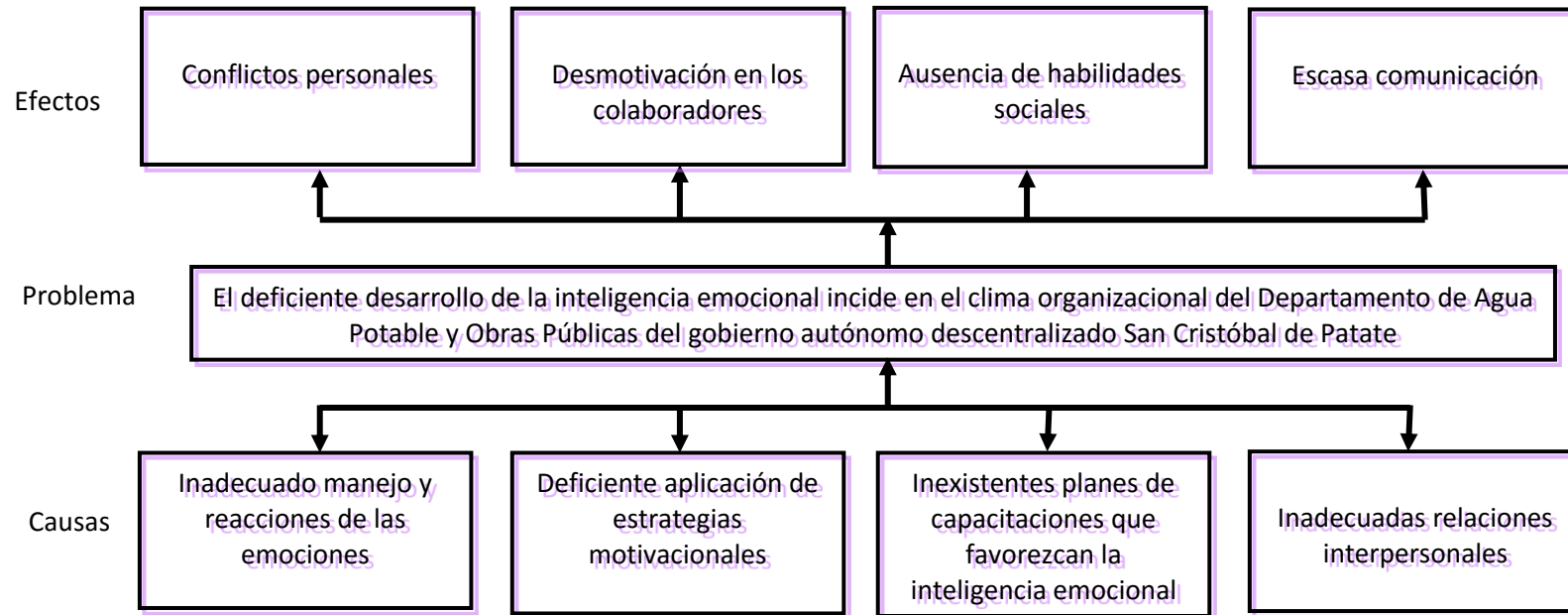
En el Ecuador la Inteligencia Emocional está tomando mayor importancia en el ámbito laboral. Según Andrea Mulky Gerente de Gestión Humana de BELCORP Ecuador, entrevistada por la Revista EKOS en el año 2014, considera que las personas motivadas y sus deseos de crecer generan un clima organizacional saludable centrado en el trabajo en equipo y en las relaciones de confianza, permitiéndoles desarrollar en un ambiente creativo y entusiasta que incentiva su desempeño. Las habilidades emocionales influyen positivamente en las relaciones personales y laborales ya que un gran lugar para trabajar lo construye la gente y su colaboración.

A nivel Institucional, el clima organizacional ha pasado a ocupar un lugar primordial para obtener resultados basados en el desempeño, que cada uno de los trabajadores aporta reflejando eficacia y eficiencia para cumplir los objetivos de grupo. De esta manera la comunicación efectiva, la motivación, el liderazgo, son pilares de comportamiento que se busca afianzar para lograr cohesionar un grupo, desde esa premisa la inteligencia emocional juega un papel primordial a la hora de establecer competencias y elevar la productividad tanto individual como colectiva.

En el Departamento de Agua Potable y Obras Públicas del GAD San Cristóbal de Patate se ha identificado colaboradores que carecen de habilidades emocionales, teniendo un bajo control de las mismas y poca iniciativa en la toma de decisiones, por lo que el clima organizacional influye en su desempeño laboral, hay que entender que aprovechar el la inteligencia emocional no aplica estar siempre contentos, evitar las perturbaciones, sino mantener el equilibrio es decir saber atravesar los malos momentos, reconocer y aceptar

los propios sentimientos con la finalidad que la percepción del clima organizacional mejore y con ello la productividad de la institución.

Gráfico N.- 1. 1 Árbol de Problemas



Elaborador por: Felix Paul Aimara Quispe
Gráfico N.- 1.1 Árbol de Problema

1.2.2 Análisis Crítico

En el departamento de agua potable y obras públicas del GAD Patate el desconocimiento de la inteligencia emocional afecta la conducta humana generando un inadecuado manejo y reacciones de las emociones ocasionando conflictos interpersonales y desacuerdos en los colaboradores que influye negativamente en el clima organizacional.

Además, la deficiente aplicación de estrategias motivacionales promueven que el ambiente laboral se torne desagradable causando desmotivación y desinterés en el trabajo el cual con lleva al empleado a la apatía, incumpliendo así sus funciones habituales, perjudicando el trabajo en equipo y el cumplimiento de metas y objetivos.

Por otra parte, los inexistentes planes de capacitaciones que favorezcan la inteligencia emocional producen carencia de habilidades sociales como la cooperación, la tolerancia, el autocontrol, la empatía, la comunicación, y la comprensión de situaciones son factores que influyen directamente con el clima organizacional y el desarrollo de las relaciones interpersonales.

Otro factor crítico que se ha podido evidenciar son las inadecuadas relaciones interpersonales entre los miembros de la institución ocasionando escasa comunicación dificultando el cumplimiento de funciones, repercutiendo en las actividades institucionales, deteriorando la imagen y prestigio del GAD Patate.

Todos los elementos anteriormente mencionados son los principales factores que han generado un ineficiente desarrollo de la inteligencia emocional en los colaboradores razón por la cual, el clima organizacional se torna desagradable y perjudicial para los trabajadores.

1.2.3 Prognosis

De no darse solución al problema planteado continuará el deficiente desarrollo de la inteligencia emocional afectando el clima organizacional del Departamento de agua potable y obras públicas del GAD San Cristóbal de Patate, provocando a futuro conflictos personales en los colaboradores debido al inadecuado manejo de las emociones ocasionando desmotivación y desinterés en el trabajo incumpliendo las metas y objetivos organizacionales.

Además la carencia de habilidades sociales genera desadaptación y rechazo entre los miembros de la organización afectando el grado de seguridad para expresar sus ideas y sentimientos, ocasionado una inadecuada comunicación dificultando así el manejo de conflictos personales que afectara en el rendimiento laboral.

1.2.4 Formulación del Problema

¿De qué manera influye la inteligencia emocional en el clima organizacional del departamento de agua potable y obras públicas del GAD San Cristóbal de Patate?

1.2.5 Interrogantes Investigativas

¿Cuáles son las estrategias utilizadas para el fortalecimiento de la inteligencia emocional en el departamento de agua potable y obras públicas del GAD San Cristóbal de Patate?

¿Qué factores intervienen en el clima organizacional del departamento de agua potable y obras públicas del GAD San Cristóbal de Patate?

¿Se puede presentar los resultados de la investigación a través de un documento científico?

1.2.6 Delimitación del Objetivo de la Investigación

Delimitación de contenido

Campo: Psicología Industrial

Área: Recursos Humanos

Aspecto: Inteligencia Emocional y Clima Organizacional

Delimitación espacial

El presente trabajo investigativo se efectuará en el departamento de agua potable y obras públicas del GAD San Cristóbal de Patate con la siguiente ubicación:

Cantón: Patate

Provincia: Tungurahua

Delimitación temporal

La investigación comprende el periodo, Octubre 2016 a Marzo del 2017

1.3 Justificación

El presente trabajo de investigación se justifica porque es **importante**, ya que permitirá identificar el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores y a su vez, el clima organizacional, con el propósito de analizar la situación actual y elaborar un informe de los acontecimientos investigativos para que de esa manera se tomen medidas correctivas que beneficien a la organización.

El tema es **novedoso**, porque en la institución no se ha realizado este tipo de investigación; además, se tiene desconocimiento de la importancia que se plantea con este tema, dado que el talento humano es visto como un recurso más y no como parte fundamental y productiva capaz de generar cambios y contribuir al progreso y desarrollo de la institución.

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

La presente investigación es **factible**, ya que se cuenta con la autorización de los directivos del G.A.D. San Cristóbal de Patate; así como también con los recursos financieros, materiales y humanos para llevar a cabo este trabajo.

Entre los **beneficiarios**, se mencionan como directos, técnicos colaboradores del departamento de agua potable y obras públicas; teniendo como beneficiarios indirectos a los clientes externos.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Investigar como la inteligencia emocional incide en el clima organizacional del departamento de agua potable y obras públicas del GAD San Cristóbal de Patate.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Determinar estrategias para el fortalecimiento de la inteligencia emocional del departamento de agua potable y obras públicas del GAD San Cristóbal de Patate.
- Diagnosticar el clima organizacional del departamento de agua potable y obras públicas del GAD San Cristóbal de Patate.
- Presentar los resultados de la Investigación a través de un artículo académico.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

En el GAD del cantón Patate no se ha encontrado trabajos relacionados con el tema de investigación sin embargo del repositorio de la universidad técnica de Ambato se ha encontrado temas similares detallados a continuación:

Tema: “La inteligencia emocional en el clima laboral del ilustre municipio del cantón Pelileo”.

Autor: Jorge Luis Vargas Vallejo

Objetivos:

Analizar el nivel de desarrollo de la inteligencia emocional de los trabajadores de ilustre municipio del cantón “Pelileo”

Investigar como la inteligencia emocional influye en el clima laboral del ilustre municipio del cantón “Pelileo”

Diagnosticar el clima laboral existente del ilustre municipio del cantón “Pelileo”

Conclusiones:

Se concluye que la inteligencia emocional si influye en el clima laboral del ilustre municipio del cantón “Pelileo” puesto que la gran parte de los trabajadores responden que en algún momento han tenido conflictos interpersonales a causa de la gestión negativa de las emociones ocasionando un ambiente nocivo para cumplir sus funciones.

El nivel de desarrollo de la inteligencia emocional de los trabajadores del municipio del cantón pelileo es bajo, debido que los trabajadores según la encuesta aplicada, no poseen habilidades emocionales que les permita expresar fácilmente sus emociones, tolerar las dificultades laborales y gestionar adecuadamente el comportamiento en el trabajo.

El clima laboral existente en el ilustre municipio del cantón “Pelileo” no es el adecuado puesto que no existen relaciones interpersonales positivas en el trabajo de igual manera los colaboradores no cuentan con los recursos necesarios para cumplir eficientemente sus funciones.

Así mismo se concluye que la necesidad de gestionar adecuadamente las emociones es primordial en las relaciones humanas, ya que permitirá fomentar un ambiente de camaradería y compañerismo permitiendo generar un clima armonioso dentro de la institución que facilitara el trabajo en equipo.

Por otra parte del repositorio de la Universidad Central del Ecuador se ha tomado como reseña el trabajo detallado a continuación:

Tema: “Como la inteligencia emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados que laboran en la coordinación señor de la gestión de talento humano de la gerencia de refinación de la EP PETROECUADOR, de la ciudad de quito”

Autor: Nancy Jacqueline Saltos Iñiguez

Objetivos:

Determinar si la inteligencia emocional influye en la satisfacción laboral del personal que la labora en coordinación sénior de gestión de talento humano de la gerencia de refinación de la EP PETROECUADOR, de la ciudad de quito”

Identificar los factores de la inteligencia emocional que influye en la satisfacción laboral del personal.

Determinar si las personas con alto coeficiente emocional tienen una mayor satisfacción en el trabajo.

Conclusiones:

El personal investigador de la coordinación sénior de gestión de talento humano de la gerencia de refinación de la EP PETROECUADOR, de la ciudad de Quito” demuestran tener un alto nivel de inteligencia emocional y satisfacción laboral.

De acuerdo a los resultados arrojados se pudo establecer que existe una estrecha relación entre la IE y la satisfacción laboral de dichos funcionarios.

La mayoría de los investigados poseen una habilidad social adecuada, una buena resistencia a la crítica y manejan muy bien las relaciones interpersonales, de igual manera su asertividad y empatía se encuentran en un buen nivel, siendo así personas que no presentan muchas dificultades de adaptabilidad.

Cabe destacar que el manejo adecuado de las emociones propias y ajenas no solo impacta en la satisfacción laboral, sino que mejora el desempeño laboral y que a su vez tiene un impacto favorable y la productividad brindando así mayor adaptabilidad de las personas al entorno físico y humano.

También, de la revista científica, Telos hace referencia al artículo desarrollado por Cira de Pelekais, Ángel Nava y Luis Tirado con el tema la inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES, en el año 2006 cuyo objetivo fue determinar la influencia de la inteligencia emocional sobre el clima organizacional, para ello la investigación se basó en un enfoque descriptivo explicativo, el cual describe los factores que actúan directa o indirectamente sobre

variables. Se manejó un cuestionario fundamentado en la escala de Likert concluyendo que:

Los gerentes de nivel medio en las pequeñas y medianas empresas, reconocen y manejan sus emociones en condiciones excelentes, sin embargo al analizar cada uno de los elementos que conforman el análisis de la variable inteligencia emocional se pudo determinar que el elemento motivación reflejó una categoría de medianamente Existente, factor este que hace referencia a que en los niveles gerenciales medios de las PYMES, los individuos no poseen un nivel óptimo de motivación, situación esta que les hace manejar unas habilidades sociales bajo una misma categoría de Medianamente Existente. (Pelekais, Nava y Tirado, 2006, p 266-288)

De igual manera de la revista Scielo el artículo realizado por Lya Feldman y Gisela Blanco con el tema las emociones en el ambiente laboral un nuevo reto para las organizaciones, en el año 2006 cuyo objetivo es destacar el creciente interés y los nuevos retos que representa el estudio de las emociones en las organizaciones. El cual se sustenta en enfoques teóricos y técnicas que ayudan a manejar las emociones positivas y negativas tanto individuales como colectivas, buscando así una conducta adecuada que fortalezca el ambiente laboral y exista una vida laboral y organizacional apropiado. Se utilizó las técnicas de autorreporte también se evaluó las emociones a través de códigos faciales concluyendo que:

La identificación y regulación de los estados emocionales es una tarea compleja que requiere planificación y abordajes a diversos niveles. Más allá del nivel individual las emociones desempeñan una función social, por tanto su regulación y expresión impactará de modos muy diversos en el contexto laboral. (Feldman y Blanco, 2006)

Y finalmente, del libro Psicología del trabajo, del año 2012 se toma en cuenta que la IE son capacidades mentales, que coordinadamente con un clima laboral positivo se incrementa la efectividad del trabajador teniendo como mayor importancia la IE que C.I. Así, *“La IE es algo único que ayuda a explicar el desempeño por encima de las medidas de capacidad mental en general”* (Emmerling y Goleman, 2003 p 63). Las habilidades sociales permiten interactuar y congeniar con las personas desarrollando el liderazgo, de igual manera esto ayuda a mejorar el trabajo en equipo, ocasionando un ambiente laboral

estable que fomente las buenas relaciones laborales permitiendo ser más productivo y competitivo en un mundo empresarial globalizado.

2.2 Fundamentación Filosófica

La presente investigación se basa en el paradigma critico-propositivo; critico ya que se analizara la variable independiente; la inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional del Dpto. de obras públicas y agua potable del GAD Patate. Permitiendo entender las variables de estudio y actuar de forma positiva mediante situaciones correctivas que beneficien a los trabajadores de la institución generando satisfacción en el trabajo.

La investigación es propositiva ya que se desarrollara un documento el cual incluirá información de acuerdo al objeto de estudio, con el motivo eliminar el problema existente; y que los directivos dejen de ver a los trabajadores como un recurso más de la institución de igual manera permita a los colaboradores concientizar sobre el manejo de las emociones.

Además, la investigación tiene un enfoque humanista debido a que se trabajara con personas siendo ellos una parte importante del funcionamiento de la institución a través de la ejecución de tareas y funciones buscando el crecimiento individual y grupal en el ámbito social, personal y laboral.

2.3 Fundamentación Legal

La presente investigación está fundamentada en la constitución de la república del Ecuador del 2008.- Sección Octava referente al 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.

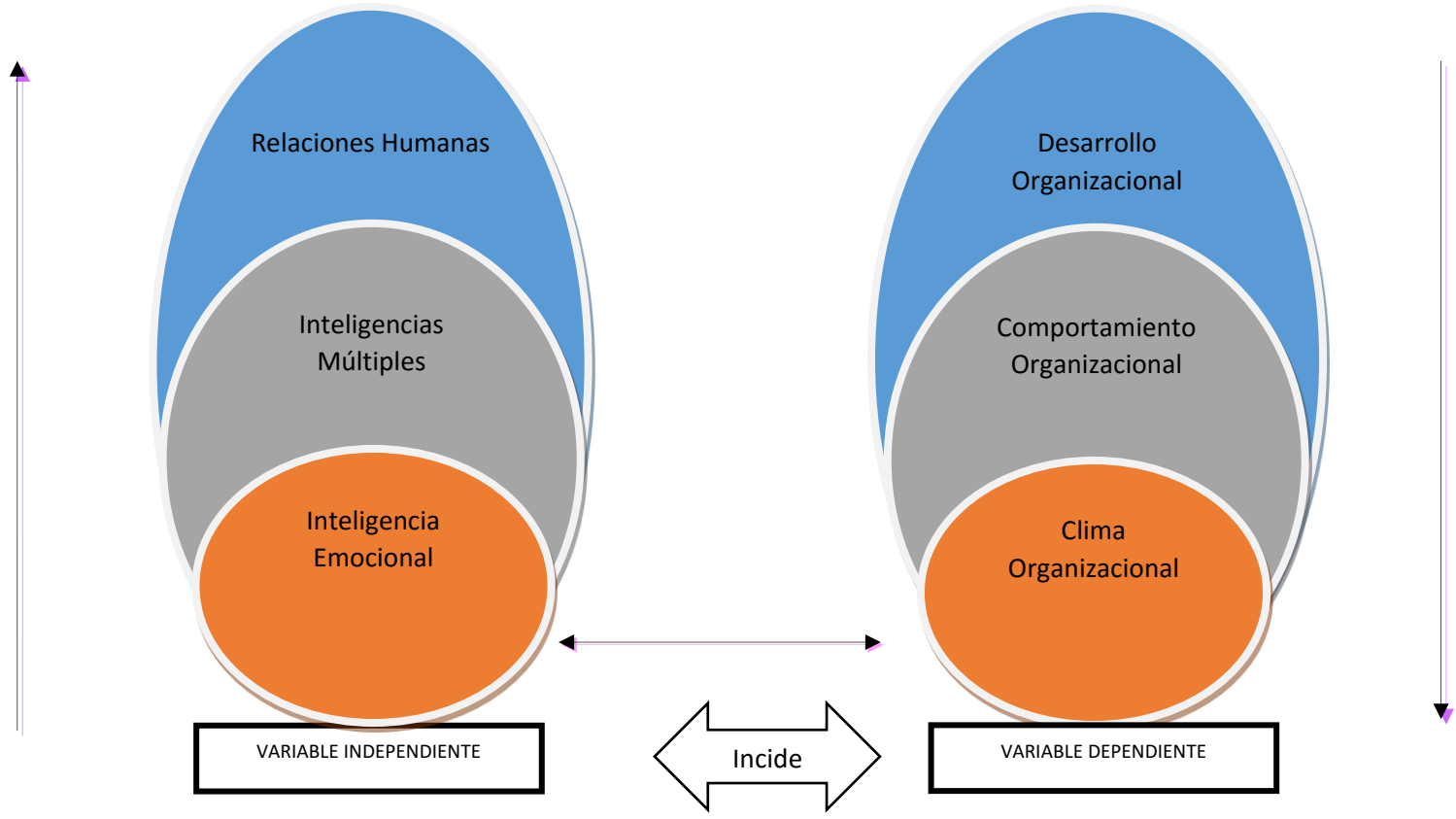
Del Reglamento General de la Ley Orgánica del Servidor Público en el Capítulo I de la carrera del servidor público.

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

En el Capítulo VIII relacionado a la Salud Ocupacional

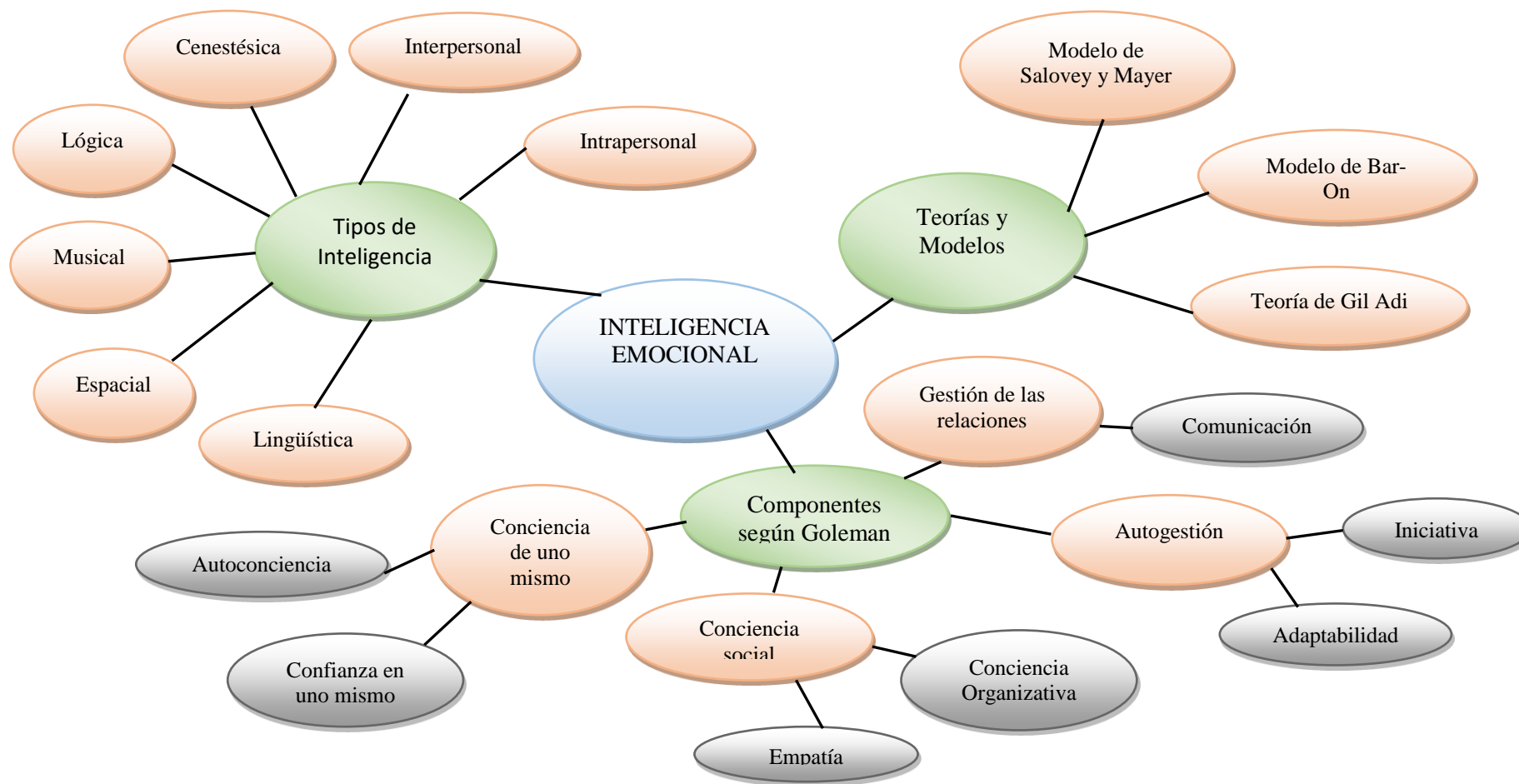
Artículo 228.- De la Prestación de los Servicios.- Las instituciones “asegurarán a las y los servidores públicos el derecho a prestar sus servicios en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud ocupacional, comprendida ésta como la protección y el mejoramiento de la salud física, mental,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

Gráfico N.- 2. 1 Categorías Fundamentales



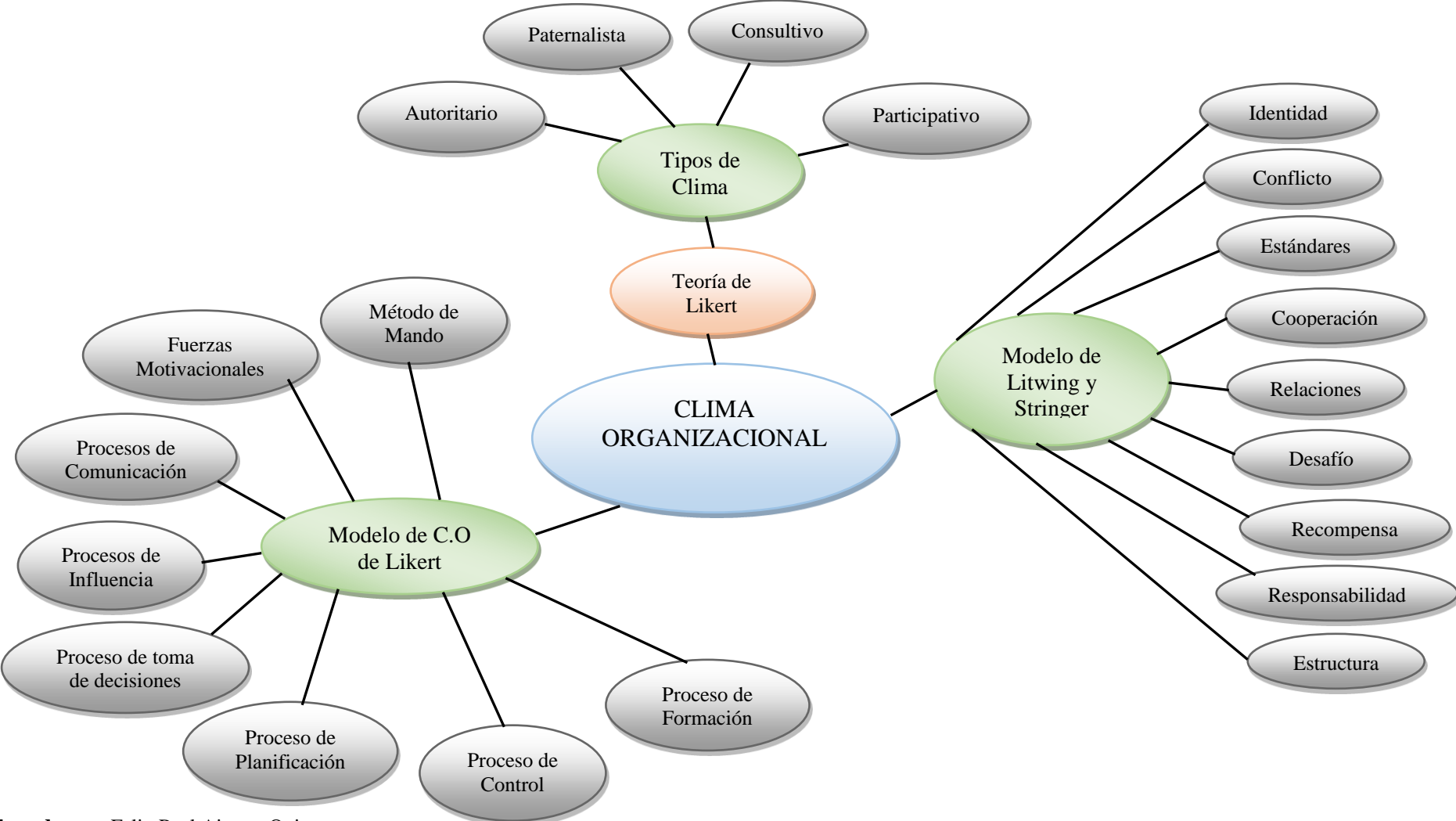
Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe
Gráfico N.- 2.1 Categorías Fundamentales

Gráfico N.- 2. 2 Constelación de ideas de la variable Independiente



Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe
 Gráfico N.- 2.2 Constelación de ideas de la variable independiente

Gráfico N.- 2. 3 Constelación de ideas de la variable Dependiente



Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe
 Gráfico N.- 2.3 Constelación de ideas de la variable dependiente

2.4 Categorías Fundamentales

2.4.1 Variable Independiente

INTELIGENCIA EMOCIONAL

Según Pereira (2011, p.25) *“La inteligencia emocional es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los otros y con nosotros mismo”*. Por consiguiente el contar y percibir las habilidades emocionales permite gestionar los sentimientos, emociones y pensamientos adecuadamente, ayudando al auto motivación personal y fomentando las relaciones interpersonales positivas.

Para Pérsico (2012, p 14) *“La inteligencia emocional es un elemento clave en la adaptación del medio urbano ya que es lo que permite conseguir, mediante la educación, el trabajo, la constitución de la familia, todo aquello que necesitamos para vivir”*. De tal manera que la aplicación de la inteligencia emocional en el transcurso del ciclo de vida de cada individuo, brinda mayor interacción con el mundo alcanzando la satisfacción personal y laboral.

La inteligencia emocional es una habilidad que cada individuo posee, para tomar conciencia de las emociones propias y ajenas permitiendo expresarlas de manera equilibradamente que influye en el ambiente social y profesional. La adecuada gestión de las emociones es clave para desarrollar la inteligencia interpersonal que ayuda en la comprensión de los sentimientos, la motivación y el liderazgo, ayudando en la toma de decisiones acertadas en la solución de conflictos interpersonales. Además el coeficiente intelectual no es otra cosa que labrase una personalidad madura y equilibrada, que permite influenciar de manera positiva o negativa en las personas permitiendo triunfar en la vida tanto privada como profesional. (Cabezas. 2008.)

Las emociones, sentimientos, pasiones individuales y colectivas siempre han sido una parte fundamental del hombre que ha permitido un ser un ente netamente social pero en

la actualidad la inteligencia emocional desempeña un papel mucho más importante en la práctica del liderazgo y la dirección, mediante que el mundo empresarial va cambiando y las personas buscan ser cada día más competitivas y así agregar valor a las empresas. La IE determina como nos manejamos nosotros mismo y con los demás de tal motivo a través del desarrollar el coeficiente intelectual genera mayor adaptabilidad mediante la flexibilidad, optimismo y perseverancia. (Madrigal. 2009)

COMPONENTES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

La mayoría de las empresas tratan de concientizar sobre el impacto favorable de la inteligencia emocional en las empresas ya que las personas son seres netamente influyentes y depende de cómo se sienten determinara su comportamiento. Las competencias o componentes emocionales son factores preponderantes en el mundo laboral debido a que la mayor cantidad de tiempo invertimos en el medio laboral. Las organizaciones forman una parte fundamental en el aprendizaje de las competencias de la inteligencia emocional ya que el trabajo y la interacción personal cumplen un rol central importante en la vida de las personas.

Según Goleman y Cherniss (2005, p. 63). La inteligencia emocional refleja cuatro componentes que traducen el éxito laboral de un individuo y el predominio de las habilidades de conciencia de uno mismo, autogestión, conciencia social y gestión de las relaciones. El cual están divididas en dos competencias personales y dos competencias sociales.

- **Conciencia de uno mismo:** esta competencia hace referencia a la capacidad de entender nuestras propias emociones e impulsos y cómo influyen en distintas circunstancias.
- **Autogestión:** la competencia de autogestión es la capacidad de controlar nuestros sentimientos en momentos o situaciones conflictivas.

- **Conciencia social:** es la capacidad de tomar razón y tomar conciencia de los estados emocionales propios y de los dentro de un grupo.
- **Gestión de las relaciones:** esta competencia hace referencia a la capacidad de llevar y crear relaciones duraderas buscando interactuar positivamente con las personas que nos rodean.

Según Goleman (2013, p.16) “Una capacidad de inteligencia emocional subyacente es necesaria, aunque no suficiente, para manifestar una determinada competencia o habilidad laboral”. Los seres humanos son entes que manifiestan sus emociones de manera negativa en situaciones indeseables ocasionando comportamientos que perjudican las relaciones interpersonales por lo cual es debe desarrollar competencias personales como la autoconciencia, valoración de uno mismo, adaptabilidad y la motivación permitiendo así controlar y administrar nuestras emociones evitando así los conflictos internos. Además es indispensable desarrollar la competencia social como la empatía, conciencia organizativa, comunicación y el trabajo en equipo que permita la integración y adaptación dentro del medio laboral mediante una comunicación eficiente generando el éxito profesional y personal. El cual influenciara en la identificación de conductas expresadas y emitidas por los demás disminuyendo así los conflictos en la interacción social.

DIMENSIONES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Según Goleman (2013, pág.134-148) las dimensiones de la inteligencia emocional son las son las siguientes.

Tabla N.- 2. 1 Dimensiones de la Inteligencia emocional

COMPETENCIA	CARACTERISTICAS	DEFINICION
Autoconciencia	Autoconciencia emocional	Capacidad de identificar y controlar nuestras emociones y sentimientos.
	La certeza de la autoevaluación	Consiste en comprender nuestras fortalezas y debilidades personales.
	Confianza de uno mismo	Hace mención a tener una mente positiva de uno

		mismo y confiar en nuestras propias habilidades.
Autogestión	Autocontrol emocional	Refiere a administrar las emociones adecuadamente evitando actuar a través de impulsos.
	Transparencia	Consiste en expresar lo que deseamos y sentimos con conciencia mediante las emociones.
	Adaptabilidad	Capacidad de adaptarse y moldearse a los cambios del entorno.
	Capacidad de triunfo	Consiste en alcanzar el éxito personal y profesional confiando en las habilidades individuales.
	Iniciativa	Es la voluntad que tienen las personas para emprender las acciones.
	Optimismo	Inclinación de las personas para juzgar las diferentes situaciones positivamente.
Conciencia social	Empatía	Refiere a comprender los sentimientos y necesidades ajenas.
	Conciencia organizativa	Comprender los cambios organizacionales que pueden afectar a los grupos internos de la empresa.
	Orientación hacia el servicio	Consiste en satisfacer las necesidades de los clientes externos.
Gestión de las relaciones	Liderazgo inspirador	Trabajar sobre sus fortalezas para guiar e influir positivamente en los individuos.
	Influencia	Capacidad de intervenir o alterar el comportamiento dentro de los grupos de trabajo.
	Desarrollo de los demás	Estimular las habilidades de los demás identificando

		sus necesidades en el medio laboral y personal.
	Capacidad de impulsar el cambio	Refiere a empezar y conducir los cambios detectando las necesidades.
	Gestión de los conflictos	Consiste en poseer la capacidad de resolver conflictos interpersonales.
	Trabajo en equipo y colaboración	Consiste en fomentar una visión compartida para la consecución de objetivos comunes.

Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Bibliografía Goleman (2013). El poder de la inteligencia emocional. (2013, pág. 134-148)

TEORIAS Y MODELOS SOBRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Son algunos quienes han aportado en el estudio de la inteligencia emocional existiendo así números definiciones de la Inteligencia Emocional. Por lo cual sea considerado autores tales como Salovey y Mayer (1997), Bar On (1998), Gil Adi (2000) y Goleman (2013), se realiza un análisis detallado con la finalidad de tener una visión general de la problemática sirviendo como sustento para afrontar y analizar los resultados, y establecer conclusiones y las recomendaciones correspondientes.

MODELO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL SALOVEY Y MAYER

En la última década la investigación acerca del manejo y regulaciones las emociones han originado mayor interés debido a la definición de la inteligencia emocional y su aporte en el éxito personal y profesional.

Cherniss y Goleman autores del libro Inteligencia Emocional en el trabajo (2005) citan a Salovey y Mayer (1997). “ Definen a la IE como algo que implica la capacidad de percibir, evaluar y expresar una emoción de manera adecuada, la capacidad de acceder y generar sentimientos cuando facilitan el pensar, comprender la emoción y el conocimiento emocional y la capacidad de regular las las emociones para fomentar el crecimiento emocional intelectual” (pág. 146).

La inteligencia emocional son capacidades correlacionadas que incluyen distintas habilidades como el percibir y detectar los sentimientos, emociones para detectar los estados de ánimos y actuar adecuadamente ante las situaciones conflictivas dirigiendo los propios pensamientos y las emociones.

Según Salovey y Mayer citado por Cherniss y Goleman (2005, pág.147-148) el marco referencial de la inteligencia emocional son las siguientes.

Tabla N.- 2. 2 Modelo de Salovey y Mayer

CUATRO CAPACIDADES INTERRELACIONADAS	DESCRIPCIÓN
Percepción, valoración y expresión de las emociones.	Capacidad de identificar nuestras propias emociones, sentimientos y de las personas que nos rodean.
Facilitación emocional del pensamiento.	La capacidad de dar preferencia al pensamiento conduciendo adecuadamente los cambios bruscos de humor.
Comprender y analizar las emociones.	La capacidad de entender las emociones comprendiendo la relación entre la palabra y la emoción como querer y amar.
Regular reflexivamente las emociones.	La capacidad de mantenerse abierto a las emociones agradables y desagradables, controlando las mismas para actuar reflexivamente con los demás.

Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Bibliográfica Cherniss y Goleman (2005) cita a Salovey y Mayer. Inteligencia emocional en el trabajo. (pág. 147-148)

TEORÍA DE GIL ADI

La inteligencia emocional en el mundo de las organizaciones consiste en un conjunto de capacidades que permiten entender eficazmente las emociones con la finalidad de intercambiar información estableciendo relaciones interpersonales duraderas ejerciendo influencia sobre los demás. Teniendo en cuenta el enfoque del mismo individuo y la adquisición de independencia interpersonal e intrapersonal de igual manera el enfoque el individuo y su interacción social y el adecuado manejo de los conflictos. Destacando que

saber percibir las emociones propias y ajenas, al igual que saber evaluarlas y saber aplicarlas en las situaciones adecuadas originara el éxito del individuo incrementando su autoestima mediante la autosuficiencia, al contrario que poseer un coeficiente Intelectual elevado no es suficiente para alcanzar el desarrollo profesional. (Gil Adi. 2000.)

MODELO DE BAR-ON

Urrizaga cita a Bar On (2001) “*La inteligencia emocional es un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar a las demandas y presiones del medio*” (pág. 131). La IE es un factor importante en la adaptación exitosa en las situaciones cambiantes del ámbito laboral y personal mediante la aceptación, el reconocimiento y la expresión correcta, al no poseer esta capacidad ocasionar infelicidad ya que se encuentra vinculado directamente con en el bienestar.

La inteligencia emocional y social es un conjunto multifactorial de aptitudes personales y sociales que se encuentran interrelacionadas que influye en la capacidad de salir adelante eficiente para triunfar en la vida aceptando los desafíos de la vida cotidiana buscando armonía con el mundo ya que la inteligencia emocional y social ejercen mayor influencia directa en la salud emocional.

Tabla N.- 2. 3 Dimensiones de la Inteligencia Emocional de Bar On

COMPONENTES	CARACTERISTICAS	DEFINICIÓN
INTRAPERSONAL	Comprensión emocional de sí mismo	Habilidad para entender los sentimientos propios y ajenos.
	Asertividad	Habilidad para manifestar las emociones evitando afectar el estado emocional de otras personas.
	Auto concepto	Hace referencia a las ideas y valoración que tenemos de nosotros mismos.
	Autorrealización	Capacidad de alcanzar el logro efectivo por sí mismo para alcanzar un estado de plenitud personal.

	Independencia	Capacidad de proceder de manera libre y autónoma.
INTERPERSONAL	Empatía	Capacidad de interpretar y comprender las emociones de los demás.
	Relaciones interpersonales	Capacidad de desarrollar relaciones sólidas y duraderas.
	Responsabilidad social	Refiere a identificar y entender los compromisos sociales.
ADAPTAVILIDAD	Solución de problemas	Capacidad de mantener la objetividad al solucionar problemas.
	Prueba de realidad	Capacidad de distinguir las emociones y su relación entre lo real y lo fingido.
	Flexibilidad	Capacidad de adaptarse y modificar los estados emocionales en situaciones críticas.
MANEJO DEL ESTRÉS	Tolerancia al estrés	Capacidad de manejar las situaciones complejas y difíciles.
	Control de los impulsos	Capacidad de resistir a actuar a los impulsos evitando comportamientos apresurados e inadecuados.
ESTADO DE ANIMO EN GENERAL	Felicidad	Refiere a la satisfacción plena al momento de alcanzar logros deseados.
	Optimismo	Capacidad de las personas de actuar positivamente a los diversos problemas evitando caer en la apatía y la decepción.

Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Lincografía Bar On citado por Giménez & Hernández (2010). Revista digital del centro del profesorado Cuevas-Olula (almería): Modelos de la Inteligencia Emocional. (pág. 46-47)

TIPOS DE INTELIGENCIA

La inteligencia marca la diferencia entre el hombre y el reino animal debido a la capacidad de las personas de razonar, planear, resolver problemas, comprender ideas y aprender

consecutivamente en todo el proceso del ciclo vida. La inteligencia se va desarrollando conjuntamente a través de las vías sensoriales con el fin de alcanzar una profunda concentración mediante la influencia del mundo exterior y de las relaciones sociales transformándose en experiencias, que contribuirá con el comportamiento individual permitiendo al hombre sobrevivir, evolucionar y adaptarse al mundo cambiante. (Pérsico. 2007)

La inteligencia es una cualidad que ayuda en la solución de problemas permitiendo entender y comprender al mundo que nos rodea y manejarnos adecuadamente nuestras relaciones sociales. Además aporta en el desarrollo profesional alcanzando objetivos, objetivos individuales y grupales ya que el hombre posee distintas habilidades o aptitudes individuales que permitirá un desenvolvimiento eficiente en distintos ámbitos o áreas. Ya que la inteligencia engloba distintas capacidades como la inteligencia lingüística, matemática, musical, espacial, corporal, interpersonal, intrapersonal y naturalista.

INTELIGENCIAS MÚLTIPLES

Teoría de las inteligencias múltiples de Howard Gardner

Existen numerosas inteligencias a las que han existido diferentes autores pero la que mayor relevancia ha tenido es la teoría de Howard Gardner. En la que identifica que las personas se encuentran proporcionados por varias inteligencias múltiples que incluyen distintas dimensiones como: lingüística, lógica-matemática, espacial, musical, cinestésico-corporal, naturalista, intrapersonal e interpersonal. Todas estas capacidades ayudan en la solución de problemas incorporando valor a las personas en distintos entornos de la vida. (Gardner. 2011)

Para Atunes (2012 p. 1) *“la inteligencia puede convertirse como la capacidad para resolver problemas o elaborar productos que sean valorados en uno o varios ambientes culturales o comunitarios o incluso como la facultad de conocer comprender, discernir y adoptarse”*. La inteligencia no es considerada como algo unitario debido a que las

personas cuentan con distintas capacidades que abarca distintas generalidades o inteligencias que son independientes pero se encuentran interrelacionadas para ejercer distintas actividades.

Las personas por naturaleza son seres complejos con distintas fortalezas, habilidades y capacidades que nos hace únicos y distingue de los demás, denominándolas a estas capacidades inteligencias múltiples que permiten dominar distintos contextos de la vida y sobre salir, a estas capacidades se las denomina inteligencias múltiples. Por lo que cada individuo domina diferentes inteligencias y las desarrollo en mayor o menor proporción, estas inteligencias poseen distintos enfoques que actúan conjuntamente unas con otras.

La inteligencia configura en un entorno global al individuo permitiendo entender y comunicarse eficientemente con los demás influyendo en gran parte en la vida cotidiana, las inteligencias múltiples se encuentra conectadas entre sí aportando en el actuar, liderar, elegir y tomar las decisiones correctas en distintas áreas de la vida determinando el éxito de las personas y en las acciones conjuntamente con las inteligencia lógica matemática y corporal kinestésica están relacionadas con muchas habilidades emprendedoras como el la creatividad y el liderazgo, contribuyendo a generar satisfacciones vitales, condiciones emocionales q aportan seguridad estableciendo una relación entre la inteligencia emocional y la lógica matemática.(Maldonado, Castro & Vázquez. 2015)

Para Gardner (2011, p. 23-24) en la teoría de las Inteligencias múltiples existen ocho tipos de inteligencias.

- **Inteligencia lingüística:** es la habilidad que poseen las personas en la utilización del vocabulario y la comprensión de las palabras.
- **La inteligencia lógica-matemática:** En cuanto a esta inteligencia se puntualiza como la habilidad para pensar lógicamente teniendo la habilidad para resolver ejercicios matemáticos con facilidad.
- **Inteligencia corporal cinestésico:** se refiere a la a la habilidad de manifestar nuestras emociones mediante los movimientos corporales.

- **Inteligencia visual-espacial:** se define a la habilidad de reconocer y transformar imágenes mediante la vista creando figuras mentales
- **Inteligencia Musical:** corresponde a la habilidad de reconocer, escuchar melodías con susceptibilidad expresando las emociones creando música, sonidos y ritmos.
- **Inteligencia interpersonal:** es la habilidad que posibilita comprender y relacionarse con los demás, entendiendo los estados de ánimos.
- **Inteligencia intrapersonal:** es la habilidad de auto comprensión de la vida emocional individual entendiendo las propias emociones y motivaciones.
- **Inteligencia naturalista:** refiere a la habilidad de comprender nuestro ambiente y su pluralidad natural.

La inteligencia es una cualidad que posee de persona que se va desarrollando en todo el transcurso de nuestra vida. Cada individuo se encuentra dotado de distintas habilidades que requieren ser estimuladas con la finalidad de generar una experticia y dar solución a situaciones precarias generando respuestas óptimas.

RELACIONES HUMANAS

Las personas por naturaleza son seres sociales que no puede mantenerse aislados de los demás, por lo que requiere interactuar entre grupos, comunidades de individuos de una manera cordial y amistosa para que su relación sea adecuada y placentera, basándose debidamente en reglas aceptadas por la misma persona a través los vínculos sociales y una adecuada comunicación alcanzando así el desarrollo intelectual.

La realización que alcanza cada persona en distintas etapas de la vida se obtiene en base a las relaciones ya que cada día se enlaza relaciones humanas. El cual no consiste solo en hablar con los demás sin embargo el comunicarse y manifestar nuestras ideas eficazmente ocupa un papel primordial en la interacción personal. Para lo que la habilidad convivir

bien con las personas es importante en el desenvolvimiento personal evitando las discrepancias personales y perjudicar o dañar a los que nos rodean por su género o estatus social. (Vinueza. 2010)

Las adecuadas relaciones humanas es un factor primordial dentro de las organizaciones ya que permite fortalecer lazos de camaradería fortaleciendo el trabajo en equipo mediante una comunicación eficiente que permitirá atender las necesidades del ámbito laboral y personal alcanzando así los objetivos empresariales y personales.

Las relaciones humanas se encuentran relacionados con el comportamiento humano en el trabajo, el cual para tener éxito en distintos áreas de trabajo la interacción social es fundamental en el logro de metas, para lo que las relaciones interpersonales eficientes deben combinarse con los conocimientos técnicos para ejecutar distintas tareas y los buenos hábitos en el trabajo como la disciplina contribuyen en la eficacia personal y organizacional. (DuBrin, 2008)

Las relaciones interpersonales en las organizaciones van de la mano con el éxito laboral ya que se encuentran involucrados aspectos como la colaboración, el trabajo en equipo, la motivación que influirán en la satisfacción de las personas y en los equipos de trabajo mejorando así los procesos institucionales

Importancia de las Relaciones Humanas

Hay que entender que desde el origen del ser humano, necesito establecer relaciones sociales con otras personas para mejorar sus posibilidades de desarrollo personal y profesional y adaptarse apropiadamente en este mundo cambiante que requiere de colaboradores eficientes y productivos.

Las adecuadas relaciones humanas con lleva a la prevención y superación de conflictos personales y grupales, en los distintos contextos de la vida para lo que es necesario adquirir esta habilidad de congeniar bien con las personas con la finalidad de originar

relaciones satisfactorias, armoniosas en el ámbito intelectual e espiritual, permitiendo una convivencia apropiada con sus semejantes. Las relaciones humanas influyen en el desarrollo de la inteligencia ya que la mantener relaciones sociales constantes transmitimos nuestros pensamientos, sentimientos mediante los movimientos corporales, la gesticulación facial. La comunicación efectiva es un factor primordial en las relaciones humanas ya que permite la comprensión de los seres humanos, ocasionando una vida alegre y prospera por que las organizaciones deben fomentar una está habilidad ya que el grado de satisfacen laboral depende del nivel del nivel de comunicación. Además las relaciones humanas son de gran aporte en la solución de problemas en el campo laboral disminuyendo los conflictos y roses entre compañeros de trabajo, incrementando así la efectividad y la productividad de los colaboradores ocasionando un clima organizacional saludable. (Vinueza. 2010)

Formas de relacionarse con los demás

Los seres humanos son más felices al establecer relaciones de armonía especialmente cuando son importantes para cada uno.

Según Vinueza (2010, p 17) existen tres formas de relacionarse con los demás nivel personal.

- **Relación Antipatía:** esta relación es cuando una persona es rechazada por los demás y desvinculada de un grupo social por sus defectos ocasionando una adaptación social.
- **Relación Simpatía:** esta relación busca percibir los rasgos positivos de las personas, facilitando una adaptación social positiva.
- **Relación Empatía:** esta relación permite un entendimiento adecuado entre dos más personas, entendiendo las fortalezas y defectos de los demás que buscara generar relaciones productivas.

2.4.2 Variable Dependiente

CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional es definido como el medio ambiente humano y físico en el cual se desarrolla las actividades laborales, influyendo en la satisfacción y en la productividad. El clima organizacional se encuentra relacionado con el saber hacer, con el comportamiento de las personas, con la manera de trabajar, con la maquinaria que son utilizadas en la actividad de cada empleado, un buen clima se orienta al cumplimiento de objetivos y un mal clima destruye el ambiente de trabajo, ocasionando situaciones de conflicto y por consecuencia un bajo rendimiento laboral. (Arroyo, 2012, p. 63)

Al referirnos al clima organizacional mencionamos al ambiente físico y humano que lo conforma en el cual desempeñamos y desarrollamos actividades unos con otros, el cual puede ser perjudicado por la inadecuada comunicación, ineficiente relaciones personales o el insuficiente liderazgo por parte de los dirigentes empresariales. Por lo que posteriormente se verán reflejados en una conducta negativa modificando el comportamiento de los colaboradores, perjudicando así la ejecución y cumplimientos de tareas laborales.

El clima organizacional se encuentra determinado por las percepciones, las relaciones de los integrantes de un grupo y los factores internos de la organización, a través de las interacciones el individuo busca lograr un equilibrio aceptable con el medio, el comportamiento de una persona en el ámbito laboral no basta únicamente con las características de la personales sino se relaciona en como este percibe su clima de trabajo y los componentes que la conforman. Ya que cada persona se encuentra inmerso en distintos climas que se encuentran determinados por las organizaciones. (Delgado y Vanegas, 2013)

Las organizaciones poseen características específicas que las diferencian de las demás para generar un clima organizacional agradable o desagradable, de acuerdo a las personas que las integran se conforma el ambiente laboral. Que a su vez determinara los cambios

de comportamientos y aptitudes de los miembros de la organización que influirá en gran parte a la hora de cumplir con las funciones y las metas establecidas.

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

El clima organizacional se encuentra conformado por varias características que engloban a las organizaciones como su estructura, políticas, normas, reglamentos y procedimientos que se relacionan con el comportamiento y el bienestar del talento humano, la instaurar un clima saludable y motivador es básicamente el resultado del comportamiento y el estilo de liderazgo, ya que la mayor parte de las personas pasan en su trabajo estando expuestos a los factores internos positivos o negativos.

El clima organizacional es la atmosfera, o las condiciones en el cual se encuentran inmerso las personas, los factores que conforman este ambiente son percibidas por los clientes internos y externos de la organización. Además el clima se relaciona con las experiencias individuales de los miembros de la institución el cual tiene un impacto vital dentro del área de trabajo y en los estados de ánimo de las personas. Por lo que el clima organizacional es unos de los factores que determinan la satisfacción y el desempeño laboral dentro de las organizaciones. (Furnham, 2006.)

El estudio del clima organizacional es primordial dentro de las empresas ya que se encuentra relacionadas con el rendimiento laboral. Para Uribe (2015). *“La importancia del clima Organizacional radica en el efecto que tienen los trabajadores, en su conducta y en su desempeño en las organizaciones”*. El clima organizacional compone aspectos esenciales dentro de una organización, ya que sus consecuencias ocasionan respuestas positivas o negativas reflejando así los valores y conductas individuales de acuerdo a las circunstancias que se les presente en el medio laboral.

TEORÍA DE LIKERT

Las organizaciones en la actualidad asignan mayor valor al clima laboral en el cual desempeñan sus funciones, teniendo como motivación el éxito para el crecimiento de la institución. El modo en el cual los trabajadores perciben el clima y se sienten en sus puestos o áreas de trabajo es el resultado de su entorno, ya que un adecuado clima laboral asegurara el incremento del potencial individual y colectivo, incrementando la eficacia al momento de ejercer sus actividades diarias. El clima tiene una innegable influencia en la organización y en el comportamiento de los miembros. Al contrario de hallarse en un ambiente laboral desagradable implicara acciones perjudiciales en las empresas como la rotación del personal, y el incremento de conflictos, generando pérdidas del talento humano y disminución de la productividad que a largo plazo ocasionara pérdidas económicas para la institución.(Moncayo, 2008)

Según Likert, citado por Brunet (2004) *“La teoría del clima organizacional, permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permiten también analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa”*. El clima organizacional constituye un elemento esencial para las organizaciones ya que permite establecer y entender el impacto de la variable causas y su relación en los efectos ya que cada una de estos factores ejercen influencias específicas en el clima laboral.

TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL DE LIKERT

Chiavenato (2011, pág. 91) toma como referencia el modelo corporativo de Likert en el cual las organizaciones administras a sus colaboradores.

Además Likert señal cuatro tipos de variables organizacionales como: el proceso de decisión, sistema de comunicación, relaciones interpersonales, y sistemas de recompensas y de sanciones, como métodos para la motivación. (pág., 91)

- **Proceso de decisión:** hace referencia a los métodos que se utilizan para tomar decisiones y quien es el responsable de ellas.
- **Sistema de comunicación:** menciona en cómo se difunde la información de manera horizontal o vertical en el momento de las decisiones y como lo perciben los miembros de la institución
- **Relaciones Interpersonales:** se trata de cómo son las relaciones en el ambiente laboral de una organización si son positivas o negativas y el grado de interacción.
- **Sistema de recompensas y de sanciones:** hace mención a las estrategias que utilizan las organizaciones para motivar o castigar a su personal con la finalidad de adecuar su comportamiento con la empresa.

Estas cuatro variables se encuentran presentes en distintas maneras de cada organización formando conjuntos de sistemas administrativos que pueden afectar de manera positiva o negativa en el clima organizacional y la satisfacción del personal.

Likert en menciona cuatro tipos de sistemas administrativos que determinan los tipos de clima organizacional. (pág. 91-92)

- **Sistema 1: Autoritario – Coercitivo:** este clima se caracteriza por que los dirigentes controlan con arrogancia a sus colaboradores ocasionando desconfianza por parte de los mismos, además las los procesos de toma decisiones son centralizadas los superiores ocasionando una comunicación descendente tornando las relaciones interpersonales perjudiciales.
- **Sistema 2: Autoritario Benevolente:** este clima se caracteriza generar en seguridad y tranquilidad en los trabajadores en menor proporción al facilitando la toma de decisiones por parte de los niveles bajos de la organización, fortaleciendo la tolerancia entre los miembros además motivan a su personal a través de incentivos que apoyara la consecución de objetivos.

- **Sistema 3: Consultivo:** este clima se caracteriza por disminuir la arbitrariedad a través de la flexibilidad por parte de los jefes, las decisiones son ejecutas mediante la participación de los trabajadores ocasionando una comunicación horizontal tornando las relaciones interpersonales positivas además buscan profesionalizar a sus colaboradores para incrementar su efectividad laboral.
- **Sistema 4: Participativo:** este clima se caracteriza por brindar mayor libertad de participación a sus colaboradores en las decisiones ocasionando que la comunicación fluya en distintas dimensiones, fomentando los grupos de trabajo y generar mayor responsabilidad al igual que dan mayor importancia a los reconocimientos sociales.

Los diferentes tipos de clima organizacional ayudan en la administración de las empresas al igual que permiten identificar las necesidades de la institución con la finalidad de crear buenas relaciones laborales y satisfacción laboral, ya que al brindar mayor libertad de pensamiento, acción, relaciones humanas generan colaboradores eficientes con mayor capacidad para resolver problemas institucionales.

Modelo de Clima Organizacional de Likert

Tejada et al. (2009, pág. 215) utiliza como referencia el modelo de evaluación del clima organizacional del Likert quien planteó un instrumento que permite contrastar el clima actual con el clima ideal de una organización, considerando los siguientes aspectos:

- **Método de Mando:** es la manera en que la administración utiliza el liderazgo para ejercer influencia sobre los colaboradores
- **Fuerzas motivacionales:** son las tácticas que las organizaciones usan para recompensar su personal y mantenerlos satisfechos de acuerdo a sus necesidades observadas.

- **Procesos de comunicación:** hace referencia a los tipos de comunicación que utilizan entre superior-subordinado para lograr metas deseadas.
- **Procesos de influencia:** hace referencia a los vínculos y nivel intervención que existe entre dirigentes y empleados para fijar metas institucionales.
- **Proceso de toma de decisiones:** son las fundamentaciones en el cual se sustenta las decisiones y asignación de las obligaciones.
- **Proceso de planificación:** menciona a las maniobras creadas para obtener los objetivos deseados por la organización.
- **Proceso de control:** hace referencia a los procesos a efectuarse y repartición del control de los distintos estratos institucionales.
- **Proceso de planificación y formación deseada:** menciona a los cambios a efectuarse dentro de la organización y a lo que se debe conservar identificando el clima organizacional mediante el instrumento de Likert.

El clima organizacional está constituido por distintas dimensiones que al gestionarse inadecuadamente afectaran el desempeño de los colaboradores de la organización repercutiendo en la salud del trabajador por lo que afectara en el crecimiento institucional. Por lo que la administración debe orientar al mejoramiento del clima laboral tomando en cuenta aspectos motivacionales como las recompensas y los incentivos que influirán en el cumplimiento de metas a largo y corto plazo.

MODELO DE LITWING Y STRINGER

Según Litwing y stringer (1983). El clima organizacional “es el filtro por el cual pasan fenómenos objetivos de la empresa (estructura, liderazgo, toma de decisiones), accediendo a la comprensión de lo que está ocurriendo dentro de las organización y de las repercusiones que generan sobre la motivación, comportamiento y reacciones de los miembros de la organización”.(Tejada, 2009. pág. 212-213)

El clima organizacional de las organizaciones pueden verse influenciados por distintos elementos que perjudican directamente la conducta de las personas de la institución que ocasionaran conflictos, el desarrollo y la satisfacción de los colaboradores en gran parte depende de la administración de la organización ya que al estar al mando de la institución son los responsables en elaborar tácticas para orientar un clima laboral saludable con la finalidad que los trabajadores realicen sus funciones de manera eficiente.

Tales autores plantean las dimensiones para generar un adecuado clima organizacional:

- **Estructura:** representa en como los colaboradores aprecian los procedimientos internos de la organización.
- **Responsabilidad:** representa el sentido de autonomía que tienen los trabajadores al ejecutar sus tareas.
- **Recompensas:** hace referencia estrategias de motivación que utilizan las empresas para premiar a sus colaboradores por un trabajo eficiente
- **Desafíos:** corresponde el sentido de retos que brinda la empresa a sus funcionarios buscando promover la reactividad con la finalidad de alcanzar metas.
- **Relaciones:** corresponde al tipo de relaciones laborales que perciben los trabajadores entre pares o a la vez jefe y trabajador.
- **Cooperación:** menciona el sentido de colaboración, trabajo en equipo entre todos los niveles jerárquicos de la organización.
- **Estándares:** representa a los métodos de evaluación que utilizan las empresas para evaluar el rendimiento de sus trabajadores.
- **Conflictos:** menciona a los niveles de comprensión que poseen los integrantes de la organización en las situaciones conflictivas.

- **Identidad:** hace referencia al sentido de pertenencia que tiene el trabajador al momento de alcanzar metas personales y organizacionales.

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Según Fincowsky y Krieger (2011, pág. 9) “*El Comportamiento Organizacional, es el campo de estudio que investiga el efecto de los individuos, los grupos y la estructura que tiene la forma de actuar de la organización, y su propósito es mejorar el desempeño de esta*”. El CO relaciona en como los factores internos de la organización influyen en el trabajador al igual en como la conducta del individuo ejerce influencia en el ambiente laboral buscando con ello la eficacia en las tareas de la empresa y el incremento del desempeño laboral.

Para Chiavenato (2009, pág. 6) “*El comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos*”. Por lo que la conducta de las personas es cambiante y se verán ven influenciados dentro los grupos de trabajo por los factores internos de la organización como la estructura y la cultura institucional.

El comportamiento organizacional es el estudio de las distintas formas de comportamiento en el trabajo, tanto individual como grupal, incluyendo el análisis de las interrelaciones entre individuos y grupos, su interacción con su entorno (Medio Ambiente) y la conducta de unos con otros frente al cambio. (Alles, 2010, pag.45)

El estudio del comportamiento organizacional tiene como finalidad aprender y comprender las distintas conductas que poseen las personas en niveles grupales e individuales para lo que las dirigentes de las empresas debería fomentar un ambiente de colaboración e interacción entre los miembros de la empresa, debido a que cada persona es un mundo diferente el cual poseen conocimientos y actitudes que los diferencian de los demás, y así ejecutaran acciones que influirán en el desarrollo de la empresa.

El comportamiento organizacional es el lado humano de la administración que se encuentra relacionado con los factores como la motivación, las emociones, la personalidad y la comunicación conformando así la conducta de las personas. La gestión del recurso humano es uno de los principales retos de la organización ya que las personas son únicos e irrepetibles que cuentan con distintos ideales y personalidades el cual facilita la comprensión y predisposición al ejecutar las labores dentro de la empresa. (Ronnins y Judge. 2013)

Niveles del Comportamiento Organizacional

Según Chiavenato (2009, pág.10) existen tres niveles del Comportamiento organizacional.

- **Macroperspectiva del CO:** describe al comportamiento global de la organización en todos los niveles jerárquicos estudiando la conducta de cada uno que la conforma. Este enfoque se fundamenta en la comunicar, planear, dirigir y generar decisiones al igual de regular las labores de trabajo.
- **Perspectiva intermedia del CO:** trata acerca del comportamiento dividido en grupos de trabajo de las empresas, que sirven como enlaces entre las personas y la organización, se enfatiza en el comportamiento de los equipos fortaleciendo la cooperación, elevando así su productividad, además que delega la toma de decisiones entre sus miembros ocasionando que el trabajador si sienta identificado con la empresa.
- **Microperspectiva del CO:** refiere al análisis del comportamiento individual en las áreas de trabajo, dirigiendo su estudio a las disimilitudes de las personas como su personalidad, motivación, su gozo en el trabajo y las distintitas percepciones que tienen del entorno. Además se centra en las cosas que motiva a los colaboradores para ejecutar sus funciones.

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

El desarrollo organizacional es un esfuerzo de gran alcance para mejorar los procesos de solución de problemas y renovación de la organización, sobre todo por medio de una cultura organizacional más eficaz y con mayor grado de colaboración, destacando especialmente la cultura de los equipos formales de trabajo con la ayuda de un agente cambio o catalizador y utilizando la teoría y la tecnología de las ciencias de la conducta aplicadas e incluyendo la investigación de la acción. (Palacios 2012, pág. 162)

El desarrollo organizacional son procesos sistematizados y planificados que buscan incrementar el la efectividad individual y de la organización, centrándose en el mejoramiento de las relaciones humanas entre los equipos de trabajo para generar mayor capacidad en la solución de problemas por parte de sus colaboradores, adaptándose constantemente a las necesidades de la empresa y a los cambios tecnológicos.

Para Porret (2010, pág. 32) *“El desarrollo organizacional es aquel esfuerzo planificado y continuado dirigido desde la cúspide de la empresa para incrementar la efectividad y la salud de la organización”*. El desarrollo organizacional hace mención a las distintas etapas de cambios que sufren las organizaciones de acuerdo a las fuerzas ejercidas por el entorno externo y a las necesidades de las organizaciones, para asegurar el bienestar físico y mental de los colaboradores.

Según Chiavenato (2011, pág. 350) *“El desarrollo organizacional constituye un programa educativo de largo plazo orientado a mejorar los procesos de solución de problemas y de la renovación de una organización”*. Por consecuente el desarrollo organizacional intenta fortalecer los procesos internos de la organización y facilitar los medios para la toma de decisiones, efectuando se una transformación y a de las organizaciones.

Características del Desarrollo organizacional

Para Chiavenato (2011, pág. 351) el DO tiene ocho características.

- **Enfoque dirigido a la organización en su conjunto:** El DO engloba a todos los componentes que conforman la organización buscando coordinación entre sus partes y el cambio sea efectivo.
- **Para orientación sistémica:** Aquí el DO conduce las interacciones entre las distintas partes de la organización como los procesos, la estructura y exista reciprocidad entre los miembros de las empresas.
- **Agente de Cambio:** El DO implanta distintos factores de cambio que impulsen el desempeño y coordinación entre los trabajadores, incrementando la competitividad organizacional.
- **Solución de problemas:** Aquí el DO prioriza la solución de problemas diferenciando los problemas reales con los ficticios.
- **Aprendizaje por experiencia:** menciona que los colaboradores deben desarrollar constantemente mediante capacitaciones para afrontar los problemas relacionados a sus funciones.
- **Procesos de grupos:** El DO afirma los procesos grupales a través de la interacción directa entre los equipos de trabajo de la empresa con la finalidad de fortalecer la cooperación entre los miembros.
- **Realimentación intensa:** Aquí el DO establece procesos de feedback para los trabajadores para generar su experticia en sus funciones.
- **Orientación situacional:** El DO persigue procedimientos de cambio de acuerdo a las necesidades de la organización.

Procesos del Desarrollo Organizacional

Para Chiavenato (2011, pág. 352) los procesos de DO tienen cuatro etapas.

- **Recolección y análisis de datos:** el primer proceso consiste en detectar las necesidades empresariales posteriormente recoger y analizar la información utilizando métodos apropiados para realizar una evaluación anterior y actual de la organización.
- **Diagnóstico de la organización:** como segundo proceso del DO es realizar entender la información recolectada, buscando establecer mediante la matriz de priorización cuáles son los principales problemas que afectan a la organización y dar solución a las mismas.
- **Acción de intervención:** el tercer proceso del DO es elaborar estrategias de solución y ejecución tomando alternativas eficientes que den solución a los problemas principales que afectan a la organización.
- **Evaluación:** el cuarto y último proceso del DO es considerado como la fase de cierre en el cual a través de los resultados obtenidos y la autoevaluación se verifica si el cambio es aceptable para la organización, el cual de no ser aceptable mediante el diagnóstico se puede establecer nuevas estrategias de solución para alcanzar las metas organizacionales.

Para que el desarrollo organizacional sea el esperado y de manera efectiva y cumpla con las metas establecidas por los administradores de las organizaciones, los directivos que se encuentran en los niveles jerárquicos superior deben conocer cuáles son las necesidades principales que afectan a sus trabajadores y a su empresa y determinen cuáles son las áreas que requieren modificarse, generándose así un mejor sistema administrativo.

2.5 Hipótesis

La Inteligencia emocional incidirá en el clima Organizacional del Departamento de Agua potable y Obras públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado San Cristóbal de Patate.

2.6 Señalamiento de las variables

Variable independiente

Inteligencia Emocional

Variable dependiente

Clima Organizacional

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Modalidad básica de la Investigación

3.1.1 Enfoque Cualitativo

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo ya que busca estudiar las variables planteadas, en el entorno interno de la institución con la finalidad de obtener datos relevantes permitiendo así estructurar una documentación correspondiente al problema.

3.1.2 Enfoque Cuantitativo

El enfoque cuantitativo permitirá disponer de valores numéricos que permitirá analizar y tabular estadísticamente, ayudando en la difusión de las conclusiones y recomendaciones además, contribuirá en la comprobación de la hipótesis propuesta.

3.2 Nivel o tipo de la Investigación

3.2.1 Investigación de Campo

El proyecto de investigación es de campo ya que se acudió al lugar de los hechos con la finalidad de mantener un contacto directo con los colaboradores del Dpto. de agua potable y obras públicas del GAD san Cristóbal de Patate, para obtener información mediante la técnica de la observación, la encuesta permitiendo entender la situación actual de la institución en cuanto al problema de estudio.

3.2.2 Investigación Bibliográfica-Documental

Además la investigación es bibliográfica – documental porque se utilizó libros, revistas, artículos científicos, tesis concernientes a las variables de investigación ayudando al

investigador en el desarrollo del conocimiento de la Inteligencia emocional en el Clima Organizacional, permitiendo realizar un análisis adecuado concerniente a la problemática presentada.

3.3 Nivel o tipo de la Investigación

3.3.1 Nivel Correlacional

Se empleó una investigación correlacional ya que busca establecer la relación existente de las variables la inteligencia emocional en el clima organizacional y su influencia de una sobre la otra.

3.3.2 Nivel Descriptiva

Es indispensable la investigación descriptiva, por lo que permitió analizar, e interpretar las variables propuestas la inteligencia emocional en el clima organizacional del Dpto. de agua potable y obras públicas del GAD san Cristóbal de Patate, a través de la técnica de la encuesta y la observación.

3.3.3 Nivel Exploratoria

Finalmente la investigación exploratoria permite indagar y conocer las principales causas y consecuencias del deficiente desarrollo de la inteligencia emocional en el clima organizacional y sus afectos en los colaboradores Dpto. de agua potable y obras públicas del GAD san Cristóbal de Patate.

3.4 Población y Muestra

El presente proyecto de investigación está formada por una población de 30 personas que se encuentra comprendido 3 técnicos, 1 secretaria y 26 operarios que conforman el Departamento de agua potable y obras públicas del GAD san Cristóbal de Patate.

Cuadro N.-3. 1 Población total

INSTALACIONES	POBLACIÓN	NUMERO
Operarios	Masculino	26
Secretarias	Femenino	1
Técnicos	Masculino	3
	Total	30

Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Dpto. de agua potable y obras públicas del GAD san Cristóbal de Patate.

Cabe destacar que al contar con un personal reducido no se aplicara la muestra ya que los beneficiarios directos son los colaboradores del Dpto. de agua potable y obras públicas del GAD san Cristóbal de Patate.

3.5 Operacionalización de las Variables

Tabla N.-3. 1 Variable independiente Inteligencia Emocional

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Encuesta Ítems Básicos	Técnicas e Instrumentos
La inteligencia emocional es el conjunto de dimensiones intrapersonales e interpersonales que impulsan un rendimiento excepcional en las organizaciones permitiendo trabajar en equipo y eficacia al dirigir un proceso de cambio.(Goleman, 2013, pág. 33)	Dimensión Intrapersonal	Conciencia de sí mismo Autoestima o automotivación	¿Cuándo siente mucho coraje por algo que le ha salido mal en el trabajo Ud. puede mantener el control de sus emociones? ¿Maneja adecuadamente sus emociones en situaciones conflictivas con sus compañeros de trabajo? ¿Evita a las personas que le hacen sentir mal en su área de trabajo? ¿Se siente contento de formar parte de la institución en donde trabaja?	Técnica Encuesta
	Dimensión Interpersonal	Habilidades sociales Empatía	¿Se relaciona fácilmente con sus compañeros de trabajo para generar lazos de amistad? ¿Cuándo tiene problemas en su entorno laboral, sus compañeros evitan hacerlo (a) sentir mal? ¿Se siente bien consigo mismo (a) ayudando a sus compañeros de trabajo? ¿Ud. se adapta con facilidad a los cambios que exige su área de trabajo?	Instrumento Cuestionario
	Rendimiento	Adaptabilidad Cumplimiento de objetivos	¿Cuándo le hacen sugerencias de cómo debe realizar su trabajo lo acepta con tranquilidad? ¿Ha residido llamadas de atención al no cumplir metas propuestas por sus superiores?	Colaboradores

Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Bibliográfica

3.6 Variable dependiente: Clima Organizacional

Tabla N.-3. 2 Variable Dependiente Clima Organizacional

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Encuesta Ítems Básicos	Técnicas e Instrumentos
Ambiente físico y humano en el cual se desarrolla el trabajo cotidiano que influye en la satisfacción y la productividad de los colaboradores. (Arroyo, 2012, pág., 63)	Ambiente físico	Relaciones interpersonales	¿Cuenta con la colaboración de sus compañeros del departamento para el cumplimiento de objetivos? ¿Considera que existen buenas relaciones sociales entre los miembros de la institución?	Técnica Encuesta
	Ambiente humano	Liderazgo	¿Piensa que su inmediato superior es flexible y apoya sus sugerencias al momento de tomar decisiones? ¿Cuándo existe conflictos entre compañeros su jefe participa activamente en la solución sin favoritismos?	
		Comunicación	¿Cuándo ingrese a la institución, recibí información suficiente sobre el área de trabajo y las funciones que realizaría?	Instrumento Cuestionario
	Colaboradores	Infraestructura	¿Considera que la comunicación entre los departamentos de la institución es abierta?	Colaboradores
		Condiciones de trabajo	¿Las condiciones de la institución como la iluminación, ventilación son las adecuadas para desempeñar sus funciones eficientemente? ¿Cuenta con los equipos de protección personal como casco, tapa-oidos, botas etc.?	
		Rendimiento laboral	¿Conoce las normas de seguridad laboral, que debe llevar acabo en su lugar de trabajo? ¿Conoce el actual manual de funciones de su puesto de trabajo?	

Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Bibliográfica

3.7 Plan de recolección de la información

Tabla N.-3. 3 Plan de recolección de información

¿Para qué?	Investigar como la inteligencia emocional incide en el clima organizacional del departamento de agua potable y obras públicas del GAD San Cristóbal de Patate.
¿De qué persona?	De los colaboradores del departamento de agua potable y obras públicas del GAD San Cristóbal de Patate.
¿Sobre qué aspectos?	Inteligencia emocional. Clima Organizacional.
¿Quien?	Investigador: Felix Paul Aimara Quispe
¿A quiénes?	A 30 colaboradores del departamento de agua potable y obras públicas del GAD San Cristóbal de Patate.
¿Cuándo?	Periodo, Octubre 2016 – Marzo 2017
¿Dónde?	Departamento de agua potable y obras públicas del GAD San Cristóbal de Patate.
¿Cuántas veces?	Una sola vez.
¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta.
¿Con que?	Cuestionario Estructurado

Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Investigación de Campo

3.8 Plan de procesamiento de la información

Como primer paso principal se elabora un cuestionario estructurado con las interrogantes de las variables de investigación, el cual permita recolectar información necesaria. Posteriormente se aplicara las encuestas a los colaboradores del departamento de agua potable y obras públicas de la institución para luego tabular, analizar e interpretar los resultados a través de una representación gráfica, de los obtenidos y finalmente se establecerá las conclusiones y recomendaciones correspondientes que ayude a la solución de la problemática planteada.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados

Pregunta 1: ¿Cuándo siente mucho coraje por algo que le ha salido mal en el trabajo Ud. puede mantener el control de sus emociones?

Cuadro N.-4. 1 Conciencia de sí mismo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	68%
NO	5	19%
A VECES	4	13%
TOTAL	30	100%

Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Investigación de Campo

Gráfico N.- 4. 1 Conciencia de sí mismo



Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Encuesta aplicada al Depto. De agua potable y obras públicas del GAD Patate.

Análisis

De las 30 personas encuestadas, el 68% de los colaboradores manifiestan que si puede mantener el control de sus emociones cuando algo les sale mal en el trabajo, mientras que un 19% responde que no y un 13% expone que a veces les cuesta mantener el control de sus emociones.

Interpretación

Según los resultados una elevada parte de los colaboradores tienen conciencia de sus emociones, estabilizando los problemas laborales con los estados de ánimo que ocasionan las mismas; permitiendo así un desempeño emocional adecuado, además evitando situaciones caóticas se originara conductas serenas y menos tensas. Asimismo una mínima porción de los trabajadores exponen que las emociones se anteponen a las situaciones generando decisiones impetuosas y nada reflexivas que son fuente de reacciones violetas.

Pregunta 2: ¿Maneja adecuadamente sus emociones en situaciones conflictivas con sus compañeros de trabajo?

Cuadro N.-4. 2 Conciencia de sí mismo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	27%
NO	4	13%
A VECES	18	60%
TOTAL	30	100%

Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Investigación de Campo

Gráfico N.- 4. 2 Conciencia de sí mismo



Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Encuesta aplicada al Depto. De agua potable y obras públicas del GAD Patate.

Análisis

De un total de 30 encuestas aplicadas, el 60% de los trabajadores responde que a veces maneja adecuadamente sus emociones en situaciones conflictivas con sus compañeros, a la vez un 27% expone que sí y un 13% de los colaboradores mencionan que no maneja adecuadamente sus emociones en situaciones conflictivas.

Interpretación

La mayor parte de los colaboradores indican que a veces, han perdido el control en situaciones conflictivas generando una inadecuada gestión de las emociones, por lo que el desarrollo del componente Inteligencia emocional; como la conciencia de sí mismo es mínima dificultando la capacidad de reconocer y controlar las emociones influyendo así en el comportamiento del individuo, afectando negativamente en el clima organizacional. También cabe mencionar que una parte mínima de los trabajadores poseen autocontrol de sus emociones, facilitando así las relaciones humanas.

Pregunta 3: ¿Evita a las personas que le hacen sentir mal en su área de trabajo?

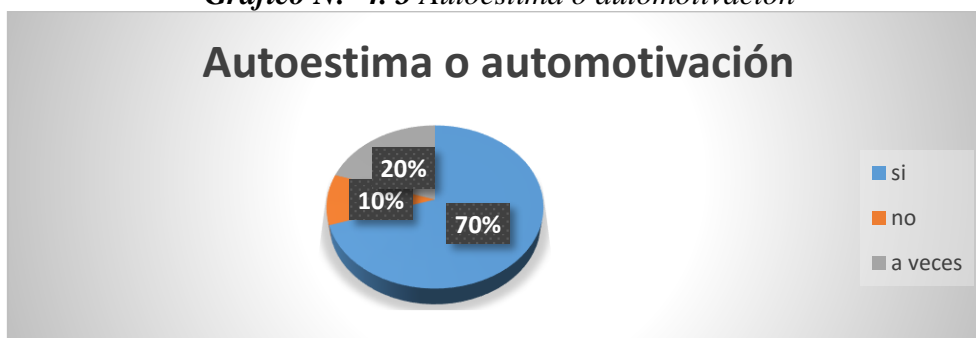
Cuadro N.-4. 3 Autoestima o automotivación

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	70%
NO	3	10%
A VECES	6	20%
TOTAL	30	100%

Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Investigación de Campo

Gráfico N.- 4. 3 Autoestima o automotivación



Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Encuesta aplicada al Depto. De agua potable y obras públicas del GAD Patate.

Análisis

El 70% de los colaboradores del Depto. de agua potable y obras públicas del GAD Patate, contestaron que si evitan a las personas que les hacen sentir mal en su área de trabajo, mientras un 20% alegan que a veces y un 10% afirman que no.

Interpretación

Los resultados de la gráfica resalta que una cantidad considerable de los trabajadores buscan evadir a sus compañeros, que les ocasionan intranquilidad emocional e influyen negativamente en la motivación de la persona, por lo que dificulta la integración y consolidación de los grupos de trabajo, afectando en el cumplimiento de objetivos departamentales, generando posteriormente problemas en el rendimiento laboral individual y grupal. Llama la atención aquí, que una ínfima parte del colaboradores no huyen de las personas que les ocasiona malestar por lo que es una base de una nueva investigación.

Pregunta 4: ¿Se siente contento de formar parte de la institución en donde trabaja?

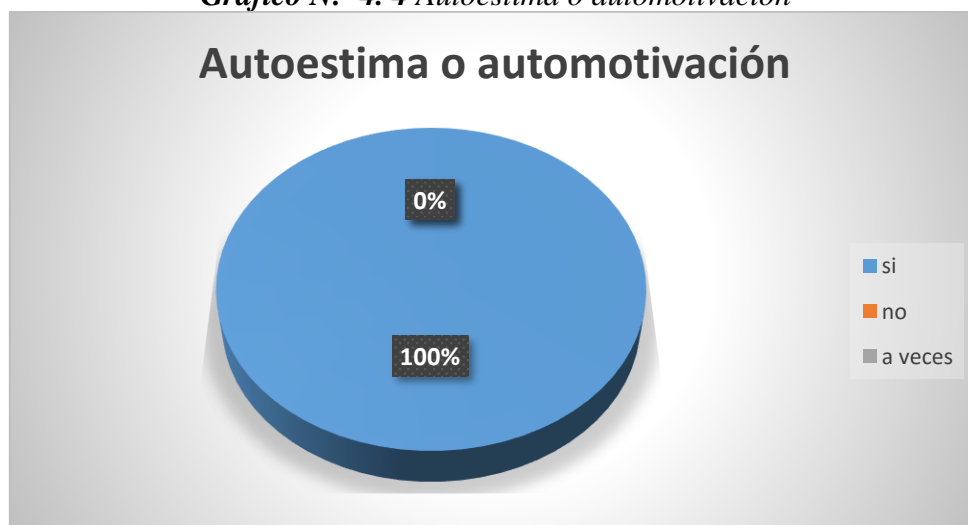
Cuadro N.-4. 4 Autoestima o automotivación

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	100%
NO	0	0%
A VECES	0	0%
TOTAL	30	100%

Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Investigación de Campo

Gráfico N.- 4. 4 Autoestima o automotivación



Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Encuesta aplicada al Depto. De agua potable y obras públicas del GAD Patate.

Análisis

De los 30 colaboradores encuestados, el 100% manifiestan que si se sienten felices de formar parte del Depto. De agua potable y obras públicas del GAD San Cristóbal de Patate.

Interpretación

De acuerdo a los resultados de investigación, el número total de trabajadores se sienten encantados de formar parte de la institución, actuando positivamente en el estado emocional de los colaboradores contribuyendo así a generar un clima organizacional saludable. Además es una fortaleza de la organización ya que permite contar con trabajadores comprometidos, responsables, e identificados con la misma ayudando en la ejecución de metas y objetivos.

Pregunta 5: ¿Se relaciona fácilmente con sus compañeros de trabajo para generar lazos de amistad?

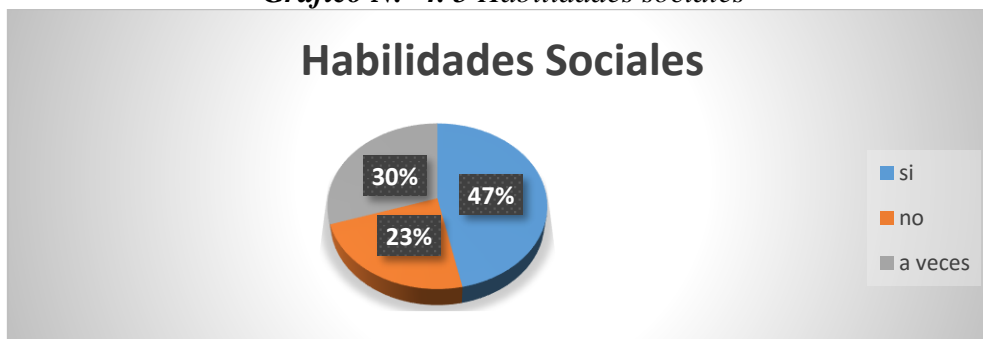
Cuadro N.-4. 5 Habilidades sociales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	47%
NO	7	23%
A VECES	9	30%
TOTAL	30	100%

Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Investigación de Campo

Gráfico N.- 4. 5 Habilidades sociales



Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Encuesta aplicada al Depto. De agua potable y obras públicas del GAD Patate.

Análisis

Del 100% de la población investigada, un 47% argumentaron que si se relaciona fácilmente con sus compañeros de trabajo para generar lazos de amistad, mientras un 30% respondieron que a veces y un 23% consideran que no se relacionan con sus compañeros de trabajo.

Interpretación

Considerando los resultados, un diminuto porcentaje de los colaboradores no se relacionan fácilmente con sus compañeros, interpretando así que los trabajadores no cuentan con la competencia de habilidad social, perjudicando la comunicación entre los miembros, también una mínima parte menciona que a veces interactúan con sus compañeros ocasionando problemas departamentales y conflictos interpersonales que afectara en la realización de sus funciones. En relación al otro porcentaje que posee esta capacidad es importante ya que permitirá cumplir sus actividades eficientemente.

Pregunta 6: ¿Cuándo tiene problemas en su entorno laboral, sus compañeros evitan hacerlo (a) sentir mal?

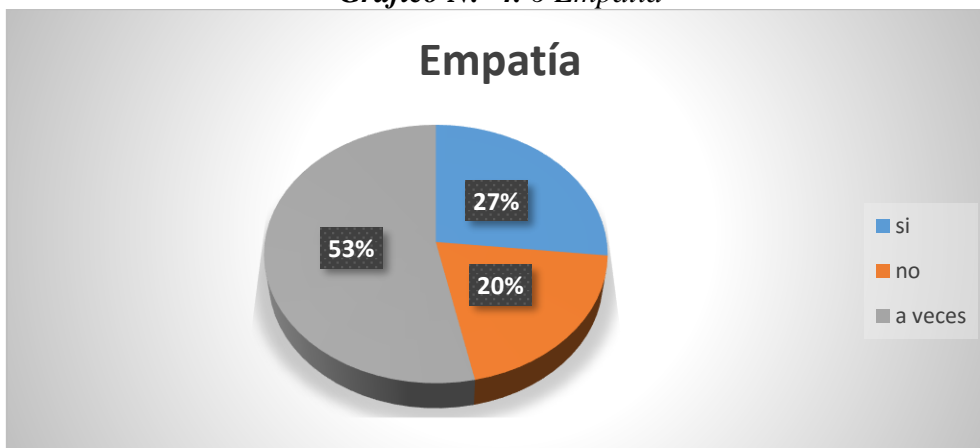
Cuadro N.-4. 6 Empatía

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	27%
NO	6	20%
A VECES	16	53%
TOTAL	30	100%

Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Investigación de Campo

Gráfico N.- 4. 6 Empatía



Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Encuesta aplicada al Depto. De agua potable y obras públicas del GAD Patate.

Análisis

Los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas indican que un 53% de los trabajadores a veces evitan hacer sentir mal a sus compañeros cuándo tiene problemas en su entorno laboral, un 27% manifiesta que sí y un 20% expresan que no.

Interpretación

Considerando las encuestas, la mayor parte de los colaboradores mencionan que a veces sus compañeros evitan hacerlo sentir mal cuando tienen problemas laborales, afectando así los estados de ánimo de la persona y generara a corto o mediano plazo problemas emocionales, igualmente una porción pequeña de los trabajadores indican que no evitan fastidiar a los demás, ocasionando una acumulación de emociones negativas como la apatía, depresión la ira entre otros, produciendo así insatisfacción laboral.

Pregunta 7: ¿Se siente bien consigo mismo (a) ayudando a sus compañeros de trabajo?

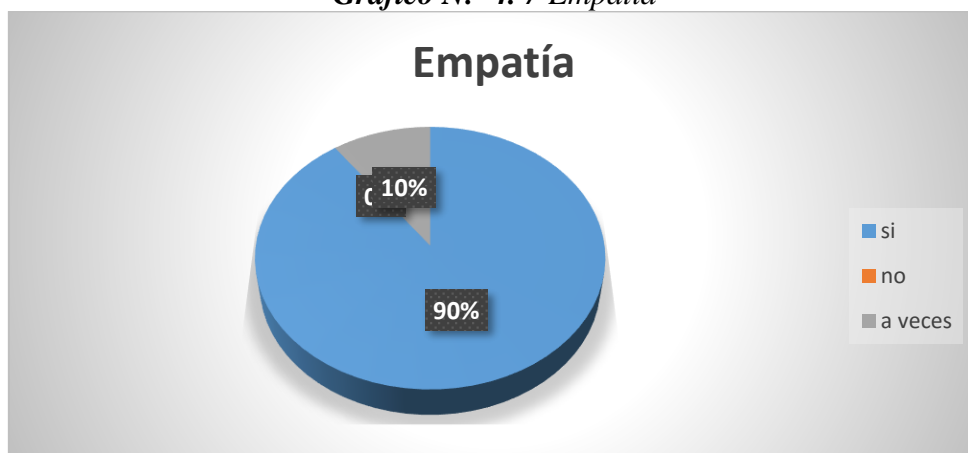
Cuadro N.-4. 7 Empatía

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	27	90%
NO	0	0%
A VECES	3	10%
TOTAL	30	100%

Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Investigación de Campo

Gráfico N.- 4. 7 Empatía



Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Encuesta aplicada al Depto. De agua potable y obras públicas del GAD Patate.

Análisis

Del total de las personas encuestadas un, 90% señalan que si se siente bien consigo mismo ayudando a sus compañeros de trabajo, al igual que un 10% expone que a veces se siente bien ayudando a sus compañeros de trabajo.

Interpretación

En relación a los datos adquiridos una cantidad considerable de los colaboradores mencionan que al ayudar a sus compañeros de trabajo les genera satisfacción el cual permite fomentar las relaciones de confianza, fortaleciendo los equipos de trabajo con la finalidad de generando un ambiente de trabajo creativo y eficiente. También una diminuta parte de los trabajadores expone que a veces les generara satisfacción al brindar apoyo a sus compañeros el cual ocasionara sentimientos de desagrado en el mismo, dificultando así afianzar las relaciones humanas.

Pregunta 8: ¿Ud. se adapta con facilidad a los cambios que exige su área de trabajo?

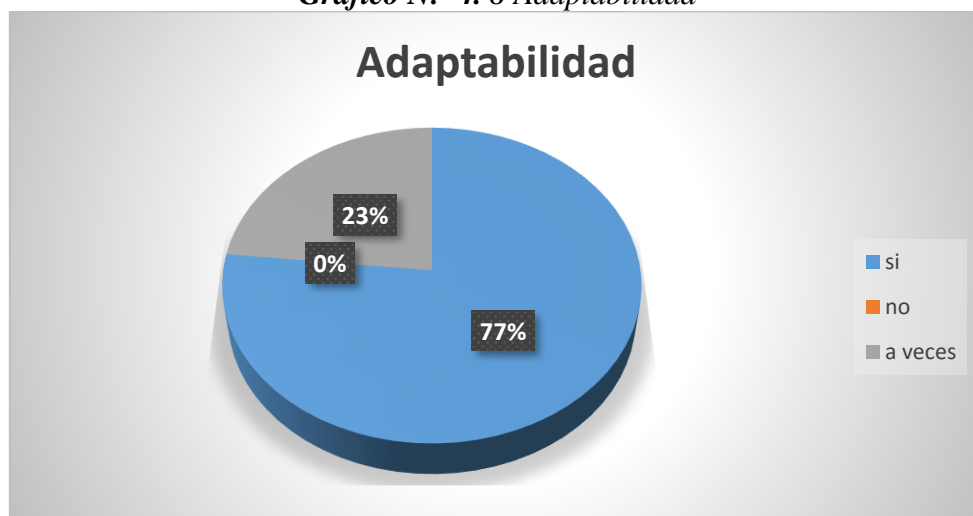
Cuadro N.-4. 8 Adaptabilidad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	77%
NO	0	0%
A VECES	7	23%
TOTAL	30	100%

Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Investigación de Campo

Gráfico N.- 4. 8 Adaptabilidad



Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Encuesta aplicada al Depto. De agua potable y obras públicas del GAD Patate.

Análisis

Los resultados conseguidos a través de las encuestas un, 77% señalan que si se adapta con facilidad a los cambios que exige su área de trabajo, y un 23% indican que a veces se adaptan a los cambios de su área de trabajo.

Interpretación

La mayor parte de los colaboradores indican que sí, se adaptaban con facilidad a los cambios que exige su área de trabajo, señalando que son personas abiertas a nuevos desafíos laborales asimismo un bajo porcentaje de los trabajadores indican que a veces se adaptan a los cambios por lo cual evitan ser partícipes en la adquisición de nuevos conocimientos y experiencias relacionadas a su puesto de trabajo.

Pregunta 9: ¿Cuándo le hacen sugerencias de cómo debe realizar su trabajo lo acepta con tranquilidad?

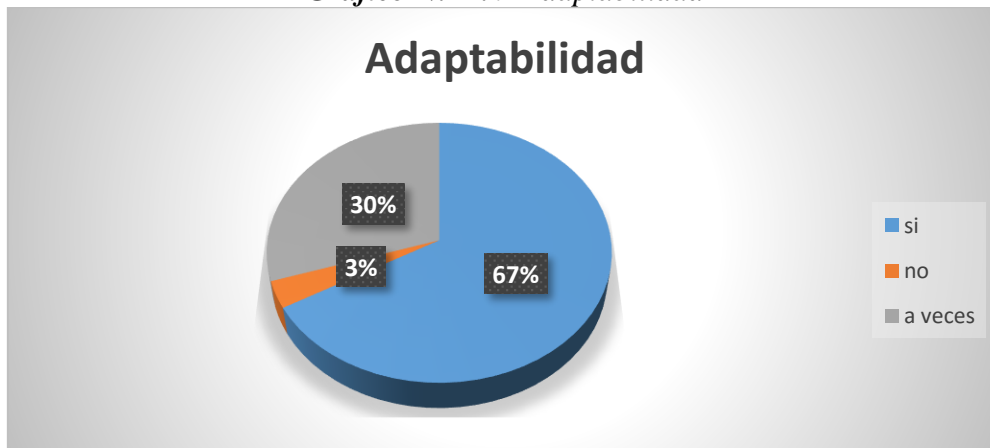
Cuadro N.-4. 9 Adaptabilidad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	67%
NO	1	3%
A VECES	9	30%
TOTAL	30	100%

Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Investigación de Campo

Gráfico N.- 4. 9 Adaptabilidad



Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Encuesta aplicada al Depto. De agua potable y obras públicas del GAD Patate.

Análisis

Los datos adquiridos mediante las encuestas un, 67% de los encuestados expresan que si aceptan con tranquilidad las sugerencias de cómo deben realizar su trabajo, mientras que un 30% manifiestan que a veces y un 3% responde que no aceptan las sugerencias.

Interpretación

Los resultados de la gráfica indica que un número elevado de los colaboradores aceptan tranquilamente las sugerencias de cómo deben realizar su trabajo, mostrando que son personas abiertas a adquirir nuevas ideas que beneficie la ejecución de tareas. Asimismo existe interés que un ínfimo grupo de trabajadores, se niegan a aceptar sugerencias relacionadas a sus funciones el cual prefieren continuar con un trabajo monótono y repetitivo siendo esto un factor negativo en la optimización del tiempo.

Pregunta 10: ¿Ha recibido llamadas de atención al no cumplir metas propuestas por sus superiores?

Cuadro N.-4. 10 Cumplimiento de objetivos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	14%
NO	22	73%
A VECES	4	13%
TOTAL	30	100%

Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Investigación de Campo

Gráfico N.- 4. 10 Cumplimiento de objetivos



Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Encuesta aplicada al Depto. De agua potable y obras públicas del GAD Patate.

Análisis

Del 100% de la población encuestada un, 73% comentan que no han recibido llamadas de atención de sus superiores al no cumplir metas propuestas, un 14% señalan que sí y un 13% responden que a veces han recibido llamadas de atención.

Interpretación

De acuerdo con los resultados una cuantiosa parte de los trabajadores no han recibido llamadas de atención por parte de sus superiores al no cumplir metas propuestas, por lo que colaboradores cumplen con responsabilidad y a cabalidad cada una de sus funciones eficientemente con la finalidad de ejecutar planificaciones estipuladas por el departamento, sin embargo una fracción pequeña de los colaboradores si han recibido llamadas de atención por lo que se necesita realizar controles permanentes al personal, generando así sentimientos de responsabilidad en los miembros con el fin de alcanzar una efectividad máxima del departamento.

Pregunta 11: ¿Cuenta con la colaboración de sus compañeros del departamento para el cumplimiento de objetivos?

Cuadro N.-4. 11 Relaciones interpersonales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	44%
NO	1	3%
A VECES	16	53%
TOTAL	30	100%

Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Investigación de Campo

Gráfico N.- 4. 11 Relaciones interpersonales



Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Encuesta aplicada al Depto. De agua potable y obras públicas del GAD Patate.

Análisis

De las 30 personas encuestadas, el 53% de los colaboradores manifiestan que a veces cuenta con la colaboración de sus compañeros del departamento para el cumplimiento de objetivos, mientras que un 44% responden que sí y un 3% exponen que no cuentan con la colaboración de sus compañeros de trabajo.

Interpretación

Considerando los resultados la mayor parte de los colaboradores indica que a veces cuenta con el apoyo de sus compañeros de trabajo para el cumplimiento de objetivos, ocasionando a largo plazo un aislamiento por parte del trabajador dificultando la interacción y trabajo en equipo al mismo tiempo generara un deterioro constante del clima organizacional, además existe un porcentaje diminuto de los trabajadores expresan que no existe ayuda dentro del departamento, repercutiendo en la motivación de los miembros de la institución y otro proporción considerable expone que si existe apoyo.

Pregunta 12: ¿Considera que existe buenas relaciones sociales entre los miembros de la institución?

Cuadro N.-4. 12 Relaciones interpersonales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	50%
NO	4	13%
A VECES	11	37%
TOTAL	30	100%

Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Investigación de Campo

Gráfico N.- 4. 12 Relaciones interpersonales



Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Encuesta aplicada al Depto. De agua potable y obras públicas del GAD Patate.

Análisis

De un total de 30 encuestas aplicadas, el 50% de los trabajadores responde que si existen buenas relaciones sociales entre los miembros de la institución, a la vez un 37% expone que a veces y un 13% de los colaboradores menciona que no existen buenas relaciones sociales en la institución.

Interpretación

Los resultados se encuentran divididas homogéneamente la mitad de los trabajadores, indica que si existen buenas relaciones sociales entre los integrantes de la institución, el cual permite llevar una vida social satisfactoria. Mientras una pequeña parte de los colaboradores mencionan que las relaciones sociales son deficientes ocasionando una reacción negativa hacia su puesto de trabajo y una proporción notable expone que a veces son buenas las relaciones interpersonales, ocasionando sensaciones de desconfianza y recelo entre los miembros.

Pregunta 13: ¿Piensa que su inmediato superior es flexible y apoya sus sugerencias al momento de tomar decisiones?

Cuadro N.-4. 13 Liderazgo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	60%
NO	3	13%
A VECES	3	27%
TOTAL	30	100%

Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Investigación de Campo

Gráfico N.- 4. 13 Liderazgo



Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Encuesta aplicada al Depto. De agua potable y obras públicas del GAD Patate.

Análisis

El 80% de los colaboradores del Depto. de agua potable y obras públicas del GAD Patate, contestaron que su inmediato superior si es flexible y apoya las sus sugerencias al momento de tomar decisiones, mientras un 10% alegan que a veces y un 10% afirman que no.

Interpretación

En relación a los datos adquiridos una elevada parte de los colaboradores mencionan que su jefe inmediato es flexible y apoya las sugerencias en la toma de decisiones, utilizando un estilo de liderazgo democrático participativo buscando generar confianza y seguridad en el trabajador. También un mínimo porcentaje expone todo lo contrario el cual generara en ellos sentimientos de apatía, afectando en el cumplimiento de sus funciones al momento de tomar las decisiones.

Pregunta 14: ¿Cuándo existe conflictos entre compañeros su jefe participa activamente en la solución sin favoritismos?

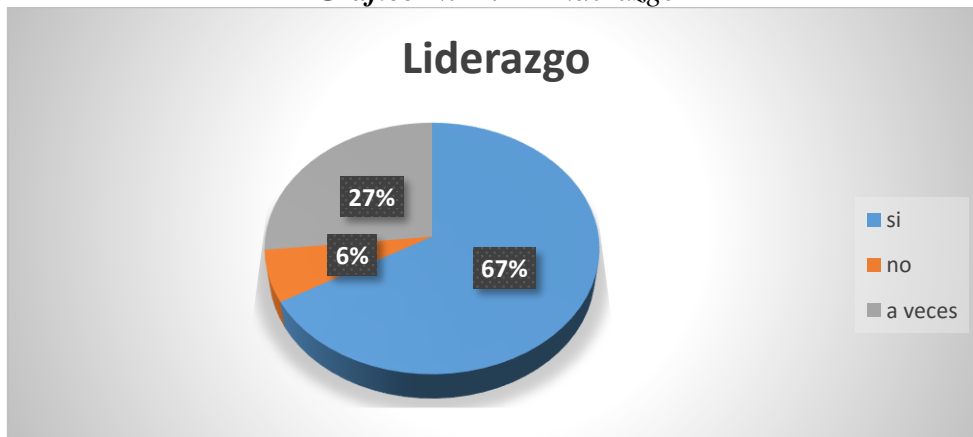
Cuadro N.-4. 14 Liderazgo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	67%
NO	2	6%
A VECES	8	27%
TOTAL	30	100%

Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Investigación de Campo

Gráfico N.- 4. 14 Liderazgo



Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Encuesta aplicada al Depto. De agua potable y obras públicas del GAD Patate.

Análisis

De los 30 colaboradores encuestados, el 67% manifiestan que su jefe si participa activamente en la solución de conflictos entre compañeros y actúa sin favoritismos, mientras un, 27% respondió que a veces y un 6% exponen que su jefe no participa en la solución de conflictos entre compañeros.

Interpretación

Según la gráfica resalta que una cantidad considerable de los colaboradores indican que su jefe participa activamente en la solución de conflictos, generando así sensaciones de igualdad y favoritismo con la finalidad de evitar que existan roces entre compañeros, además una pequeña porción de los trabajadores manifiestan todo lo opuesto el cual pueden ser causales de los conflictos interpersonales que afectara el clima organizacional.

Pregunta 15: ¿Cuándo ingrese a la institución, recibí información suficiente sobre el área de trabajo y las funciones que realizaría?

Cuadro N.-4. 15 Comunicación

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	50%
NO	12	40%
A VECES	3	10%
TOTAL	30	100%

Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Investigación de Campo

Gráfico N.- 4. 15 Comunicación



Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Encuesta aplicada al Depto. De agua potable y obras públicas del GAD Patate.

Análisis

Del 100% de la población investigada, un 50% argumentaron que si recibieron la información suficiente sobre su área de trabajo y las funciones que realizarían cuando ingresaron a la institución, mientras un 40% respondieron que no y un 10% consideran que a veces reciben la información correspondiente a su trabajo y a las funciones a realizar.

Interpretación

La mitad de los trabajadores afirman que si recibieron la información necesaria de su área laboral, buscando así contar personas netamente productivas y eficientes, sin embargo la otra mitad considerable de los colaboradores no han recibido la información necesaria acerca de su puesto de trabajo por lo que en la etapa de inducción se debe establecer los primeros lazos sociales entre jefe y compañeros de trabajo y brindar la información suficiente de las funciones del área a desempeñar a través de una comunicación eficiente para contar con un personal capacitado e incrementar el rendimiento laboral individual y colectivo.

Pregunta 16: ¿Considera que la comunicación entre los departamentos de la institución es abierta?

Cuadro N.-4. 16 Comunicación

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	36%
NO	11	37%
A VECES	8	27%
TOTAL	30	100%

Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Investigación de Campo

Gráfico N.- 4. 16 Comunicación



Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Encuesta aplicada al Depto. De agua potable y obras públicas del GAD Patate.

Análisis

Los resultados obtenidos, de las encuestas aplicadas indican que un 37% de los trabajadores no considera que la comunicación entre los departamentos de la institución es abierta, mientras un 36% manifiesta que si y un 27% responde que a veces.

Interpretación

De acuerdo a los resultados una fracción importante de los colaboradores no considera que la comunicación es abierta entre los departamentos, por lo que la información transmitida no es recibida adecuadamente, dificultando el intercambio ideas y conocimientos entre los trabajadores el cual generara sentimientos de sin temor a ser rechazados. Cabe mencionar igualmente que otra parte relevante de los miembros exponen que la comunicación es horizontal promoviendo así un ambiente participativo dentro del departamento.

Pregunta 17: ¿Las condiciones de la institución como la iluminación, ventilación son las adecuadas para desempeñar sus funciones eficientemente?

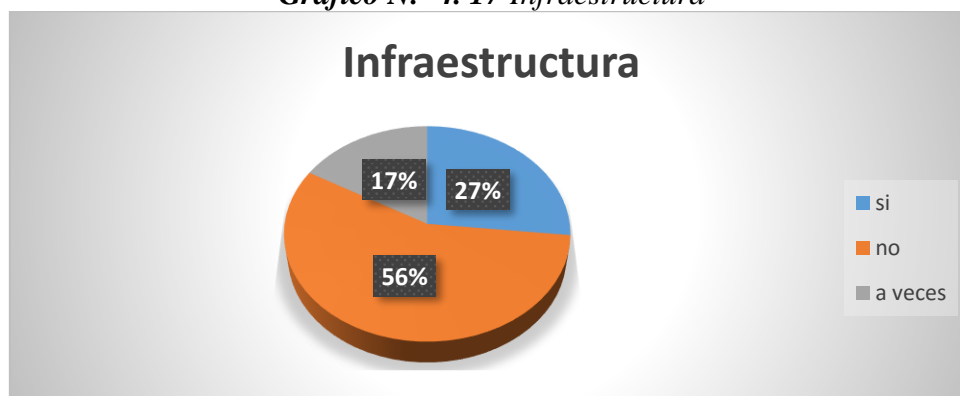
Cuadro N.-4. 17 Infraestructura

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	27%
NO	17	56%
A VECES	5	17%
TOTAL	30	100%

Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Investigación de Campo

Gráfico N.- 4. 17 Infraestructura



Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Encuesta aplicada al Depto. De agua potable y obras públicas del GAD Patate.

Análisis

Del total de las personas encuestadas un, 56% señalan que las condiciones de la institución como la iluminación, ventilación no son las adecuadas para desempeñar sus funciones eficientemente, al igual que un 27% expone que sí y un 17% responden que veces las condiciones son las adecuadas.

Interpretación

Con los resultados obtenidos deducimos que una elevada porción de los colaboradores indica que las condiciones de la institución no son las adecuadas para desempeñar sus funciones, afectando directamente clima organizacional, ocasionando malestar en los trabajadores, que posteriormente se verán afectados en la salud del trabajador, así mismo una mínima cantidad de los trabajadores indican que las condiciones laborales son las adecuadas contribuyendo a generar mayor compromiso y seguridad del trabajador dentro de la empresa.

Pregunta 18: ¿Cuenta con los equipos de protección personal como casco, tapa-oidos, botas etc.?

Cuadro N.-4. 18 Condiciones de trabajo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	26	87%
NO	4	13%
A VECES	0	0%
TOTAL	30	100%

Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Investigación de Campo

Gráfico N.- 4. 18 Condiciones de trabajo



Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Encuesta aplicada al Depto. De agua potable y obras públicas del GAD Patate.

Análisis

Los resultados conseguidos a través de las encuestas un, 87% señalan que si cuentan con los equipos de protección personal como casco, tapaoideos, botas etc., y un 13% indican que no cuentan con los equipos de protección personal.

Interpretación

Una gran cantidad de los colaboradores mencionan que cuentan con los equipos de protección personal, buscando así generar un ambiente de confianza y seguridad laboral en el desempeño de sus funciones y el cumplimiento de tareas de manera eficaz, la mínima parte de los trabajadores expone que no cuenta con los equipos de protección personal ya que forman parte del área administrativa.

Pregunta 19: ¿Conoce las normas de seguridad laboral, que debe llevar acabo en su lugar de trabajo?

Cuadro N.-4. 19 Condiciones de trabajo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	80%
NO	6	0%
A VECES	0	20%
TOTAL	30	100%

Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Investigación de Campo

Gráfico N.- 4. 19 Condiciones de trabajo



Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Encuesta aplicada al Depto. De agua potable y obras públicas del GAD Patate.

Análisis

Los datos adquiridos mediante las encuestas un, 80% de los encuestados expresan que si conoce las normas de seguridad laboral, que debe llevar acabo en su lugar de trabajo, mientras que un 20% manifiestan lo contrario.

Interpretación

De acuerdo a los datos adquiridos la mayor parte de los colaboradores mencionan que si conoce las normas de seguridad laboral que se deben llevar acabo en su lugar de trabajo, buscando así generar convicción de seguridad en el colaborador acerca de su puesto laboral y no repercuta en su productividad. Además una ínfima fracción de los trabajadores no conoce las normas de seguridad el cual posteriormente puede verse afectada la integridad física de la persona.

Pregunta 20: ¿Conoce usted el actual manual de funciones de su puesto de trabajo?

Cuadro N.-4. 20 Rendimiento laboral

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	47%
NO	16	53%
A VECES	0	0%
TOTAL	30	100%

Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Investigación de Campo

Gráfico N.- 4. 20 Rendimiento laboral



Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Encuesta aplicada al Depto. De agua potable y obras públicas del GAD Patate.

Análisis

Del 100% de la población encuestada un, 53% comentan que no conocen el actual manual de funciones de su puesto de trabajo, y un 47% señalan que si saben perfectamente las funciones que deben realizar.

Interpretación

Según los datos de las encuestas aplicadas, la mitad de la población no conocen el actual manual de funciones, dificultando la ejecución de tareas eficientemente ocasionando así conflictos entre los departamento o problemas interpersonales, y finalmente la otra parte considerable de los colaboradores indican que si conocen el manual de funciones generando en estos mayor responsabilidad, orden y división del trabajo.

4.2 Verificación de hipótesis

4.2.1 Planteamiento de la Hipótesis

Hipótesis Alternativa: (H1) La inteligencia emocional SI inciden en el clima organizacional del departamento de agua potable y obras públicas del gobierno autónomo descentralizado san Cristóbal de Patate.

Hipótesis Nula: (H2) La inteligencia emocional NO inciden en el clima organizacional del departamento de agua potable y obras públicas del gobierno autónomo descentralizado san Cristóbal de Patate.

Nivel de significancia

Para la actual investigación se utilizara un:

Nivel de confianza: 95% (0,95)

Margen de error 5% (0,05)

Descripción de la población

La técnica de la encuesta se aplicó a la población total que conforman el departamento de agua potable y obras públicas del gobierno autónomo descentralizado san Cristóbal de Patate (30 personas).

Especificación estadística

Se utilizara el CH² cuya fórmula es:

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

Dónde:

X^2 = Valor del Chi cuadrado

Σ = Sumatoria

O = Frecuencia Observada

E = Frecuencia Esperada

Datos para la aplicación del Chi cuadrado

Para realizar el cálculo del Chi cuadrado se seleccionaron las preguntas 2 y 6 de la variable independiente que se encuentra relacionado con la habilidad de **conciencia de sí mismo**: Interrogante 2 ¿Maneja adecuadamente sus emociones en situaciones conflictivas con sus compañeros de trabajo? Y de **empatía**: Interrogante 6 ¿Cuándo tiene problemas en su entorno laboral, sus compañeros evitan hacerlo (a) sentir mal? De igual manera se toma las preguntas 11 y 15 de la variable dependiente que se encuentra relacionado con las **relaciones interpersonales**: Interrogante 11 ¿Cuenta con la colaboración de sus compañeros del departamento para el cumplimiento de objetivos? y la **comunicación**: Interrogante 15 ¿Cuándo ingrese a la institución, recibí información suficiente sobre el área de trabajo y las funciones que realizaría?

Grados de Libertad

Antes de calcular el Chi cuadrado se realiza el cálculo del grado de libertad con la formula siguiente:

$$GL = (F-1) (C-1)$$

Dónde:

F = Numero de preguntas seleccionadas (4 filas)

C = Numero de alternativas (3 columnas)

Calculo

GL = (Filas-1) (Columnas-1)

GL = (4-1) (3-1)

GL = (3) (2)

GL = 6

Donde Chi cuadrado tabulado es:

X² = 12,59

Cuadro de distribución del Chi cuadrado calculado

Cuadro N.-4. 21 Distribución del Chi cuadrado calculado

V/P	0,001	0,005	0,01	0,02	0,025	0,03	0,04	0,05	0,1
1	10,828	7,879	6,635	5,412	5,024	4,709	4,218	3,841	2,706
2	13,816	10,597	9,21	7,824	7,378	7,013	6,438	5,991	4,605
3	16,266	12,838	11,345	9,394	9,348	8,947	8,311	7,815	6,251
4	18,467	14,86	13,277	11,143	11,143	10,712	10,026	9,488	7,779
5	20,515	16,75	15,086	13,388	12,833	12375	11,644	11,07	9,236
6	22,4458	18,548	16,812	15,033	14,449	13,968	13,198	12,592	10,645
7	24,322	20,278	18,475	16,622	16,013	15,509	14,703	14,067	12,017

Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: <http://www.mat.uda.cl/hsalinas/cursos/2010/eyp2/Tabla%20Chi-Cuadrado.pdf>

Se analiza que existen 6 grados de libertad en relación a la tabla del Chi cuadrado apreciando que se requiere una significancia mayor a **12,592** para la aprobación de la hipótesis alternativa.

4.3 Recolección de datos estadísticos y procedimiento

Para el cálculo de la Frecuencia Observada se procede a sumar cada columna y cada fila obteniendo valores totales de cada una, posteriormente se multiplica el valor total de cada columna por cada valor total de las filas y se divide por el total máximo verticales por el valor total de columnas para obtener la frecuencia esperada de igual manera para comprobar que el cálculo se ha realizado correctamente los datos de la frecuencia esperada deberán coincidir.

Cuadro N.-4. 22 Frecuencia observada

FRECUENCIAS OBSERVADAS				
PREGUNTAS	SI	NO	AVECES	TOTAL
2	8	4	18	30
6	8	6	16	30
11	13	1	16	30
15	15	12	3	30
TOTAL	44	23	53	120

Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Datos de Investigación

Cuadro N.-4. 23 Frecuencia esperada

FRECUENCIAS ESPERADAS				
PREGUNTAS	SI	NO	AVECES	TOTAL
2	11,00	5,75	13,25	30,00
6	11,00	5,75	13,25	30,00
11	11,00	5,75	13,25	30,00
15	11,00	5,75	13,25	30,00
TOTAL	44,00	23,00	53,00	120,00

Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Datos de Investigación

CALCULO DEL CHI CUADRADO (X^2)

Cuadro N.-4. 24 Calculo del Chi cuadrado

O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
8	11,00	-3,00	9,00	0,82
8	11,00	-3,00	9,00	0,82
13	11,00	2,00	4,00	0,36
15	11,00	4,00	16,00	1,45
4	5,75	-1,75	3,06	0,53
6	5,75	0,25	0,06	0,01
1	5,75	-4,75	22,56	3,92
12	5,75	6,25	39,06	6,79
18	13,25	4,75	22,56	1,70
16	13,25	2,75	7,56	0,57
16	13,25	2,75	7,56	0,57
3	13,25	-10,25	105,06	7,93
CÁLCULO DEL (X^2)				TOTAL 25,49

Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

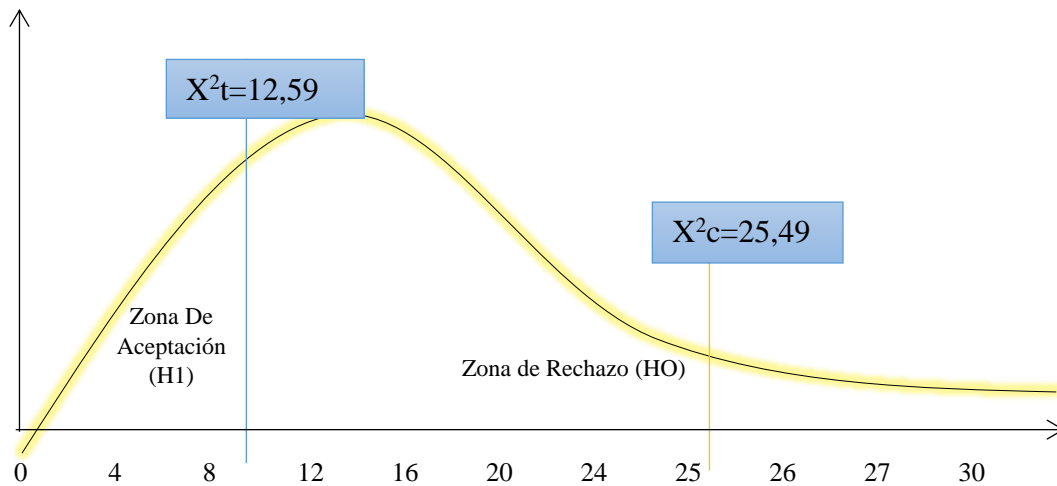
Fuente: Datos de Investigación

Valor obtenido de la tabla de distribución: 12,59

Chi cuadrado calculado: 25,49

Representación Gráfica

Gráfico N.- 4. 21 Zona de aceptación



Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Encuestas del Depto. De agua potable y obras públicas del GAD Patate

Datos siguientes:

Valor calculado del X^2 : 25,49

Valor teórico X^2 : 12,59

4.4 Conclusión o Proceso de decisorio:

Con un grado de libertad de 6 y un margen de error de 0,05 se debe obtener un valor de distribución superior a 12,59 de esta forma se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula es decir que la Inteligencia emocional SI incide en el clima organizacional del departamento de agua potable y obras públicas del gobierno autónomo descentralizado san Cristóbal de Patate.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Al finalizar el proyecto de investigación se llegan a las siguientes conclusiones:

- La inteligencia emocional si incide en el clima organizacional del departamento de agua potable y obras públicas del gobierno autónomo descentralizado San Cristóbal de Patate, existiendo un escaso desarrollo la IE, esencialmente el componente conciencia de sí mismo generando así que las emociones se anteponga a la razón; ocasionando conflictos interpersonales, tornando así que el clima organizacional se deteriore he influya negativamente en los integrantes de la Institución.
- En cuanto a las fortalezas de la Inteligencia emocional los colaboradores del departamento de agua potable y obras públicas del GAD San Cristóbal de Patate, es minina especialmente en el componente automotivación; según los resultados de las encuestas los trabajadores buscan evadir a las personas que les ocasionan intranquilidad emocional, asimismo en el factor habilidades sociales un porcentaje de los trabajadores no se relacionan con sus compañeros malogrando así las relaciones humanas, dificultando la consolidación de los equipos de trabajo perjudicando en el cumplimiento de objetivos
- El clima organizacional existente dentro del departamento de agua potable y obras públicas del GAD San Cristóbal de Patate no es el más óptimo ya que según resultados obtenidos los colaboradores indican que a veces cuentan con el apoyo de sus compañeros, también exponen que la comunicación entre los departamentos no es excelente, originando así un ambiente hostil para los trabajadores, dificultando la ejecución de tareas.

- Al no existir un investigación previa en el Dpto. de agua potable y obras públicas del GAD Patate, con las variables propuestas se concluye que la inteligencia emocional afecta negativamente el clima organizacional de dicha institución dificultando así tomar medidas correctivas a los problemas presentes.

5.2 Recomendaciones

- Es recomendable desarrollar la Inteligencia Emocional de los colaboradores, con la finalidad que los integrantes del departamento de agua potable y obras públicas reconozcan y gestionen adecuadamente sus emociones positivas o negativas, permitiendo así mantener un equilibrio entre el entorno laboral y personal para así tomar las mejores decisiones en las soluciones de conflictos y en los procesos decisorios.
- Es recomendable elaborar programas de capacitación acorde a los componentes que conforman la inteligencia emocional tales como la autoconciencia, la autogestión, la conciencia social y gestión de las relaciones, de esta manera permitirá a la persona identificar sus emociones y moldear su conducta positivamente, desarrollando así la IE en su totalidad.
- Es importante consolidar las relaciones sociales entre los integrantes del departamento de agua potable y obras públicas del GAD San Cristóbal de Patate, de tal manera que exista un ambiente de camaradería y colaboración mutua, mediante una comunicación eficiente buscando así generar un clima organizacional satisfactorio en el cual estimule trabajadores constantemente en sus actividades diarias y se siente motivado de pertenecer a la organización.
- Se recomienda a los jefes responsables del departamento de agua potable y obras publica del gobierno autónomo descentralizado San Cristóbal de Patate conjuntamente con el departamento de talento humano, revisar las conclusiones y

recomendaciones desarrolladas en el proceso de investigación pues se identifican cuáles son las causa y los efectos que tiene la variable, inteligencia emocional sobre el clima organizacional; los cuales los directivos deben tomar medidas correctivas para desarrollar la IE sus componente que lo conforman buscando así generar un clima laboral creativo y agradable que brinde satisfacción laboral a todos los miembros que conforman dicho departamento.

BIBLIOGRAFIA

- Alles, M. (2010). *Comportamiento Organizacional: como lograr un cambio cultural a través de la gestión pro competencias*. Mexico: Granica S.A.
- Antunes, C. (2012). *Juegos para estimular la Inteligencia emocional*. Bogota, Colombia: NARCEA S.A.
- Arnold , J., & Randall, R. (2012). *Psicología del trabajo comportamiento humano en el ambiente laboral*. Mexico: PEARSON EDUCATION.
- Arroyo Tovar, R. (2012). *Habilidades gerenciales: desarrollo de destrezas competencias y actitud* . Bogota. Colombia: Ecoe.
- Brunet, L. (2004). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definicion, Diagnostico y Consecuencias*. Mexico: Editorial TRILLAS.
- Cabezas Cordova , F. (2008). *Desarrollo de la inteligencia emocional*. Quito, Ecuador: CODEU.
- Cherniss, C., & Goleman, D. (2005). *Ineligencia emocional en el trabajo*. Barcelona: Kairós.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito de las organizaciones*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administracionde Recursos Humanos: El capital humano de las organizacones*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Delgado Abella, I. E., & Vanegas García, M. (2013). *Psicología Organizacional: perspectivas y avances*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- DuBrin, A. (2008). *Relaciones humanas: Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- Fincowsky, E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional: Enfoque para América Latina* . Mexico: PEARSON EDUCATION.
- Furnham, A. (2006). *Psicología Organizacional: El comportamiento del individuo en las organizaciones*. Mexico: Alfaomega, S.A .
- Gardner, H. (2011). *Intelencias Múltiples*. Paidós.
- GIL´ADI, D. (2000). *Inteligencia emocional en la practica*. España: editorial McGraw - Hill.
- Goleman, D. (2013). Leadership. The power of emotional Intelligence. En D. Goleman. Barcelona: B,S.A.
- Jorge, V. (2016). *Inteligencia emocional en el cilma laboral del ilustre municipio del cantón Pelileo*.

- Madrigal Torres, B. E. (2009). Inteligencia emocional, Habilidad imprescindible para dirigir. En B. E. Madrigal Torres, *Habilidades Directivas* (págs. 35-36). Santa Fe, Mexico : McGRAW-HILL.
- Nancy, S. (2012). *Como la inteligencia emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados que laboran en la coordinación señor de la gestión de talento humano de la gerencia de refinación de la EP PETROECUADOR, de la ciudad de Quito.*
- Palacios Blanco, L. J. (2012). *Administración de la Calidad*. Mexico: Editorial Trillas S.A.
- Pereira Del Valle, M. (2011). *Desarrollo personal y autoestima. Guía para construir una personalidad*. Bogota, Colombia: Ediciones de la U.
- Persíco, L. (2012). *Guía de la inteligencia emocional*. Madrid, España: LIBSA.
- Porret, M. (2010). *Manual para le gestion del capital humano en las organizaciones*. España: ESIC Editorial.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: PEARSON.
- Romero Moncayo, M. (2008). *Psicología Institucional*. Ecuador: CODEU.
- Tejada, J., Gimenez, M., Gan, F., Viladot, V., Fandos, M., Gonzalez, A., & Jimenez, J. (2009). *Formacion de Formadores*. España: Thomson.
- Uribe Prado, J. F. (2015). *Clima y Ambiente Organizacional. Trabajo, Salud y Factores Psicosociales*. Mexico: El Manual Moderno S.A de C.V.
- Vinueza, R. (2010). *Relaciones Humanas*. Quito. Ecuador: Exitotal Ediciones.

LINKOGRAFIA

- Caly, A., Fierro, I., & Sempértegui, C. (2015). La inteligencia emocional como elemento estratégico en la empresa. *Ciencia Unemi*, 8(15). Obtenido de file:///C:/Users/pcss/Downloads/206-619-1-PB.pdf
- Constant, A., Garcia , D., & D´aubeterre, M. (2014). Efecto de la inteligencia emocional y flujo en el trabajo sobre estresores y bienestar psicologico. *Scielo*, 23(1). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-54692014000100014
- Feldman, L., & Gisela, B. (2006). Las emociones en el ambiente laboral: un nuevo desafio para las organizaciones. *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04692006000200002
- Fernandez, M., & Gimenez, S. (2010). La Inteligencia Emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Dialnet*, 46-47. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3736408>

- Liébana, C., Fernandez, E., Bermejo, C., Maza, R., Rodriguez, A., & Villaceros, M. (Junio de 2012). Inteligencia emocional y vinculo laboral en trabajadores centro san camilo. *Scielo*, 23(2), 1. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-928X2012000200004
- Maldonado Briegas, J., Castro, F. V., & Corrales Vázquez, J. M. (2015). Analsis de la relacion entre la inteligencias multiples y habilidades emprendedoras en personas de éxito. *INFAD DE PSICOLOGÍA*, 2(1), 236. Obtenido de <http://www.infad.eu/RevistaINFAD/OJS/index.php/IJODAEP/article/view/261/148>
- Mulky Andrea. (30 de Mayo de 2014). *Un dia en un gran lugar para trabajar*. Revista *EKOS*. Obtenido de <http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=3744>
- Pelekais, C., Tirado, L., & Nava, A. (2006). Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional de los niveles gerenciales medios de las PYMES. *Telos*, 8(2), 266-288. Obtenido de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/telos/article/viewArticle/3312/4301>
- Serrano, M., & Ibañez, M. (2015). La prevención de las situaciones de impacto emocional en el ambiente laboral. Estudio teorico y análisis de su insidencia en el personal sanitario de la comunidad autónoma de Euskadi-España. *Scielo*(25). Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1514-68712015000200025
- Ugarriza, N. (2001). Evaluacion de la inteligencia emocionala atravez del inventario de Bar On . 131. Obtenido de [http://fresno.ulima.edu.pe/sf%5Csf_bdfde.nsf/imagenes/CCB9B0D9BD56042D05256E540056A07D/\\$file/05-persona4-ugarriza.pdf](http://fresno.ulima.edu.pe/sf%5Csf_bdfde.nsf/imagenes/CCB9B0D9BD56042D05256E540056A07D/$file/05-persona4-ugarriza.pdf)
- Zarate, R., & Matviuk, S. (Junio de 2012). *La inteligencia emocional de los lideres latinoamericanos*. *Revista de estudios avazados de liderazgo*. Obtenido de https://www.regent.edu/acad/global/publications/real/vol1/num1/REAL_Vol1Num1_pp43-50.pdf



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL

MODALIDAD: PRESENCIAL

ARTICULO ACADÉMICO (PAPER)

TEMA:

“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL”

AUTOR: Felix Paul Aimara Quispe

TUTOR: Psi. Ind. Freddy Jarrín Chávez Mg.

AMBATO – ECUADOR

2016

ARTÍCULO ACADÉMICO

Universidad técnica de Ambato
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación
Carrera de Psicología Industrial

“La Inteligencia Emocional y su influencia en el Clima Organizacional

Felix Paul Aimara Quispe
Psi. Ind. Freddy Jarrín Chávez Mg.

Octubre 2016 – Marzo 2017

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo Investigativo tiene como finalidad comprender la incidencia de la inteligencia emocional en el clima organizacional del departamento de agua potable y obras públicas del gobierno autónomo descentralizado San Cristóbal de Patate; teniendo como soporte distintas fuentes bibliográficas y autores sobresalientes tales como: Daniel Goleman, Salovey y Mayer, Gil Adi, Bar-On etc. que contribuyeron en el estudio de la inteligencia emocional y los distintos componentes que lo conforman, de igual manera se toma como referencia a Litwing Stringer, Idalberto Chiavenato, Likert etc. que desarrollaron los factores que conforman el clima organizacional; definiendo así cuales son las causas que ocasionan el desgaste de las variables propuestas, la metodología utilizada se desarrolla en el enfoque cuali-cuantitativo, permitiendo recopilar datos relevantes a través de técnicas como la encuesta, y así mismo disponer de los valores numéricos para su respectiva tabulación, desarrollando el Chi cuadrado se comprueba que la Inteligencia emocional si incide en el clima organizacional de los colaboradores, ya que gran parte de los trabajadores no desarrollan los componentes de la IE, la conciencia de sí mismo es escasa ya que pierden fácilmente el control de las emociones generando conflictos interpersonales entre compañeros, de igual manera el componente de automotivación para no verse afectada los miembros de la institución buscan evitar a las personas desagradables; dificultando las relaciones humanas, siendo estos factores directos influyentes en el deterioro del clima organizacional ocasionando insatisfacción laboral.

Palabras claves: Inteligencia Emocional, Conciencia de sí mismo, Automotivación, Conflictos Interpersonales, Clima Organizacional, Relaciones Humanas.

ACADEMIC ARTICLE

Technical University of Ambato
Faculty of Human Sciences and Education
Career of Industrial Psychology

"Emotional Intelligence and its influence on Organizational Climate

Felix Paul Aimara Quispe
Psi. Ind. Freddy Jarrín Chávez Mg.

October 2016 – March 2017

ABSTRAC

The present investigation aims at understanding the incidence of emotional intelligence in the organizational climate of the department of potable water and public works of the autonomous government decentralized San Cristóbal of Patate Having as support several bibliographical sources and authors as: Daniel Goleman, Salovey y Mayer, Gil Adi, Bar-On etc. that contributed to the study of emotional intelligence and the differnt components that make it up, just as reference is made to authors as: Litwing y Stringer, Idalberto Chiavenato, Likert etc. who developed the factors that make up the organizational climate; thus defining which are the causes that the proposed variables to wear out, the methodology used is developed in the cualitive-quantitative approach, allowing to allowing to collect relevant data through techniques such as the survey, and also to have the numerical values for their respective tabulation, developing the Chi square is verified that the emotional intelligence if it affects the organizational climate of the collaborators, since a large part of the workers do not develop the ccomponents of the IE, the self-awareness is scare since they easily lose control of the emotions generating interpersonal conflicts between partners, in the same way the component of self-motivation not to be affected the members of the institution seek to avoid the unpleasnt people; Hindering human relaions, these direct factors being influential in the deterioration of the organizational climate causing job dissatisfaction.

Descriptors:

Emotional Intelligence, Self-Awareness, Self-Motivation, Interpersonal Conflict, Organizational Climate, Human Relations.

INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional en el clima organizacional del departamento de agua potable y obras públicas del gobierno autónomo descentralizado San Cristóbal de Patate.

El proyecto de investigación se ejecutó en el departamento de agua potable y obras públicas del gobierno autónomo descentralizado San Cristóbal de Patate, teniendo como problema que la Inteligencia Emocional incide en el Clima Organizacional, además que no han existido investigaciones anteriores con esta temática, evidenciando que los colaboradores presentan ausencia de habilidades que integran la IE tales como la conciencia de sí mismo, automotivación y las habilidades sociales los cuales son factores que influyen en la satisfacción laboral, en el desempeño laboral, la insatisfacción laboral, la rotación del personal y principalmente en el clima organizacional. Causando así contar con un capital humano ineficiente y eficaz, provocando a largo tiempo un declive y desprestigio de la institución.

El ejecutar la investigación acerca de la Inteligencia emocional es favorable para las organizaciones ya que ayuda a entender y comprender los componentes que los conforman la IE y la influencia directa que tiene en las personas y su relación con el clima organizacional, surgiendo así distintos artículos científicos que indagaron las variables ejecutas con temas como: **“Inteligencia emocional y vínculo laboral”** Liébana et al, (2012); **“la inteligencia emociona en los líderes latinoamericanos”** Zarate et al, (2012); **“La prevención de las situaciones de impacto emocional en el ambiente laboral”** Serrano & Ibáñez (2015) **“Efecto de la inteligencia emocional y flujo en el trabajo”** Constant et al, (2014); **“La inteligencia emocional como elemento estratégico en las empresas”** Caly et al, (2015).

“La inteligencia emocional es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los otros y con nosotros mismos” (Pereira. 2011) El no contar con la capacidad de autocontrol de las propias emociones afectara negativamente en la

motivación personal, produciendo sucesivamente una insatisfacción en el trabajo, llevando al trabajador a generar sentimientos de apatía el cual dificultara la comunicación interna de la organización, causando problemas interpersonales.

Las emociones y sentimientos individuales y colectivas han sido una parte innata del hombre permitiendo así ser un individuo social por naturaleza, la IE determina características significativas en las personas como el liderazgo siendo esto primordial en la competitividad individual. Por aquello las empresas buscan agregar valor a las empresas contando con un capital humano que relacionen sus objetivos individuales con los empresariales con responsabilidad (Madriral. 2009.)

El desarrollo de la investigación tiene fundamentos a autores relevantes con sus distintos modelos de la inteligencia emocional: Daniel Goleman puntualizando cuatro componentes; conciencia de sí mismo, autogestión, conciencia social y la gestión de las relaciones. También Gil Adi, menciona que la IE es el conjunto de capacidades que permiten entender eficazmente las emociones a través del intercambio de información buscando establecer relaciones interpersonales duraderas y sean influyentes en los demás. A su vez Salovey y Mayer mencionan cuatro capacidades interrelacionadas; percepción, valoración y expresión de las emociones, facilitación emocional del pensamiento, comprender y analizar las emociones y regular reflexivamente las emociones y finalmente Bar On establece cinco componente interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y el estado de ánimo de las personas.

Al referirnos al clima organizacional mencionamos al ambiente físico y humano que lo conforma en el cual desarrollamos actividades y nos relacionamos unos con otros, el cual puede ser perjudicado por la inadecuada comunicación, ineficiente relaciones personales o el insuficiente liderazgo por parte de los dirigentes empresariales.

El clima laboral está constituido por factores determinantes de la conducta humana, yendo a la par con la consecución y de objetivos. Según Litwing Stringer (1983) *“el clima Organizacional es el filtro por el cual pasan los objetivos de la empresa (estructura,*

liderazgo, toma de decisiones), accediendo a la motivación y a las reacciones de los miembros de la organización”. El ambiente laboral favorable dependerá de cómo estos factores actúen sobre los colaboradores, manteniendo a los trabajadores motivados e identificados con la empresa serán importantes en el cumplimiento de metas.

El estudio del clima organizacional es primordial dentro de las empresas ya que se encuentra relacionadas con el rendimiento laboral. Para Uribe (2015). *“La importancia del clima Organizacional radica en el efecto que tienen los trabajadores, en su conducta y en su desempeño en las organizaciones”*. El clima organizacional compone aspectos esenciales dentro de una organización, ya que sus consecuencias ocasionan respuestas positivas o negativas reflejando así los valores y conductas individuales de acuerdo a las circunstancias que se les presente en el medio laboral.

Por aquello se investiga como la inteligencia emocional incide en el clima organizacional del departamento de agua potable y obras públicas del GAD San Cristóbal de Patate considerar que el clima organizacional es la atmosfera, o las condiciones en el cual se encuentran inmersas las personas, los factores que conforman este ambiente son percibidas por los clientes internos y externos de la organización. Además el clima se relaciona con las experiencias individuales de los miembros de la institución el cual tiene un impacto vital dentro del área de trabajo y en los estados de ánimo de las personas. Considerando así que el administrar los diferentes tipos de clima organizacional pueden ayudar en la administra de las empresas al igual que permiten identificar las necesidades de la institución con la finalidad de crear buenas relaciones laborales y satisfacción laboral, ya que la brindar mayor libertad de pensamiento, acción, relaciones humanas generar colaboradores eficientes con mayor capacidad para resolver problemas institucionales.

METODOLOGÍA

En el departamento de agua potable y obras públicas del gobierno autónomo descentralizado San Cristóbal de Patate, mediante la investigación de campo realizado y

el contacto directo con los trabajadores se estableció cuáles son los agentes que afectan la inteligencia emocional y por ende el clima organizacional, perjudicando negativamente la institución.

La investigación desarrollada posee un enfoque cualitativo, permitiendo estudiar las variables planteadas a través de la indagación de campo con la finalidad de obtener datos relevantes de la organización y poseer una visión global de la empresa. También tiene un enfoque cuantitativo ya permitió disponer de valores numéricos que fueron analizados, tabulados estadísticamente, facilitando la interpretación con sus respectivas conclusiones referente al problema propuesto.

El tipo de la investigación fue de campo ya que se acudió al departamento de agua potable y obras públicas del GAD Patate, teniendo contacto con los trabajadores identificando así cuales son las causas de las que generan las variables propuestas para ello consecutivamente se realizó la investigación bibliográfica en el cual se revisó artículos científicos, revistas, tesis y libros relevantes a la variable de inteligencia emocional de autores como Daniel Goleman, Litwing Stringer, Idalberto Chiavenato con la variable Clima Organizacional con el objetivo de ampliar nuestro conocimientos y desarrollar la investigación con problema establecido claramente.

Asimismo el nivel de investigación descriptiva proporciono identificar las causas y efectos que tiene una variable sobre la otra, conociendo así las consecuencias del deficiente desarrollo de la Inteligencia Emocional y su influencia en el clima laboral de la empresa, desarrollando un cuestionario estructurado que relacionen las preguntas con las variables se recabo la información a una población total de 30 personas que conforman el departamento de agua potable y obras públicas de GAD Patate distribuidos por 3 técnicos, 1 secretaria y 26 operarios; estableciendo el Chi cuadrado con un margen de error de 5%, un nivel de confianza del 95%.

Luego de la recolección de la información se realizó los respectivos análisis e interpretaciones de cada pregunta elaborada, enseguida se realizó la comprobación de la

hipótesis mediante el método del Chi cuadrado, escogiendo así cuatro preguntas dos de la variable independiente, la inteligencia emocional con las interrogantes 2 y 6 relacionadas con las habilidades conciencia de sí mismo y la empatía también se seleccionó de la variable dependiente el clima organizacional dos cuestiones 11 y 15 correspondientes a los factores relaciones interpersonales y comunicación.

Realizando el Chi cuadrado con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% y en relación a las 4 preguntas seleccionadas, representando 4 filas con 3 opciones de respuestas que simboliza 3 columnas se consiguió un grado de libertad de 6, dando como valor del Chi cuadrado de acuerdo a la tabla un valor de 12,59 interpretando así que para aprobar la hipótesis alternativa el valor debe ser mayor al Chi cuadrado.

Finalmente realizado el proceso completo del Chi cuadrado se establece la tabla de frecuencia observada correspondiente a las interrogantes elegidas; sumando horizontalmente y verticalmente cada una de las filas y las columnas da como resultado el gran total con un valor de 120. También se realiza la tabla de la frecuencia esperada teniendo como valores 11,00 y 5,75 en el cual estos valores se los sustituyó la fórmula del Chi cuadrado permitiendo tener como índice o Chi cuadrado calculado un valor de 25,49 por lo que este valor es mayor al Chi cuadrado tabulado sostiene aceptar la hipótesis planteada concluyendo que la inteligencia emocional si incide en el clima organizacional del departamento de agua potable y obras públicas del gobierno autónomo descentralizado San Cristóbal de Patate.

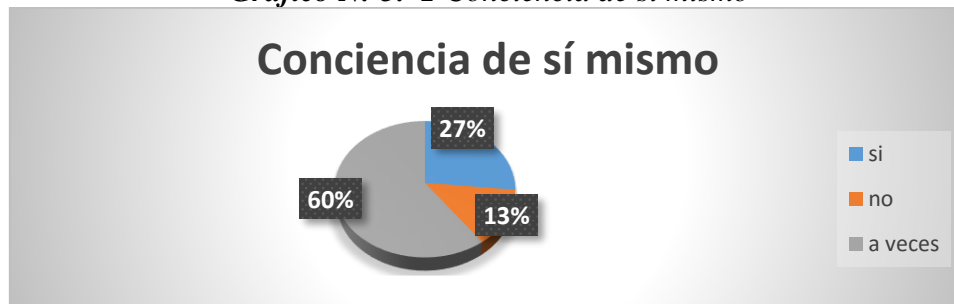
Cabe indicar que la influencia de la inteligencia emocional sobre clima organizacional es actualmente negativo ya que con lleva a la consecución de conflictos interpersonales como la insatisfacción laboral el cual es perjudicial para la institución.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La inteligencia emocional es uno de los factores imprescindibles que deben ser desarrollados por las personas en sus cuatro componentes: Conciencia de sí mismo,

Autoestima o automotivación. Habilidades sociales y Adaptabilidad, garantizando así un mejor desenvolvimiento en la vida cotidiana y en el ámbito laboral permitiendo así alcanzar el éxito profesional.

Gráfico N.-5. 1 Conciencia de sí mismo



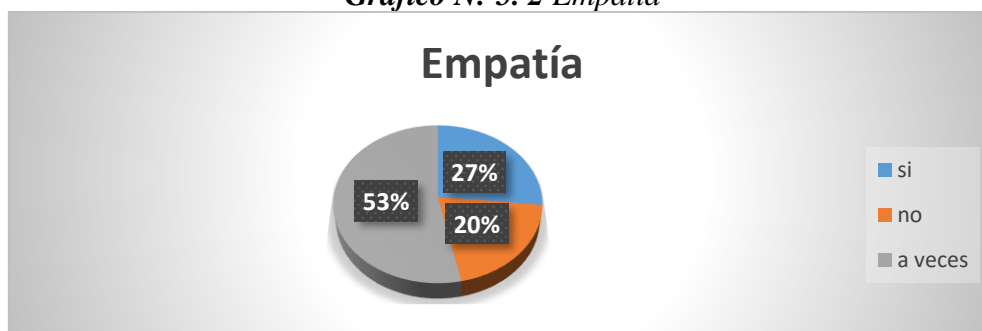
Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Encuesta aplicada al Depto. De agua potable y obras públicas del GAD Patate.

En el primer componente conciencia de sí mismo se identifica que una elevada parte de los colaboradores (60%) a veces han perdido el control en situaciones conflictivas generando una gestión inadecuada de las emociones, siendo causal de conductas caóticas y nada reflexivas que son fuente de reacciones violentas de la misma manera otra porción de los encuetados (27%) exponen que si se dejan llevar por las situaciones difíciles por lo que este grupo de personas carecen de esta habilidad el cuales se les dificulta reconocer y contralar sus propias emociones influenciado las conductas negativas que deterioran el clima organizacional. Al mismo tiempo en el componente de autoestima o automotivación la mayor parte de los miembros (70%) del departamento exponen buscan evadir a las personas que les ocasiona malestar emocional influyendo negativamente en la motivación de las personas dificultando la integración total de los grupos de trabajo que dificultara en el cumplimiento de objetivos ocasionando así que el rendimiento laboral colectivo e individual se vea afectado. Pero cabe recalcar en este apartado especialmente que una mínima parte (10%) de los trabajadores no busca evadir a las personas que les hacen sentir mal por lo que es una brecha a una nueva y posible investigación; de cuál es el motivo que estas personas convivan con personas negativas que son perjudiciales para la organización y para el individuo.

En el componente habilidades sociales se determina que la mitad de la población (53%) entre a veces y no; responde que no se relacionan fácilmente con sus compañeros de trabajo, perjudicando directamente los canales de comunicación entre los miembros; contribuyendo en los conflictos interpersonales ocasionando así conflictos departamentales. Asimismo la otra mitad (47%) expone lo contrario indicando que establece lazos de amistad con facilidad siendo positivo para la organización al poseer habilidades sociales que beneficien el trabajo en equipo permitiendo cumplir con sus funciones eficientemente.

Gráfico N.-5. 2 Empatía



Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Encuesta aplicada al Depto. De agua potable y obras públicas del GAD Patate.

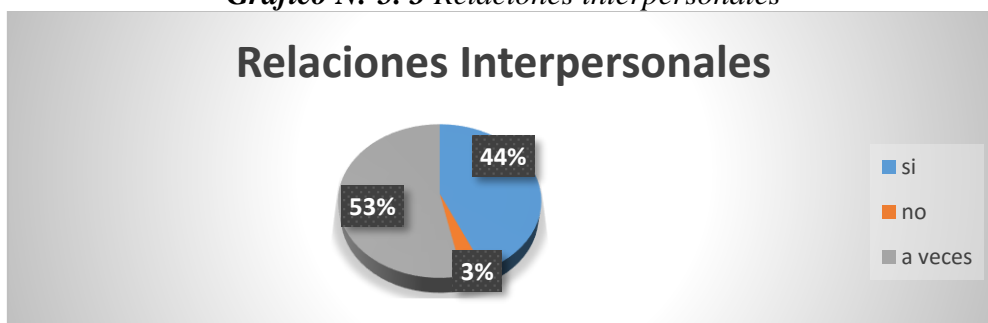
En la habilidad de empatía se interpreta la mitad (53%) de los trabajadores mencionan que a veces sus compañeros evitan hacerlo sentir mal al momento que tienen problemas laborales, al igual que una parte de los mismos (20%) responden que no evitan fastidiar a los demás; siendo esto que en una cantidad considerable de los colaboradores, existe la ausencia de la empatía afectando específicamente en los estados de ánimo de los individuos y a largo plazo se presentarán problemas emocionales debido a la acumulación de emociones negativas como la apatía, la depresión, la ira y sentimientos de desagrado, ocasionando insatisfacción laboral consecuentemente producirá desconfianza en los grupos de trabajo que dificultará afianzar las relaciones humanas y evitará crear un ambiente creativo y eficiente en el cual las personas desempeñen sus funciones.

Finalmente el componente adaptabilidad indica que la mayor (77%) parte de los trabajadores se adaptan a los cambios que les exige su área de trabajo interpretando que

son personas que son abiertas a nuevos desafíos laborales, nuevos conocimientos que les brinden crecer profesionalmente asimismo un bajo porcentaje (23%) de los colaboradores evitan ser partícipes de las actividades que requieren alcanzar cierto aprendizaje acorde a su puesto de trabajo; prefiriendo mantenerse en la monotonía y en el trabajo repetitivo siendo estos factores negativos para la organización en relación a la administración y optimización del tiempo en la ejecución de funciones.

Por otro lado en relación a la variable dependiente Clima organizacional es otro de los factores que se deben considerar importantes en la organización debió a su relación entre ambiente físico y el ambiente humano; considerando factores sobresalientes: relaciones interpersonales, liderazgo, comunicación, infraestructura y condiciones de trabajo. Los cuales mantener un equilibrio entre dichos factores brindara mayor adaptación del trabajador en la empresa con llevando al éxito institucional mediante su capital humano.

Gráfico N.-5. 3 Relaciones interpersonales



Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Encuesta aplicada al Depto. De agua potable y obras públicas del GAD Patate.

En el factor relaciones interpersonales consideramos que la mitad (53%) de su población, manifiesta que a veces cuenta con el apoyo de sus compañeros de trabajo ocasionando a largo plazo un aislamiento, por parte del trabajador deteriorando el clima laboral que se verán reflejadas en reacciones negativas hacia el puesto de trabajo. De igual manera la cantidad considerable (44%) expone contar con el apoyo del departamento actuado positivamente en motivación de los miembros permitiendo llevar una vida social satisfactoria.

En cuanto al factor liderazgo tenemos como resultado positivo que gran parte de los encuestados (80%) afirman que su inmediato superior es flexible y apoya las sugerencias de los colaboradores, determinado que sus inmediatos superiores practican el liderazgo democrático participativo buscando generar confianza entre sus subordinados evitando caer en el favoritismo con la finalidad de evitar riñas y conflictos interpersonales a su vez una mínima cantidad de los colaboradores (10%) expresan que su jefe no es flexible generando en estas personas sentimientos de apatía que se verán influenciados en la toma de decisiones deteriorando así el clima laboral del departamento de agua potable y obras públicas.

Gráfico N.-5. 4 Comunicación



Elaborado por: Felix Paul Aimara Quispe

Fuente: Encuesta aplicada al Depto. De agua potable y obras públicas del GAD Patate.

Consiguientemente en el factor comunicación una cantidad considerable entre a veces y no (64%) indican que la comunicación no es abierta entre los departamentos teniendo como resultado que la información transmitida no sea recibida adecuadamente, dificultando el intercambio de ideas, conocimientos entre los mismo; ocasionando que los trabajadores generen sentimientos de rechazo, efectos que se verán reflejados en su rendimiento laboral individual y grupal al no establecer una comunicación horizontal y un ambiente de camaradería en unas de las etapas esenciales del reclutamiento y selección del personal la inducción en el cual el trabajador e inmediato superior tienen el primer contacto directo. Cabe mencionar que una pequeña parte (36%) de los integrantes del departamento exponen que la comunicación es la adecuada promoviendo así un ambiente participativo.

A su vez en el factor infraestructura más de la mitad (56%) mencionan que la iluminación, ventilación no son las adecuadas para desempeñar eficientemente sus funciones,

afectando directamente el clima organizacional debido al malestar que genera el ambiente físico a la persona. También es importante recalcar aquí que una gran cantidad de los encuestas (87%), afirman que el factor condiciones laborales son óptimas al contar con los equipos de protección personal requeridos en su puesto de trabajo generando en ellos un ambiente de confianza y seguridad laboral evitando así afectar su productividad y algún tipo de accidente profesional ya que la finalidad de la institución es cuidar la integridad de cada uno de los integrantes que conforman el departamento de agua potable y obras públicas del GAD Patate.

Mantener un clima organizacional saludable garantiza a la organización contar con personas motivadas, comprometidas, e identificadas con la empresa causando en los colaboradores, relacionar los objetivos organizacionales con los objetivos individuales con el fin de incrementar el rendimiento laboral, permitiendo así de contar con un capital humano netamente eficaz y eficiente que garanticen el desarrollo y éxito de la institución.

CONCLUSIONES

La investigación desarrollada en el departamento de agua potable y obras públicas del gobierno autónomo descentralizado San Cristóbal de Patate, se idéntico que la inteligencia emocional si incide notoriamente en el clima organizacional; debiendo tomar medidas correctivas en el desarrollo del componente conciencia de sí mismo, permitiendo a los colaboradores reconocer las emociones propias y ajenas, evitando actuar así a través de impulsos negativos que dificulten las relaciones humanas.

Los colaboradores del departamento de agua potable y obras públicas de la GAD Patate, presentan la usencia del componente Habilidades sociales especialmente un (53%), dificultándoles la interacción e integración de los equipos de trabajo el cual generara desadaptación, rechazo entre compañeros originando a corto plazo sentimientos se egoísmo e individualismo en los mismo, que desencadenaran una insatisfacción laboral y posterior mente una posible rotación del personal que afecten notoriamente en los procesos internos de la organización.

En el componente motivación factor importante de la IE se identifica que los miembros de la organización se sienten a gusto con la cultura de empresa, pero cabe recalcar que no todos han podido insertarse debido a que no han podido manejar los conflictos interpersonales que surgen en la institución, dificultando los canales de la comunicación entre los miembros; originando a su vez malos entendidos que a afectaran en el cumplimiento de funciones y por ende el rendimiento laboral.

El clima organizacional del departamento de agua potable y obras públicas del GAD Patate, actualmente no es el apropiado identificando que un (63%) de los integrantes indican no contar con el apoyo de sus compañeros, teniendo relación directa con el factor comunicación, que se encuentra deteriorada en un (64%) según las encuestas al o existir una comunicación abierta y espontanea en la institución; teniendo como resultado un ambiente laboral perjudicial y caótico para los mismos dificultando la ejecución de fusiones eficientemente.

BIBLIOGRAFIA

- Alles, M. (2010). *Comportamiento Organizacional: como lograr un cambio cultural a través de la gestión pro competencias*. Mexico: Granica S.A.
- Antunes, C. (2012). *Juegos para estimular la Inteligencia emocional*. Bogota, Colombia: NARCEA S.A.
- Arnold , J., & Randall, R. (2012). *Psicología del trabajo comportamiento humano en el ambiente laboral*. Mexico: PEARSON EDUCATION.
- Arroyo Tovar, R. (2012). *Habilidades gerenciales: desarrollo de destrezas competencias y actitud* . Bogota. Colombia: Ecoe.
- Brunet, L. (2004). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definicon, Diagnostico y Consecuencias*. Mexico: Editorial TRILLAS.
- Cabezas Cordova , F. (2008). *Desarrollo de la inteligencia emocional*. Quito, Ecuador: CODEU.
- Cherniss, C., & Goleman, D. (2005). *Ineligencia emocional en el trabajo*. Barcelona: Kairós.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito de las organizaciones*. Mexico: Mc Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Delgado Abella, I. E., & Vanegas García, M. (2013). *Psicología Organizacional: perspectivas y avances*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- DuBrin, A. (2008). *Relaciones humanas: Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- Fincowsky, E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional: Enfoque para América Latina*. Mexico: PEARSON EDUCATION.
- Furnham, A. (2006). *Psicología Organizacional: El comportamiento del individuo en las organizaciones*. Mexico: Alfaomega, S.A.
- Gardner, H. (2011). *Inteligencias Múltiples*. Paidós.
- GIL´ADI, D. (2000). *Inteligencia emocional en la práctica*. España: editorial McGraw - Hill.
- Goleman, D. (2013). Leadership. The power of emotional Intelligence. En D. Goleman. Barcelona: B,S.A.
- Jorge, V. (2016). *Inteligencia emocional en el clima laboral del ilustre municipio del cantón Pelileo*.
- Madrigal Torres, B. E. (2009). Inteligencia emocional, Habilidad imprescindible para dirigir. En B. E. Madrigal Torres, *Habilidades Directivas* (págs. 35-36). Santa Fe, Mexico : McGRAW-HILL.
- Nancy, S. (2012). *Como la inteligencia emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados que laboran en la coordinación superior de la gestión de talento humano de la gerencia de refinación de la EP PETROECUADOR, de la ciudad de Quito*.
- Palacios Blanco, L. J. (2012). *Administración de la Calidad*. Mexico: Editorial Trillas S.A.
- Pereira Del Valle, M. (2011). *Desarrollo personal y autoestima. Guía para construir una personalidad*. Bogota, Colombia: Ediciones de la U.
- Persico, L. (2012). *Guía de la inteligencia emocional*. Madrid, España: LIBSA.
- Porret, M. (2010). *Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. España: ESIC Editorial.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: PEARSON.
- Romero Moncayo, M. (2008). *Psicología Institucional*. Ecuador: CODEU.
- Tejada, J., Gimenez, M., Gan, F., Viladot, V., Fandos, M., Gonzalez, A., & Jimenez, J. (2009). *Formación de Formadores*. España: Thomson.

Uribe Prado, J. F. (2015). *Clima y Ambiente Organizacional. Trabajo, Salud y Factores Psicosociales*. Mexico: El Manual Moderno S.A de C.V.

Vinueza, R. (2010). *Relaciones Humanas*. Quito. Ecuador: Exitotal Ediciones.

LINKOGRAFIA

Caly, A., Fierro, I., & Sempértegui, C. (2015). La inteligencia emocional como elemento estratégico en la empresa. *Ciencia Unemi*, 8(15). Obtenido de file:///C:/Users/pcss/Downloads/206-619-1-PB.pdf

Constant, A., Garcia , D., & D´aubeterre, M. (2014). Efecto de la inteligencia emocional y flujo en el trabajo sobre estresores y bienestar psicologico. *Scielo*, 23(1). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-54692014000100014

Feldman, L., & Gisela, B. (2006). Las emociones en el ambiente laboral: un nuevo desafio para las organizaciones. *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04692006000200002

Fernandez, M., & Gimenez, S. (2010). La Inteligencia Emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Dialnet*, 46-47. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3736408>

Liébana, C., Fernandez, E., Bermejo, C., Maza, R., Rodriguez, A., & Villacieros, M. (Junio de 2012). Inteligencia emocional y vinculo laboral en trabajadores centro san camilo. *Scielo*, 23(2), 1. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-928X2012000200004

Maldonado Briegas, J., Castro, F. V., & Corrales Vázquez, J. M. (2015). Análsis de la relacion entre la inteligencias multiples y habilidades emprendedoras en personas de éxito. *INFAD DE PSICOLOGÍA*, 2(1), 236. Obtenido de <http://www.infad.eu/RevistaINFAD/OJS/index.php/IJODAEP/article/view/261/148>

Mulky Andrea. (30 de Mayo de 2014). *Un dia en un gran lugar para trabajar*. Revista *EKOS*. Obtenido de <http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=3744>

Pelekais, C., Tirado, L., & Nava, A. (2006). Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional de los niveles gerenciales medios de las PYMES. *Telos*, 8(2), 266-288. Obtenido de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/telos/article/viewArticle/3312/4301>

Serrano, M., & Ibañez, M. (2015). La prevención de las situaciones de impacto emocional en el ambiente laboral. Estudio teorico y análisis de su insidencia en el personal sanitario de la comunidad autónoma de Euskadi-España. *Scielo*(25).

Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1514-68712015000200025

Ugarriza, N. (2001). Evaluacion de la inteligencia emocional a travez del inventario de Bar On . 131. Obtenido de [http://fresno.ultima.edu.pe/sf%5Csf_bdfde.nsf/imagenes/CCB9B0D9BD56042D05256E540056A07D/\\$file/05-persona4-ugarriza.pdf](http://fresno.ultima.edu.pe/sf%5Csf_bdfde.nsf/imagenes/CCB9B0D9BD56042D05256E540056A07D/$file/05-persona4-ugarriza.pdf)

Zarate, R., & Matviuk, S. (Junio de 2012). *La inteligencia emocional de los lideres latinoamericanos. Revista de estudios avazados de liderazgo*. Obtenido de https://www.regent.edu/acad/global/publications/real/vol1/num1/REAL_Vol1Num1_pp43-50.pdf

Anexos

ANEXOS

Anexo 1.- Cuestionario de Encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN



CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Autor: Felix Paul Aimara Quispe

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO
DE AGUA POTABLE Y OBRAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO SAN CRISTÓBAL DE PATATE**

Objetivo General

Investigar como la inteligencia emocional incide en el clima organizacional del departamento de agua potable y obras públicas del GAD San Cristóbal de Patate.

INSTRUCCIONES

- Lea detenidamente cada una de las interrogantes y marque con una (X).
- Contestar honestamente, las alternativas que usted considere con finalidad de cumplir con el objetivo mencionado anteriormente.
- La información proporcionada será anónima y confidencial.

CUESTIONARIO

1.- ¿Cuándo siente mucho coraje por algo que le ha salido mal en el trabajo Ud. puede mantener el control de sus emociones?

SI () NO () AVECES ()

2.- ¿Maneja adecuadamente sus emociones en situaciones conflictivas con sus compañeros de trabajo?

SI () NO () AVECES ()

3.- ¿Evita a las personas que le hacen sentir mal en su área de trabajo?

SI () NO () AVECES ()

4.- ¿Se siente contento de formar parte de la institución en donde trabaja?

SI () NO () AVECES ()

5.- ¿Se relaciona fácilmente con sus compañeros de trabajo para generar lazos de amistad?

SI () NO () AVECES ()

6.- ¿Cuándo tiene problemas en su entorno laboral, sus compañeros evitan hacerlo (a) sentir mal?

SI () NO () AVECES ()

7.- ¿Se siente bien consigo mismo (a) ayudando a sus compañeros de trabajo?

SI () NO () AVECES ()

8.- ¿Ud. se adapta con facilidad a los cambios que exige su área de trabajo?

SI () NO () AVECES ()

9.- ¿Cuándo le hacen sugerencias de cómo debe realizar su trabajo lo acepta con tranquilidad?

SI () NO () AVECES ()

10.- ¿Ha recibido llamadas de atención al no cumplir metas propuestas por sus superiores?

SI () NO () AVECES ()

11.- ¿Cuenta con la colaboración de sus compañeros del departamento para el cumplimiento de objetivos?

SI () NO () AVECES ()

12.- ¿Considera que existe buenas relaciones sociales entre los miembros de la institución?

SI () NO () AVECES ()

13.- ¿Piensa que su inmediato superior es flexible y apoya sus sugerencias al momento de tomar decisiones?

SI () NO () AVECES ()

14.- ¿Cuándo existe conflictos entre compañeros su jefe participa activamente en la solución sin favoritismos?

SI () NO () AVECES ()

15.- ¿Cuándo ingrese a la institución, recibí información suficiente sobre el área de trabajo y las funciones que realizaría?

SI () NO () AVECES ()

16.- ¿Considera que la comunicación entre los departamentos de la institución es abierta?

SI () NO () AVECES ()

17.- ¿Las condiciones de la institución como la iluminación, ventilación son las adecuadas para desempeñar sus funciones eficientemente?

SI () NO () AVECES ()

18.- ¿Cuenta con los equipos de protección personal como casco, tapa-oidos, botas etc.?

SI () NO () AVECES ()

19.- ¿Conoce las normas de seguridad laboral, que debe llevar acabo en su lugar de trabajo?

SI () NO () AVECES ()

20.- ¿Conoce usted el actual manual de funciones de su puesto de trabajo?

SI () NO () AVECES ()

Responsable:

Paul Aimara

Anexo 2.- Evidencia de la Investigación



