



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD: PRESENCIAL

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

TEMA:

“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA GAD MUNICIPAL SANTIAGO DE PÍLLARO EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

AUTORA: Kely Daniela Ospina Osorno

TUTOR: Dra. Mg. Irma Edith Ortiz Mora.


AMBATO – ECUADOR

2018

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dra. Irma Edith Ortiz Mg., con cédula de identidad N° 1707186076 en mi calidad de tutora del proyecto de investigación sobre el tema: **“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA GAD MUNICIPAL SANTIAGO DE PÍLLARO EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”** desarrollado por la Señorita Kely Daniela Ospina Osorno, egresada de la carrera de Psicología Industrial, de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, considero o que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios necesarios. Por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

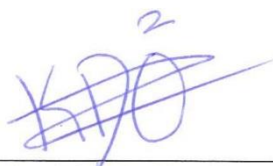
Tutor



**Dra. IRMA EDITH ORTIZ MORA Mg.
C.I 1707186076**

AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Mediante el presente trabajo de investigación con el tema: “LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA GAD MUNICIPAL SANTIAGO DE PÍLLARO EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, dejo constancia que es la investigación del autor, quien, basado en la experiencia profesional, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las opiniones, ideas y comentarios, especificados en este informe son de exclusiva responsabilidad del autor.



Kely Daniela Ospina Osorno
CI 823000762-0

Autora

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos del autor

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized letters and a flourish, positioned above a horizontal line.

Kely Daniela Ospina Osorno
CI 823000762-0


Autora

**APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO
AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN:**

La comisión de estudios y calificación del informe del trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema; “LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA GAD MUNICIPAL SANTIAGO DE PÍLLARO EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, presentado por la Srta. KELY DANIELA OSPINA OSORNO, egresada de la Carrera de Psicología Industrial, una vez revisado el Trabajo de Graduación o Titulación, **APRUEBA** dicho informe final de investigación, en razón de que reúne los requisitos básicos, tanto técnicos, como científicos y reglamentarios establecidos-


Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el Organismo, para los trámites legales pertinentes.

LA COMISIÓN



Ing. Mg. Omar Cavero
C.C. 180243226-8

Miembro del Tribunal



Lcdo. Mg. Roberto Alvarado
C. C.: 120403989-3

Miembro del Tribunal

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico al señor de los milagros de Buga en honor a los favores recibidos, a la divina providencia por su amparo y misericordia.

A mi padre José Ospina por ser mi inspiración, guía espiritual, así como mi fortaleza emocional, a mi madre Carmen Osorno por ser el pilar del hogar y tener confianza en mí.

A mi hermana Elena Ospina por el apoyo, cariño, y comprensión, a mis sobrinos Julián y Juan José por ser el motivo de mi inspiración para salir adelante.

De manera muy especial esta tesis está dedicada al Ing. Diego Carrillo Mg., y al Ing. Geovanny Vega Mg., por formarme académica y éticamente con bases sólidas y constructivas.

Daniela Ospina Osorno.

AGRADECIMIENTO

A la República del Ecuador por permitirme ejercer mi derecho a la educación en condición de extranjera refugiada.

Al Instituto de Fomento al Talento Humano por otorgarme una beca de movilidad territorial sin ningún contratiempo o prejuicio por mi condición de extranjera.

Al Alma Mater Ambateña, Universidad Técnica de Ambato y a la Facultad de Ciencias Humanas y de la educación por permitir mi formación como profesional en Psicología Industrial, al GAD Municipal Santiago de Píllaro por la apertura para realizar el proyecto de investigación.

A los docentes Dra. Verónica Llerena Mg., por sus enseñanzas, tiempo y paciencia, a la Dra. Irma Ortiz por su colaboración y comprensión, al Ing. Antonio Lara por ser un guía permanente durante la investigación.

A mis amigos; Eduardo Ruiz, Belén Rivera, Francys Rengifo, Lucía Guanopatín, Cristina Sailema, Paúl Izurieta, Oswaldo Llanganate, Paulina Tamayo, Alexander Guamán, Darío Tenorio, Jhonny Ochoa, Geovanny Paredes, Charly Castillo, Esaú Yangaré, Estefanía Salazar, Kevin Puruncajas, Gabriela Espinosa, Karen Córdova, Jair Chico por el apoyo, la confianza, el cariño y los buenos momentos compartidos.

Daniela Ospina Osorno.

ÍNDICE DE CONTENIDO

APROBACIÓN DEL TUTOR	II
AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	III
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	IV
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO	V
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VII
ÍNDICE DE CONTENIDO	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	XII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XIII
ÍNDICE DE CUADROS	XIV
RESUMEN EJECUTIVO	XV
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	4
EL PROBLEMA	4
1.1 Tema.....	4
1.2 Planteamiento del problema.....	4
1.2.1 Contextualización.....	4
1.2.2 Análisis Crítico	9
1.2.3 Prognosis	9
1.2.4 Formulación del Problema	10
1.2.5 Preguntas directrices	10
1.2.6 Delimitación del Problema.....	11

1.4 Objetivos	13
1.4.1 Objetivo General	13
1.4.2 Objetivos Específicos.....	13
CAPÍTULO II	14
MARCO TEÓRICO	14
2.1 Antecedentes Investigativos.....	14
2.2 Fundamentación Filosófica	21
2.2.1 Fundamentación Axiológica	21
2.2.2 Fundamentación Psicológica.....	21
2.2.3 Fundamentación Epistemológica.	22
2.2.4 Fundamentación Ontológica	23
2.3 Fundamentación Legal	23
2.4 Categorías Fundamentales	25
2.4.1 Constelación de ideas de la V.I: Inteligencia emocional	26
2.4.2 Constelación de ideas de la V.D: comportamiento organizacional	27
2.5 FUNDAMENTACIÓN	28
2.5.1 Variable Independiente	28
2.5.1.1 Inteligencia Emocional.....	28
2.5.1.2 Inteligencia.....	44
2.5.1.3 Desarrollo cognitivo.....	50
2.5.2 Variable Dependiente.....	53
2.5.2.1 Desarrollo Organizacional	53
2.5.2.2 Clima Organizacional.....	59
2.5.2.3 Comportamiento Organizacional	63
2.5 Hipótesis.....	71
2.6 Señalamiento de Variables	71

CAPÍTULO III	72
METODOLOGÍA	72
3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	72
3.1.1 Enfoque cualitativo	72
3.1.2 Enfoque cuantitativo	72
3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	72
3.2.1 Investigación Bibliográfica- Documental.	73
3.2.2 Investigación de Campo.....	73
3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	73
3.3.1 Nivel Exploratorio.....	73
3.3.2 Nivel Descriptivo	74
3.3.3 Nivel Correlacional	74
3.3.4 Nivel Explicativo	74
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	74
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	76
3.5.1 Variable independiente: Inteligencia Emocional	76
3.5.2 Variable dependiente: Comportamiento Organizacional	79
3.6 Recolección de Información	81
3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	82
3.7.1 Análisis de Fiabilidad.....	84
CAPITULO IV	86
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	86
4.1 Análisis e interpretación de los resultados.....	86
4.2 Verificación de hipótesis.....	120
4.2.1 planteamiento de hipótesis	120

4.2.2 Modelo Matemático	121
4.3 Nivel de significancia y Grados de libertad.	121
4.3.1 Nivel de significación.	121
4.3.2 Grados de libertad	121
4.4. Frecuencias observadas	124
4.4.1 frecuencia esperada	126
4.4.2 Cálculo de Chi cuadrado	128
4.4.3 Comparación de valores	130
4.5 Verificación de la hipótesis	130
4.6 Regla de decisión	131
CAPÍTULO V	132
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	132
5.1 CONCLUSIONES	132
5.2 Recomendaciones	133
BIBLIOGRAFÍA	134
ARTÍCULO ACADÉMICO	141
ANEXOS	163

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Población Investigada	75
Tabla N° 2: Coeficientes de alfa de Cronbach.....	83
Tabla N° 3: Resumen del procesamiento de los casos.....	84
Tabla N° 4: Estadísticos de fiabilidad	84
Tabla N° 5: Reconocer los efectos de sus emociones en el lugar de trabajo	86
Tabla N° 6: Manejar adecuadamente los impulsos conflictivos.....	88
Tabla N° 7: Identificar debilidades en el trabajo	90
Tabla N° 8: Responsabilidad de sus actos	92
Tabla N° 9: Persistencia en la consecución de objetivos.....	94
Tabla N° 10: Preocupaciones que afectan a sus compañeros	96
Tabla N° 11: Habilidad para dirigir grupos en el trabajo.....	98
Tabla N° 12: Habilidad para resolver conflictos interpersonales	100
Tabla N° 13: Capacidad para trabajar con los demás.	102
Tabla N° 14: Buenas relaciones laborales con sus compañeros de trabajo.	104
Tabla N° 15: Motivación por parte de superiores.....	106
Tabla N° 16: Importancia de su labor para la institución.	108
Tabla N° 17: Comparte conocimientos para el beneficio de sus compañeros.	110
Tabla N° 18: Existencia de problemas en las relaciones laborales.....	112
Tabla N° 19: Comunicación con sus superiores de trabajo.	114
Tabla N° 20: Inadecuado comportamiento influyente en el clima organizacional ...	116
Tabla N° 21: Práctica de los valores organizacionales.	118
Tabla N° 22: grados de libertad	122
Tabla N° 23: Distribución de Chi cuadrado X^2_t	123
Tabla N° 24: Frecuencias observadas.....	124
Tabla N° 25: Frecuencia esperada	126
Tabla N° 26: Cálculo de Chi cuadrado	128

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Árbol de problemas	8
Gráfico N° 2: Categorización de variables	25
Gráfico N° 3: V.I inteligencia emocional	26
Gráfico N° 4: V.D comportamiento organizacional	27
Gráfico N° 5: Fuerzas del comportamiento humano en la organización	70
Gráfico N° 6: Reconocer los efectos de sus emociones en el lugar de trabajo	86
Gráfico N° 7: Manejar adecuadamente los impulsos conflictivos	88
Gráfico N° 8: Identificar debilidades en el trabajo	90
Gráfico N° 9: Responsabilidad de sus actos	92
Gráfico N° 10: Persistencia en la consecución de objetivos	94
Gráfico N° 11: Preocupaciones que afectan a sus compañeros	96
Gráfico N° 12: Habilidad para dirigir grupos en el trabajo	98
Gráfico N° 13: Habilidad para resolver conflictos interpersonales	100
Gráfico N° 14: Capacidad para trabajar con los demás	102
Gráfico N° 15: Buenas relaciones laborales con sus compañeros de trabajo	104
Gráfico N° 16: Motivación por parte de sus superiores	106
Gráfico N° 17: Importancia de su labor para la institución	108
Gráfico N° 18: Comparte conocimientos para el beneficio de sus compañeros	110
Gráfico N° 19: Existencia de problemas en las relaciones laborales	112
Gráfico N° 20: Comunicación con sus superiores de trabajo	114
Gráfico N° 21: Inadecuado comportamiento influyente en el clima organizacional	116
Gráfico N° 22: Práctica de los valores organizacionales	118
Gráfico N° 23: Verificación de la hipótesis	130

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Modelo de cuatro-fases de I.E de Mayer y Salovey.....	36
Cuadro N° 2: Modelo de Competencias Emocionales	40
Cuadro N° 3: El modelo Bar-On de la inteligencia no-cognitiva.....	44
Cuadro N° 4: Operacionalización variable Independiente; I.E	76
Cuadro N° 5: Operacionalización variable dependiente; CO.....	79
Cuadro N° 6: Recolección de la información.....	82

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

Tema: “LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA GAD MUNICIPAL SANTIAGO DE PÍLLARO EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

Autor: Kely Daniela Ospina Osorno.

Tutor: Dr. Mg. Irma Edith Ortiz Mora.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto investigativo tiene como objetivo analizar la influencia de la inteligencia emocional y el comportamiento organizacional en los servidores públicos del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro en la provincia de Tungurahua, la investigación se fundamenta principalmente en los estudios de autores como: Salovey & Mayer, Bar On, Daniel Goleman, quienes plantearon diversos modelos, teorías así como definiciones del término Inteligencia emocional, además de enfatizar la importancia del adecuado desarrollo de la inteligencia emocional en el lugar de trabajo y de este modo obtener mejores relaciones laborales, mayor satisfacción laboral, también se tomó como referencia importante a la autora Martha Alles para conocer a profundidad el comportamiento organizacional con sus componentes principales. Se utiliza un enfoque cualitativo así como uno cuantitativo; cuantitativo puesto que describe cada variable en forma detallada y se utilizan datos numéricos que se obtienen mediante la aplicación del cuestionario como instrumento de recolección de datos verídicos, la prueba estadística que se utiliza para la comprobación de la hipótesis es Chi cuadrado esta determina la influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente, de este modo se determina que los servidores públicos del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro, tienen dificultad para identificar las emociones propias y ajenas en el lugar de trabajo, manejar los impulsos en momentos de tensión, ser empáticos con los compañeros de trabajo, además la falta de motivación por parte de los superiores afecta el sentido de pertenencia de los servidores con la institución, todo esto genera inadecuado clima laboral, dificultades en la comunicación organizacional y se refleja en las relaciones laborales tensas y conflictivas.

Palabras Clave: Inteligencia emocional, relaciones laborales, comportamiento organizacional, Satisfacción laboral, manejo de impulsos, sentido de pertenencia, clima laboral, comunicación organizacional.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO

HUMANS SCIENCE AND EDUCATION'S FACULTY INDUSTRIAL

PSYCHOLOGY CAREER

Topic: "EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ORGANIZATIONAL BEHAVIOR IN PUBLIC SERVANTS OF ADMINISTRATIVE MUNICIPAL AREA SANTIAGO DE PILLARO GAD IN TUNGURAHUA PROVINCE"

Author: Kely Daniela Ospina Osorno.

Tutor: Dra. Mg. Irma Edith Ortiz Mora.

ABSTRACT

This research project aims to analyze the influence of emotional intelligence and organizational behavior in public servants of the administrative area GAD Municipal Santiago de Píllaro in Tungurahua province, research is mainly based on studies of authors such as: Salovey & Mayer, Bar On, Daniel Goleman, who raised various models, theories and definitions of emotional intelligence, as well as emphasizing the importance of proper development of emotional intelligence in the workplace and thus better labour relations, greater satisfaction labor, was also taken as an important reference to the author Martha Alles to meet organizational behavior with its main components. A qualitative approach is used as a quantitative since describing each variable in detail and numeric data obtained by applying the questionnaire as collection instrument accurate data are used statistical test used for checking the hypothesis is square Chi is determined for the influence of the independent variable on the dependent variable thus determined that public servants of the administrative area of GAD Municipal Santiago de Píllaro have difficulty identifying their own and others' emotions in the workplace , manage impulses in times of stress, be empathetic with co-workers, In addition, the lack of motivation from superiors affects the sense of belonging to the institution servers, all this creates inadequate work environment, organizational communication difficulties and reflected in the tense and conflictual labor relations.

Keywords: emotional intelligence, labour relations, organizational behavior, job satisfaction, impulses handling, sense of belonging, working environment, organizational communication.

INTRODUCCIÓN

Tema: **“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA GAD MUNICIPAL SANTIAGO DE PÍLLARO EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**

En el proyecto investigativo realizado en el GAD Municipal Santiago de Píllaro en la Provincia de Tungurahua, se indaga la problemática del deficiente desarrollo inteligencia emocional y su influencia en el comportamiento organizacional, en entrevistas previas y utilizando el método de observación se ha evidenciado que los servidores de la institución no han desarrollado las habilidades sociales, y ocasiona que el clima laboral no sea el adecuado, el desempeño puede disminuir, los niveles de satisfacción no son los esperados y todo esto repercute en el servicio que brinda la institución a la comunidad del cantón.

La investigación es viable cuenta con el visto bueno de las autoridades de la institución las cuales están interesadas en conocer de qué manera el comportamiento organizacional se ve afectado por el poco desarrollo de las habilidades personales y sociales, los resultados sirven como base para posibles soluciones y mejorar la situación.

El proyecto de investigación está estructurado por cinco capítulos y el artículo académico tal cual lo estipula la unidad de titulación de la carrera de Psicología Industrial de la Facultad de Ciencias Humanas de la Educación en la modalidad de tesis, previo a la obtención del título de tercer nivel.

Capítulo I El problema: se analiza la problemática desde una contextualización; macro, meso y micro, planteando el problema en cuestión, el análisis crítico son las

causas y efectos del problema, la prognosis indica que puede suceder en el futuro si no hay solución oportuna, la formulación del problema, preguntas directrices dan origen a los objetivos de investigación, que a su vez determinan lo que se pretende lograr con el presente proyecto de investigación.

Capítulo II Marco teórico: antecedentes investigativos de estudios previos, fundamentación filosófica con enfoque propositivo, fundamentación legal hace referencia a las leyes establecidas que permiten sustentar la investigación, en el marco teórico se desarrollan las categorías fundamentales, constelaciones de ideas, se establecen las hipótesis de estudio y se señalan las variables dependiente e independiente.

Capítulo III Metodología de la investigación: se determina el enfoque, tipo y modalidad de la investigación, se establece la población con la que se va a trabajar, se operacionalizan las variables independiente así como la dependiente, se explica el método de Alfa de Cronbach para validar el cuestionario.

Capítulo IV Análisis e interpretación de los resultados: se representa mediante tablas, gráficos, análisis e interpretaciones precisas los datos del cuestionario aplicado a los servidores públicos del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro, se aplica la prueba estadística del Chi cuadrado para la comprobación de la hipótesis, y se acepta la hipótesis de acuerdo a la regla de decisión establecida estadísticamente.

Capítulo V Conclusiones y recomendaciones: de acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación realizada se elaboran las conclusiones y recomendaciones para hacer frente a la problemática mediante acciones efectivas.

Artículo Académico: se desarrolla la información referente a la investigación de forma concreta mediante la introducción; información importante de las variables estudiadas, metodología empleada para obtener datos, resultados de la investigación, discusión y conclusiones referente al tema de estudio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema

“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA GAD MUNICIPAL SANTIAGO DE PÍLLARO EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Contextualización

La inteligencia emocional se ha convertido en un factor de importancia para las organizaciones, es así como en investigaciones realizadas en grandes empresas del mundo, se obtuvieron los siguientes resultados.

Con datos de treinta organizaciones, encontró que aquellas empresas con una amplia gama de competencias de IE relacionadas con la automotivación, la conciencia social y habilidades sociales, son mejores que la media, y concretamente superaron los objetivos anuales de ingresos entre un 15% y un 20%. De la misma manera, Dulewicz y Higgs (2014) valoran en un 36 por ciento de la varianza del progreso de organización el impacto de la IE, mientras que el coeficiente intelectual sólo explica el 27 por ciento (McClelland, 2014, p.4).

La habilidad de la inteligencia emocional está marcando la diferencia en las organizaciones en las cuales se pone en práctica como un recurso para alcanzar los objetivos e incrementar las ganancias, no basta con tener empleados altamente capacitados también es importante que sepan manejar las situaciones emocionales de forma adecuada.

Mientras que la investigación realizada en la cadena de abastecimiento Supply Chain en las sucursales de América Latina, los resultados acerca de la Inteligencia emocional en el éxito empresarial aportaron los siguientes resultados: el 60% de los encuestados se valían de la autoridad e importancia de su cargo para hacer cumplir las órdenes, evidentemente se hace uso del liderazgo autoritario, lo que implica tensión y poca confianza entre los colaboradores y sus superiores; el 50% de las personas contestan que no poseen la facilidad para resolver conflictos y a diferencia de esto las soluciones tienden a ser complejas para llevar a cabo; el 40% de los encuestados manifiesta que conocen de cerca a sus subordinados y esto les ayuda a tener una mejor relación, y el 30% afirma que no le gusta colaborar con los empleados jóvenes, se sienten incómodos y piensan que van a ser reemplazados por los conocimientos y habilidades de las nuevas generaciones (Fienco y Itúrburo , 2014). Se puede establecer que en las organizaciones falta prestar atención en la manera como los empleados resuelven conflictos y ejecutan el liderazgo esto repercute en el comportamiento organizacional de los empleados.

En lo que hace referencia a nivel nacional, en Ecuador cada vez se toma en cuenta las competencias que los colaboradores pueden llegar a aportar a las organizaciones es así que en la revista Grandes Pymes edición 183, del año 2015 se menciona lo siguiente.

En las organizaciones se puede mejorar los niveles de inteligencia emocional elevando la confianza, conocimiento de sí mismo y manejo adecuado de las emociones, todo esto con el debido acompañamiento de profesionales expertos que enseñen a desarrollar esta importante habilidad, para alcanzar de manera efectiva

los objetivos propuestos mediante la empatía, la autoconfianza, el autocontrol y la conciencia social (Soto, 2015).

De tal modo que en el país el desarrollo de las habilidades de los colaboradores es constante aunque todavía se requiere aumentar las investigaciones al respecto y de esta manera potencializar cada vez las competencias que requieren las empresas para su crecimiento.

En Ecuador, actualmente las organizaciones se preocupan en el enfoque de los sentimientos y las emociones mediante la inteligencia emocional. En un estudio que se realizó a nivel nacional, Indica que un 56% de trabajadores, en Ecuador, es feliz laboralmente” (Revista Lideres, Edición 113 del año 2015). Lo que significa que la manera en la cual se está manejando la gestión del talento humano en las organizaciones cada vez es mejor y los resultados se pueden observar en los niveles de satisfacción laboral y el desempeño laboral. (Yépez, 2015)

En lo que respecta a la provincia de Tungurahua se han realizado proyectos investigativos sobre la inteligencia emocional en el ámbito empresarial tanto en instituciones del sector público como del sector privado, los datos han sido obtenidos del repositorio de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Carrera de Psicología Industrial; en la investigación que realiza en la Gobernación de Tungurahua se obtuvieron estos resultados: el 45% de los servidores del área administrativa consideran que el inadecuado manejo de la inteligencia emocional influye de forma negativa en el desarrollo de sus funciones, el 51% de los encuestados no identifican sus emociones de manera adecuada y por lo tanto no las pueden manejar apropiadamente lo que puede generar un bajo rendimiento laboral, el 52% de los servidores afirman que no identifican las emociones de sus

compañeros de trabajo esto puede llevar a entorpecer las relaciones laborales y el ambiente de trabajo (Aguiar, 2016). De este modo se puede evidenciar que no existe la habilidad suficiente para manejar las emociones propias y las de los demás servidores, puesto que no se desarrolla los niveles de inteligencia emocional adecuados.

La investigación realizada en el GAD San Cristóbal de Patate arroja los siguientes resultados: 60% de los servidores han perdido el control de sus emociones en situaciones conflictivas, 70% contesta que evaden a compañeros conflictivos, lo que determina una capacidad disminuida para afrontar situaciones difíciles y 53% de los encuestados manifiestan que no se pueden relacionar fácilmente con sus compañeros de trabajo lo que genera tensión para trabajar en equipo y alcanzar metas organizacionales (Aimara, 2016). Es así como la falta de inteligencia emocional influye en el clima organizacional de la institución pública.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Santiago de Píllaro, no se han realizado investigaciones al respecto de la inteligencia emocional y el modo en el que influye en el Comportamiento organizacional, en cambio mediante la observación y entrevistas se ha podido evidenciar que los servidores del área de obras públicas en ocasiones no saben manejar las emociones lo que afecta al clima organizacional y la efectividad de las funciones que deben desempeñar.

Árbol de problemas

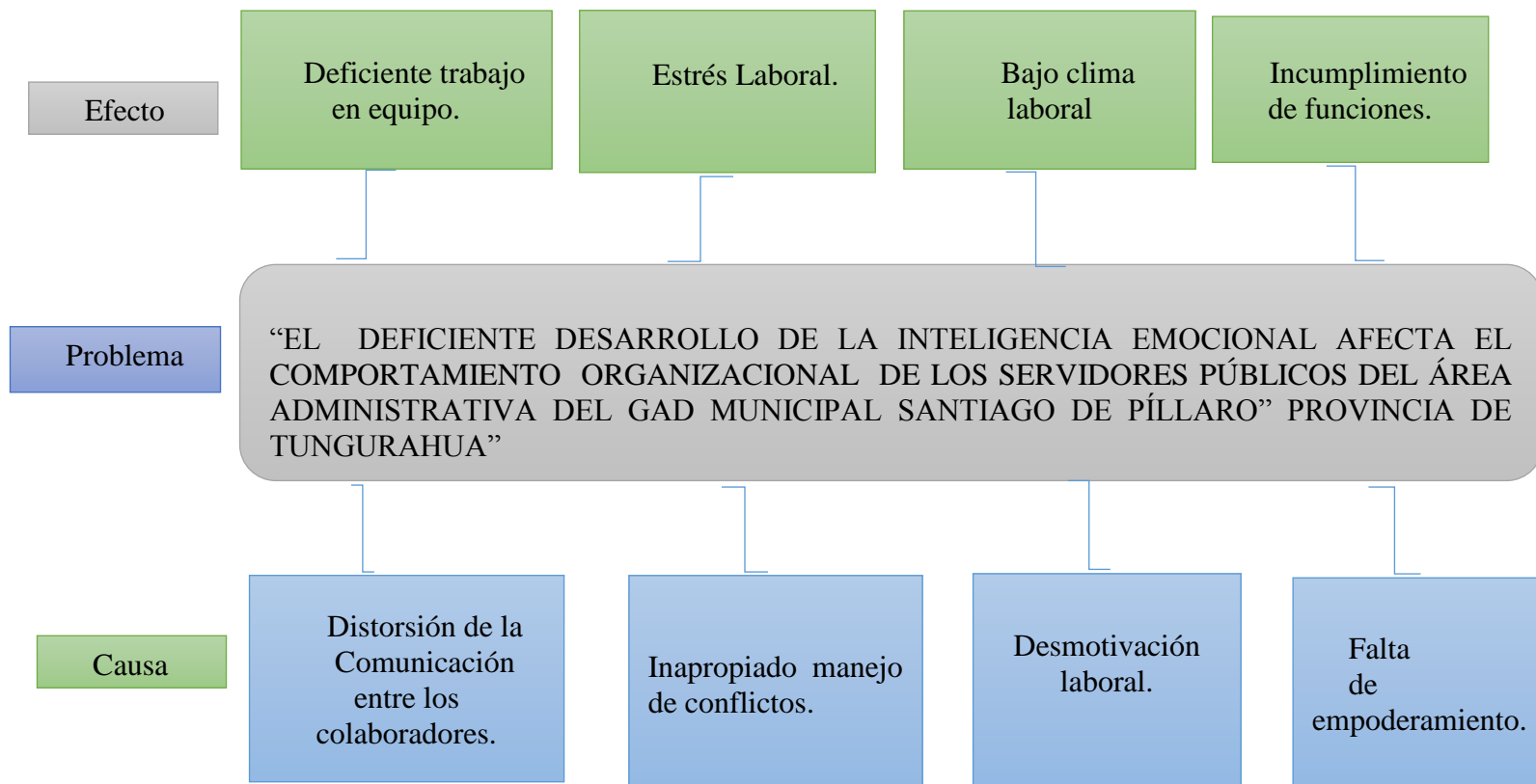


Gráfico N° 1: Árbol de problemas

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: (Ospina, 2018)

1.2.2 Análisis Crítico

En el área de administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro, en la provincia de Tungurahua, la distorsión de la comunicación entre los servidores genera tensión, incrementa situaciones como rumores, falta de unidad, lo que ocasiona que el trabajo en equipo sea deficiente y se torne difícil tomar decisiones en conjunto para el bien de la institución.

El inapropiado manejo de conflictos en el área administrativa ocasiona que los servidores se enfrenten a situaciones como incomodidad, angustia, tristeza, lo que desencadena en estrés laboral y afecta el cumplimiento de las funciones a cargo y el comportamiento organizacional de la institución.

Por otra parte, la desmotivación laboral del área administrativa ocasiona insatisfacción laboral, y hace que el clima laboral se torne bajo generando que el desempeño no sea idóneo e impida el cumplimiento de objetivos trazados.

Otro factor a tomar en cuenta es la falta de pertenencia de los servidores ocasionando el incumplimiento de las funciones que se deben realizar, influye en la imagen que tienen los habitantes del cantón sobre la calidad de servicio que brinda la institución, generando críticas constantes e inconformidad con el servicio.

1.2.3 Prognosis

Si no se da solución al problema en cuestión, las barreras en la comunicación entre los servidores generará conflictos internos, inestabilidad en las relaciones laborales, problemas al trabajar en equipo, aportar con ideas y tomar decisiones importantes, lo que genera, que el comportamiento organizacional sea inadecuado y exista insatisfacción laboral en los servidores.

Además un inapropiado manejo de conflictos en el área administrativa de la institución ocasiona discordias, se crean divisiones y se afecta al comportamiento dificultando el desarrollo del área teniendo en cuenta que por estos conflictos los servidores pueden sufrir de estrés y esto disminuye su rendimiento y afecta a su salud física y emocionalmente.

La desmotivación laboral es el primordial desencadenante de un clima laboral bajo donde los servidores no se sentirán a gusto ni conformes en la institución tendrán problemas entre compañeros y su rendimiento laboral será bajo y afectará a la institución que debe preservar que sus servidores se sientan a gusto en el lugar de trabajo para que de este modo alcancen el tan anhelado desarrollo organizacional.

Si se continúa presentando la falta de empoderamiento en el área de obras públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Santiago de Píllaro los servidores no cumplirán de forma efectiva sus labores, no desarrollaran sus habilidades, no aportaran con ideas innovadoras para que la institución pueda desarrollar proyectos viables.

1.2.4 Formulación del Problema

¿De qué forma la inteligencia emocional influye en comportamiento organizacional en los servidores del públicos del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro” provincia de Tungurahua?

1.2.5 Preguntas directrices

- ¿Qué nivel de inteligencia emocional tienen desarrollado los servidores públicos del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro” provincia de Tungurahua?

- ¿Cuáles son los factores que intervienen en el comportamiento organizacional del GAD Municipal Santiago de Píllaro” provincia de Tungurahua?
- ¿Existe algún documento técnico científico que soporte a la institución para solucionar la problemática?

1.2.6 Delimitación del Problema

Área del Conocimiento: Psicología.

Área Temática: Psicología Industrial.

Línea de Investigación: Desarrollo Organizacional.

Línea Temporal: la investigación comprende el periodo Marzo- agosto 2018.

Línea Espacial: La presente investigación se realizará en el área de obras públicas del GAD Municipal Santiago de Píllaro.

Cantón: Santiago de Píllaro.

Provincia: Tungurahua.

1.3 Justificación

El presente trabajo de investigación es **novedoso** teniendo en cuenta que en la institución no se han realizado investigaciones de esta índole, pudiendo de esta manera identificar factores que se estén viendo afectados y posibles técnicas que contribuyan al desarrollo de las habilidades de los servidores y mejorar el desempeño laboral además para que el servicio que se brinde a la comunidad sea de calidad.

La **importancia** de la investigación radica en permitir obtener datos confiables mediante la aplicación de encuestas que revelaran los factores que inciden en la satisfacción de los servidores, la manera en la que el liderazgo se está

desarrollando, de que forma el clima organizacional afecta a los servidores y el grado de empoderamiento que se presenta en la institución.

La **utilidad** de la investigación para los servidores y la institución radica en que facilita el progreso del recurso humano, mejorando las relaciones laborales, el clima organizacional y la satisfacción laboral.

El **beneficio** que brinda la investigación para los servidores de la institución es que se puede analizar la manera en la cual los servidores manejan las emociones y como esto influye en el clima organizacional, además se puede implementar mecanismos para fortalecer las competencias laborales de los servidores y de esta manera convertirlo en una ventaja competitiva y contribuir a la institución.

Es importante mencionar acerca del **impacto** positivo que puede tener la investigación en la institución puesto que con los resultados que se obtengan se pueden realizar actividades y mejorar el comportamiento organizacional de los servidores.

Dicha investigación es altamente **factible** pues cuenta con los recursos económicos, tecnológicos y materiales para llevarse a cabo además del interés para investigar la problemática que se está suscitando en la institución y el respaldo y autorización de las autoridades superiores del Gobierno Autónomo Descentralizado Santiago de Píllaro que aportaran los datos necesarios y el tiempo requerido para la aplicación de test.

Esta investigación es **interesante**, puesto que permite conocer la realidad de la problemática que se vive en el área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro, en la provincia de Tungurahua, establecer posibles medidas que se pueden

implementar partiendo del análisis de los datos que deje la presente investigación y de este modo sacar provecho del tiempo invertido.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General.

Analizar la influencia de la inteligencia emocional en el comportamiento organizacional de los servidores públicos del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro, Provincia de Tungurahua.

1.4.2 Objetivos Específicos.

- Determinar el nivel de inteligencia emocional de los servidores públicos del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro, Provincia de Tungurahua.
- Identificar los factores que influyen en el comportamiento organizacional del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro, Provincia de Tungurahua.
- Establecer un documento técnico científico que integre el estudio de la influencia de la inteligencia emocional en el comportamiento organizacional de los servidores públicos del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro, Provincia de Tungurahua.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Con la firme y única intención de saber lo que opinan otros autores acerca de las variables de la presente investigación, se procedió a revisar en los repositorios de la Universidad Técnica de Ambato y en artículos de revistas científicas internacionales detallando de la siguiente forma.

Del repositorio de la Universidad Técnica de Ambato, carrera de Psicología Industrial se encontraron las siguientes investigaciones.

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

Autor: Grace Ivonne Aguiar Muñoz.

LUGAR: Universidad Técnica de Ambato **Ciudad:** Ambato **Año:** 2016

Objetivo

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

Conclusiones:

La inteligencia emocional si influye en el comportamiento organizacional de los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua, debido a su bajo desarrollo, lo que genera conflictos laborales, deficiente comunicación, condiciones de trabajo inestable, relaciones interpersonales deficientes y dificultad en la resolución de problemas.

Los niveles de Inteligencia emocional en los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua son bajos según los resultados emitidos en la aplicación de la encuesta, donde refleja que las competencias de autocontrol, empatía, relaciones interpersonales son las menos desarrolladas por los trabajadores tanto a nivel personal como laboral.

Se determina que entre los factores que influyen en el comportamiento organizacional se encuentran: el carácter individual del trabajador, las deficientes relaciones interpersonales e intergrupales, no tomar las decisiones con responsabilidad en la organización, dificultad al expresarse lo que genera confusiones a los demás, inadecuado manejo de emociones a generando conflictos en el área de trabajo disminuyendo la productividad.

En la institución no existen documentos científicos que evidencien los resultados de la investigación respecto a la inteligencia emocional en el comportamiento organizacional.

Análisis crítico:

La inteligencia emocional es una habilidad indispensable que se va desarrollando con la capacidad de los individuos de esta manera cuando no se desarrolla en los niveles propicios suelen acontecer situaciones que son desfavorables para los colaboradores, puesto que se generan conflictos que son difíciles de resolver lo que influye en el comportamiento organizacional y el desarrollo que pueda alcanzar la institución.

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.

LUGAR: Universidad Técnica de Ambato **Ciudad:** Ambato **Año:** 2016

Objetivo

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

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 antepongan 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 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 una 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.

Análisis Crítico:

Cuando la inteligencia emocional no se desarrolla completamente, puede influir en el clima organizacional de las instituciones y generar conflictos internos los que se reflejan en el cumplimiento de las funciones la satisfacción laboral y la imagen que tiene la comunidad acerca de los servicios que presta la institución.

Para otorgar nivel a la investigación desde el punto de vista científico, se buscó información en revistas especializadas, puesto que estas investigaciones cuentan con validez y estudios estadísticos profundos en las variables de estudio de nuestro tema investigado.

Tema: La inteligencia emocional como elemento estratégico en la empresa

Autor: Allyson, Cali; Isidro, Fierro; Carlos, Sempértegui.

Revista: Revista Ciencia UNEMI

Año de publicación: 2015

Conclusiones:

En el mundo organizacional no es suficiente con tener aptitudes intelectuales para alcanzar el éxito de una empresa. Como se ha podido señalar, los estudios indican que para hacer algo, hay que no sólo saber lo que se tiene que hacer, hay que querer hacerlo y hacerlo bien. Esto no se consigue a base de trabajos individuales o de aferrarse a un determinado camino, se consigue con la colaboración de todas las personas involucradas en la consecución de la meta. Cada uno aporta con un valor determinante en la formación de una estructura sólida, que promueva la superación y el compromiso.

La inteligencia emocional resulta ser un constructo invaluable, debido a que el conocimiento de las emociones y dejarse guiar por ellas con responsabilidad, permite exaltar las relaciones con los demás, que se ligen las habilidades individuales formando un complemento, y por ende el conocimiento intelectual sea expresado y aplicado correctamente.

En cuanto a los líderes de las organizaciones, sobre ellos recae una gran responsabilidad, puesto que son el ejemplo a seguir de sus colaboradores y la forma en la que ellos comuniquen al personal cuales son los objetivos y necesidades que requiere la empresa, será de vital importancia para el cumplimiento de las obligaciones de los mismos. Si los empleados no se sienten identificados con sus superiores o no encuentran una afinidad, pues la relación está destinada al fracaso, y por lo tanto la empresa corre el riesgo de oscilar. Pero si, por el contrario, observan a un líder que se compromete, que se esfuerza y se dedica en sus labores, se sentirán motivados a hacer lo mismo, a querer abarcar un mismo objetivo, conscientes de

que son reconocidos en sus victorias, jamás señalados por sus errores, y que son apoyados a mejorar continuamente.

Estos son los puntos sobre los que una empresa con una cultura organizacional bien desarrollada trabaja, siendo transparente y honesta con su personal, creando un ambiente de superación para todos, en el que se puedan expresar ideas que sean bien recibidas y analizadas para poder ser puestas en práctica, donde no sólo algunos sean los importantes y que el resto deba seguir.

Lo expuesto anteriormente hace referencia a la importancia de la correcta actuación de cada uno de los integrantes de la organización, debido a que se fortalecen mutuamente, como individuos y como grupo, provocando resultados favorables que impulsen el éxito en la empresa.

Análisis Crítico:

Para alcanzar el éxito en las empresas se debe contar con el talento humano idóneo y se trata de personas que sean capaces de desarrollar múltiples habilidades para mejorar la institución y los servicios que brinda, en la actualidad las organizaciones deben permanecer en constante actualización para mantenerse vigentes utilizando el liderazgo, la inteligencia emocional, la comunicación como ventaja competitiva.

Tema: Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES.

Autor: Cira de Pelekais, Angel Nava, y Luis Tirado

Revista: Telos

Año de publicación: 2016

Conclusiones:

En la actualidad las organizaciones para ser productivas, así como para lograr mantenerse y posicionarse en el mercado, deben poseer un personal idóneo a sus actividades operativas y por ende satisfecho de sí mismo y de la organización, en este sentido, los lineamientos de gestión propuestos, se enmarcan sobre la basa que las organizaciones, las PYMES en este caso de estudio, deben hacer énfasis en que sus individuos, gerentes de nivel medio, generen aptitudes personales que los conduzcan a mantener estándares de efectividad organizacional.

En este sentido, los gerentes deben desarrollar sus aptitudes, a través de un adiestramiento constante, utilizando un factor motivacional que les genere sentido de innovación, permitiéndose así, identificar sus emociones y sentimientos categorizadas por la Inteligencia Emocional (IE), la cual permitirá al hombre detectar y manejar habilidades tales como; autoconocimiento emocional, control emocional, automotivación, reconocimiento de las emociones ajenas, así como habilidades para las relaciones interpersonales.

Así, al determinar las habilidades señaladas anteriormente, el individuo identificará sus habilidades y generara su propia percepción de la organización, dando pie así a desarrollar una concienciación de la situación actual de los niveles motivacionales y estilos de comunicación en la organización, lo que le permitirá establecer vínculos de mayor cohesión laboral, identificando así el clima organizacional y/o establecer mejoras en el mismo, según sea el caso. De esta manera el gerente generará valores individuales orientados a: justicia y equidad, aceptación de responsabilidades, participación en la toma de decisiones, tolerancia, celebración de logros, buena administración de recursos, sentido de cooperación,

orden y disciplina razonable, atención a los miembros débiles, así como sentido de pertenencia.

Análisis Crítico:

Es importante que las habilidades de los miembros de una organización se mantengan en constante desarrollo y de este modo no se pierda el interés por mantenerse actualizando habilidades y conocimientos que aportan un plus a la organización, además que se mejora el ambiente laboral y se crea interés por el desarrollo de diferentes competencias personales y organizacionales.

2.2 Fundamentación Filosófica

El propósito de la presente investigación es analizar el problema determinado, tiene un enfoque propositivo que busca establecer soluciones viables y fáciles de ejecutar mediante la realización de una propuesta formal para uso y beneficio de la institución y sus servidores.

2.2.1 Fundamentación Axiológica

En el GAD Municipal Santiago de Píllaro provincia de Tungurahua, los valores organizacionales son de vital importancia para el adecuado comportamiento organizacional, el respeto, la responsabilidad, el trabajo en equipo, la solidaridad son la base para el cumplimiento de las funciones de la institución.

2.2.2 Fundamentación Psicológica.

Esta investigación tiene fundamento psicológico y se basa en los enfoques humanistas de la Psicología Adleriana; que hace hincapié en la necesidad humana y la capacidad de crear un cambio social positivo.

Es también en los enfoques humanistas actuales donde encontramos similitudes con aspectos de la Inteligencia Emocional; estas similitudes se observan

principalmente en el énfasis que dan a dos aspectos clave de la Inteligencia Emocional: por un lado, al trabajo terapéutico con emociones, y por otro a los valores humanos y actitudes prosociales como elemento del proceso psicoterapéutico. Quizás el modelo que explícitamente se refiere a actitudes prosociales como indicador y promotor de la salud mental es el de la Psicología Adleriana. (Oberst y Stewart, 2014, p.2)

De esta forma se puede acotar que la inteligencia emocional no es un simple término que está de moda por el contrario es una habilidad real que se puede ir desarrollando con ímpetu, las emociones siempre han estado presentes en todos los contextos de la vida y aprender a identificar cómo estas influyen en cada persona y en cómo manejarlas adecuadamente para evitar conflictos por la falta de empatía con los demás y la falta de autoconocimiento.

2.2.3 Fundamentación Epistemológica.

Martineaud y Elgehart como se citó en (García y Giménez, 2014) menciona “capacidad para leer nuestros sentimientos, controlar nuestros impulsos, razonar, permanecer tranquilos y optimistas cuando no nos vemos confrontados a ciertas pruebas, y mantenernos a la escucha del otro” (p.3).

La inteligencia emocional es una habilidad que radica en aprender a controlar las emociones en momentos importantes de nuestras vidas y de este modo evitar todo tipo de conflicto intrapersonal e interpersonal.

En las organizaciones es de vital importancia conocer el comportamiento organizacional y la manera cómo influye en los colaboradores y el desempeño efectivo de sus funciones.

El comportamiento organizacional se refiere a las características materiales que debe tener toda organización para poder vivir y operar. En ese sentido, la organización está formada por personas, las personas son los elementos unitarios de las organizaciones, las personas se comportan, a ello se le llama comportamiento individual. Esas personas tienen interrelaciones directas o indirectas, esas relaciones se definen como comportamiento grupal. (Romero, 2013, p.24)

En las organizaciones el comportamiento organizacional puede ser comprendido como la forma en la que la empresa interactúa con el ambiente que lo rodea y de esta manera se puede mantener vigente en el mundo empresarial que es cada vez más globalizado, entender la forma en la que los individuos se comportan es la base para tener mejor clima laboral y obtener las metas propuestas.

2.2.4 Fundamentación Ontológica

La investigación se fundamenta en la realidad que actualmente afrontan los colaboradores en las organizaciones y la forma en la que las emociones pueden generar conflictos sino se manejan a tiempo y de forma adecuada; tener conocimiento acerca de la forma en la que las personas se relacionan en el ambiente laboral y cómo afecta a la organización para alcanzar los objetivos propuestos.

2.3 Fundamentación Legal

La presente investigación está fundamentada de acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador de 2008.- Sección octava Trabajo y seguridad social.

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa,

remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Del Reglamento General de la Ley Orgánica del Servidor Público en el Capítulo I de la Carrera del Servicio 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 adecuadas; permitir su estabilidad y promoción; y, elevar los niveles de eficiencia del Servicio Público.

2.4 Categorías Fundamentales

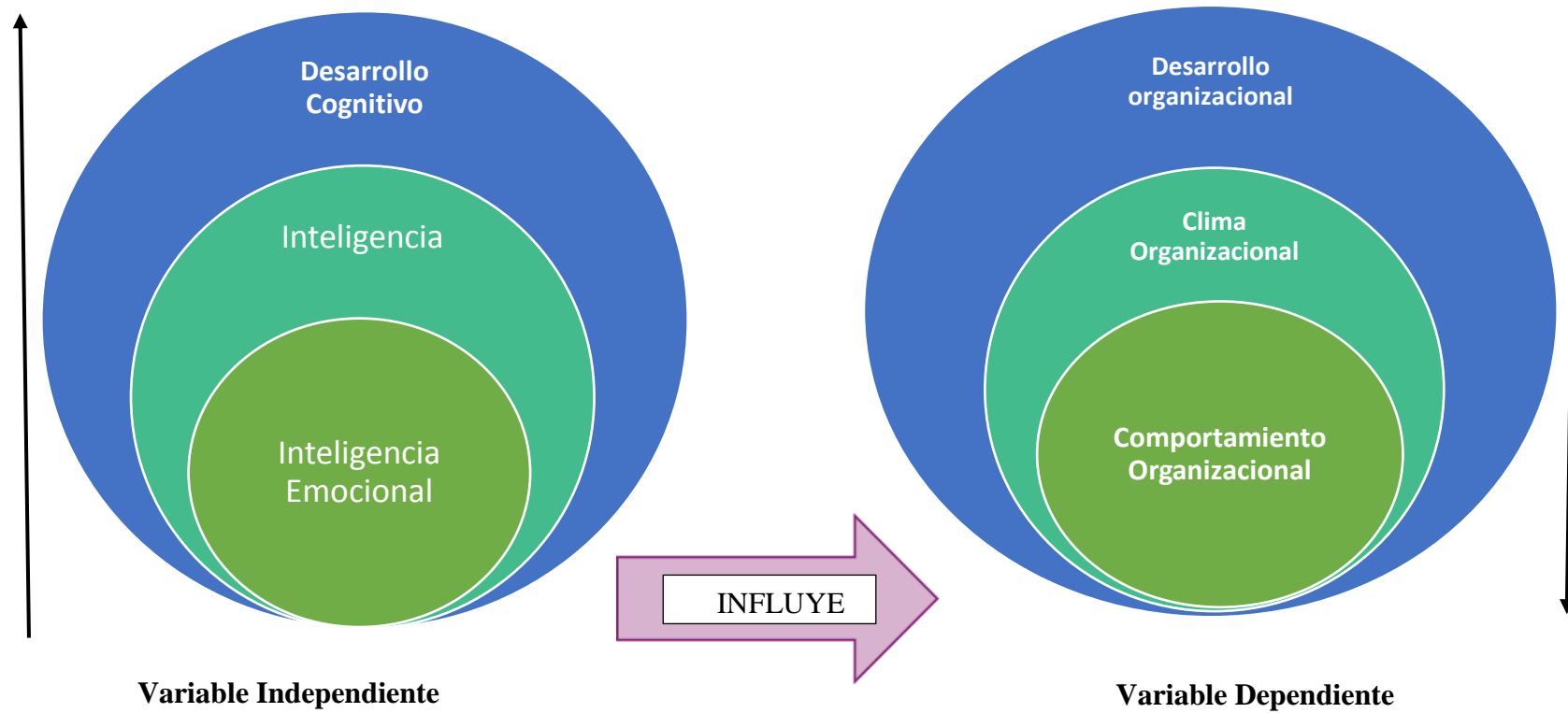


Gráfico N° 2: Categorización de variables
Fuente: Elaboración propia
Elaborado por: (Ospina, 2018)

2.4.1 Constelación de ideas de la Variable Independiente: Inteligencia emocional

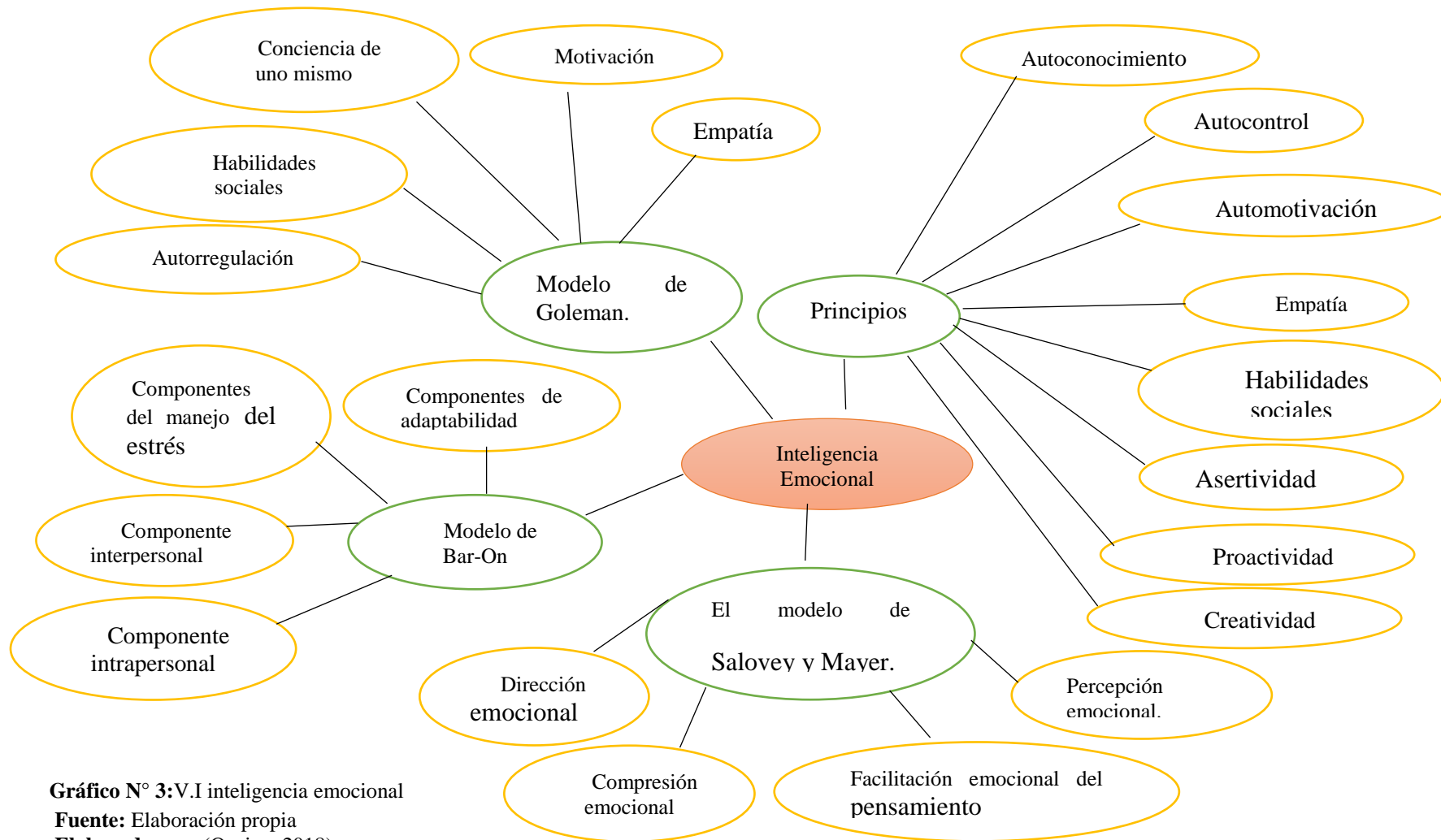


Gráfico N° 3: V.I inteligencia emocional
Fuente: Elaboración propia
Elaborado por: (Ospina, 2018)

2.4.2 Constelación de ideas de la Variable Dependiente: comportamiento organizacional

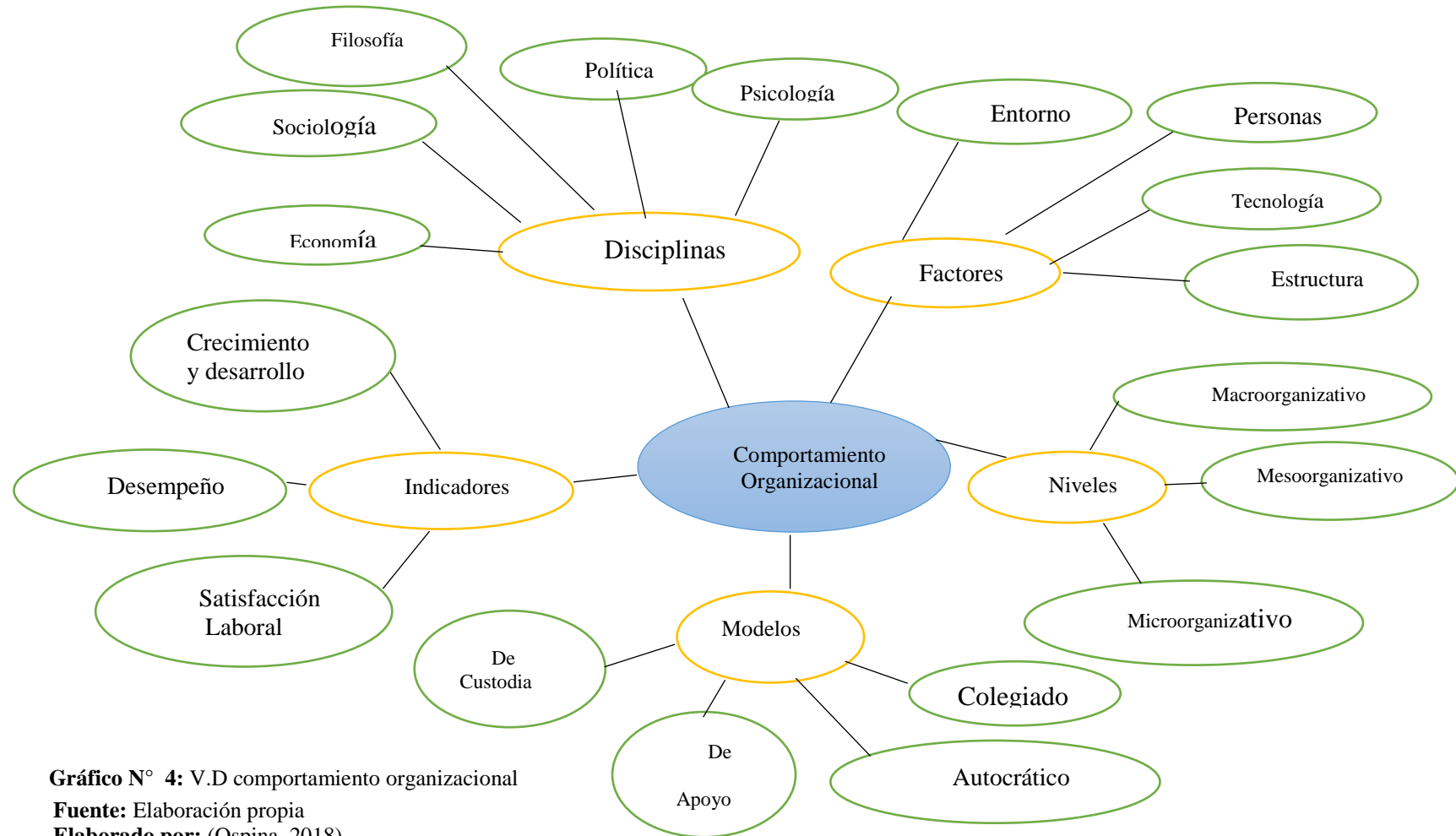


Gráfico N° 4: V.D comportamiento organizacional
Fuente: Elaboración propia
Elaborado por: (Osvina. 2018)

2.5 FUNDAMENTACIÓN

2.5.1 Variable Independiente

2.5.1.1 Inteligencia Emocional

Goleman (2015) afirma: “la Inteligencia emocional Se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones” (p.1). Por lo tanto, la inteligencia emocional se ha convertido en uno de los aspectos fundamentales en las personas ya que cuando se manejan adecuadamente las reacciones a las emociones se evitan posibles conflictos y se mejoran las relaciones con las demás personas.

Salovey y Mayer (como se citó en Goleman 2015) definieron la inteligencia emocional la función de la capacidad de monitorear y regular los sentimientos propios y ajenos, y de utilizar los sentimientos para guiar el pensamiento y la acción. Es así que la inteligencia emocional permite controlar la reacción de las emociones propias y poder relacionarse de mejor manera con lo que respecta a las personas con las que se interactúa en los diferentes ámbitos de la vida cotidianamente.

En lo que respecta a la inteligencia emocional en el ámbito organizacional se han realizado importantes investigaciones que demuestran como en la actualidad este concepto se ha popularizado.

Las investigaciones acerca del concepto de inteligencia emocional aplicado al trabajo y demuestra que quienes alcanzan altos niveles dentro de las organizaciones poseen un gran control de sus emociones, están motivadas y son generadoras de entusiasmo. Saben trabajar en equipo, tienen iniciativa y logran influir en los estados de ánimo de sus compañeros. (Goleman, 2015, p.1)

La inteligencia emocional es una habilidad que todas las personas podemos desarrollar en nuestras vidas y por lo tanto en el trabajo se utiliza para desempeñarse de mejor manera y controlar las diversas situaciones que se presenten.

En las organizaciones se desarrolla las diferentes habilidades que comprenden la inteligencia emocional y de este modo manejar las situaciones difíciles que suelen surgir cotidianamente en las organizaciones.

Se aborda tres grandes temas que se relacionan con el trabajo: las capacidades emocionales individuales, las habilidades para trabajar en equipo y la nueva empresa organizada con inteligencia emocional. Demuestra la importancia de adaptarse a las nuevas condiciones en las empresas modernas, la necesidad del autocontrol en situaciones de estrés y la importancia de ser honesto, integro, responsable. Los gerentes eficaces son emocionalmente inteligentes debidos a su claridad de objetivos, su confianza en sí mismos, su poder de influir positivamente y de leer los sentimientos ajenos. (Goleman, 2015, p.1)

En la actualidad las organizaciones se encuentran interesadas en desarrollar en los colaboradores la inteligencia emocional como ventaja competitiva para alcanzar el desarrollo organizacional que tanto se anhela y se busca, de esta manera permanecer vigentes en el mercado que se globaliza cada día. No basta con las competencias técnicas es necesario tener este tipo de habilidad para manejar situaciones emocionales que pueden generar conflictos.

La inteligencia emocional es una habilidad necesaria para comprenderse a sí mismo y a las demás personas y de esta tener una relación empática que contribuya e la vida cotidiana y en la vida laboral.

La habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual. (Mayer y Salovey, 1997, p.5)

La inteligencia emocional se convierte en una de las mayores habilidades para las personas que logran un desarrollo óptimo y la convierten en una forma de

relacionarse con los demás mediante la comprensión y el manejo de las diferentes emociones que sienten los seres humanos a lo largo de su vida.

En muchas ocasiones los seres humanos no nos percatamos de las emociones que sentimos y dejamos que estas nos dominen ocasionando inconveniente que se pueden convertir en problemas con las personas con las cuales tenemos alguna relación cotidiana o esporádica.

El manejo de las emociones, el darse cuenta de lo que hay detrás de cualquier sentimiento (por ejemplo, el dolor que provoca enfado), para así aprender formas de manejar la ansiedad, enojo, y la tristeza. También se pone énfasis en hacerse cargo de las responsabilidades que generan los actos y las decisiones, y en asumir los compromisos. (Goleman, 2015, p.30)

Cuando se aprende a reconocer en sí mismos y en otras personas las emociones que surgen debido a las circunstancias y los acontecimientos es más fácil controlar la situación de manera que las partes no resulten afectadas y por el contrario se tomen las decisiones adecuadas para el bienestar en general.

La inteligencia emocional es una habilidad completa que se encarga de distinguir las diferentes emociones, comprender cómo afectan y aprender a llevarlas del mejor modo posible.

La inteligencia emocional se utiliza en tres sentidos; por un lado, se refiere a la capacidad para relacionarse con otras personas, así como a la habilidad para regular la información emocional individual. La segunda modalidad implica la organización de todos los aspectos de la personalidad que contribuyen al éxito. Finalmente, se utiliza para describir la habilidad para regular y manejar la información emocional. En términos generales, la IE se refiere a la habilidad para percibir, entender, razonar y manejar las emociones de uno mismo y de los demás. Además, involucra la capacidad de ser consciente de las emociones y de cómo estas afectan e interactúan con las denominadas inteligencias tradicionales. (Gabel, 2014, p.7)

Se puede inferir que la inteligencia emocional es un proceso complejo puesto que este se encarga de varias situaciones como identificar la emoción que se está sintiendo, el modo cómo esta afecta a la persona, cuál sería la forma apropiada de

afrontar la situación para que la emoción no domine a la razón y se pierdan los estribos, es decir mediante la inteligencia emocional se puede aprender a tener plena conciencia de las emociones que sentimos y el camino más efectivo para manejarlas.

La psicología se ha encargado de estudiar a la inteligencia emocional a través de los años desde distintas perspectivas de este modo biológico y cognitivamente se cuenta con información para respaldar a la inteligencia emocional como una de las habilidades que todos los seres humanos deberíamos desarrollar a lo largo de nuestra vida.

Las teorías psicológicas han generado una gama amplia de teorías sobre la IE, las cuales abarcan desde las biológico-neurológicas hasta las cognitivas. La perspectiva biológica o neurológica se centra en el estudio de los umbrales de sensibilidad y control de los estímulos emocionales; mientras que la perspectiva psicológica cognitiva busca entender el significado de los eventos emocionales. La perspectiva psicológica cognitiva presenta, a su vez, tres ramificaciones: la social, la de personalidad y la de las emociones. La primera busca definir las habilidades que ayudan a entender, manejar y actuar a una persona en un contexto social; es decir, la IE se ubicaría dentro del ámbito interpersonal. En el caso de la segunda, se pretende comprender la influencia de las características estables de la personalidad en situaciones diferentes. Y, por último, en el contexto emocional se examina las diferencias de desarrollo del afecto, según las situaciones y características demográficas y culturales. Esta perspectiva y sus tres dimensiones han tenido un importante impacto en el desarrollo de modelos de IE que buscan su relación y su efecto en los diferentes ambientes de acción del individuo; entre ellos, el ambiente organizacional-laboral. (Gabel, 2014, p.12)

La inteligencia emocional se puede analizar desde distintos ámbitos es así que biológicamente se estudia los umbrales emocionales el punto máximo en el cual las personas soportan las emociones y como los estímulos emocionales actúan de forma neurológica lo cual demuestra que las emociones juegan un papel determinante en cada persona; desde el punto de vista Psicológico cognitivo se estudia como una forma para relacionarse de forma efectiva con las personas, se analiza como las

características de la personalidad influyen en la forma en que las personas reaccionan ante diferentes situaciones y por último cómo afecta emocionalmente a cada persona el contexto en el cual se desarrolló su cultura, sus tradiciones, estas perspectivas contribuyen a relacionar la inteligencia emocional en los diferentes ambientes en los que las personas están inmersas uno de ellos el ámbito laboral.

Las organizaciones buscan incorporar al personal idóneo para cada puesto y de este modo se desempeñe de forma adecuada pero también busca personas con habilidades como la inteligencia emocional la cual aporta un plus de empatía y confianza para mejorar las relaciones en las instituciones.

En el ámbito organizacional, el creciente interés en la IE y en su aplicación ha generado una serie de enfoques nuevos. Por un lado, se ha reconocido la importancia de las emociones como parte integral y real de la vida laboral y en el desarrollo del clima organizacional a diferencia de las décadas anteriores, en las que sólo se tomaba en cuenta el coeficiente intelectual (CI). Asimismo, hoy se busca encontrar la solución de problemas a través del manejo de las emociones del trabajador. Estas tendencias han encontrado asidero en las investigaciones que demuestran que la IE es un factor que influye, entre otros, en la efectividad organizacional, el liderazgo, el desarrollo de carreras y el trabajo grupal. (Gabel, 2014, p.8)

En la actualidad las organizaciones son conscientes de la importancia que tiene contar con colaboradores con diversas competencias que además de tener conocimientos del cargo a desempeñar puedan aportar a la organización habilidades y destrezas para mejorar cada día y mantenerse vigente en el mercado es de este modo como la inteligencia emocional contribuye al mejorar las relaciones laborales, la empatía, facilita el trabajo en equipos, el logro de objetivos y se desarrollan habilidades de liderazgo se fortalece la confianza personal y la empresa surge.

Los principales modelos de inteligencia emocional

La inteligencia emocional ha sido motivo de estudio de muchos profesionales que se han encargado de investigar a fondo y desarrollar diversos modelos que sustentan la importancia de su desarrollo como una habilidad para la vida diaria.

Durante la última década, los teóricos han elaborado un gran número de modelos distintos de IE. En términos generales, los modelos desarrollados de IE se han basado en tres perspectivas: las habilidades o competencias, los comportamientos y la inteligencia (Mayer et al. 2000a y b). A su vez, al analizar la perspectiva que ubica la estructura de la IE como una teoría de inteligencia, Mayer et al. (2000a y b) realizan una distinción entre los modelos mixtos y de habilidades. Los modelos mixtos se caracterizan por una serie de contenidos que trascienden el análisis teórico hacia su conocimiento directo y aplicativo (Goleman 1995; Cooper y Sawaf 1997; Bar-On 1997); mientras que los modelos de habilidad se centran en el análisis del proceso de “pensamiento acerca de los sentimientos”, a diferencia de otras posturas que se concentran únicamente en la percepción y regulación de estos. (Salovey y Mayer, 1990, p.13)

La inteligencia emocional se ha convertido en un tema interesante desde que se popularizó hace ya varios años, los diferentes modelos que existen explican desde perspectivas diferentes como: competencias, los comportamientos y la inteligencia, modelos mixtos y de habilidades todos con diferentes posturas pero al final lo que busca explicar es como la inteligencia emocional se puede convertir en la manera adecuada de intervenir las emociones propias y ajenas sin el fin de omitirlas, en cambio sí aprender a interpretarlas y sacar provecho de ello.

Los tres principales modelos de la IE.

Modelo de cuatro-fases de inteligencia emocional o modelo de habilidad

En sus investigaciones, Salovey y Mayer cómo se citó en (Gabel, 2014, p.13) definieron la IE como: “La capacidad para identificar y traducir correctamente los signos y eventos emocionales personales y de los otros, elaborándolos y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas personales y el ambiente”. De este modo

ser emocionalmente inteligentes se trata de comprender lo que ocurre en cada persona cuando una o varias situaciones nos afecta emocionalmente; manejar la reacción de las emociones que sentimos no es sencillo necesita que previamente la habilidad se desarrolle y esto conlleva práctica e interés.

El manejo de la información emocional se realiza mediante un proceso mental es de esta forma que se lo considera como una inteligencia.

El modelo de cuatro-fases de inteligencia emocional o modelo de habilidad concibe a la IE como una inteligencia por ser relacionada con el procesamiento de información emocional, a través de la manipulación cognitiva y conducida sobre la base de una tradición psicomotriz. Esta perspectiva busca identificar, asimilar, entender y, por último, manejar (controlar y regular) las emociones. La IE “representa la aptitud o habilidad para razonar con las emociones y como tal es diferente del logro emocional o competencia emocional. (Mayer y Salovey, 1997, p.15)

El proceso para manejar la información emocional lleva un orden preciso es de este modo que se identifica lo que se siente, se asimila la emoción, se entiende lo que ocurre, y se maneja es decir se regula la emoción, la inteligencia emocional es la capacidad de saber cómo manejar de forma adecuada las emociones que pueden llegar a surgir en los diferentes momentos de la vida.

Las etapas del procesamiento de información son consecutivas y van desde el nivel simple hasta los niveles complejos de este modo se puede lograr el análisis de lo que sentimos y de lo que sienten las otras personas a nivel emocional.

El modelo está compuesto de cuatro etapas de capacidades emocionales, cada una de las cuales se construye sobre la base de las habilidades logradas en la fase anterior. Las primeras capacidades o las básicas son la percepción y la identificación emocional. En términos de desarrollo, la construcción emocional empieza con la percepción de la demanda emocional de los infantes. A medida que el individuo madura, esta habilidad se refina y aumenta el rango de las emociones que pueden ser percibidas. Posteriormente, las emociones son asimiladas en el pensamiento e incluso pueden ser comparadas con otras sensaciones o representaciones. En el nivel consciente, el sistema límbico sirve como un mecanismo de alerta frente a los estímulos. Si el aviso emotivo permanece en el nivel inconsciente, significa que el pensamiento la segunda fase

de habilidades no está siendo capaz de usar las emociones para resolver problemas. Sin embargo, una vez que la emoción está conscientemente evaluada, puede guiar la acción y la toma de decisiones. En la tercera etapa, las reglas y la experiencia gobiernan el razonamiento acerca de las emociones. Las influencias culturales y ambientales desempeñan un papel significativo en este nivel. Finalmente, las emociones son manejadas y reguladas en la cuarta etapa, en términos de apertura y regulación de los sentimientos y emociones con el fin de producir un crecimiento personal y en los demás. Cada etapa del modelo tiene habilidades específicas, que reunidas construyen una definición de la IE: “como la habilidad para percibir y expresar emociones, asimilar emociones en el pensamiento, entender y razonar con emociones, y regular las emociones en uno mismo y en otros”. (Mayer y Salovey, 1997, p 17)

Los seres humanos desde el momento en el que nacemos empezamos a sentir las emociones, pero el proceso va más allá de solo sentir es de este modo desde la infancia se identifican las emociones básicas y en el transcurso de la vida la habilidad se empieza a ser asimilada como pensamientos concretos y precisos. La habilidad no logra desarrollarse sola ni en un tiempo mínimo mucho menos de la forma sencilla, todo el proceso conlleva tiempo y la total voluntad de la persona para construir, mantener y reforzar la capacidad y de este modo entender la emociones y expresar los sentimientos primero en la misma persona y luego en los demás de este modo se facilitan las situaciones que involucran una carga emocional y deben ser tratadas de un modo inteligente para evitar conflictos y malos entendidos.

En el cuadro que se presenta a continuación se explica cada fase del modelo de Mayer & Salovey, es de este modo que en la fase uno; la regulación de las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual se promueve el crecimiento intelectual, emocional así como personal a través de los pensamientos de la persona que aprende a controlar las emociones en diversas situaciones de la vida, en la fase dos; entendimiento y análisis de las emociones; empleo del conocimiento emocional, se comprenden las señales emocionales en las relaciones

interpersonales se encasillan las emociones, se crea relación entre palabra y emoción, en la fase tres; facilitación emocional del pensamiento, al sistema cognitivo ingresan las emociones en forma de señales que causan influencia en la integración de la emoción con la cognición, las emociones ponen el pensamiento y se concentra en información relevante mediante la atención, los estados emocionales cambian lo que percibe el individuo desde lo simple a lo complejo, lo positivo a lo negativo por último la fase cuatro; Percepción, evaluación y expresión de la emoción a través del lenguaje, música, obras de arte y conducta hace referencia al individuo se logra identificar y expresar las emociones en todos los estados propios se diferencia entre expresiones concreta, inconcreta, leal, desleal, de este modo este modelo ayuda a conocer las emociones, manejarlas adecuadamente afrontar situaciones de modo que no se afecte emocionalmente el individuo así como las decisiones que tome y ejecute. Es ideal el previo conocimiento y control de las emociones propias una vez se logra este objetivo a nivel individual se puede empezar a identificar diversas emociones en las personas que nos rodean, así como la forma adecuada de manejar la situación.

Cuadro N° 1: Modelo de cuatro-fases de inteligencia emocional de Mayer y Salovey

Categoría 1	Categoría 2	Categoría 3	Categoría 4
<i>La regulación de las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual</i>			
La habilidad para estar abierto a los sentimientos, tanto a los placenteros como a aquellos que no lo son.	La habilidad para emplear reflexivamente o desprenderse de una emoción, dependiendo de su naturaleza informativa o utilitaria.	La habilidad para monitorear reflexivamente las emociones personales; así como el reconocimiento de cuán claras, influenciables o razonables son.	La habilidad para manejar las emociones en uno mismo y en otros, mediante el control de las emociones negativas y la focalización en las placenteras; tener que reprimir o exagerar la información transmitida.

<i>Entendimiento y análisis de las emociones; empleo del conocimiento emocional</i>			
La habilidad para describir las emociones y reconocer las representaciones de estas en las palabras. Por ejemplo, la relación entre querer y amar.	La habilidad para interpretar los significados de las emociones con respecto a las relaciones (por ejemplo, la tristeza casi siempre acompaña a la pérdida).	La habilidad para entender los sentimientos complejos; por ejemplo, la ambivalencia.	La habilidad para reconocer las transiciones entre las emociones, tales como la transición de la ira a la satisfacción o de la ira a la timidez.
<i>Facilitación emocional del pensamiento</i>			
Las emociones dan prioridad al pensamiento, por medio de dirigir la atención a la información importante.	Las emociones están lo suficientemente disponibles como para que puedan ser generadas como ayuda para el juicio y la memoria concerniente a los sentimientos.	El ánimo emocional modula los cambios en el individuo: de optimista a pesimista, lo cual alienta el reconocimiento de múltiples puntos de vista.	Los estados emocionales se diferencian y fomentan métodos de solución de problemas (ejemplo, la felicidad facilita el razonamiento inductivo y la creatividad).
<i>Percepción, evaluación y expresión de la emoción</i>			
La habilidad para identificar la emoción en nuestros estados físicos, sentimentales y reflexivos.	La habilidad para identificar las emociones en otras personas, objetos, situaciones, etc., a través del lenguaje, sonido, apariencia y comportamiento.	La habilidad para expresar las emociones con precisión y para expresar las necesidades de aquellos sentimientos.	La habilidad para discriminar entre sentimientos; por ejemplo, expresiones honestas <i>versus</i> deshonestas.

Fuente: (Mayer y Salovey 1997)

Elaborado por: (Gabel, 2014)

Modelo de las competencias emocionales

Uno de los autores reconocidos cuando hablamos de inteligencia emocional sin duda es Daniel Goleman y en el modelo que ese autor plantea se estudia las competencias emocionales un término que es muy popular en la actualidad en distintos ámbitos uno de ellos el empresarial.

Goleman, por su parte, definió la IE como la capacidad para reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, motivarnos y monitorear nuestras relaciones. El modelo de las competencias emocionales (CE) (Goleman 1998) comprende una serie de competencias que facilitan a las personas el manejo de las emociones, hacia uno mismo y hacia los demás. Este modelo formula la IE en términos de una teoría del desarrollo y propone una teoría de desempeño aplicable de manera

directa al ámbito laboral y organizacional, centrado en el pronóstico de la excelencia laboral. Por ello, esta perspectiva está considerada una teoría mixta, basada en la cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia; es decir, incluye procesos psicológicos cognitivos y no cognitivos (Mayer *et al.* 2001, Matthews *et al.* 2002, p.16).

La capacidad para entender los sentimientos propios y manejarlos de la mejor forma hace que seamos capaces de ver más allá de un problema y de esta forma podemos ser consciente de cómo una determinada situación nos afecta, aprender a motivarnos y controlar las emociones hace que llevar relaciones interpersonales sea fructífero y menos complicado lo cual se valora en todos los ámbitos siendo uno de ellos el ambiente laboral puesto que no es posible separar a las personas de lo que sentimos durante una jornada de trabajo pero si se puede incentivar a que las emociones sean controladas de la mejor forma posible y evitar actuar de manera impulsiva.

Este modelo consta de cuatro dimensiones dos intrapersonales lo cual es fundamental que primero se aprenda a reconocer las emociones en uno mismo y dos dimensiones interpersonales lo que facilita llevar relaciones con otras personas desde el punto de vista emocional y facilita situaciones en todos los aspectos de la vida.

El modelo original de Goleman consistió en cinco etapas, las cuales posteriormente se redujeron a cuatro grupos con veinte habilidades cada uno: 1) *autoconciencia*, el conocimiento de nuestras preferencias, sensaciones, estados y recursos internos; 2) *autocontrol*, manejo de nuestros sentimientos, impulsos, estados y obligaciones internas; 3) *conciencia social*, el reconocimiento de los sentimientos, preocupaciones y necesidades de otros y 4) *manejo de las relaciones*, la habilidad para manejar bien las relaciones y construir redes de soporte investigaron y verificaron las cuatro dimensiones de competencias y 18 habilidades sociales y emocionales (Goleman 2001, Boyatis *et al.* 2000, p. 16).

Las etapas del modelo de competencias emocionales inician con la autoconciencia; darse cuenta en el momento de que emociones, sentimientos está

generando en el interior determinada situación, el autocontrol hace referencia a la forma en la cual somos capaces de llevar lo que se está sintiendo no dejarnos llevar ciegamente por los impulsos del momento, la conciencia social es escalar y aprender a notar en las demás personas las preocupaciones, alegrías, sentimientos y cómo los afectan en su interior puesto que al ser diferentes vamos a reaccionar de maneras distintas ante determinadas situaciones, y el manejo de las relaciones permite crear lazos con otras personas comprender cómo se sienten y brindar el apoyo genera confianza y mejora la comunicación y la forma de relacionarse.

Las competencias que se contemplan en el modelo de Goleman se desarrollan en cada persona de forma distinta, pero con el objetivo común de ser emocionalmente inteligentes.

El modelo de Goleman concibe las competencias como rasgos de personalidad. Sin embargo, también pueden ser consideradas componentes de la IE, sobre todo aquellas que involucran la habilidad para relacionarse positivamente con los demás. Esto es, aquellas encontradas en el grupo de conciencia social y manejo de relaciones. (Goleman, 2001, p.16)

Como rasgos de la personalidad estas competencias tienen un papel importante para que las personas tengan pleno conocimiento de cómo sus emociones actúan en su personalidad y cuál es la mejor manera de manejarlas, el propósito no es evadir los sentimientos es aprender a manejar las situaciones que nos afectan y también conocer como las personas se ven afectadas emocionalmente.

Cuadro N° 2: Modelo de Competencias Emocionales

Inventario de habilidades emocionales
<p>Autoconciencia (<i>self-awareness</i>)</p> <ul style="list-style-type: none">• Autoconciencia emocional: reconocimiento de nuestras emociones y sus efectos.• Acertada autoevaluación: conocimiento de nuestras fortalezas y limitaciones.• Autoconfianza: un fuerte sentido de nuestros méritos y capacidades.
<p>Autodirección (<i>self-management</i>)</p> <ul style="list-style-type: none">• Autocontrol: control de nuestras emociones destructivas e impulsos.• Fiabilidad: muestra de honestidad e integridad.• Conciencia: muestra de responsabilidad y manejo de uno mismo.• Adaptabilidad: flexibilidad en situaciones de cambio u obstáculos.• Logro de orientación: dirección para alcanzar un estándar interno de excelencia.• Iniciativa: prontitud para actuar.
<p>Aptitudes sociales (<i>social-awareness</i>)</p> <ul style="list-style-type: none">• Influencia: tácticas de influencia interpersonal.• Comunicación: mensajes claros y convincentes.• Manejo de conflicto: resolución de desacuerdos.• Liderazgo: inspiración y dirección de grupos.• Cambio catalizador: iniciación y manejo del cambio.• Construcción de vínculos: creación de relaciones instrumentales.
<p>Relaciones de dirección (<i>relationship management</i>)</p> <ul style="list-style-type: none">• Trabajo en equipo y colaboración.• Creación de una visión compartida en el trabajo en equipo.• Trabajo con otros hacia las metas compartidas.

Fuente: (Boyatzis *et al.* 2000)

Elaborado por: (Gabel, 2014)

En el cuadro n° 2 analizamos las cuatro dimensiones y las habilidades sociales y emocionales que las conforman, autoconocimiento; conocernos a fondo tener plena conciencia de las fortalezas y debilidades, autocontrol; tener iniciativa, motivarse para conseguir un logro, adaptarse a cada situación y aprender de ella, aptitudes sociales; manejar los conflictos de forma equitativa es un mediador efectivo, tener capacidad para liderar grupos y ganarse a los seguidores, comunicarse adecuadamente, relaciones de dirección; trabajar y colaborar en equipo esforzarse

por el bien común crear sinergia compartir responsabilidades y aportar ideas creativas.

Modelo de la inteligencia emocional y social

El modelo de inteligencia emocional y social expone una investigación en la cual se considera que la influencia de la capacidad que tenemos para afrontar las situaciones del medio es un conjunto de habilidades y conocimientos que aprendemos a desarrollar con el paso del tiempo.

Bar-On (1997), por su parte, ha ofrecido otra definición de IE tomando como base a Salovey y Mayer (1990). La describe como un conjunto de conocimientos y habilidades en lo emocional y social que influyen en nuestra capacidad general para afrontar efectivamente las demandas de nuestro medio. Dicha habilidad se basa en la capacidad del individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva (Caruso *et al.* 1999; Mayer y Salovey 1995; Bar-On 1997, p. 18).

La manera en que afrontamos las situaciones emocionales determina el éxito o fracaso de nuestras vidas y actividades de esta forma desarrollar habilidades para mejorar las relaciones se ha convertido en una necesidad, en el momento en que aprendemos a comprender las emociones se pueden controlar y expresar eficientemente.

La forma en la cual las personas aprenden a relacionarse con su medio ambiente tiene relación directa con las habilidades sociales lo que permite crear vínculos fuertes. Al ser seres sociables la inteligencia emocional se convierte en un medio que facilita en gran medida involucrarse con otras personas.

El modelo de Bar-On, Inteligencias no cognitivas (EQ-i) se fundamenta en las competencias, las cuales intentan explicar cómo un individuo se relaciona con las personas que le rodean y con su medio ambiente. Por tanto, la IE y la inteligencia social son consideradas un conjunto de factores de interrelaciones emocionales, personales y sociales que influyen en la habilidad general para adaptarse de manera activa a las presiones y demandas del ambiente (Bar-On 2000). En este sentido, el modelo “representa un conjunto de conocimientos utilizados para enfrentar la vida efectivamente” (Mayer *et al.* 2000b, p. 402). El

modelo de Bar-On está compuesto por cinco elementos: 1) *el componente intrapersonal*, que reúne la habilidad de ser consciente, de comprender y relacionarse con otros; 2) *el componente interpersonal*, que implica la habilidad para manejar emociones fuertes y controlar sus impulsos; 3) *el componente de manejo de estrés*, que involucra la habilidad de tener una visión positiva y optimista; 4) *el componente de estado de ánimo*, que está constituido por la habilidad para adaptarse a los cambios y resolver problemas de naturaleza personal y social; y, por último, 5) *el componente de adaptabilidad o ajuste* (Bar-On, 1997, p.18).

Los componentes de este modelo son el resultado de la interrelación de la Inteligencia Emocional y la inteligencia social las cuales permiten adaptarse al medio en el que se desenvuelven las personas, el componente intrapersonal permite relacionarse con los demás, el componente interpersonal encargado de conocernos tal cual somos, el componente de manejo del estrés sumamente importante para mantener una actitud positiva ante las dificultades, el componente de estado de ánimo que contribuye a solucionar dificultades sociales y personales, y el componente de ajuste que permite adaptarse a los cambios que surjan.

Las capacidades en este modelo se dividen en 2 tipos; las básicas y las facilitadoras; estas se relacionan entre sí de forma positiva y dependen mutuamente para mantenerse y evolucionar.

Además, Bar-On dividió las capacidades emocionales en dos tipos principales: 1) las capacidades básicas (*core factors*), que son esenciales para la existencia de la IE: la autoevaluación, la autoconciencia emocional, la asertividad, la empatía, las relaciones sociales, el afrontamiento de presiones, el control de impulsos, el examen de realidad, la flexibilidad y la solución de problemas; y (2) las capacidades facilitadoras (*facilitators factor*), que son el optimismo, la autorrealización, la alegría, la independencia emocional y la responsabilidad social. Cada uno de estos elementos se encuentra interrelacionado entre sí. Por ejemplo, la asertividad depende de la autoseguridad; mientras que la solución de problemas depende del optimismo, del afrontamiento de las presiones y de la flexibilidad. (Bar-On, 2000, p.375)

En los tipos principales de capacidades para la existencia de la inteligencia emocional se encuentran capacidades básicas para el óptimo desarrollo de la

habilidad es así como la asertividad, la empatía, control de impulsos son aspectos fundamentales para manejar las emociones propias y comprender las de los demás; mientras que las capacidades facilitadoras son aquellas que permiten que la persona tenga confianza en sí como tal y se puedan desenvolver efectivamente las capacidades se relacionan de tal manera que dependen mutuamente de su correcto desarrollo .

Los modelos de inteligencia emocional que han sido explicados en esta investigación tienen bases de estudio y análisis diferentes por una parte se encuentran los netamente emocionales mientras que los mixtos se alternan con habilidades mentales.

En resumen, los modelos de inteligencia emocional sobre habilidad mental y mixtos parten de dos bases distintas de análisis. Los modelos de habilidades se centran en las emociones y sus interacciones con el pensamiento, mientras que los mixtos alternan las habilidades mentales con una variedad de otras características (Mayer *et al.*, 2000, p.19).

Los modelos de habilidad mental se centran en las emociones como eje de su desarrollo a diferencia de los modelos mixtos que se alternan con habilidades de carácter mental y otras características para el óptimo desarrollo de la inteligencia emocional como capacidad del ser humano para sobrellevar situaciones emocionalmente complicadas.

Cuadro N° 3: El modelo Bar-On de la inteligencia no-cognitiva

El modelo Bar-On de la inteligencia no-cognitiva Componente intrapersonal (<i>intrapersonal component</i>) Evalúa la autoidentificación general del individuo, la autoconciencia emocional, la asertividad, la autorealización e independencia emocional, la autoconciencia (<i>emotional self-awareness</i>), la autoevaluación (<i>self regard</i>).
Componente interpersonal (<i>interpersonal component</i>) La empatía, la responsabilidad social, las relaciones sociales.
Componente de manejo de emociones (<i>stress management component</i>) La capacidad para tolerar presiones (<i>tolerance stress</i>) y la capacidad de controlar impulsos (<i>impulse control</i>).
Componente de estado de ánimo El optimismo (<i>optimism</i>) y la satisfacción (<i>happiness</i>).
Componente de adaptación-ajuste (<i>adaptability</i>) Este componente se refiere a la capacidad del individuo para evaluar correctamente la realidad y ajustarse de manera eficiente a nuevas situaciones, así como a su capacidad para crear soluciones adecuadas a los problemas diarios. Incluye las nociones de prueba de la realidad (<i>reality testing</i>), flexibilidad (<i>flexibility</i>) y capacidad para solucionar problemas (<i>problem solving</i>).

Fuente: (Bar-On *et al.* 2000)

Elaborado por: (Gabel, 2014)

2.5.1.2 Inteligencia

La inteligencia es considerada como la capacidad que poseen los seres humanos para pensar y desarrollar habilidades intelectuales para la convivencia y relacionarse en varios ámbitos de la vida.

En psicología, la inteligencia se define como la capacidad de adquirir conocimiento o entendimiento y de utilizarlo en situaciones novedosas. En condiciones experimentales se puede medir en términos cuantitativos el éxito de las personas para adecuar su conocimiento a una situación o al superar una situación específica. (Ponce y Sanmartín, 2010, p.12)

La inteligencia se ha convertido en un factor clave en la vida de las personas y en las culturas puesto que entre mayor inteligencia demuestre alguien va a ser admirado por las personas.

Gadner (como se citó en Ponce y Sanmartín, 2010) afirma: la inteligencia es la Capacidad de resolver problemas o elaborar productos que sean valiosos en diferentes culturas. Es así que la inteligencia es una de las capacidades de mayor

valor por la sociedad puesto que es sinónimo de conocimiento, adaptación, creatividad y adaptabilidad.

Las personas poseemos la capacidad de desarrollar la habilidad de la inteligencia a lo largo de nuestras vidas. Ponce y Sanmartín, (2010) mencionan que “una conducta inteligente es aquella que enfrenta y satisface con éxito los desafíos internos o externos que encuentran a su paso” (p.12). La inteligencia también abarca controlar adecuadamente situaciones en las cuales intervienen las emociones.

La inteligencia es considerada como la habilidad para razonar de forma correcta y realizar actividades de tipo mental con el paso de los años han surgido nuevas investigaciones y en ellas se fundamentan inteligencias de diferentes tipos que están presentes en las personas unas más desarrolladas que otras.

Por mucho tiempo, el término de inteligencia se utilizaba para denotar únicamente la habilidad cognitiva para aprender y razonar. Aunque existen diferentes tipos de inteligencia, en términos generales este concepto implica la reunión de información, y el aprendizaje y el razonamiento sobre esta información; es decir, la habilidad mental asociada con las operaciones cognitivas. (Gabel, 2014, p.7)

La inteligencia interviene en cada proceso cognitivo de los seres humanos como el aprendizaje, el razonamiento, la asociación de información los cuales permiten incrementar conocimientos de índoles diferentes y esto genera la necesidad de seguir investigando y adquiriendo nuevas experiencias para la vida.

Araya (2014) afirma que la inteligencia es “La cualidad mental que consiste en la capacidad para aprender de la experiencia, resolver problemas y utilizar el conocimiento para adaptarse a las situaciones nuevas” (p.4). La inteligencia es la capacidad de profundizar en cada situación, y aprender de los momentos vividos, ser cada día mejor y utilizar las vivencias para fortalecer la manera en la cual nos desarrollamos.

Araya (2014) “Aptitud de las personas para desarrollar pensamiento abstracto y razonar, comprender ideas complejas, resolver problemas y superar obstáculos, aprender de la experiencia y adaptarse al ambiente. Competencia humana para desarrollar pensamientos analíticos racionales” (p.4). La inteligencia es la cualidad que poseemos para razonar de forma apropiada en base al análisis de las diversas situaciones a las cuales nos enfrentamos, formar un criterio acerca de la realidad que afrontamos y adaptarnos a cambios para mejorar nuestro estado y conocimientos.

Mayer (como se citó en Araya, 2014) afirma que “La capacidad para pensar y para desarrollar el pensamiento abstracto, como capacidad de aprendizaje, como manipulación, procesamiento, representación de símbolos, capacidad para adaptarse a situaciones nuevas, o para solucionar problemas”. La inteligencia se considera como la capacidad de pensar de forma abstracta, habilidad para el desempeño eficiente, facilidad para aprender, comprender, retener información.

La idea que se tiene acerca de la inteligencia es la de buenas calificaciones, obtener reconocimientos en materias como: matemáticas, química, física, ser sobresalientes en los estudios, pero la realidad es diferente la inteligencia es la cualidad que todas las personas desarrollamos y que permiten que cada día aprendamos algo diferente.

Aptitud para aprender y como forma de comportarse. El niño inteligente era el que obtenía buenas notas en la escuela” (Binet, citado del libro de O’Conor, 1999: 122). “Proceso complejo y evolutivo de adaptación al medio, determinado por estructuras psicológicas que se desarrollan en el intercambio entre el niño y su ambiente. (Piaget, citado de Schneider, 2003: 22). Capacidad de resolver problemas o elaborar productos que sean valiosos en una u otras culturas. (Gardner, 1983, 26)

La facultad intelectual que permite comprender ideas, procesos, fenómenos, sucesos y relaciones de esta forma la inteligencia ha ido evolucionando con el paso del tiempo y con las investigaciones realizadas ahora se conoce que la habilidad de comprender y realizar acciones efectivas utilizando la capacidad de memoria, y las experiencias previas, la inteligencia puede ser aprendida y mejorada a través del ejercicio, es así como se va desarrollando a lo largo de la vida.

Una de las investigaciones de mayor importancia acerca de la inteligencia es la realizada por Gardner quien da a conocer que existen distintos tipos de inteligencias y que son diferentes entre sí, todos poseemos estas ocho inteligencias, las desarrollamos de diferente forma y en diferente nivel.

Es de suma importancia que reconozcamos y alimentemos todas las inteligencias humanas y todas las combinaciones de inteligencias, todos somos tan diferentes en parte porque todos poseemos combinaciones distintas de inteligencias. Si reconocemos este hecho, creo que al menos tendremos las posibilidades de enfrentarnos adecuadamente a los numerosos problemas que se nos plantean en esta vida. (Gardner, 1987, 14)

Todas las manifestaciones de inteligencia son importantes de allí que estas nos permiten seguir en constante evolución y adaptación, aprender es necesario en nuestro entorno para afrontar cada situación que surja en la vida cotidiana y la vida laboral, al ser personas racionales independientes, tenemos habilidades diferentes que vamos desarrollando y mejorando para nuestro beneficio y progreso.

Según (Ponce y Sanmartín, 2014) afirman “la inteligencia tiene cuatro funciones principales; permite anticipar los sucesos que van a ocurrir, construye estructuras importantes para desarrollar diversas habilidades, codifica y descodifica información de forma versátil y efectiva, establece relaciones y potencializa la habilidad para hacer comparaciones objetivas”.

Funciones principales de la inteligencia

a) La Inteligencia Anticipa: Permite prever lo que puede o va a ocurrir, evitando reaccionar a último momento. El animal no puede representarse, salvo en forma extremadamente rudimentaria, las consecuencias (ley de causa-efecto) de una situación, ya que vive mentalmente solo en el instante presente.

b) La Inteligencia Construye: La inteligencia es activa; trabaja con los datos de la experiencia, tanto si la actividad es manual como si es intelectual; el ser humano construye estructuras de pensamiento que le permiten avanzar en el conocimiento de la realidad.

c) La Inteligencia crea y se vale de símbolos: Las palabras, las cifras, los códigos sustituyen a los objetos que representan y son utilizados e interrelacionados por el pensamiento sin necesidad de referencia permanente al mundo real.

d) La Inteligencia establece relaciones: Entre datos diversos, alejados en el tiempo y en el espacio. La habilidad de hacer comparaciones entre ideas o hechos aparentemente extraños, caracteriza al razonamiento y la invención, así como a la mayoría de los actos considerados inteligentes.

Según (Ponce y Sanmartín, 2014) “la pedagogía se encarga de realizar una serie de técnicas que contribuyen a tener un aprendizaje dinámico, práctico y eficaz”.

Desarrollo de la inteligencia.

La pedagogía es la ciencia que estudia la educación humana y elabora técnicas que faciliten el aprendizaje; los pedagogos muestran gran interés en los diferentes aspectos relacionados con la inteligencia y sus factores condicionantes, tanto psicológicos y biológicos como socio-culturales. Algunos de estos condicionantes son:

Factores Hereditarios: El carácter hereditario no significa una relación lineal ni que se encuentre predeterminado. La combinación de genes ofrece multitud de posibilidades. Estudios realizados con gemelos idénticos (monocigóticos) y mellizos (dicigóticos) ayudan establecer estas diferencias. Es un factor importante, no determinante.

Burt había estudiado a 21 parejas de gemelos idénticos separados y mediante un test de inteligencia notificó que la correlación del CI era de 0,771, luego en dos estudios posteriores, con un mayor número de parejas, la correlación permanecía invariable.

Factores Biológicos: la migración de mayor densidad de neuronas especializadas en almacenar conocimiento, desde el tronco encefálico hacia la corteza cerebral, crea conexiones sinápticas entrelazadas en los primeros meses de vida.

Factores Ambientales: El entorno del individuo es crucial para el desarrollo de la inteligencia; situaciones muy opresivas pueden limitarla al generar inestabilidad emocional. El medio socio cultural es muy importante en el desarrollo intelectual de un individuo. Un sujeto que crezca en un ambiente con adecuados estímulos cognitivos puede desarrollar mayores aptitudes intelectuales frente a un sujeto que se crie en un ambiente con pobreza de estímulos. (Educación, Motivación y Salud y Hábitos saludables)

Los factores condicionantes de la inteligencia son: hereditarios; los genes otorgan variedad de posibilidades es deber aclarar que son un factor no determinante, Biológicos; las conexiones sinápticas que se forman en los primeros meses de gestación, y los factores ambientales donde el lugar en el cual el individuo se desarrolla fomenta o limita el desarrollo intelectual.

2.5.1.3 Desarrollo cognitivo

A lo largo de la vida los seres humanos experimentamos cambios para nuestra evolución por lo tanto el aspecto cognitivo desarrollamos habilidades valiosas que nos permiten relacionarnos positivamente.

Desarrollo cognitivo es el conjunto de transformaciones que se dan en el transcurso de la vida, por el cual se aumentan los conocimientos y habilidades para percibir, pensar y comprender, estas habilidades son utilizadas para la resolución de problemas prácticos de la vida cotidiana. (Linares, 2007, p.2)

Las transformaciones que se dan a lo largo de la vida a nivel cognitivo, son las que nos facilitan de cierto modo poder crecer como personas afrontar situaciones difíciles de manera práctica, analizando, comprendiendo y tomando decisiones acertadas y beneficiosas.

Existen dos enfoques del desarrollo cognitivo que serán expuestos en el presente trabajo investigativo para la adecuada comprensión del término, los autores de estos enfoques son Piaget y Vygotsky.

La equilibración es el responsable del desarrollo cognitivo del aprendiz. Este se da como resultado de la acomodación (reestructuración de los esquemas de asimilación existentes), por medio de un proceso equilibrador asimilación/acomodación, incrementando su adaptación al medio. El aprendizaje se construye cuando el esquema de asimilación sufre acomodación en interacción con el medio físico y sociocultural. La asimilación involucra el nuevo conocimiento al antiguo y la acomodación a lo que no ha sido previsto. (Moreira, 1997, p.10)

El enfoque de Piaget acerca del desarrollo cognitivo expresa que mediante la equilibración es posible adaptarse al medio ambiente en el cual nos desenvolvemos, el desarrollo cognitivo es un aspecto fundamental del desarrollo humano, susceptible de ser estimulado, entrenado, y desarrollado.

Por su parte Vygotsky manifiesta que el desarrollo cognitivo se da por intervención de las relaciones sociales en los procesos cognitivos.

El desarrollo cognitivo se da por la conversión de las relaciones sociales (nivel social) en procesos mentales superiores (nivel individual), determinada por la internalización de instrumentos y sistemas de signos (lenguaje), construidos social, histórica y culturalmente por medio de la interacción social, en la que al menos dos personas negocian significados. (Moreira, 1997, p.10)

El desarrollo cognitivo, se da por la interacción social en el medio en el cual el individuo convive con otras personas y aprende a desarrollar los procesos cognitivos como la inteligencia, creatividad y lenguaje que le permiten crear relaciones, solucionar problemas, tomar decisiones.

Moreira (como se citó en Martínez, Arrieta y Meleán, 2012.) afirman “Ambos enfoques se interesan por el desarrollo cognitivo. En líneas generales, para ambos, el conocimiento es un proceso de interacción entre el aprendiz y el medio, sea éste físico, social, histórico y cultural”. El desarrollo cognitivo tiene relación profunda con el ambiente en el cual las personas se desarrollan de tal forma que el conocimiento es el resultado de la interacción del individuo y su entorno social.

Por medio de la cognición percibimos el entorno y aprendemos a recordar la información adquirida, todo a partir de un proceso cerebral en el cual se interpreta la información y se le atribuye un significado.

Linares (2007) afirma: “LA COGNICIÓN. - Es un proceso psicofisiológico, mediante el cual se recibe la información, se procesa y se entrega un tipo de respuesta. Intervienen a su vez otros procesos como: La percepción, la memoria, el razonamiento, la reflexión” (p.2).

Linares (2007) p.2 menciona que existen otros procesos que intervienen en la cognición y estos son:

- a) La percepción. - Proceso mediante el cual el niño descubre, organiza e interpreta la información procedente del medio externo y del medio interno.

b) La memoria. - es una función cognitiva, es un proceso por el cual se adquiere, retiene, registra, reproduce y se consolida una información.

Modalidades:

1. Memoria declarativa o cognitiva- lóbulo temporal derecho.

a). Memoria factual. - registra hechos personales.

b). Memoria perceptiva. - sensorial.

2. memoria semántica - lóbulo temporal izquierdo.

3. memoria de procedimientos - probable: lóbulo parietal y frontal.

c) El razonamiento. - A través del cual el niño hace inferencias necesarias y llega a conclusiones.

d). La reflexión. – Es la valoración de la calidad de ideas, pensamientos, emociones etc.

Procesos como la percepción, memoria, razonamiento, y reflexión son las facultades que componen la cognición y mediante estos procesar la información mediante las funciones mentales.

Percepción; captar estímulos del entorno mediante los sentidos y transmitirlo a niveles superiores del sistema nerviosos, memoria; almacenamiento y recuperación de la información en momentos claves, razonamiento; indispensable para para resolver conflictos y alcanzar objetivos, reflexión; proceso que permite pensar detenidamente y tomar decisiones.

Linares (2007) p.3 pone de manifiesto que las áreas de la conducta cognoscitiva son.

El desarrollo de la conducta cognoscitiva es la combinación de las siguientes áreas:

- a) Maduración. - diferenciación del sistema nervioso. “el desarrollo psíquico es una construcción progresiva que se produce por interacción entre el individuo y su medio ambiente.”
- b) Experiencia. - proceso de interacción con el mundo físico.
- c) Transmisión social. - cuidados, educación, estimulación
- d). Equilibrio. - es la autorregulación de la adaptación cognoscitiva “el principio supremo del desarrollo mental”.

2.5.2 Variable Dependiente

2.5.2.1 Desarrollo Organizacional

Uno de los conceptos manejados en las organizaciones es el que respecta al desarrollo organizacional el cual representa una meta constante para las organizaciones.

Se puede decir que el desarrollo organizacional es una mezcla de ciencia y arte, lo cual lo convierte en una disciplina apasionante. Es un área de acción social a la vez que de investigación científica. Junto con el estudio del desarrollo organizacional, se estudia una amplia temática que incluye los efectos del cambio, los métodos del cambio organizacional y los factores que influyen sobre el éxito del desarrollo organizacional. (Guizar, 2013, p. 5)

El desarrollo organizacional es un proceso planificado de cambio en la organización que debe ser conducido por los altos directivos con el fin de mejorar la efectividad, el sustento básico del proceso del desarrollo organizacional es el cambio en el comportamiento humano.

Las organizaciones se enfrentan cada día a un ambiente globalizado y en continuo desarrollo por lo tanto una de las respuestas a este proceso de cambio es el desarrollo organizacional.

El Desarrollo Organizacional es una respuesta al cambio, una estrategia de carácter educacional que tiene la finalidad de cambiar creencias, actitudes, valores y estructuras de las organizaciones, de modo que puedan adaptarse mejor

a las nuevas tecnologías, a los nuevos desafíos y al ritmo vertiginoso del cambio. Bennis (como se citó en Guizar 2013)

Es así que el desarrollo organizacional tiene por meta generar cambio en el comportamiento organizacional lo cual no es nada fácil puesto que dicho cambio toma tiempo y se debe emplear estrategias efectivas.

El esfuerzo realizado desde los altos mandos de la organización son los que permiten manejar los procesos de solución de conflictos y renovar la organización de forma efectiva.

El Desarrollo Organizacional es definido como: esfuerzo planeado de toda organización y administrado desde la parte directiva, orientado a aumentar la efectividad organizacional y bienestar a través de las intervenciones planeadas en los procesos de la organización, que aplican los conocimientos de las ciencias del comportamiento. Beckard, (como se citó en Sánchez, 2013)

Una forma de aumentar el bienestar implica cambios en la estructura organizacional y principalmente cambio en los colaboradores de la institución desde el comportamiento organizacional y la calidad de las relaciones interpersonales.

La cultura organizacional se ve representada por los valores, creencias, tradiciones que se tienen al interior de las organizaciones y los cambios en este aspecto se consideran fundamentales para el avance y logro de objetivos institucionales.

El DO es la respuesta al cambio, una compleja estrategia educativa cuya finalidad es cambiar creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones, en tal forma que éstas pueden adaptarse mejor a nuevas tecnologías, mercados, retos, así como al ritmo vertiginoso del cambio mismo. Bennis, (como se citó en Sánchez, 2013)

Todos los cambios que se realicen en las organizaciones deben ser previamente estructurados con el fin de tener mayor efectividad y lograr la adaptación en

aspectos como la nueva tecnología, y los retos que implica competir en el mundo globalizado de la actualidad.

Blake y Mouton, Bennis, (como se citó en Sánchez, 2013) por su parte, visualizaron al “DO como un plan integral que agrupa conceptos y estrategias, tácticas y técnicas para transformar una corporación hacia niveles de excelencia; por medio, del diseño y aplicación de modelo sistémico denominado Grid”.

Para lograr el cambio organizacional se necesita de una serie de tácticas planificadas con base en la realidad que afronta la institución, el modelo de Grid empleado para analizar y describir el liderazgo y los estilos de este en la organización y por medio del liderazgo lograr posicionar en el mercado a la organización.

Los resultados que se esperan del desarrollo organizacional se generan a largo plazo, para generar cambio dentro de una empresa es necesario invertir tiempo y de este modo realizar los ajustes requeridos en la cultura y comportamiento organizacional.

Para French, (como se citó en Sánchez, 2013). El desarrollo organizacional designa una actividad de largo plazo que mejore las capacidades de resolver problemas y de encarar las alteraciones del entorno externo, con ayuda de agentes del cambio.

Los agentes de cambio son los encargados de desarrollar en la organización actitudes, acciones, procesos que sean proactivas a nivel interno y externo y faciliten la toma de decisiones, resolución de conflictos, comunicación vertical y horizontal, liderazgo todas estas indispensables para mantener y mejorar el estado de la empresa.

Gordon Lippitt, (como se citó en Sánchez, 2013) “El DO constituye el fortalecimiento de todos aquellos procesos en los que interactúa el ser humano dentro de las organizaciones; aportando metodologías orientadas al mejoramiento del funcionamiento del sistema orgánico para alcanzar sus objetivos”. La forma en la cual se planifica los cambios es fundamental y directamente proporcional con los colaboradores que hacen parte de la empresa, mediante estos se logra ejecutar los propósitos que permiten permanecer vigentes en el mercado.

Las organizaciones y los colaboradores deben estar dispuestos a aportar su máximo esfuerzo con el fin de alcanzar las metas planteadas por los directivos de la institución a través del DO.

El DO es una teoría administrativa orientada hacia su inserción en los medios productivos en la actual economía del conocimiento a través de las personas. Por medio del diseño sistémico de un plan educativo para toda la vida, que tenga como objetivo esencial formar capital intelectual que enfoque su pensamiento hacia la competitividad e innovación en la organización. (Sánchez, 2013, p.247)

A través del capital intelectual se logra establecer tácticas para generar la anhelada ventaja competitiva que es el principal objetivo de toda organización pues le permite mantenerse vigente, en crecimiento y ser competitivos con las demás organizaciones del mercado laboral obteniendo productividad y desempeño adecuado.

Para gestionar de forma correcta el cambio social y de los colaboradores surge el desarrollo organizacional tomando como eje fundamental a los colaboradores y la relación con el ambiente organizacional, el clima, la cultura, la productividad.

El DO estratégicamente sistematiza el desarrollo de competencias, habilidades y destrezas, contribuyendo a que las organizaciones construyan herramientas cognitivas que posibiliten la integración y consolidación de equipos de trabajo multidisciplinarios y transdisciplinarios, comprometidos con la calidad de vida, la excelencia corporativa, el uso racional de la tecnología y el cuidado del medio

ambiente; bajo una cultura organizacional propia, sustentada en la adquisición de compromisos, responsabilidad social y valores. (Sánchez, 2013, p.247)

El Desarrollo Organizacional es un proceso planificado de cambio dentro de la organización, que generalmente es liderado por sus directivos cuando han identificado la necesidad de adaptación de sus recursos: humanos, administrativos o tecnológicos y estructurales, con el objetivo de mejorar la salud organizacional, el bienestar de los colaboradores, la efectividad, el comportamiento humano, creando estrategias específicas que responden al entorno cambiante y competitivo dentro y fuera de la organización para mantener el liderazgo y alcanzar de manera eficiente los objetivos.

Para mejor comprensión acerca del desarrollo organizacional y su importancia a nivel empresarial, (Sánchez, 2013, p.248) da a conocer los objetivos de esta teoría administrativa.

Objetivos del Desarrollo Organizacional

Para la conducción de organizaciones líderes, el DO contribuye al logro de estos objetivos que denominamos estratégicos:

- Posibilitar la identificación, aprovechamiento y protección de los recursos y capacidad actuales que posee la organización; así como, la identificación de las necesidades de los mismos en los momentos futuros y potenciar su talento; en pro, de obtener una ventaja competitiva sostenible, por medio, del diseño de estrategias para la implementación de procesos dinámicos y de comportamiento organizacional.
- Incorporar a sus procesos de cambio planeado, los cuatro tipos de conocimientos: el saber qué (Know-What), el saber por qué (Know-Why), el saber cómo (KnowHow) y el saber quién (Know-Who).

- Optimizar recursos y elevar la competitividad a través del desarrollo de organizaciones basadas en el conocimiento.
- Formalizar el aprendizaje permanente a través de factores humanos, organizacionales y tecnológicos para la integración de equipos de trabajo comprometidos: Autodirigidos, Grupos dinámicos (Hot groups) y Mejores Prácticas (Best Practices Replications).
- Contribuir a la generación de valor añadido en los productos generados por la empresa y adquiridos o contratados por los clientes.
- Conseguir una armonización entre las tecnologías y las habilidades del factor humano, para adquirir el carácter de exclusividad.
- Coadyuvar al acceso de nuevos mercados, favoreciendo la expansión y la diversificación, bajo modelos de: e-business (negocio electrónico) y empresa red.
- Construir culturas organizacionales globales que posibiliten la transferencia del conocimiento.

Los objetivos del desarrollo organizacional tienen como fin mejorar las relaciones del medio laboral y lograr efectividad en todas las actividades que se realizan mediante el talento de sus colaboradores que determinan el éxito o fracaso de los planes que se trace la empresa.

El desarrollo organizacional se describe, comúnmente, como orientado a contingencias, aplicándose métodos e instrumentos de manera flexible y pragmática mientras se adapta a las necesidades de cada organización.

2.5.2.2 Clima Organizacional

Chiavenato, (2009) menciona. “El clima organizacional es la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento” (p.261). Por lo tanto, uno de los aspectos fundamentales dentro de las organizaciones es el clima organizacional que a su vez tiene relación directa en el comportamiento de los colaboradores y la manera en la que se desempeña y relaciona.

El clima organizacional puede ser positivo o negativo todo depende de algunos aspectos como la motivación que influye en los colaboradores.

El Clima organizacional hace referencia a la calidad del ambiente psicológico de una organización. Puede ser positivo y favorable (cuando es receptivo y agradable) o negativo y desfavorable (cuando es frío y desagradable). Se refiere al ambiente que existe en la organización como consecuencia del estado motivacional de las personas. (Chiavenato, 2009, p.491)

Es necesario que exista la motivación sea adecuada para que el clima organizacional sea positivo y el comportamiento de los colaboradores permita el desarrollo organizacional lo que representa un aspecto positivo y el logro de objetivos mediante el recurso humano.

Chiavenato, (2009) afirma. “Clima organizacional. La sensación que transmite el local, la forma en que interactúan las personas, el trato a los clientes y proveedores, etcétera” (p.126). El clima organizacional se lo puede percibir fácilmente en la forma en la cual los colaboradores se comunican, el trato personal entre compañeros, la resolución de conflictos y el nivel de integración en el entorno laboral.

La forma en la cual los colaboradores se comportan en su lugar de trabajo es el resultado del clima laboral que se genera a partir de las relaciones interpersonales.

El clima va a influir en el comportamiento de las personas, es una variable interviniente entre la estructura organizacional y la conducta. De alguna manera va a influir en la forma de sentir de los individuos respecto a la organización y a sus miembros reflejándose ello en las prácticas. (Noboa, 2012, p.3)

La convivencia es un factor importante para la adaptación a la empresa y para crear un vínculo fuerte entre el colaborador y la institución a la que pertenece, es de este modo que el clima laboral que los empleados perciben es decisivo al momento de fomentar el sentido de pertenencia si el clima es adecuado los empleados se sienten motivados y realizan sus funciones eficientemente.

Cabrera (1999) afirma que “el clima laboral es la personalidad de una empresa. Así mismo, menciona que el clima laboral se forma por medio de una ordenación de las características propias de la empresa”. Cada empresa es diferente a las demás por su estructura, tipo de negocio y por los colaboradores que lo integran, este grupo de características permiten tener un concepto claro del estado de la organización.

Para Goncalves (1999) (citado por Caligiore y Díaz, 2003, p. 645) el clima organizacional es “un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros”. El clima organizacional se deriva de los aspectos internos de la organización, y se refleja en el nivel de motivación de los colaboradores, la productividad, satisfacción, liderazgo, resolución de conflictos y trabajo en equipo.

Rodríguez (2001) define al clima laboral como “las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en qué éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo” (p. 159). El concepto que las

personas tienen de la organización, se da mediante el proceso de observación, conocimiento de las costumbres de los empleados en la empresa de igual forma el sentido de pertenencia, la interacción y la gratitud de los colaboradores lo que se refleja cada día en la forma de desempeñarse y cumplir las funciones de sus cargos.

Características del clima organizacional

Existen una serie de características del clima laboral que son importantes conocer para poder realizar correctamente un diagnóstico de clima organizacional.

Rodríguez (2001) menciona que el clima organizacional se caracteriza por:

- El clima organizacional es permanente, es decir las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.
- Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de una empresa.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.

Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma. A su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.

Problemas en la organización como rotación y ausentismo puede ser una alarma que en la empresa hay un mal clima laboral. Es decir, sus empleados pueden estar insatisfechos.

El clima organizacional se caracteriza por dejar ver el estado en el cual la empresa se encuentra si este es negativo afecta en aspectos importantes como el ausentismo, la rotación, el desempeño, el desarrollo de carrera, el liderazgo y la

motivación de los colaboradores, por el contrario, si el clima laboral es positivo los colaboradores están incentivados y trabajan con eficiencia y eficacia convirtiéndose en la ventaja competitiva para sobresalir en el mercado.

Los estudios de clima organizacional según varios autores están concretamente vinculados a ciertas dimensiones o aspectos de análisis inherentes al clima y que han sido definidos como variables de evaluación y medición (Maish, 2004). Dentro de las variables estudiadas en el clima organizacional son:

- Motivación
- Recompensas
- Propósito
- Comunicación
- Conflicto
- Estructura
- Liderazgo
- Satisfacción
- Capacitación
- Objetivos
- Cultura

La motivación son los actores internos y externos que determinan el accionar de la persona, las recompensas; la forma que la organización utiliza para motivar a sus colaboradores a dar el mejor rendimiento, propósito; es el fin que busca alcanzar la organización y los colaboradores mediante el adecuado cumplimiento de las funciones, comunicación; factor claro e indispensable para expresar cada situación de forma clara, conflicto; desacuerdo que ocurre entre personas por tener intereses

u opiniones opuestas, estructura; forma en la que se encuentra conformada los niveles de mando organizativo, liderazgo, capacidad de mover masas y dirigirlas a alcanzar metas claves, satisfacción; indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo, capacitación; conjunto de actividades planificadas para fortalecer y ampliar los conocimientos y habilidades de actividades didácticas, objetivos; propósito fijado, fin al que se desea llegar cultura; creencias, valores, actitudes, hábitos de la organización .

Sin duda el estudio del clima laboral es una herramienta útil que permite evaluar y medir el comportamiento de los recursos humanos de una organización.

2.5.2.3 Comportamiento Organizacional

En las organizaciones se debe prestar énfasis en el comportamiento organizacional derivado de las relaciones interpersonales, los valores, creencias y otros aspectos que se encuentran en el lugar de trabajo.

El comportamiento organizacional, como temática, se refiere a todo lo relacionado con las personas en el ámbito de las organizaciones, desde su máxima conducción hasta el nivel de base, las personas actuando solas o grupalmente, el individuo desde su propia perspectiva hasta el individuo en su rol de jefe o directivo, los problemas y conflictos y los círculos virtuosos de crecimiento y desarrollo. Todo esto implica el comportamiento de las personas que integran una organización, como ya se dijo, de cualquier tipo y tamaño. (Alles, 2008, p.19)

En cualquier organización sea grande o pequeña, de producción, comercial o de servicios, los colaboradores son clave fundamental para el desarrollo de la misma y por ende el comportamiento de las personas y los grupos requiere especial cuidado puesto que se debe conocer cómo funciona y de esta manera poder realizar intervenciones.

Cole (como se citó en Alles, 2008) afirma. El comportamiento organizacional es el estudio de las distintas formas del 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 y otros frente al cambio.

Las personas son seres sociables y por lo tanto en las organizaciones los colaboradores se interrelacionan entre sí lo que genera un comportamiento organizacional que influye en el clima organizacional y en el desarrollo organizacional que tenga prevista la empresa para mantenerse vigente en el mercado.

Las organizaciones están integradas por personas que pretenden alcanzar los objetivos organizacionales mediante la tecnología y el conocimiento en este proceso surge el comportamiento organizacional.

La organización se compone de factores concurrentes y necesarios entre sí: las personas que operan individualmente y en grupos; las estructuras formalizadas en sistemas de descripción de puestos o simplemente establecidas por la fuerza de la costumbre, la tecnología, que tiene un rol asignado desde la Revolución Industrial, pero que ha tomado una dimensión inusitada en los últimos años. En adición y en forma concurrente, influyen en la organización ciertos factores externos, como el Gobierno, la competencia (otras empresas u organizaciones que ofrecen el mismo producto o servicio) y las presiones sociales, con una influencia creciente de los elementos derivados de la globalización. Esto último significa: medidas internacionales, competencia global (otras empresas u organizaciones que ofrecen el mismo producto o servicio en cualquier lugar del planeta), y la influencia de las presiones sociales más allá de las del propio país o región. De este conjunto de factores deviene el comportamiento organizacional. (Alles, 2008, p.25)

Según Alles, (2008) “El CO es el campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento de las organizaciones, con el objeto de aplicar tales conocimientos para mejorar su eficacia” (p.7). Al conocer la manera en la que los grupos se comportan en las organizaciones su análisis es efectivo y su intervención adecuada y exitosa.

Objetivos del estudio del comportamiento organizacional

Para (Alles M., 2008) p.20, Los objetivos del estudio del comportamiento organizacional pueden sintetizarse en los siguientes aspectos:

- Describir sistemáticamente el modo en que se conducen las personas en una determinada variedad de circunstancias.
- Comprender por qué las personas se comportan como lo hacen.
- Predecir comportamientos futuros.
- Controlar (al menos parcialmente) y procurar o lograr que las personas tengan un cierto comportamiento (esperado) en el trabajo, por ejemplo, en materia de productividad.

El comportamiento organizacional tiene como fin comprender cómo se comportan los colaboradores en determinadas circunstancias que se presentan en el trabajo, entender el motivo que lleva a los colaboradores a adoptar el comportamiento que tienen, poder anticiparse a un comportamiento futuro y tomar el control de la situación.

Modelo del comportamiento organizacional

Variables Dependientes:

Se refiere a los factores claves que usted quiere explicar o predecir y que son afectados por otros factores. Las variables dependientes son:

- Productividad: Se puede considerar una organización como productiva en la medida que logre sus metas y si lo hace transfiriendo los insumos a la producción al menor costo posible. Por lo tanto, la productividad implica entendimiento tanto de la eficacia como de la eficiencia. El primer término se refiere a cumplir con las metas trazadas en la organización. La eficiencia

es la relación existente entre el resultado eficaz y el insumo que se requiere para obtenerlo. Una compañía es eficaz cuando logra sus metas de ventas o la participación de mercado, pero su productividad también depende de lograr las metas de manera eficiente. Entre las medidas de tal eficiencia se encuentran el rendimiento sobre la inversión, las ganancias por ventas y la producción por hora de trabajo. Las medidas de productividad deben considerar también los costos incurridos en lograr la meta trazada, es decir aquí es donde entra a tallar la eficiencia.

- **Ausentismo:** Se refiere a la inasistencia de empleados al trabajo. Es innegable afirmar que es de suma importancia para la organización mantener bajos niveles de ausentismo, ya que sería imposible para ella lograr sus objetivos si los empleados no asisten a laborar, esto sobre todo en el caso de las organizaciones que dependen de una línea de producción, aquí el ausentismo puede provocar el paro general de la instalación. Los niveles de ausentismo por encima de los aceptables, afectan en la eficacia y eficiencia de toda la organización; pero en determinadas ocasiones las ausencias no se convierten en algo negativo para las organizaciones, por ejemplo cuando un empleado no asiste al trabajo por algún malestar grave, exceso de tensión, entre otros, es preferible que haya hecho esto porque de lo contrario su asistencia puede perjudicar su producción normal, esto se da en raros casos, generalmente las organizaciones se ven beneficiadas ante tasas de ausentismo bajas.
- **Rotación:** Se refiere al retiro constante ya sea voluntario o voluntario de los trabajadores en la organización. Una alta tasa de rotación puede entorpecer

el funcionamiento eficiente de la organización, esto en los casos en que el personal que se va, posee conocimientos y experiencias que se requieren en la organización, y además se debe encontrar un reemplazo al que debe prepararse para que asuma este puesto, es decir se está incurriendo en costos de reclutamiento, selección y entrenamiento.

Todas las organizaciones poseen determinada rotación, que hasta en algunos casos podría ser positiva porque se puede presentar la ocasión de reemplazar un individuo de bajo rendimiento por alguien que se encuentre mejor preparado, que tenga mejores habilidades, que posea una mayor motivación.

Actualmente un nivel adecuado de rotación de empleados nuevos facilita la flexibilidad organizacional y la independencia del empleado y hasta se puede disminuir la necesidad de nuevos despidos. Aunque esto sería lo ideal, la rotación generalmente se encuentra relacionada con el despido de gente que la organización requiere, obstruyendo así su eficacia.

- Satisfacción en el trabajo: Es una actitud hacia el trabajo de uno; la diferencia entre la cantidad de recompensas que los empleados reciben y la cantidad que ellos consideran deben recibir. La idea que se posee que los empleados satisfechos son productivos que los que no lo son ha sido creencia básica de los gerentes por largo tiempo. Es mucha la evidencia que debate esta relación, pues no solamente las sociedades deberían interesarse por la cantidad de vida, es decir por la alta productividad y adquisiciones de materiales; sino también por la calidad de vida. La satisfacción es un objetivo propio de la organización, no solo está relacionada de manera negativa con el ausentismo y la rotación, sino que también las organizaciones deben

brindar a sus empleados labores desafiantes e intrínsecamente recompensables.

Las variables dependientes son puntos estratégicos para la organización, analizando de forma minuciosa la productividad se determina si la organización tiene los recursos necesarios para continuar con su actividad, el ausentismo indica la inasistencia de los colaboradores, lo que se refleja en disminución de la fuerza laboral, el ausentismo es un factor que se debe analizar si existe y tomar decisiones al respecto, la rotación implica cambios constantes de personal, inestabilidad, y un gasto adicional por motivo de reclutamiento, selección, capacitación, inversión de tiempo en el proceso de inducción y adaptación, la satisfacción laboral; es la relación proporcional de los beneficios recibidos y el trabajo ejecutado, el personal satisfecho se empodera de su trabajo, tiene un mejor desempeño y ejecuta las tareas en mejor tiempo.

Variables independientes

Son la supuesta causa de algún cambio en las variables dependientes. Estas son:

- Variables del nivel individual: La gente que entra a las organizaciones lo hace con determinadas características que influirán en su comportamiento en el trabajo, tales como las características biográficas, las características de la personalidad, ciertos valores y actitudes y niveles de habilidad. Todas estas se encuentran por lo general intactas al momento del ingreso del individuo a la fuerza laboral, la gerencia casi no puede hacer nada para cambiarlas, no obstante, tienen un impacto grande en el comportamiento del empleado.
- Variables a nivel de grupo: El comportamiento de la gente en grupo es mayor que la suma de todos los individuos que actúen a su manera, el

comportamiento de la gente cuando se encuentra formando grupo es diferente al que muestran individualmente.

- Variables a Nivel de Sistemas de Organización: El CO logra su máximo nivel de complejidad al agregársele una estructura formal a nuestra comprensión preliminar del comportamiento del individuo y del grupo. Las organizaciones son más que la suma de los grupos que la integran. El diseño de la organización formal, los procesos de trabajo, las políticas de RRHH de la organización y las prácticas, la cultura interna, entre otros, son temas que poseen un impacto en las variables dependientes ya mencionadas.

Las variables independientes a nivel individual son las que vienen determinadas por el individuo al momento de incorporarse a la organización actitudes, habilidades, creencias las cuales difícilmente se pueden modificar, a nivel grupal las personas actúan de manera diferente que al encontrarse solos, comparten gustos, dan opiniones, entran en conflicto, tienen diferencias, a nivel organizacional, la cultura, el clima, los valores y las creencias son las encargadas de formar el comportamiento que es observado por las personas sean estas parte de la competencia, usuarios, o miembros de la organización.

Fuerzas que influyen en el comportamiento organizacional

Según Robbins (citado por García, 2002) el comportamiento organizacional es influido por cuatro principales fuerzas. Las cuales son:

- Personas
- Estructura
- Tecnología
- Entorno

Fuerzas del comportamiento humano en la organización

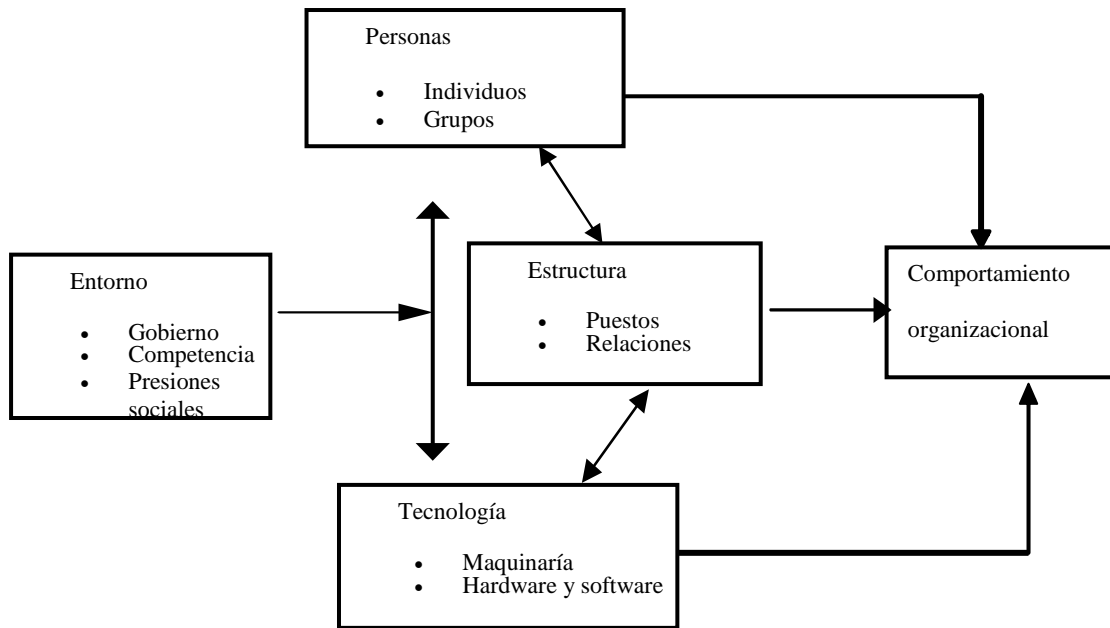


Gráfico N° 5: Fuerzas del comportamiento humano en la organización

Fuente: (Davis, K y Newstrom, J., 1999)

Elaborado por: (Davis, K y Newstrom, J., 1999)

Las fuerzas que influyen en el comportamiento organizacional son; personas el principal componente del que depende el éxito o fracaso de las instituciones, los colaboradores se convierten en la ventaja competitiva de la empresa, la estructura organizacional; los puestos ocupados por los servidores, las relaciones laborales son indispensables para el adecuado desarrollo de los servidores en sus funciones, el entorno; todo lo que rodea a la empresa, el estado y sus requerimientos, la competencia y la necesidad de innovar para mantenerse vigentes, las presiones sociales del mercado exigente de la actualidad, y la tecnología factor esencial para simplificar tareas, ahorrar tiempo, costos y mantenerse a la vanguardia.

2.5 Hipótesis

La inteligencia Emocional influye en el comportamiento organizacional de los servidores públicos del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro, Provincia de Tungurahua.

2.6 Señalamiento de Variables

2.6.1 Variable Independiente: Inteligencia Emocional.

2.6.2 Variable Dependiente: Comportamiento Organizacional.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Los enfoques de la investigación son de tipo cualitativo y cuantitativo que permiten realizar un análisis de las cualidades de los servidores y estas son respaldadas mediante la aplicación de un instrumento validado que analiza la relación entre la inteligencia emocional y el comportamiento organizacional, los datos numéricos que arroja la investigación permiten realizar interpretaciones de una manera objetiva.

3.1.1 Enfoque cualitativo

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo puesto que permite conocer las características, cualidades, habilidades de las variables investigadas que poseen los servidores en el entorno laboral en el cual se desempeñan mediante el marco teórico, la observación y los antecedentes investigativos.

3.1.2 Enfoque cuantitativo

Por otra parte, la investigación tiene un enfoque cuantitativo puesto que trabaja con una serie de datos estadísticos resultado de la tabulación del instrumento aplicado, con estos datos numéricos se llega a comprobar una de las hipótesis planteadas acerca de las variables investigadas.

3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad de la investigación es de tipo bibliográfica- documental y de campo.

3.2.1 Investigación Bibliográfica- Documental.

Para realizar la investigación de una manera profunda y objetiva se utilizó información de artículos científicos, tesis de otros investigadores, libros digitales y físicos de diversos autores tales como Goleman y Alles quienes son los autores de mayor relevancia de la inteligencia emocional y el comportamiento organizacional respectivamente.

3.2.2 Investigación de Campo.

Esta investigación es de campo puesto que permite al investigador dirigirse al lugar donde se realiza el proyecto en este caso el GAD Municipal Santiago de Píllaro en la provincia de Tungurahua y obtener información de los servidores mediante las técnicas de la observación y aplicación de la encuesta a los servidores del área administrativa y poder dar solución a la problemática en cuestión.

3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Nivel Exploratorio

Esta investigación se la realizará con el objetivo de obtener información verídica acerca de cómo tratar las variables de estudio siendo estas la inteligencia emocional y el comportamiento organizacional teniendo en cuenta que no se han encontrado documentos de investigaciones similares en la institución se procederá a recolectar información mediante la aplicación de la encuesta validada a los servidores públicos del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro en la provincia de Tungurahua, después se analizan los resultados obtenidos, se concluye, recomienda y se elabora una propuesta objetiva que permita solucionar la problemática encontrada.

3.3.2 Nivel Descriptivo

Esta investigación es de tipo descriptivo, permite conocer la realidad que afrontan los servidores públicos del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro en lo que respecta al nivel de inteligencia emocional que tienen desarrollado y como este influye en el comportamiento organizacional de la institución.

3.3.3 Nivel Correlacional

En la presente investigación se estudiará la relación entre las variables propuestas la inteligencia emocional y el comportamiento organizacional, de esta forma comprender de qué manera influyen entre sí y como se asocian en la institución antes mencionada.

3.3.4 Nivel Explicativo

En esta parte de la investigación se explica de qué manera la inteligencia emocional influye en el comportamiento de los servidores públicos del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro y cómo puede estar afectando al desempeño, satisfacción, productividad, satisfacción laboral de los servidores.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población con la cual se contará para llevar a cabo la presente investigación está enfocada en el personal del área administrativa del GAD Municipal, Santiago de Píllaro provincia de Tungurahua detallados en la siguiente tabla. Al ser una población poco numerosa no se ha utilizado muestra, y se trabajará con la totalidad de la población del área administrativa.

Tabla N°1: Población Investigada

Población	Número	Porcentaje
Hombres	22	48,89 %
Mujeres	23	51,11%
Total	45	100%

Fuente: Departamento de RRHH
Elaborado por: (Ospina, 2018)

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.5.1 Variable independiente: Inteligencia Emocional

Cuadro N° 4: Operacionalización variable Independiente; Inteligencia Emocional

Conceptualización	Categoría	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento
<p><u>Inteligencia emocional</u></p> <p>Salovey y Mayer (como se citó en Goleman 2008) definieron la inteligencia emocional como la capacidad de monitorear y regular los sentimientos propios y ajenos, y de utilizar los sentimientos para guiar el pensamiento y la acción. (Gabel, 2014, p.11)</p>	Sentimientos Propios	Autoconciencia	<p>¿Con que frecuencia usted es capaz de reconocer los efectos que causan sus emociones en su lugar de trabajo?</p> <p>¿Con que frecuencia Usted identifica sus debilidades en el trabajo que desempeña?</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>
		Autorregulación.	<p>¿Con que frecuencia Usted es capaz de manejar adecuadamente los impulsos conflictivos que causan sus</p>	<p>Dirigido a:</p> <p>Servidores Públicos del área administrativa</p>

			emociones en el lugar de trabajo? ¿Con que frecuencia Usted asume la responsabilidad de sus actos en su lugar de trabajo?	
		Automotivación.	¿Usted suele ser persistente en la consecución de objetivos de trabajo a pesar de los contratiempos?	
	Sentimientos ajenos	Empatía	¿Usted se interesa por las preocupaciones que afectan a sus compañeros de trabajo?	
		Habilidades sociales	¿Usted tiene habilidad para dirigir grupos en su lugar de trabajo?	

			<p>¿Qué tan importante es para usted tener la habilidad para resolver conflictos interpersonales?</p> <p>¿Usted tiene la capacidad de trabajar con los demás para la consecución metas de trabajo en común?</p>	
--	--	--	---	--

Fuente: (Gabel, 2014)

Elaborado por: (Ospina, 2018)

3.5.2 Variable dependiente: Comportamiento Organizacional

Cuadro N° 5: Operacionalización variable dependiente; Comportamiento Organizacional

Conceptualización	Categoría	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento
<p><u>Comportamiento Organizacional</u> Como se citó en Alles, 2008“El comportamiento organizacional, como temática, se refiere a todo lo relacionado con las personas en el ámbito de las organizaciones, desde su máxima conducción hasta el nivel de base, las personas actuando individual o grupalmente, el individuo desde su propia perspectiva hasta el individuo en su rol de jefe o directivo, los problemas y conflictos y los círculos virtuosos de crecimiento y desarrollo. Todo esto y mucho más implica el</p>	Actuando Individualmente	Conocimiento	¿Qué tan importante considera usted que es su labor para la institución?	Técnica Encuesta
		Habilidades	¿Usted pone en práctica los valores organizacionales de la institución?	Instrumento Cuestionario
	Actuando Grupalmente.	Clima laboral	¿Con qué frecuencia comparte sus conocimientos laborales para el beneficio de sus compañeros? ¿Con que frecuencia su inadecuado comportamiento influye en el clima de la organización?	Dirigido a: servidores públicos del área administrativos

<p>comportamiento de las personas que integran una organización, como ya se dijo, de cualquier tipo y tamaño”. (Alles, 2008, p.19)</p>	<p>Relaciones interpersonales</p>	<p>¿Con que frecuencia existen problemas en las relaciones laborales entre compañeros de trabajo? ¿Usted tiene buenas relaciones laborales con sus compañeros de trabajo?</p>
	<p>Comunicación</p>	<p>¿Existe buena comunicación con sus superiores de trabajo?</p>
	<p>Motivación</p>	<p>¿Con que frecuencia usted se siente motivado por sus superiores para realizar su trabajo en la institución?</p>

Fuente: (Alles, 2008)

Elaborado por: (Ospina, 2018)

3.6 Recolección de Información

Para obtener la información que sustenta la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, con el instrumento cuestionario estructurado por preguntas concretas y de fácil comprensión tomando como referencia de estructura y contenido el test para evaluar la inteligencia emocional tomado de Weisinger, H. (2001); las interrogantes cuentan con opciones de respuesta del tipo escala de Likert, dirigido a los servidores del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro.

Técnica

Encuesta: Con la técnica de la encuesta se obtiene información importante acerca de las personas seleccionadas para aplicar el instrumento, y determinar el método idóneo para la recolección de datos.

Las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo. (Trespalacios, Vázquez y Bello, 2005, p.96)

Instrumento

Cuestionario: Para la investigación se utilizará el instrumento del cuestionario de forma impresa, el cual debe ser contestado por los servidores del área administrativa después de haber leído las instrucciones.

El Cuestionario: es el instrumento, que tiene forma material impresa o digital, utilizado para registrar la información que proviene de personas que participan en una encuesta; en una entrevista o en otros procedimientos como son los experimentos. Para el diseño de un cuestionario, al igual que otros instrumentos, se debe recurrir a la operacionalización de variables de la investigación. Se puede tomar un cuestionario existente y adaptarlo o crear uno nuevo, en cuyo caso debe hacer una validación previa. En todos los casos el diseño estará determinado por el procedimiento que se utilizará para abordar a los sujetos. (Hechavarría, S, 2012, p.10)

El cuestionario que se va a utilizar es de elaboración propia, resultado de la operacionalización de las variables independiente y dependiente consta de 20 preguntas y para su mejor comprensión cuenta con instrucciones al respecto y el objetivo general del mismo esto con el fin de obtener información confiable.

Cuadro N° 6: Recolección de la información

Preguntas Básicas	Explicación
¿Para qué?	Para analizar como la inteligencia emocional influye en el comportamiento organizacional de los servidores públicos del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro, Provincia de Tungurahua.
¿A quién vamos a aplicar?	Servidores públicos del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro Provincia de Tungurahua.
¿Sobre qué aspectos?	Inteligencia Emocional. Comportamiento Organizacional.
¿Quién?	Kely Daniela Ospina Osorno
¿Cuándo?	Periodo Marzo-Agosto 2018
¿En qué lugar?	GAD Municipal Santiago de Píllaro provincia de Tungurahua.
¿Cuántas veces?	Una sola vez
¿Con qué técnicas?	Encuesta
¿Con qué instrumento?	Cuestionario constituido por 17 ítems.
¿En qué situación?	Investigación respetuosa y confidencial.

Fuente: (Elaboración propia)
Elaborado por: (Ospina, 2018)

3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

- Para obtener la información que sustenta la investigación se procedió a aplicar la técnica de encuesta con interrogantes acerca de las variables Inteligencia Emocional y Comportamiento Organizacional, con opciones de respuesta de tipo escala de Likert, la encuesta fue validada mediante la utilización del coeficiente de Alfa de Cronbach en el programa estadístico SPSS.

El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados. Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación. (Welch & Comer, 1988, p.13)

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach.

Tabla N° 2: Coeficientes de alfa de Cronbach

Coeficientes de Alfa de Cronbach	Equivalente
-Coeficiente alfa >.9	Excelente
- Coeficiente alfa >.8	Bueno
-Coeficiente alfa >.7	Aceptable
- Coeficiente alfa >.6	Cuestionable
-Coeficiente alfa >.5	Pobre
- Coeficiente alfa <.5	Inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003)

Elaborado por: (Ospina, 2018)

3.7.1 Análisis de Fiabilidad

Tabla N° 3: Resumen del procesamiento de los casos

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	45	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	45	100,0

Fuente: SPSS

Elaborado por: (Ospina, 2018)

Interpretación: la tabla de resumen de procesamiento de datos, demuestra que existen datos de 45 encuestas aplicadas para comprobar si el instrumento es válido, sin ningún dato excluido.

Tabla N° 4: Estadísticos de fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	17

Fuente: SPSS

Elaborado por: (Ospina, 2018)

Interpretación: el estadístico de fiabilidad obtenido mediante la aplicación del Coeficiente Alfa de Cronbach es de 0,942 según lo expresado por George y Mallery para evaluar el coeficiente de alfa de Cronbach este resultado denota una fiabilidad excelente puesto que se encuentra dentro del valor $>.9$, según este resultado se puede aplicar la técnica de la encuesta con el instrumento de cuestionario constituido por 17 referentes a las variables de inteligencia emocional y comportamiento organizacional para obtener los datos requeridos en la investigación.

- Después de realizar el cálculo del estadístico de fiabilidad para validar el cuestionario, se procede a aplicar el instrumento a los servidores públicos del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro.
- Con el objetivo de obtener información importante de la problemática, los datos recolectados serán tabulados, analizados e interpretados con gráficos estadísticos, para la comprobación de la hipótesis se utiliza la prueba de Chi cuadrado que compara la distribución observada con la distribución esperada de los datos obtenidos del cuestionario aplicado.

El estadístico ji-cuadrado (o Chi cuadrado), que tiene distribución de probabilidad del mismo nombre, sirve para someter a prueba hipótesis referidas a distribuciones de frecuencias. En términos generales, esta prueba contrasta frecuencias observadas con las frecuencias esperadas de acuerdo con la hipótesis nula. (Quevedo, 2011, p.1)

- Luego de haber obtenido el resultado del estadístico Chi cuadrado, se realiza la regla de decisión, se verifica y acepta la hipótesis correspondiente, se elaboran las conclusiones y recomendaciones de la investigación

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de los resultados.

1 ¿Con que frecuencia usted es capaz de reconocer los efectos que causan sus emociones en su lugar de trabajo?

Tabla N° 5: Reconocer los efectos de sus emociones en el lugar de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	2	4%
Frecuentemente	3	7%
Ocasionalmente	8	18%
Raramente	10	22%
Nunca	22	49%
Total	45	100%

Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro

Elaborado por: (Ospina, 2018)

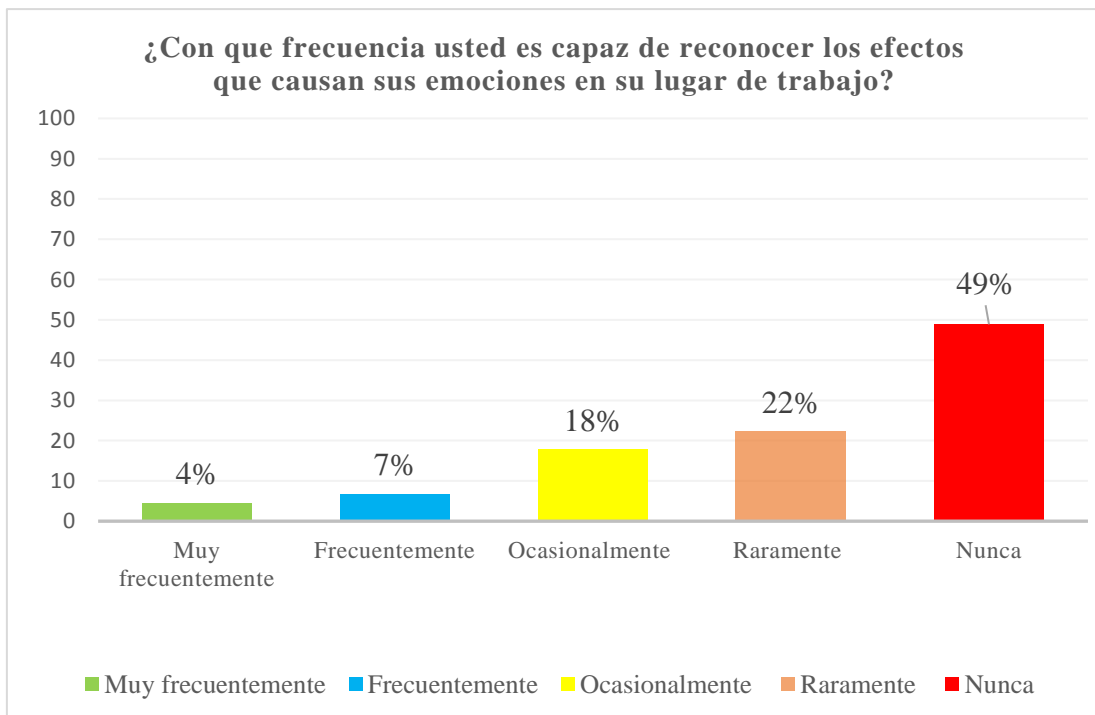


Gráfico N° 6: Reconocer los efectos de sus emociones en el lugar de trabajo

Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro

Elaborado por: (Ospina, 2018)

Análisis

Del 100% de servidores públicos encuestados el 4% responden que muy frecuentemente son capaces de reconocer los efectos que causan sus emociones en el lugar de trabajo, 7% consideran que reconocen los efectos que causan sus emociones frecuentemente, el 18% los reconoce ocasionalmente, 22% de los servidores raramente son capaces de reconocer los efectos de sus emociones y el 49% de los encuestados contestan que nunca son capaces de reconocer los efectos que causan sus emociones en su lugar de trabajo.

Interpretación

En base a los resultados obtenidos mediante la investigación se puede determinar que la mayoría de los servidores públicos del área administrativa no han desarrollado la capacidad para identificar los efectos que causan sus emociones en su lugar de trabajo lo que afecta su desarrollo profesional así como las relaciones laborales con los compañeros de trabajo, por lo tanto se debe fomentar, desarrollar y reforzar esta habilidad para tener servidores con mayor competitividad y capacidad para reconocer sus emociones.

2. ¿Con que frecuencia usted es capaz de manejar adecuadamente los impulsos conflictivos que causan sus emociones en el lugar de trabajo?

Tabla N° 6: Manejar adecuadamente los impulsos conflictivos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	4	9%
Frecuentemente	1	2%
Ocasionalmente	5	11%
Raramente	15	33%
Nunca	20	44%
Total	45	100%

Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro

Elaborado por: (Ospina, 2018)

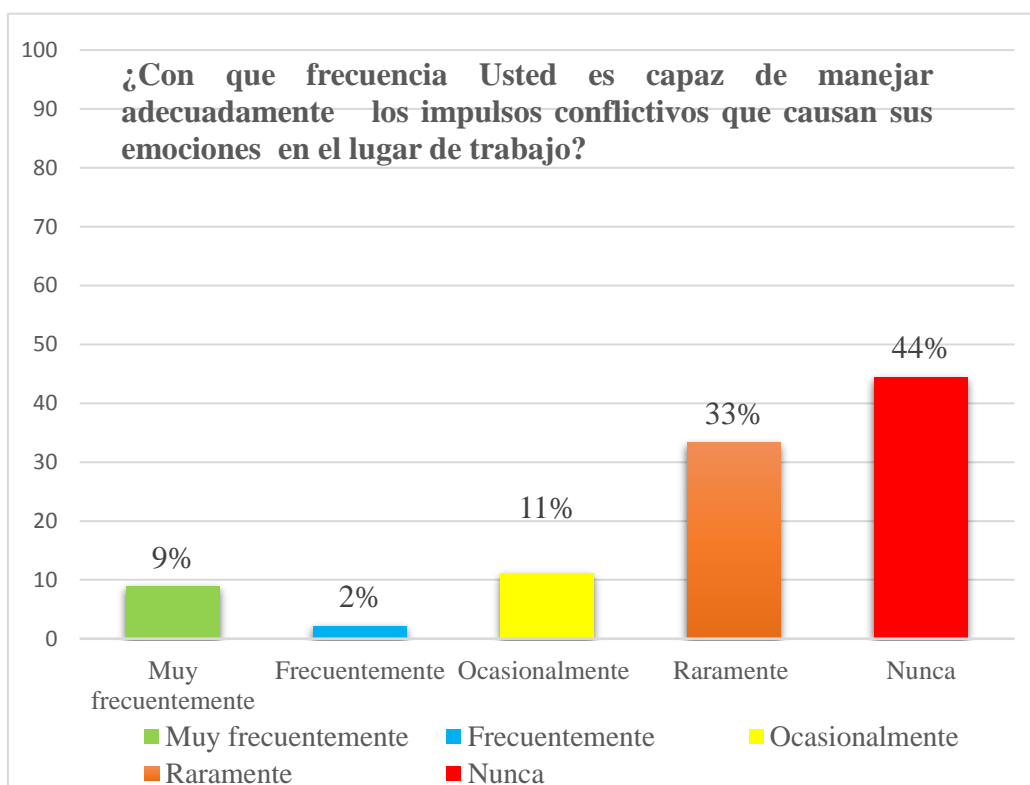


Gráfico N° 7: Manejar adecuadamente los impulsos conflictivos

Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro

Elaborado por: (Ospina, 2018)

Análisis

Del total de los encuestados en el área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro; 9% responde que muy frecuentemente son capaces de manejar adecuadamente los impulsos conflictivos causados por sus emociones en su lugar de trabajo, mientras que el 2% de los servidores contestan que frecuentemente son capaces de manejar adecuadamente los impulsos conflictivos causados por sus emociones, el 11% de los encuestados ocasionalmente tienen la capacidad para manejar de forma adecuada los impulsos conflictivos, 33% de las personas responden que raramente se sienten capaces de manejar adecuadamente los impulsos conflictivos que causan sus emociones y el 44% de los encuestados nunca tienen la capacidad de manejar adecuadamente los impulsos conflictivos causados por sus emociones.

Interpretación

Los encuestados en su mayoría responden que se les dificulta en gran medida manejar de forma adecuada los impulsos conflictivos causados por sus emociones en el lugar de trabajo esto indica que hay poco desarrollo del autocontrol emocional, lo que los convierte en entes vulnerables y proclives a sufrir estrés, para mejorar la situación se deben implementar actividades que permitan que los servidores puedan identificar, manejar, controlar sus emociones de esta forma se pueden evitar conflictos laborales así como complicaciones de salud que impidan el adecuado rendimiento laboral.

3. ¿Con que frecuencia usted identifica sus debilidades en el trabajo que desempeña?

Tabla N° 7: Identificar debilidades en el trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	13%
Casi Siempre	8	18%
Algunas veces	10	22%
Muy pocas veces	12	27%
Nunca	9	20%
Total	45	100%

Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro
 Elaborado por: (Ospina, 2018)

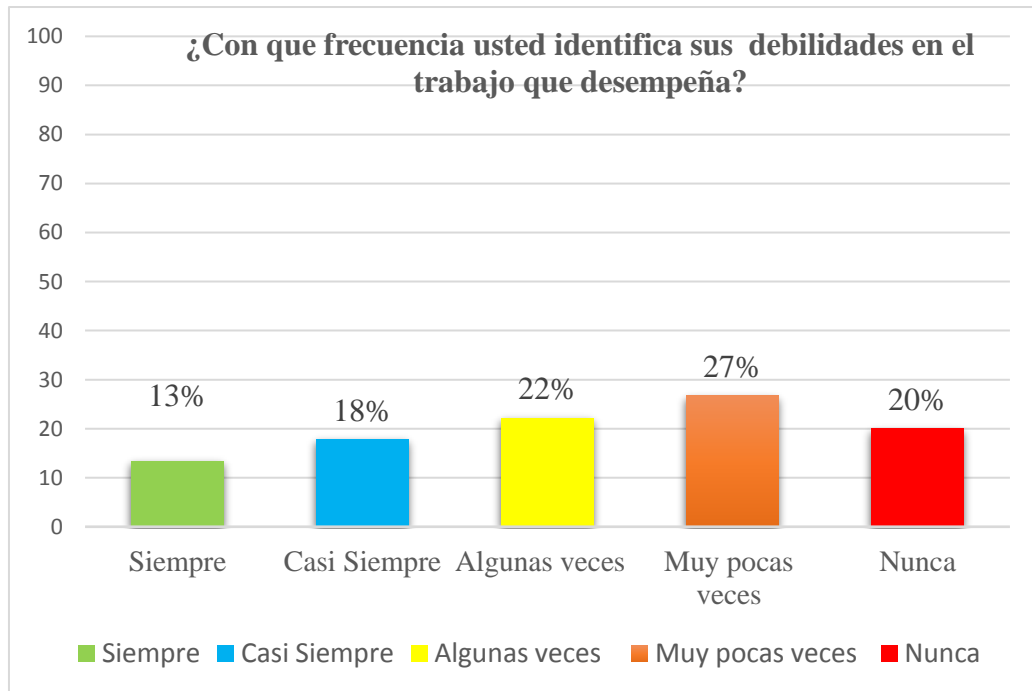


Gráfico N° 8: Identificar debilidades en el trabajo

Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro
 Elaborado por: (Ospina, 2018)

Análisis

Del total de las personas encuestadas para la investigación; 13% afirma que siempre identifican sus debilidades en el trabajo que desempeñan, 18% servidores responden que casi siempre identifican sus debilidades, mientras que el 22% de los encuestados algunas veces identifican sus debilidades en la labor que desempeña, el 27% de los servidores manifiestan que muy pocas veces identifican sus debilidades en el trabajo y por ultimo 20% del total de los encuestados responde que nunca identifican debilidades en el trabajo desempeñado para la institución.

Interpretación

De este modo los encuestados demuestran mediante los resultados que se les dificulta identificar sus debilidades en el trabajo que desempeñan en la institución lo que evidencia la necesidad de reforzar el nivel de autoconocimiento de las funciones que se realizan así como la forma en la que se ejecutan, de este modo se puede mejorar el desempeño laboral igualmente aumentar el empoderamiento organizacional.

4. ¿Con qué frecuencia usted asume la responsabilidad de sus actos en su lugar de trabajo?

Tabla N° 8: Responsabilidad de sus actos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	18%
Casi Siempre	11	24%
Algunas veces	10	22%
Muy pocas veces	7	16%
Nunca	9	20%
Total	45	100%

Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro
Elaborado por: (Ospina, 2018)

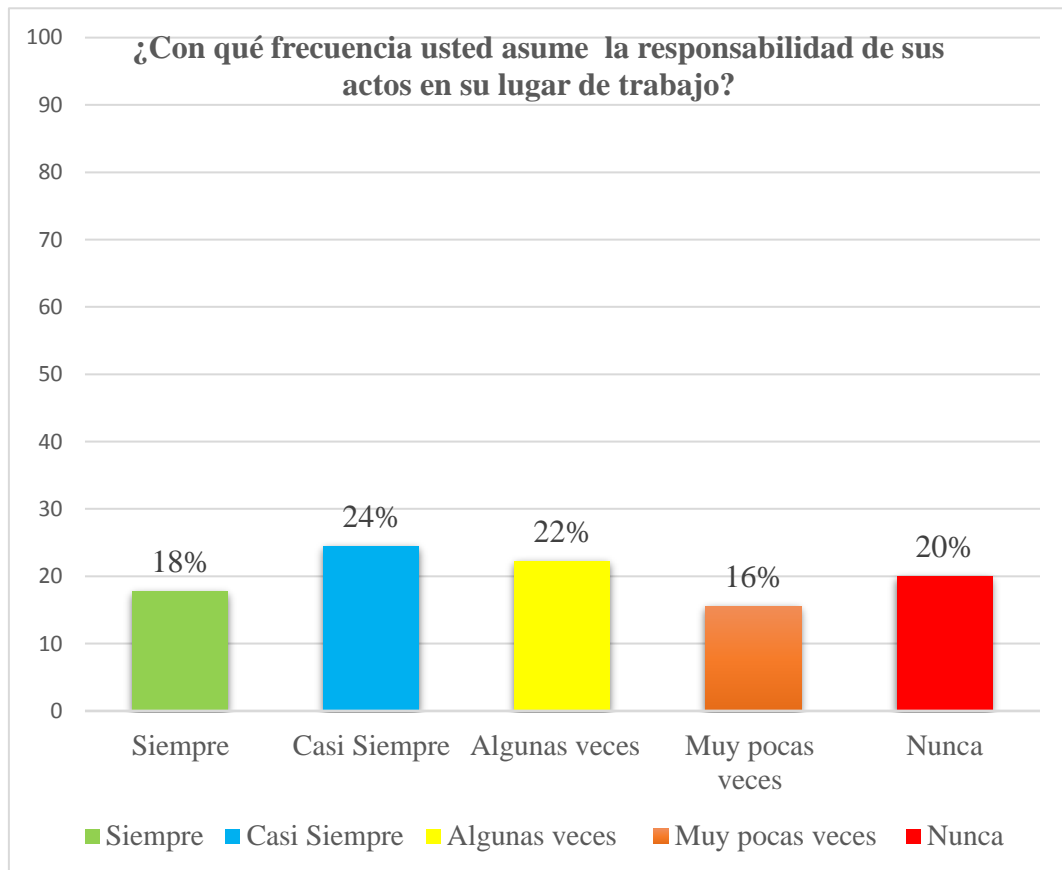


Gráfico N° 9: Responsabilidad de sus actos

Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro
Elaborado por: (Ospina, 2018)

Análisis

Del total de los encuestados el 18% manifiestan que siempre asumen la responsabilidad de sus actos en el trabajo, 24% contestan que casi siempre asumen la responsabilidad de los actos, 22% responden que algunas veces asumen las responsabilidades de los actos, 16% muy pocas veces asumen la responsabilidad de los actos y el 20% afirma que nunca se hacen responsables de los actos que cometen en el desarrollo de sus labores en la institución.

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos se interpreta que los servidores encuestados, demuestran un nivel intermedio para asumir la responsabilidad de los actos cometidos en su lugar de trabajo, de este modo es conveniente reforzar esta competencia y lograr que los servidores del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro se responsabilicen de sus actos siempre que sea necesario.

5. ¿Usted suele ser persistente en la consecución de objetivos de trabajo a pesar de los contratiempos?

Tabla N° 9: Persistencia en la consecución de objetivos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	13%
Casi Siempre	8	18%
Algunas veces	7	16%
Muy pocas veces	8	18%
Nunca	16	36%
Total	45	100%

Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro

Elaborado por: (Ospina, 2018)

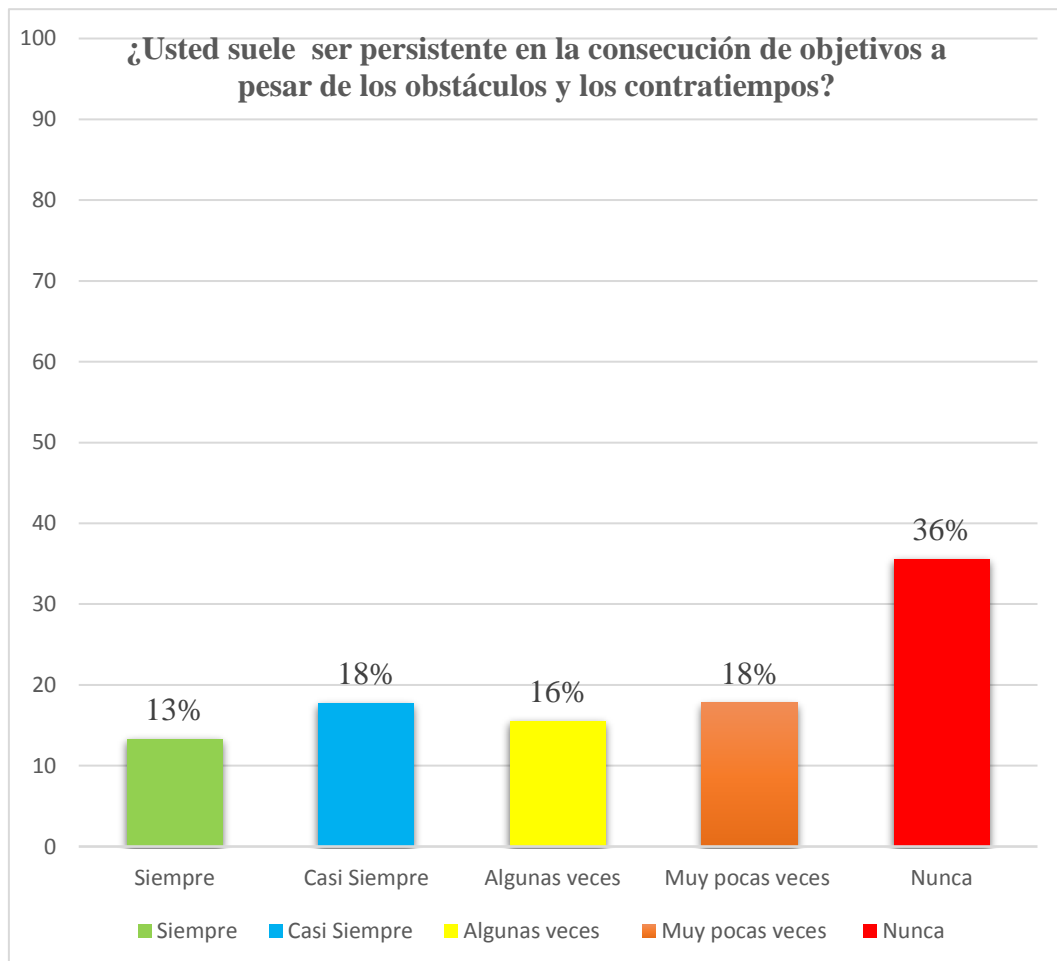


Gráfico N° 10: Persistencia en la consecución de objetivos

Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro

Elaborado por: (Ospina, 2018)

Análisis

Del total de la población encuestada el 13% manifiesta que siempre suelen ser persistente la consecución de objetivos a pesar de los contratiempos, 18% contesta que casi siempre son persistentes en la consecución de objetivos, 16% responden que algunas veces son persistentes a pesar de los contratiempos, 18% muy pocas veces suelen ser persistentes para alcanzar objetivos, mientras que un 36% del total de los encuestados afirma que nunca suelen ser persistentes en la consecución de objetivos si existen contratiempos.

Interpretación

Se identifica que un porcentaje considerable de los encuestados carecen de persistencia para alcanzar objetivos cuando existen contratiempos, esto denota falta de autoconfianza así como de empoderamiento; lo que indica que se debe reforzar la automotivación de igual forma la confianza en sí mismos como capacidades para alcanzar metas en la institución.

6. ¿Usted se interesa por las preocupaciones que afectan a sus compañeros de trabajo?

Tabla N° 10: Preocupaciones que afectan a sus compañeros

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	11%
Casi Siempre	6	13%
Algunas veces	5	11%
Muy pocas veces	12	27%
Nunca	17	38%
Total	45	100%

Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro
Elaborado por: (Ospina, 2018)

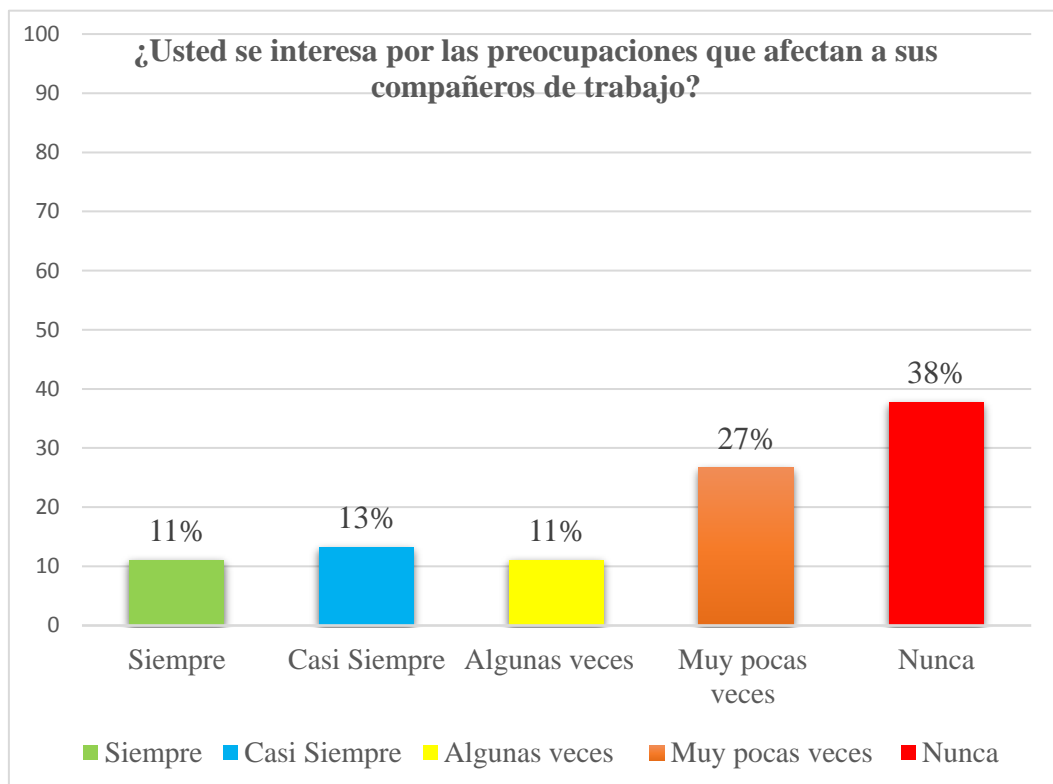


Gráfico N° 11: Preocupaciones que afectan a sus compañeros

Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro
Elaborado por: (Ospina, 2018)

Análisis

Los resultados de las encuestas aplicadas demuestran que 11% de los encuestados siempre se interesan por las preocupaciones que afectan a sus compañeros de trabajo, 13% indican que casi siempre se interesan por las preocupaciones que afectan a sus compañeros, 11% responden que algunas veces se interesan por las preocupaciones que afectan a sus compañeros, 27% contestan que muy pocas veces se interesan por las preocupaciones que afectan a sus compañeros, mientras que el 38% de los encuestados afirman que nunca se interesan por las preocupaciones que afectan a sus compañeros de trabajo.

Interpretación

En base a los resultados obtenidos se interpreta que un porcentaje altamente considerable de la población encuestada carece de la habilidad para interesarse en las preocupaciones que afectan de sus compañeros de trabajo, lo que implica que su nivel de empatía no es idóneo por lo tanto se debe desarrollar la empatía como competencia fundamental y mejorar las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo.

7. ¿Usted tiene habilidad para dirigir a grupos en su lugar de trabajo?

Tabla N° 11: Habilidad para dirigir grupos en el trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	11%
Casi Siempre	4	9%
Algunas veces	7	16%
Muy pocas veces	17	38%
Nunca	12	27%
Total	45	100%

Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro
Elaborado por: (Ospina, 2018)

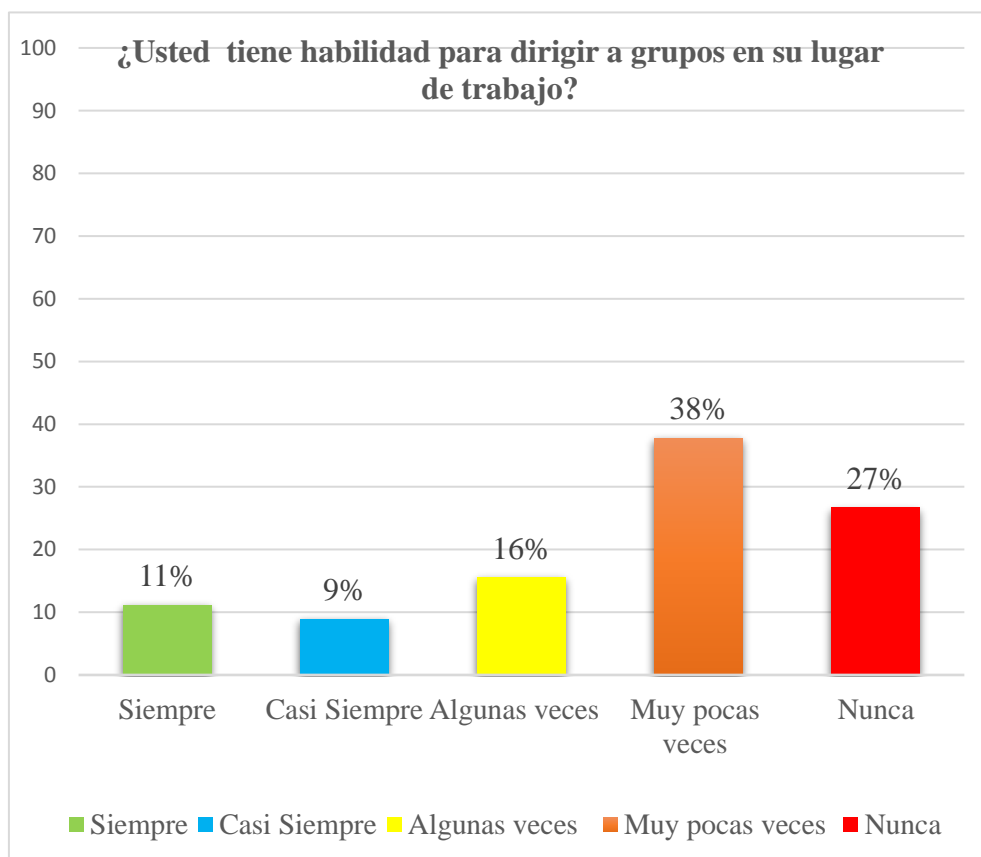


Gráfico N° 12: Habilidad para dirigir grupos en el trabajo

Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro
Elaborado por: (Ospina, 2018)

Análisis

Del total de 100% de servidores encuestados; 11% afirman que siempre tienen la habilidad para dirigir a grupos en su lugar de trabajo, 9% casi siempre tienen esta habilidad de dirigir grupos, 16% responde que algunas veces tienen la habilidad de dirigir a grupos, 38% del total de encuestados muy pocas veces tienen la habilidad de dirigir grupos en el trabajo, mientras que 27% contesta que nunca tienen la habilidad de dirigir grupos.

Interpretación

Los encuestados mencionan que les falta desarrollar la habilidad para liderar grupos en el lugar de trabajo lo que evidencia que los servidores no identifican ni potencializan sus capacidades como líderes, simplemente se encargan de desempeñar sus funciones y no buscan crear un vínculo de liderazgo profundo con sus compañeros de trabajo, es conveniente reforzar las cualidades de los encuestados con actividades como el trabajo en equipo, toma de decisiones de igual forma el aporte de ideas en nuevos proyectos.

8. ¿Qué tan importante es para usted tener la habilidad para resolver conflictos interpersonales?

Tabla N° 12: Habilidad para resolver conflictos interpersonales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	13	29%
Importante	11	24%
Moderadamente importante	9	20%
De Poca importancia	7	16%
Sin importancia	5	11%
Total	45	100%

Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro

Elaborado por: (Ospina, 2018)

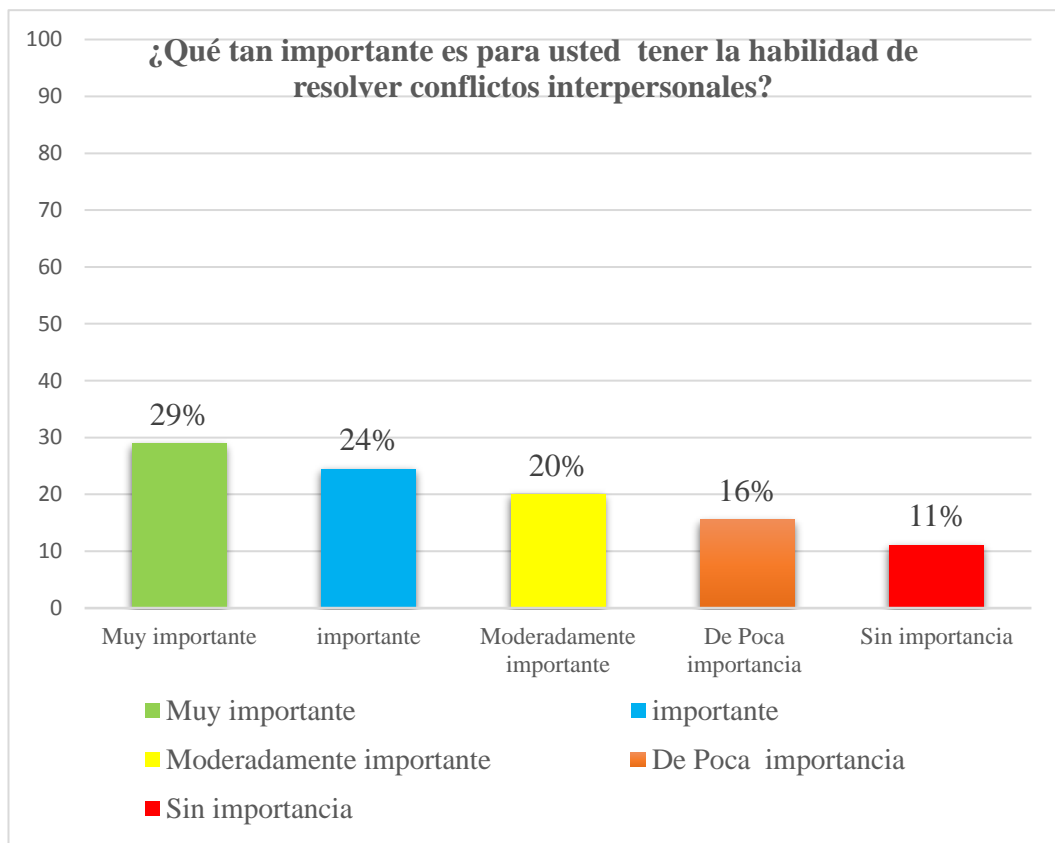


Gráfico N° 13: Habilidad para resolver conflictos interpersonales

Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro

Elaborado por: (Ospina, 2018)

Análisis

El resultado del total de los encuestados determina qué; 29% de los servidores afirman que es muy importante tener la habilidad para resolver conflictos interpersonales, 24% consideran que es importante tener la habilidad para resolver conflictos, 20% responde que es moderadamente importante tener la habilidad para resolver conflictos, 16% manifiesta que es de poca importancia tener la habilidad para resolver conflictos y el 11% de los encuestados consideran sin importancia la habilidad para resolver conflictos en el lugar de trabajo.

Interpretación

En un mayor porcentaje los servidores encuestados manifiestan que para ellos tener la habilidad para resolver conflictos en el trabajo, es esencial, esto se interpreta como interés por mantener buenas relaciones laborales, desarrollar habilidades como la negociación, resolución de conflictos las cuales son necesarias en las organizaciones; permitiendo que exista un clima laboral adecuado y se puedan desempeñar las funciones sin mayores contratiempos.

9. ¿Usted tiene la capacidad de trabajar con los demás para la consecución de metas de trabajo en común?

Tabla N° 13: Capacidad para trabajar con los demás para la consecución de metas de trabajo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	16%
Casi Siempre	13	29%
Algunas veces	5	11%
Muy pocas veces	11	24%
Nunca	9	20%
Total	45	100%

Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro

Elaborado por: (Ospina, 2018)

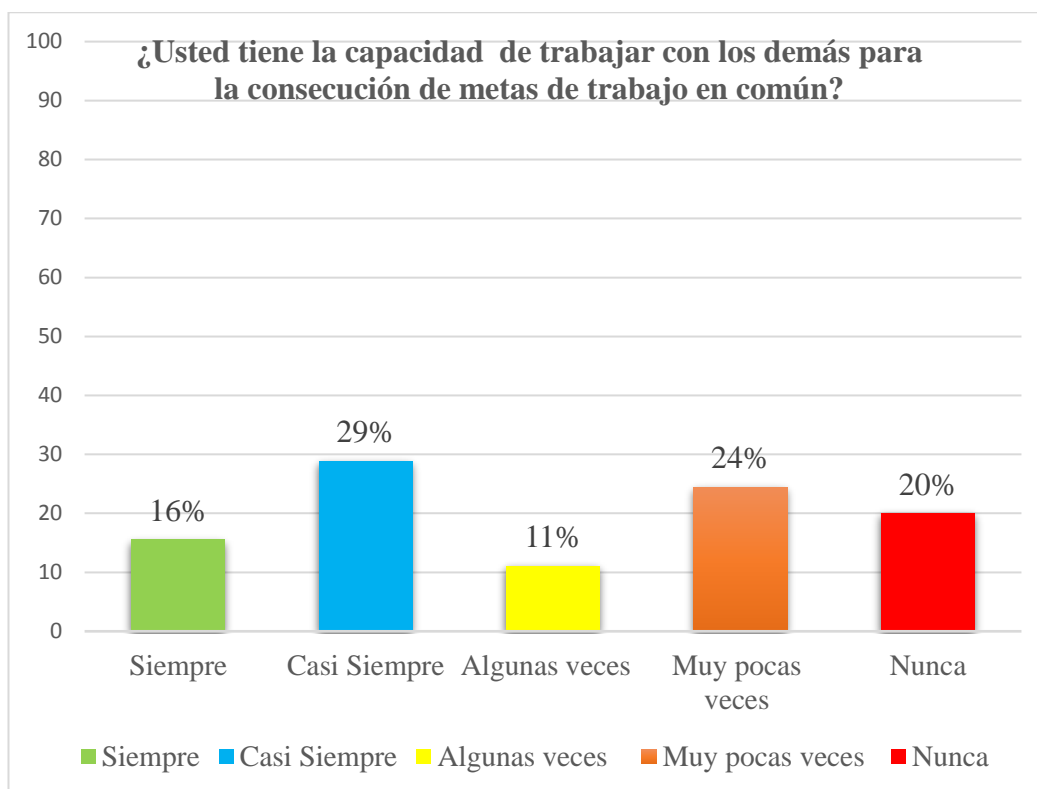


Gráfico N° 14: Capacidad para trabajar con los demás para la consecución de metas de trabajo.

Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro

Elaborado por: (Ospina, 2018)

Análisis

Los encuestados indican que el 16% siempre tienen la capacidad de trabajar con los demás en consecución de metas en común, 29% contesta que casi siempre tienen la capacidad de trabajar con los demás para la consecución de metas, 11% manifiestan que algunas veces tienen la capacidad de trabajar en conjunto con los demás, 24% responde que muy pocas veces tienen esta capacidad de trabajar en conjunto para alcanzar metas comunes y el 20% nunca poseen la habilidad para trabajar con los compañeros y alcanzar metas de trabajo en común.

Interpretación

De los datos obtenidos se puede interpretar que los colaboradores han desarrollado en promedio la capacidad para trabajar con los demás y alcanzar metas de trabajo en común, lo cual debe ser tomado en cuenta para realizar mejoras en las habilidades sociales como el trabajo en equipo, lo que a su vez facilitaría la ejecución de tareas grupales, alcance de metas y objetivos de forma eficaz, eficiente ahorrando tiempo así como recursos.

10. ¿Usted tiene buenas relaciones laborales con sus compañeros de trabajo?

Tabla N° 14: Buenas relaciones laborales con sus compañeros de trabajo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	16%
Casi Siempre	7	18%
Algunas veces	10	22%
Muy pocas veces	14	31%
Nunca	8	13%
Total	45	100%

Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Pillaro
Elaborado por: (Ospina, 2018)

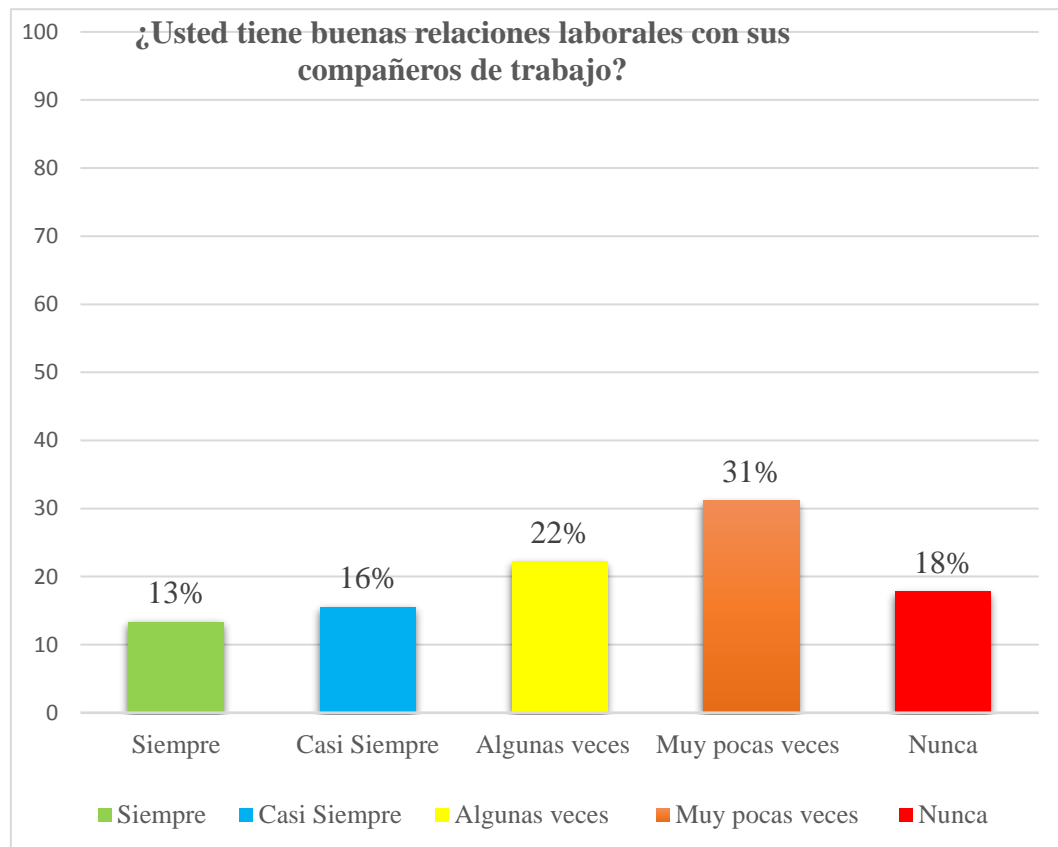


Gráfico N° 15: Buenas relaciones laborales con sus compañeros de trabajo

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: (Ospina, 2018)

Análisis

De los resultados obtenidos 13% de los encuestados indican que siempre tienen buenas relaciones, con sus compañeros de trabajo, 16% contestan que casi siempre tienen buenas relaciones con sus compañeros, 22% afirma que algunas veces tiene buenas relaciones con sus compañeros, 31% responde que muy pocas veces su relación con los compañeros de trabajo es buena, y 18% nunca tiene buenas relaciones con sus compañeros de labor.

Interpretación

Los datos de la investigación dan a conocer que un porcentaje considerable de los encuestados carece de sentido de pertenencia al grupo esto desencadena en un problema latente para el adecuado desempeño de funciones, el trabajo en equipo, aporte de ideas, debido a que los servidores pueden tener conflictos interpersonales que afecten el clima laboral así como la consecución de objetivos, se debe mejorar las relaciones laborales con actividades que generen integración y fomenten el compañerismo.

11. ¿Con que frecuencia usted se siente motivado por sus superiores para realizar su trabajo en la institución?

Tabla N° 15: Motivación por parte de superiores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	3	7%
Frecuentemente	4	9%
Ocasionalmente	5	11%
Raramente	15	33%
Nunca	18	40%
Total	45	100%

Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro
Elaborado por: (Ospina, 2018)

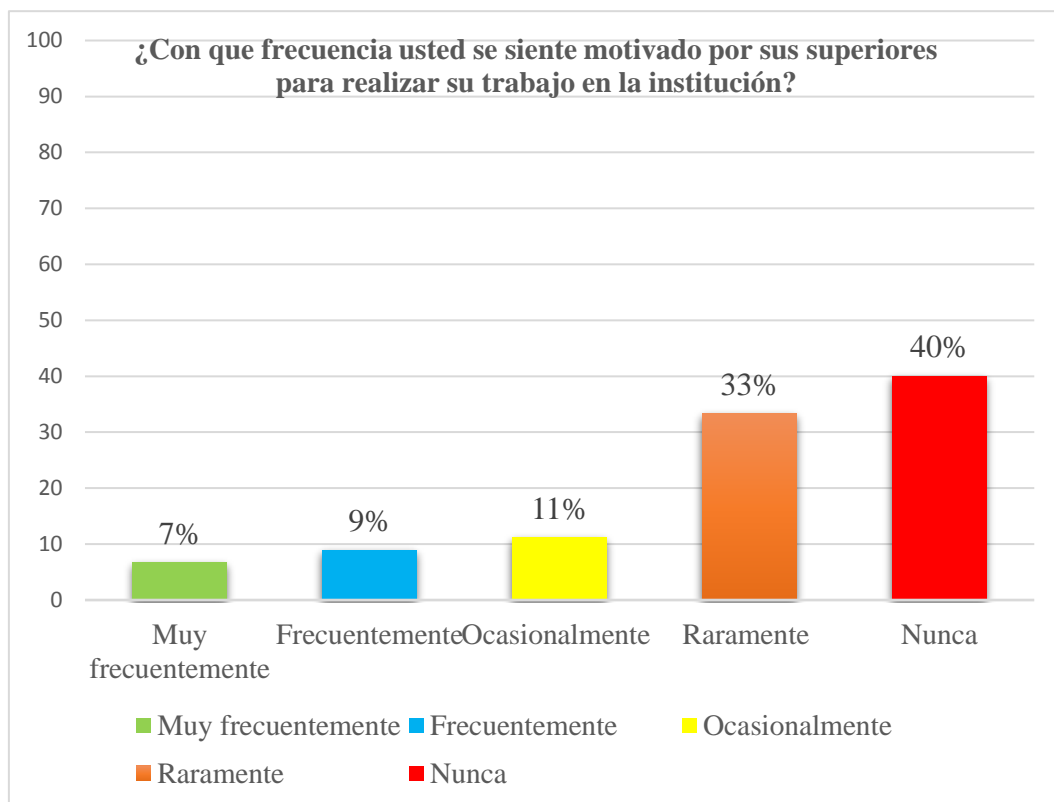


Gráfico N° 16: Motivación por parte de sus superiores.

Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro
Elaborado por: (Ospina, 2018)

Análisis

De la totalidad de servidores públicos encuestados en el GAD Municipal Santiago de Píllaro; 7% manifiestan que muy frecuentemente se sienten motivados por sus superiores para realizar su trabajo, 9% responden que frecuentemente se sienten motivados por sus superiores, 11% indica que ocasionalmente se sienten motivados por los superiores para realizar su trabajo, 33% de los encuestados afirma que raramente siente motivación por parte de sus superiores mientras que el 40% contesta que nunca se sienten motivados para realizar sus funciones por parte de los superiores de la institución.

Interpretación

Gran parte de servidores encuestados afirma que existe escasez de motivación para realizar su labor en la institución, lo que evidencia que los superiores a cargo no valoran de forma adecuada la cooperación de los servidores del área administrativa, la falta de motivación se ve reflejada en la insatisfacción, el desempeño laboral, clima y comportamiento organizacional. Se deben implementar técnicas como: valorar a los empleados reconociéndoles sus capacidades, habilidades, méritos profesionales, tomar en cuenta las opiniones, puntos de vista y generar un ambiente de trabajo acogedor.

12. ¿Qué tan importante considera usted que es su labor para la institución?

Tabla N° 16: Importancia de su labor para la institución.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	6	13%
Importante	15	33%
Moderadamente importante	12	27%
De Poca importancia	9	20%
Sin importancia	3	7%
Total	45	100%

Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro
Elaborado por: (Ospina, 2018)

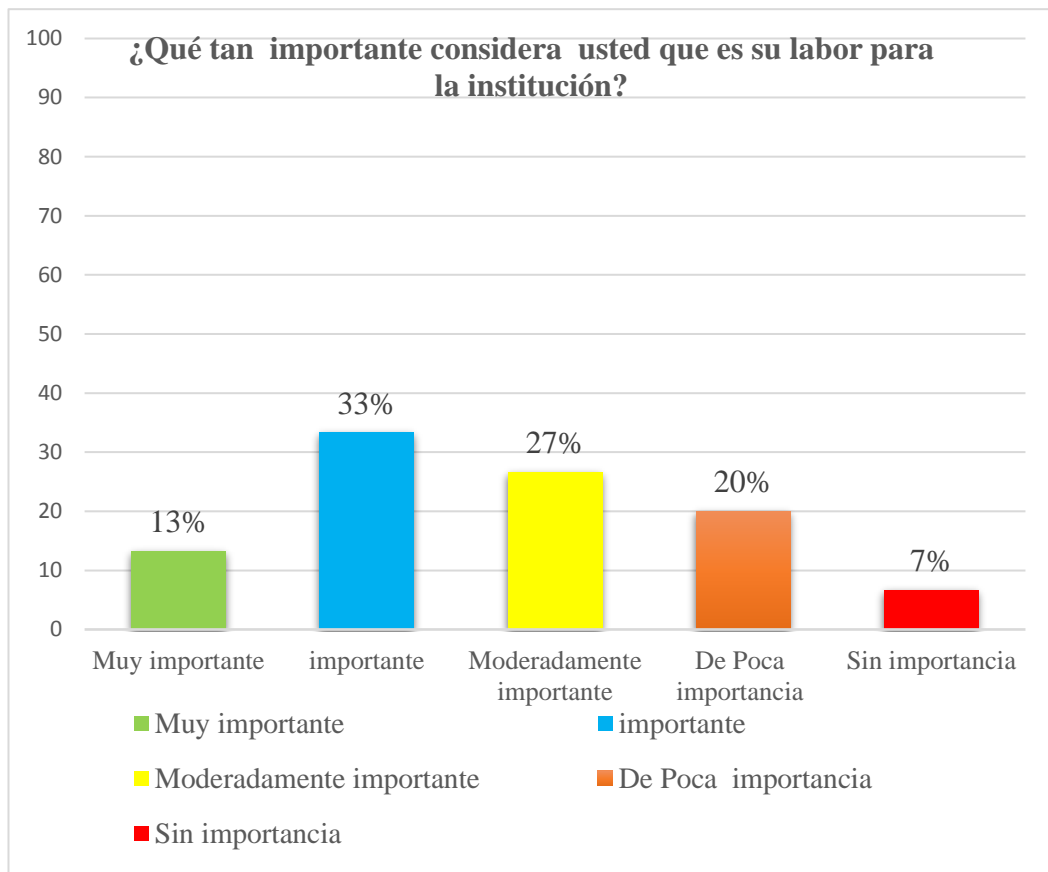


Gráfico N° 17: Importancia de su labor para la institución

Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro
Elaborado por: (Ospina, 2018)

Análisis

Del 100% de los encuestados 13% contestan que consideran muy importante la función que desempeñan para la institución, 33% manifiesta que su función es importante para la institución, 27% contestan que la función que desempeña es moderadamente importante, 20% de los servidores afirman que su labor es de poca importancia mientras que un 7% manifiesta que su labor es sin importancia en la institución.

Interpretación

Los encuestados manifiestan que su labor es significativa para la institución lo que denota que tienen un conocimiento sobresaliente acerca de la labor que desempeñan así como de la importancia que ejerce para la comunidad que utiliza los servicios de la entidad, se debe mantener y de ser posible aumentar esta perspectiva de interés, para que los servidores se empoderen de su cargo, desempeñen sus tareas con pleno conocimiento de que son vitales para la institución así como para el servicio que ofrece a la comunidad del cantón Píllaro.

13. ¿Con qué frecuencia comparte sus conocimientos laborales para el beneficio de sus compañeros?

Tabla N° 17: Comparte conocimientos para el beneficio de sus compañeros.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	7	16%
Frecuentemente	15	33%
Ocasionalmente	13	29%
Raramente	8	18%
Nunca	2	4%
Total	45	100%

Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro

Elaborado por: (Ospina, 2018)

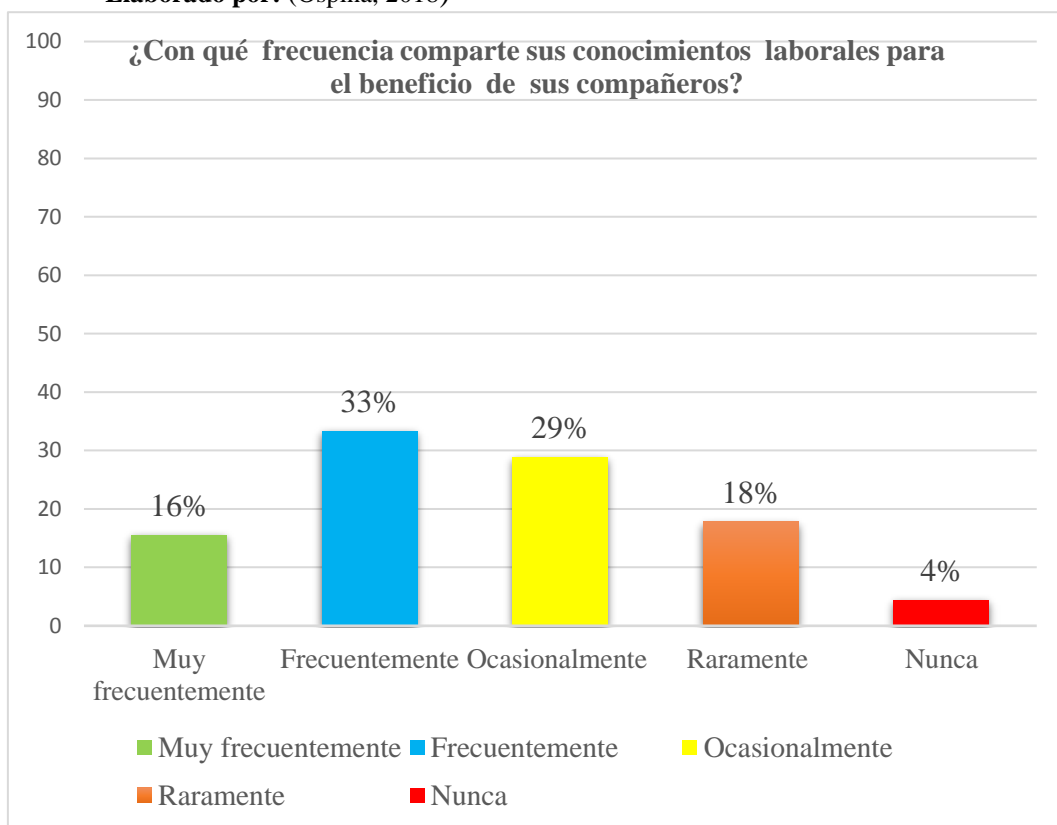


Gráfico N° 18: Comparte conocimientos para el beneficio de sus compañeros.

Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro

Elaborado por: (Ospina, 2018)

Análisis

De la totalidad de servidores públicos encuestados en el área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro; 16% indican que muy frecuentemente comparten con sus compañeros de trabajo sus conocimientos, 33% manifiestan que frecuentemente comparten sus conocimientos para el beneficio de sus compañeros de trabajo, 29% responde que ocasionalmente comparte conocimientos y , 18% afirma que raramente comparte sus conocimientos; mientras que el 4% de los encuestados denota que nunca comparte sus conocimientos para el beneficio de sus compañeros de labor.

Interpretación

Con los resultados obtenidos se puede determinar lo siguiente una gran parte de los servidores que contestaron la encuesta manifiestan que; continuamente comparten sus conocimientos laborales con el fin de beneficiar a sus compañeros de trabajo esto es positivo y permite mejorar las relaciones interpersonales entre los servidores creando confianza, fomentando compañerismo permitiendo mejorar el desempeño mediante las experiencias y conocimientos adquiridos.

14. ¿Con que frecuencia existen problemas en las relaciones laborales entre compañeros de trabajo?

Tabla N° 18: Existencia de problemas en las relaciones laborales entre compañeros

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	12	27%
Frecuentemente	10	22%
Ocasionalmente	7	16%
Raramente	9	20%
Nunca	7	16%
Total	45	100%

Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro

Elaborado por: (Ospina, 2018)

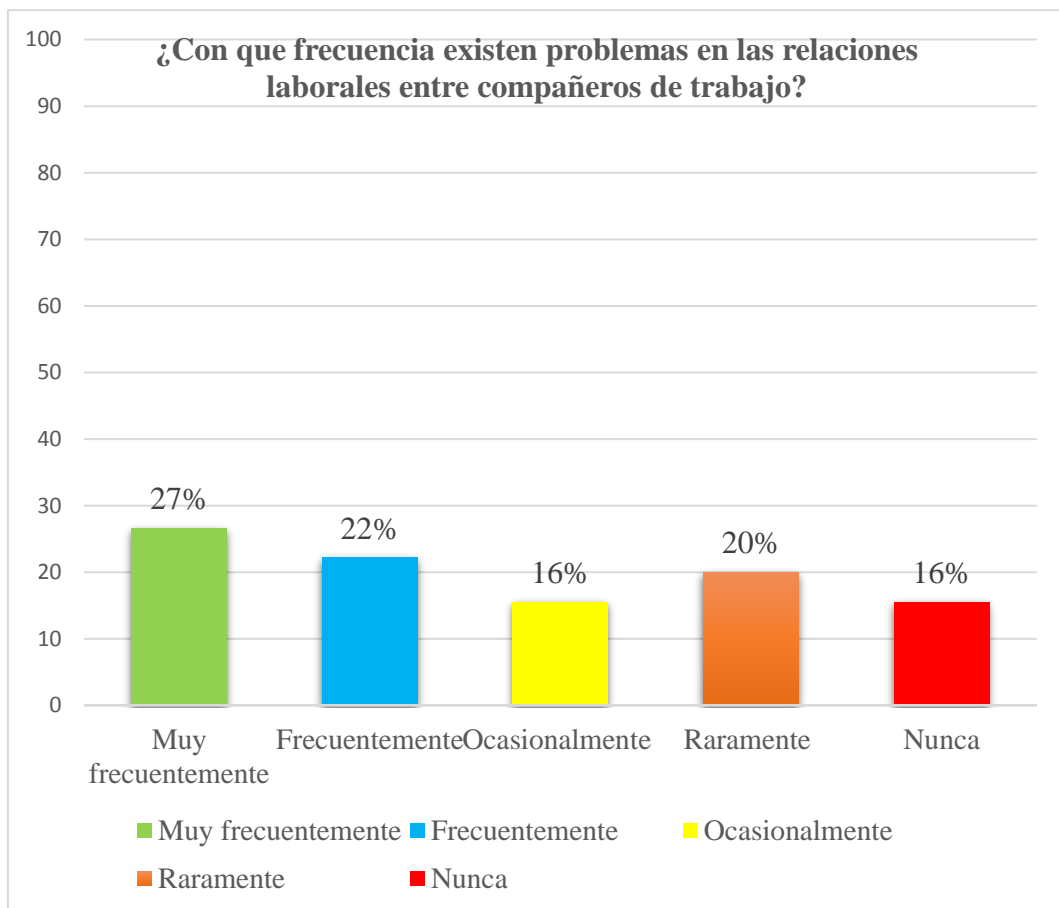


Gráfico N° 19: Existencia de problemas en las relaciones laborales entre compañeros.

Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro

Elaborado por: (Ospina, 2018)

Análisis

Los datos obtenidos de las encuestas aplicadas denotan que 27% de los encuestados afirman que muy frecuentemente existen problemas en las relaciones laborales entre compañeros, 22% manifiesta que frecuentemente existe problemas en las relaciones laborales entre compañeros, 16% indica que ocasionalmente surgen problemas en las relaciones laborales, 20% responde que raramente existen problemas en las relaciones laborales, mientras que el 16% de los encuestados afirman que nunca existen problemas en las relaciones laborales entre compañeros de trabajo.

Interpretación

La mayoría de servidores encuestados manifiestan la existencia de problemas en las relaciones laborales entre compañeros esto a su vez afecta el clima laboral debido a que se crea un ambiente laboral tenso, se generan dificultades para integrarse al área administrativa, disminuye los niveles de satisfacción laboral, afecta la imagen que se proyecta frente a otros departamentos de la institución y frente a las personas que hacen uso de los servicios brindados por la institución, de este modo para mejorar la situación se debe implementar acciones que contribuyan al mejoramiento de las relaciones laborales a mediano plazo estas pueden ser; el adecuado manejo de conflictos utilizando la mediación, integración del personal del área administrativa en festividades o actividades deportivas, artísticas, de relajación.

15. ¿Existe buena comunicación con sus superiores de trabajo?

Tabla N° 19: Comunicación con sus superiores de trabajo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	20%
Casi Siempre	8	18%
Algunas veces	6	13%
Muy pocas veces	17	38%
Nunca	5	11%
Total	45	100%

Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro
Elaborado por: (Ospina, 2018)

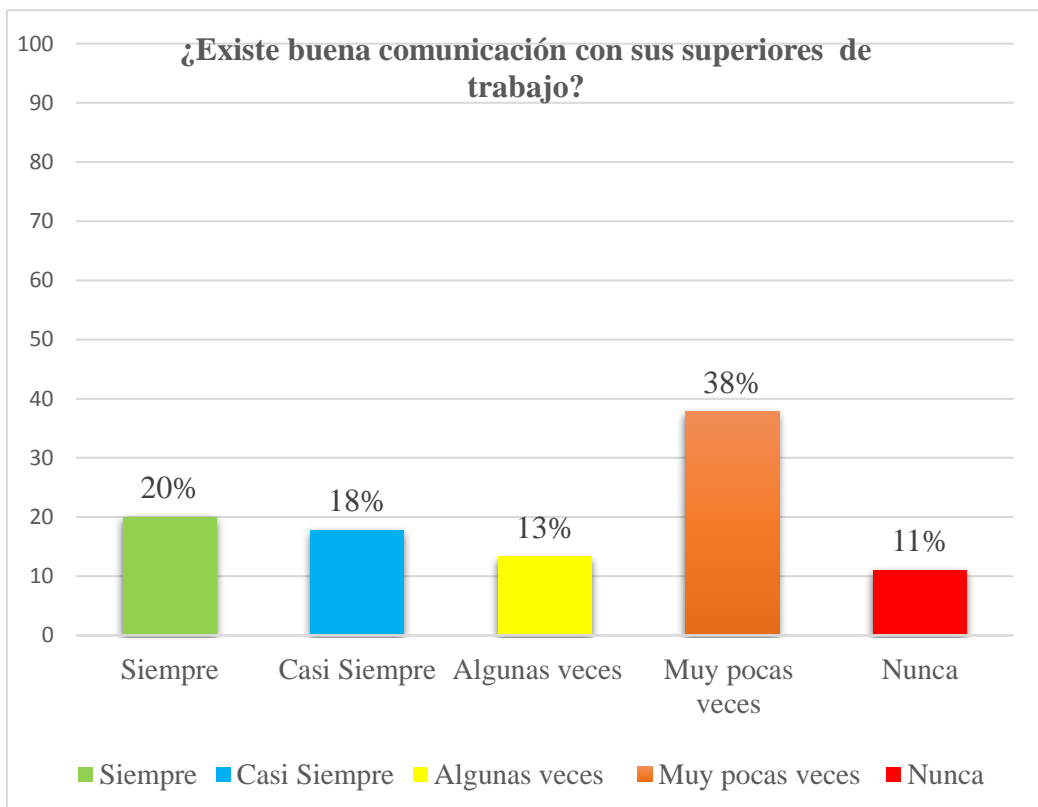


Gráfico N° 20: Comunicación con sus superiores de trabajo.

Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro
Elaborado por: (Ospina, 2018)

Análisis

Los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta permiten afirmar que 20% de los servidores encuestados indican que siempre existe buena comunicación con los superiores, mientras que 18% responden que casi siempre existe buena comunicación con sus superiores, 13% manifiesta que algunas veces existe buena comunicación con sus superiores, mientras que el 38% de los encuestados denotan que muy pocas veces existe buena comunicación con los superiores, el 11% de los encuestados contestan que nunca existe buena comunicación con sus superiores de trabajo.

Interpretación

De acuerdo a los resultados se interpreta que existen limitaciones en la comunicación con los superiores de trabajo lo que ocasiona malos entendidos así como rumores, se debe mejorar la comunicación atacando las barreras comunicacionales que en este caso son barreras psicológicas; la comunicación sufre distorsión por el agrado o rechazo al emisor, receptor o incluso al mensaje, las emociones y los prejuicios afectan el contenido del mensaje, barreras administrativas; se dan en las organizaciones por inadecuada planeación, expresiones deficientes, sobrecarga de información, por aspirar quedar bien con los superiores. Es oportuno fomentar las siguientes actividades para superar los inconvenientes comunicacionales del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro: incrementar la comunicación efectiva, enviar mensajes claros, utilizar expresiones comprensibles, escuchar activamente, evitar prejuicios, controlar las emociones, practicar la retroalimentación.

16. ¿Con que frecuencia su inadecuado comportamiento influye en el clima de la organización?

Tabla N° 20: Inadecuado comportamiento influyente en el clima organizacional

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	25	56%
Frecuentemente	8	18%
Ocasionalmente	5	11%
Raramente	4	9%
Nunca	3	7%
Total	45	100%

Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro

Elaborado por: (Ospina, 2018)

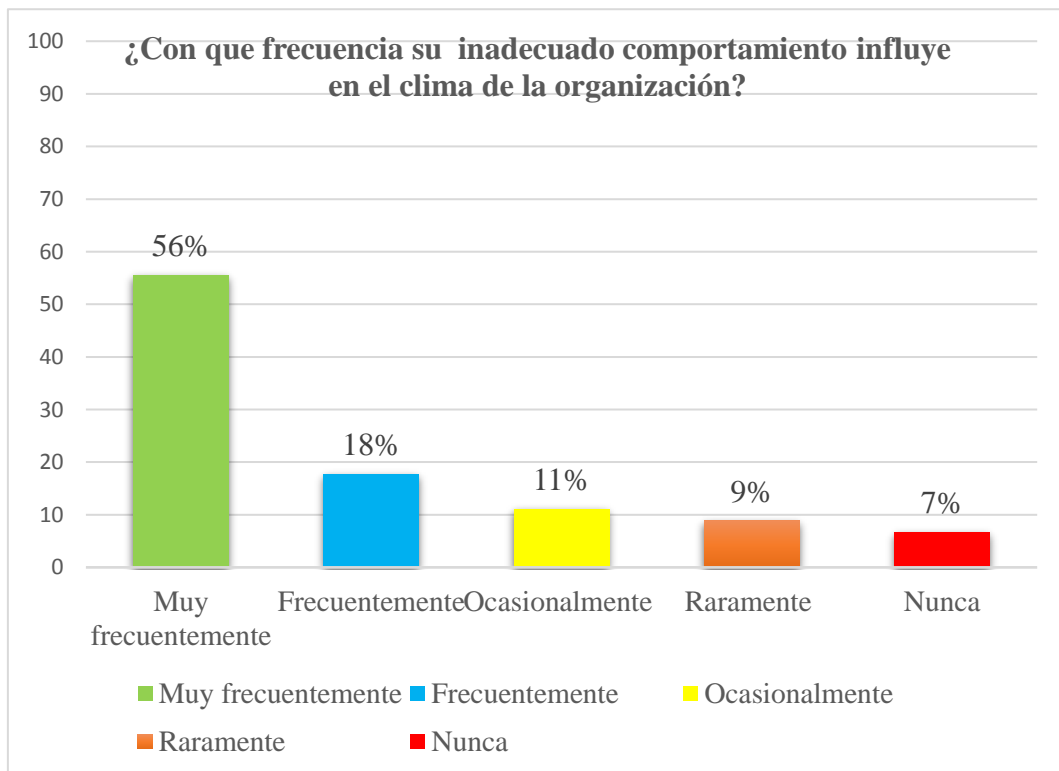


Gráfico N° 21: Inadecuado comportamiento influyente en el clima organizacional.

Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro

Elaborado por: (Ospina, 2018)

Análisis

De la totalidad de los encuestados 56% indican que muy frecuentemente su inadecuado comportamiento influye en el clima laboral de la organización, mientras que 18% responde que frecuentemente su inadecuado comportamiento influye en el clima laboral, 11% de los encuestados afirman que ocasionalmente su inadecuado comportamiento influye el clima laboral, 9% denotan que raramente su inadecuado comportamiento influye en el clima laboral de la institución, el 7% contesta que su inadecuado comportamiento nunca influye en el clima laboral.

Interpretación

La mayoría de los servidores encuestados admiten que su inadecuado comportamiento influye directamente en el clima laboral de la organización esto determina que los servidores son conscientes que no acatar las órdenes de los superiores jóvenes, crear rumores, o tener prejuicios son el motivo de que su comportamiento sea inadecuado y afecte de forma negativa el clima laboral de la organización ocasionando que el ambiente se torne tenso, proclive a los malos entendidos, también se pueden provocar problemas entre compañeros, es importante frenar los comportamientos negativos en los servidores, fomentar acciones positivas como: empatía, obediencia, respeto a las opiniones igual que a las decisiones de los superiores y compañeros; estas acciones facilitan el buen clima laboral igual que las adecuadas relaciones laborales.

17. ¿Usted pone en práctica los valores organizacionales de la institución?

Tabla N° 21: Práctica de los valores organizacionales.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	24%
Casi Siempre	17	38%
Algunas veces	6	13%
Muy pocas veces	9	20%
Nunca	2	4%
Total	45	100%

Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro

Elaborado por: (Ospina, 2018)

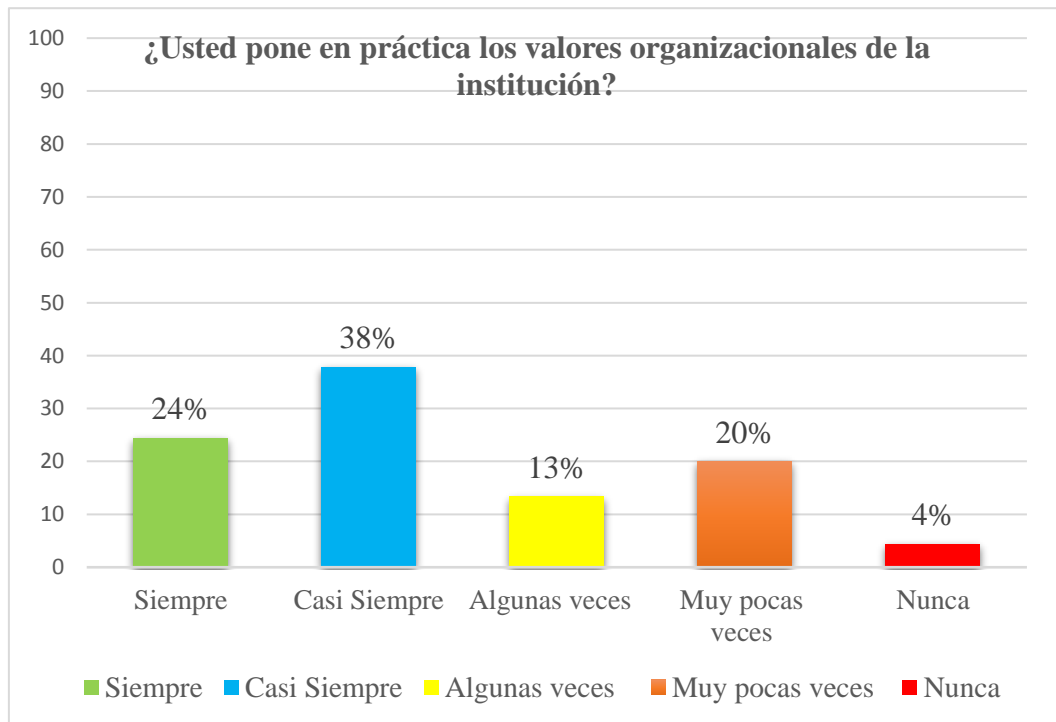


Gráfico N° 22: Práctica de los valores organizacionales.

Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro

Elaborado por: (Ospina, 2018)

Análisis

Los datos obtenidos mediante la aplicación de la encuesta a los servidores públicos del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro determinan que; 24% de los encuestados siempre pone en práctica los valores organizacionales de la institución, mientras 38% afirma que siempre pone en práctica los valores de la institución, 13% responde que algunas veces practica los valores organizacionales, 20% manifiesta que muy pocas veces pone en práctica los valores de la institución y el 4% indica que nunca pone en práctica los valores de la institución.

Interpretación

La mayoría de los encuestados indica que continuamente ponen en práctica los valores organizacionales de la institución lo cual es favorable, de igual forma debe fomentarse esta actitud positiva en todos los servidores del área administrativa, puesto que al practicar los valores se crea empoderamiento, la imagen de la institución mejora interna y externamente.

4.2 Verificación de hipótesis.

Para realizar la verificación de la hipótesis se utiliza la prueba estadística de Chi cuadrado con el fin de obtener datos verídicos así como concretos acerca de la investigación elaborada en la institución, de esta manera se logra presentar los resultados de forma clara para que estos puedan ser estudiados, analizados y corroborados por otros investigadores que se interesen en el tema de tesis.

Hipótesis

La inteligencia Emocional influye en el comportamiento organizacional de los servidores públicos del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro, Provincia de Tungurahua.

Variable Independiente:

Inteligencia Emocional.

Variable Dependiente:

Comportamiento Organizacional.

4.2.1 planteamiento de hipótesis

Hipótesis Nula

H0= La inteligencia Emocional NO influye en el comportamiento organizacional de los servidores públicos del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro, Provincia de Tungurahua.

Hipótesis Alternativa

H1= La inteligencia Emocional SI influye en el comportamiento organizacional de los servidores públicos del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro, Provincia de Tungurahua.

4.2.2 Modelo Matemático

- $H_0 = O = E \rightarrow O - E = 0$
- $H_a = O \neq E \rightarrow O - E \neq 0$

Donde:

X_c^2 = Valor Estadístico de Chi Cuadrado.

\sum = Sumatoria.

FO = Frecuencia Observada.

FE = Frecuencia Esperada.

4.2.3 Modelo Estadístico

$$X_c^2 = \sum \frac{(FO - FE)^2}{FE}$$

4.3 Nivel de significancia y Grados de libertad.

4.3.1 Nivel de significación.

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

Simbología

α = Margen de error

El valor de 0,05 es un valor establecido de acuerdo al nivel de confianza del 95%.

4.3.2 Grados de libertad

Para la obtención de los grados de libertad y el posterior cálculo de la prueba estadística Chi cuadrado, se han considerado 16 filas correspondientes a las preguntas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17 del cuestionario aplicado

y 5 columnas que representan las opciones de respuesta para las interrogantes. De forma gráfica se representa de la siguiente forma.

Tabla N° 22: grados de libertad

	Muy frecuentemente.	Frecuentemente.	Ocasionalmente	Raramente	Nunca	Filas
Pregunta 1						1
Pregunta 2						2
Pregunta 3						3
Pregunta 4						4
Pregunta 5						5
Pregunta 6						6
Pregunta 7						7
Pregunta 9						8
Pregunta 10						9
Pregunta 11						10
Pregunta 12						11
Pregunta 13						12
Pregunta 14						13
Pregunta 15						14
Pregunta 16						15
Pregunta 17						16
Columnas	1	2	3	4	5	

Fuente: (elaboración propia)

Elaborado por: (Ospina, 2018)

Simbología

gl= grados de libertad

nc= número de columnas

nf= número de filas

Calculo de los grados de libertad

$$gl= (nf-1) (nc-1)$$

$$gl= (16-1) (5-1)$$

$$gl= (15) (4)$$

gl: 60

Con un nivel de significancia de 0,05 y 60 grados de libertad, se procede a ubicar en la tabla de distribución, el Chi cuadrado tabular el cual tiene un valor de 79,0820.

Tabla N° 23: Distribución de Chi cuadrado X²t

V/p	0,001	0,025	0,05
1	10,8274	5,0239	3,8415
5	20,5147	12,8325	11,0705
10	29,5879	20,4832	18,3070
15	37,698	27,488	24,996
20	45,314	34,17	31,41
30	59,702	46,979	43,773
35	66,619	53,203	49,802
40	73,403	59,342	55,758
50	86,66	71,42	67,505
60	99,608	83,298	79,082

Fuente: (Samperio, Pérez, Zúñiga, Hernández, & Domínguez, 2011)

Elaborado por: (Ospina, 2018)

Simbología

X^2_t = Chi cuadrado tabular

X_c = Chi cuadrado Calculado

Chi cuadrado tabular

$X^2_t = 79,082$

4.4. Frecuencias observadas

Tabla N° 24: Frecuencias observadas

Preguntas	Muy Frecuentemente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Raramente	Nunca	Total
1. ¿Con que frecuencia usted es capaz de reconocer los efectos que causan sus emociones en su lugar de trabajo?	2	3	8	10	22	45
2. ¿Con que frecuencia usted es capaz de manejar adecuadamente los impulsos conflictivos que causan sus emociones en el lugar de trabajo?	4	1	5	15	20	45
3. ¿Con que frecuencia usted identifica sus debilidades en el trabajo que desempeña?	6	8	10	12	9	45
4. ¿Con qué frecuencia usted asume la responsabilidad de sus actos en su lugar de trabajo?	8	11	10	7	9	45
5. ¿Usted suele ser persistente en la consecución de objetivos de trabajo a pesar de los contratiempos?	6	8	7	8	16	45
6. ¿Usted se interesa por las preocupaciones que afectan a sus compañeros de trabajo?	5	6	5	12	17	45
7. ¿Usted tiene habilidad para dirigir a	5	4	7	17	12	45

grupos en su lugar de trabajo?						
9. ¿Usted tiene la capacidad de trabajar con los demás para la consecución de metas de trabajo en común?	7	13	5	11	9	45
10. ¿Usted tiene buenas relaciones laborales con sus compañeros de trabajo?	6	7	10	14	8	45
11. ¿Con que frecuencia usted se siente motivado por sus superiores para realizar su trabajo en la institución?	3	4	5	15	18	45
12. ¿Qué tan importante considera usted que es su labor para la institución?	6	15	12	9	3	45
13. ¿Con qué frecuencia comparte sus conocimientos laborales para el beneficio de sus compañeros?	7	15	13	8	2	45
14. ¿Con que frecuencia existen problemas en las relaciones laborales entre compañeros de trabajo?	12	10	7	9	7	45
15. ¿Existe buena comunicación con sus superiores de trabajo?	9	8	6	17	5	45
16. ¿Con que frecuencia su comportamiento influye en el clima de la organización?	25	8	5	4	3	45
17. ¿Usted pone en práctica los valores organizacionales de la institución?	11	17	6	9	2	45
total	122	138	121	177	162	720

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: (Ospina, 2018)

4.4.1 frecuencia esperada

El cálculo para obtener la frecuencia esperada se la realiza mediante la siguiente formula

$$Fe = \frac{(Total\ o\ marginal\ del\ renglon)(Total\ o\ marginal\ de\ la\ columna)}{N}$$

Tabla N° 25: Frecuencia esperada

Preguntas	Muy Frecuentemente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Raramente	Nunca	Total
1 ¿Con que frecuencia usted es capaz de reconocer los efectos que causan sus emociones en su lugar de trabajo?	7,63	8,63	7,56	11,06	10,13	45
2. ¿Con que frecuencia usted es capaz de manejar adecuadamente los impulsos conflictivos que causan sus emociones en el lugar de trabajo?	7,63	8,63	7,56	11,06	10,13	45
3. ¿Con que frecuencia usted identifica sus debilidades en el trabajo que desempeña?	7,63	8,63	7,56	11,06	10,13	45
4. ¿Con qué frecuencia usted asume la responsabilidad de sus actos en su lugar de trabajo?	7,63	8,63	7,56	11,06	10,13	45
5. ¿Usted suele ser persistente en la consecución de objetivos de trabajo a pesar de los contratiempos?	7,63	8,63	7,56	11,06	10,13	45
6 ¿Usted se interesa por las preocupaciones que afectan a sus compañeros de trabajo?	7,63	8,63	7,56	11,06	10,13	45
7. ¿Usted tiene habilidad para dirigir a grupos en su lugar de trabajo?	7,63	8,63	7,56	11,06	10,13	45

9. ¿Usted tiene la capacidad de trabajar con los demás para la consecución de metas de trabajo en común?	7,63	8,63	7,56	11,06	10,13	45
10. ¿Usted tiene buenas relaciones laborales con sus compañeros de trabajo?	7,63	8,63	7,56	11,06	10,13	45
11. ¿Con que frecuencia usted se siente motivado por sus superiores para realizar su trabajo en la institución?	7,63	8,63	7,56	11,06	10,13	45
12. ¿Qué tan importante considera usted que es su labor para la institución?	7,63	8,63	7,56	11,06	10,13	45
13. ¿Con qué frecuencia comparte sus conocimientos laborales para el beneficio de sus compañeros?	7,63	8,63	7,56	11,06	10,13	45
14. ¿Con que frecuencia existen problemas en las relaciones laborales entre compañeros de trabajo?	7,63	8,63	7,56	11,06	10,13	45
15. ¿Existe buena comunicación con sus superiores de trabajo?	7,63	8,63	7,56	11,06	10,13	45
16. ¿Con que frecuencia su comportamiento influye en el clima de la organización?	7,63	8,63	7,56	11,06	10,13	45
17. ¿Usted pone en práctica los valores organizacionales de la institución?	7,63	8,63	7,56	11,06	10,13	45
total	122	138	121	177	162	720

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: (Ospina, 2018)

4.4.2 Cálculo de Chi cuadrado

Tabla N° 26: Cálculo de Chi cuadrado

Ítems	FO	FE	(FO-FE)	(FO-FE) ²	(FO-FE) ² /E
1	2	7,63	-5,63	31,64	4,15
1	3	8,63	-5,63	31,64	3,67
1	8	7,56	0,44	0,19	0,03
1	10	11,06	-1,06	1,13	0,10
1	22	10,13	11,88	141,02	13,93
2	4	7,63	-3,63	13,14	1,72
2	1	8,63	-7,63	58,14	6,74
2	5	7,56	-2,56	6,57	0,87
2	15	11,06	3,94	15,50	1,40
2	20	10,13	9,88	97,52	9,63
3	6	7,63	-1,63	2,64	0,35
3	8	8,63	-0,63	0,39	0,05
3	10	7,56	2,44	5,94	0,79
3	12	11,06	0,94	0,88	0,08
3	9	10,13	-1,13	1,27	0,13
4	8	7,63	0,38	0,14	0,02
4	11	8,63	2,38	5,64	0,65
4	10	7,56	2,44	5,94	0,79
4	7	11,06	-4,06	16,50	1,49
4	9	10,13	-1,13	1,27	0,13
5	6	7,63	-1,63	2,64	0,35
5	8	8,63	-0,63	0,39	0,05
5	7	7,56	-0,56	0,32	0,04
5	8	11,06	-3,06	9,38	0,85
5	16	10,13	5,88	34,52	3,41
6	5	7,63	-2,63	6,89	0,90
6	6	8,63	-2,63	6,89	0,80
6	5	7,56	-2,56	6,57	0,87
6	12	11,06	0,94	0,88	0,08
6	17	10,13	6,88	47,27	4,67
7	5	7,63	-2,63	6,89	0,90
7	4	8,63	-4,63	21,39	2,48
7	7	7,56	-0,56	0,32	0,04
7	17	11,06	5,94	35,25	3,19
7	12	10,13	1,88	3,52	0,35
9	7	7,63	-0,63	0,39	0,05
9	13	8,63	4,38	19,14	2,22
9	5	7,56	-2,56	6,57	0,87
9	11	11,06	-0,06	0,00	0,00
9	9	10,13	-1,13	1,27	0,13
10	6	7,63	-1,63	2,64	0,35

10	7	8,63	-1,63	2,64	0,31
10	10	7,56	2,44	5,94	0,79
10	14	11,06	2,94	8,63	0,78
10	8	10,13	-2,13	4,52	0,45
11	3	7,63	-4,63	21,39	2,81
11	4	8,63	-4,63	21,39	2,48
11	5	7,56	-2,56	6,57	0,87
11	15	11,06	3,94	15,50	1,40
11	18	10,13	7,88	62,02	6,13
12	6	7,63	-1,63	2,64	0,35
12	15	8,63	6,38	40,64	4,71
12	12	7,56	4,44	19,69	2,60
12	9	11,06	-2,06	4,25	0,38
12	3	10,13	-7,13	50,77	5,01
13	7	7,63	-0,63	0,39	0,05
13	15	8,63	6,38	40,64	4,71
13	13	7,56	5,44	29,57	3,91
13	8	11,06	-3,06	9,38	0,85
13	2	10,13	-8,13	66,02	6,52
14	12	7,63	4,38	19,14	2,51
14	10	8,63	1,38	1,89	0,22
14	7	7,56	-0,56	0,32	0,04
14	9	11,06	-2,06	4,25	0,38
14	7	10,13	-3,13	9,77	0,96
15	9	7,63	1,38	1,89	0,25
15	8	8,63	-0,63	0,39	0,05
15	6	7,56	-1,56	2,44	0,32
15	17	11,06	5,94	35,25	3,19
15	5	10,13	-5,13	26,27	2,59
16	25	7,63	17,38	301,89	39,59
16	8	8,63	-0,63	0,39	0,05
16	5	7,56	-2,56	6,57	0,87
16	4	11,06	-7,06	49,88	4,51
16	3	10,13	-7,13	50,77	5,01
17	11	7,63	3,38	11,39	1,49
17	17	8,63	8,38	70,14	8,13
17	6	7,56	-1,56	2,44	0,32
17	9	11,06	-2,06	4,25	0,38
17	2	10,13	-8,13	66,02	6,52
	720	720		Chi Cuadrado	191,77

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: (Ospina, 2018)

4.4.3 Comparación de valores

Valor obtenido en la tabla Distribución de Chi cuadrado = 79,082

Valor calculado de Chi cuadrado= 191,77

Es decir:

X^2_t : Chi cuadrado teórico= 79,082

X_c : Chi cuadrado real= 191,77

4.5 Verificación de la hipótesis

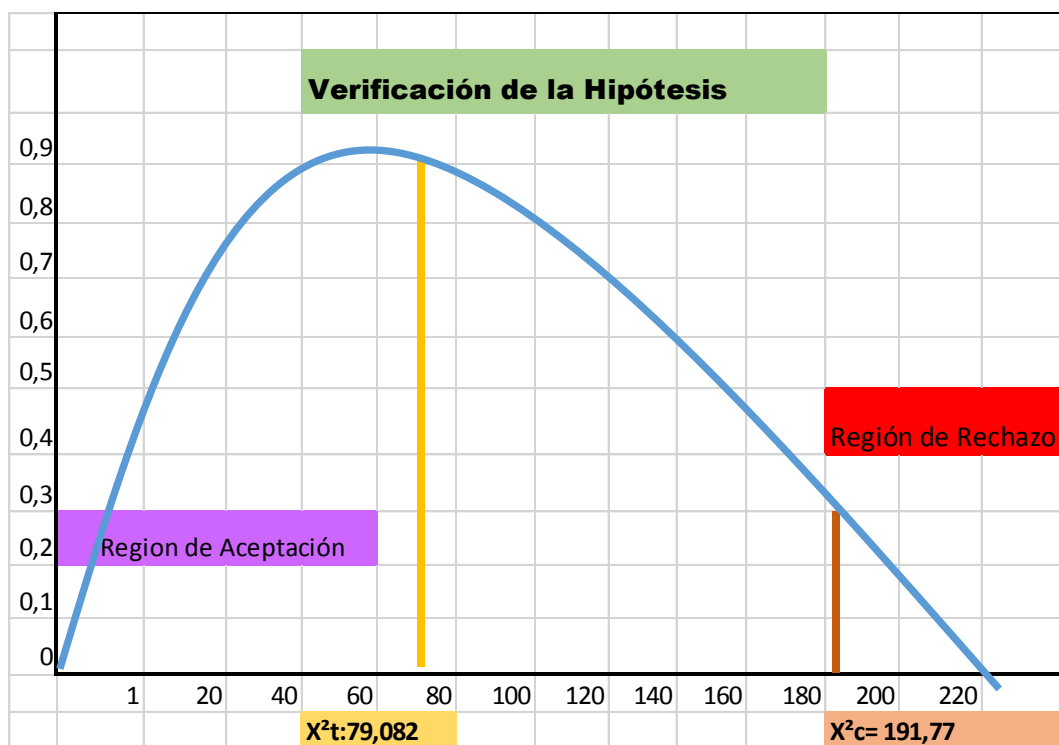


Gráfico N° 23: Verificación de la hipótesis.

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: (Ospina, 2018)

Interpretación del gráfico: el resultado del Chi cuadrado calculado es de 191,77, al ser mayor que el Chi cuadrado tabular 79,082 se encuentra en el rango de aceptación de la hipótesis alternativa, y se procede a rechaza de la hipótesis nula.

4.6 Regla de decisión

Si el valor de X^2_c es $> X^2_t$; se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

De esta forma se cumple la condición siendo:

$$X^2_c = 191,77 > X^2_t: 79,082$$

Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa es decir que; La inteligencia Emocional SI influye en el comportamiento organizacional de los servidores públicos del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro, Provincia de Tungurahua.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- La inteligencia emocional si influye en el comportamiento organizacional de los servidores públicos del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro, Provincia de Tungurahua, evidenciándose problemas en las relaciones interpersonales, inadecuado clima laboral, barreras en la comunicación, falta de empoderamiento.
- Los niveles de inteligencia emocional desarrollados por los servidores públicos del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro, Provincia de Tungurahua, son bajos, es así que; 49% de los servidores encuestados admiten que no reconocen los efectos que causan sus emociones en el lugar de trabajo, y 44% de los encuestados manifiestan que no tienen la capacidad para manejar adecuadamente los impulsos conflictivos que causan sus emociones, los datos de la encuesta aplicada expresan que el autoconocimiento, automotivación y la empatía son las dimensiones que demuestran carencias considerables.
- Los factores que influyen en el comportamiento organizacional de la institución son; falta de compromiso con los cargos que se desempeñan, dificultad para reconocer y manejar las emociones en el lugar de trabajo, problemas en las relaciones interpersonales de trabajo, escaso desarrollo de liderazgo, escasa motivación laboral, todo esto desencadena conflictos interpersonales que se ven reflejados en el clima laboral inadecuado.
- Luego de haber analizado la influencia que tiene la inteligencia emocional en el comportamiento organizacional se ve la necesidad de establecer un documento técnico científico puesto que en la institución no existe información acerca del tema investigado.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda promover el adecuado desarrollo de la inteligencia emocional mediante técnicas interactivas que permitan a los servidores públicos del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro, reconocer y manejar sus propias emociones así como entender las emociones de los demás de manera efectiva, evitar los conflictos laborales, las barreras de la comunicación, y lograr un ambiente laboral propicio para el adecuado desarrollo de los servidores.
- Planificar capacitaciones de como aprender a controlar los impulsos, que incluyen manejo de emociones y sentimientos estas actividades permiten instruir a los servidores públicos acerca de la importancia de practicar la inteligencia emocional como una habilidad para mejorar las relaciones laborales, enfatizando los componentes como: autoconocimiento, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales.
- Fomentar actividades grupales tales como; trabajar en equipo, aportar ideas para nuevos proyectos o eventos, esta clase de actos permiten enfrentar y disminuir los factores que influyen en el comportamiento organizacional de la institución impulsando el desarrollo del liderazgo, la motivación grupal, de este modo se logra incrementar el sentido de pertenencia de los servidores a la institución.
- Se sugiere realizar un documento técnico científico donde se detallen y establezcan de forma técnica los datos obtenidos en la investigación acerca de la influencia de la inteligencia emocional en el comportamiento organizacional en los servidores públicos del área administrativa del GAD municipal Santiago de Píllaro en la provincia de Tungurahua.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguiar, G. (2016). *La inteligencia emocional en el comportamiento organizacional de los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua*. Tesis de licenciatura. Universidad Técnica de Ambato. Ambato.
- Aimara, F. (2016). *La inteligencia emocional en el clima organizacional del departamento de agua potable y obras públicas del gobierno autónomo descentralizado san Cristóbal de Patate*. Tesis de licenciatura. Universidad Técnica de Ambato. Ambato.
- Alles. M. (2008). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por competencias*. Buenos Aires. Argentina. Granica S.A.
- Alles Martha. (2010). *Comportamiento Organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias*. MéxicoDF, México: Granica S.A.
- American Psychological Association. (2010). *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association* (6 ed.). México, D.F.: Editorial El Manual Moderno.
- Araya, N. (2014). LAS habilidades del pensamiento y el aprendizaje significativo en matemática de escolares de quinto grado en Costa Rica. *Actualidades Investigativas en Educación*, 14(2) ,1-30.
- Bar-On, R. (1997). *Bar-On emotional quotient inventory (EQ-I)*: Technical manual. Toronto, Canadá: Multi-Health System.
- Bar-On, R. (2000). *Emotional and social intelligence. Insights from the emotional quotient inventory*. En: Bar-On, R. y Parker, J. D. A. (eds). *The handbook of emotional intelligence: Theory, development assessment and application at home, school and in workplace*. San Francisco, CA: Jossey-Bass, págs. 363-88.

- Bennis, W. (1966), *Desarrollo organizacional: su naturaleza, sus orígenes y perspectivas*. México DF, México: Addison-Wesley Publishing Company.
- Blake, R., y Mouton, J. (1973). *El modelo del cuadro organizacional, GRID*. México DF, México: Fondo Educativo Interamericano.
- Boyatzis, R., Goleman, D., y Rhee, K. 2000. *Clustering competence in emotional intelligence: Insight from the emotional competence inventory*. En: Bar-On, R. y Parker, J. D. A. (eds). *The handbook of emotional intelligence: Theory, development assessment and application at home, school and in workplace*. San Francisco, CA: Jossey-Bass, págs. 343-62.
- Cabrera, G. (1999). El clima organizacional en las empresas chilenas. *Revista de Psicología Social e Institucional*, 1(2), 1-19.
- Caligiore, I. y Díaz, J. (2003). Clima organizacional y desempeño de los docentes de la UCLA: estudio de caso. *Revista Venezolana de Gerencia*. 8(24) p.645
- Caruso, D., Mayer, J., y Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*. *Holanda, Dec.*, vol. 27, n.º 4, págs. 267-98.
- Chiavenato, Idalberto. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. MéxicoDF, México: Mc Graw Hill.
- Cole, G. (1977). *Personnel Management*. London, England: Letts Educational Aldine Place.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Sección octava Trabajo y seguridad social*. Quito.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297-334.

- De Pelekais, C., Nava, Á., Tirado, L. (2016). Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES. *Telos*, 8(2), 266-288.
- Dulewicz, F., y Higgs, L. (2014, 14 de marzo). América Latina tiene la mayor brecha de habilidades de mundo. *Gestión*. Obtenido de: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/america-latina-mayor-brecha-habilidades-mundo-229335>
- Fienco, V., y Itúrburo, J. (2014). *La inteligencia emocional en el éxito empresarial: potenciación del proceso supply chain*. Quito, Ecuador: Abya-Yala
- French, Wendell L. y Cecil H. Bell Jr., 1997, *Desarrollo organizacional*, México DF, México: Prentice Hall.
- Gabel, R. (2014). *INTELIGENCIA EMOCIONAL, Perspectivas y aplicaciones ocupacionales*. Tesis de maestría. Universidad ESAN, Lima.
- García, V. (2002). El cambio organizacional. *Hitos de ciencia económico administrativas*, 8(21), 85-96.
- García, M., Y Giménez, S. (2014). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral. Cuadernos del Profesorado*, 3(6), 43-52.
- Gardner, H. (1983). *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*. Nueva York, EE.UU: Basic Books.
- Gardner, H. (1987), *Estructuras de la mente. La teoría de las múltiples inteligencias*, México DF, México: F.C.E.
- Gardner, H (1994): *Estructuras de la mente: La Teoría de las inteligencias múltiples*. México DF, México: FCE.

- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4th ed.). Boston, EE.UU: Allyn & Bacon
- Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional*. Buenos Aires .Argentina. Printink Books.
- Goleman, D. 1998. What makes a leader?. *Harvard Business Review*. Boston, Mass., Nov.-Dec., n.º 76, págs. 93-104.
- Goleman, D. 2001. An EI-Based theory of performance. En: Cherniss, C. y Goleman, D. (eds). *The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups, and organizations*. San Francisco, CA: Jossey-Bass, págs.27-44.
- Goleman, D. (2015).*La inteligencia emocional: por qué es más importante que el cociente intelectual*. México DF, México: Batman Books
- Goncalvez, A. (2002). Dimensiones del clima organizacional. Disponible en www.Qulidade.org/articles/dec97/htm.
- Guizar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional principios y aplicaciones*. México DF, México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Hechaverría, S. (2012). *Diferencias entre cuestionario y encuesta*. Universidad Virtual de Salud, Manuel Fajardo. La Habana.
- Herrera, C. (2014). *Las organizaciones y sus componentes*. Tesis de licenciatura. Universidad de las Américas. Puebla.
- Kreither, R. Y Kinicki, A. (1997). *Comportamientos de las organizaciones*. España: McGraw-Hill.
- Linares, R. (2007). *Desarrollo cognitivo: las teorías de Piaget y de Vygotsky*. Tesis de maestría. Universidad Autónoma de Barcelona. Barcelona.

- Maish, E. (2004). Pautas metodológicas para la realización de estudios de clima organizacional. *Gestión en el tercer milenio*, 13(7), 77-86
- Martineaud, S., & Engelhart, D. (1996). *El Test de inteligencia emocional*. Barcelona, España: Martínez Roca.
- Martínez, R., Arrieta, X., y Meleán, R. (2012). Desarrollo cognitivo conceptual y características de aprendizaje de estudiantes universitarios. *Omnia*, 18 (3) ,35-48.
- Matthews, G., Zeidner, M., y Roberts, R. (2002). *Emotional intelligence: science and myth*. Cambridge, Mass.: The MIT Press.
- Mayer, J., Caruso, D., y Salovey, P. (2000^a). *Selecting a measure of emotional intelligence: The case for ability testing*. En Bar-On, R. y Parker, J. D. A. (eds). *The handbook of emotional intelligence: Theory, development assessment and application at home, school and in workplace*. San Francisco, CA: Jossey-Bass, págs. 320-342.
- Mayer, J., Caruso, D., y Salovey, P. (2000b). *Models of emotional intelligence*. En Sternberg, R. J. (ed.). *The handbook of intelligence*. New York: Cambridge University Press, págs. 396-422.
- Mayer, J., Salovey, P., Caruso, D., y Sitarenios, G. (2001). Emotional intelligence as a standard intelligence. *Emotion*. Washington D.C., Sept., vol. 1, n.º 3, págs. 232-42.
- McClelland, D. (2014, 7 de abril). Por qué en América latina las personas no encuentran trabajo pero a las empresas les cuesta cubrir sus vacantes. *LA NACIÓN*. Obtenido de: <https://www.lanacion.com.ar/2006274-por-que-en-america-latina-las-personas-no-encuentran-trabajo-pero-las-empresas-no-logran-cubrir-sus-vacantes>

- Moreira, M. (1997). Aprendizaje significativo: un concepto subyacente. Obtenido de:
<http://www.if.ufrgs.br/~Moreira/apsigsubesp.pdf>
- Noboa, A. (2012). *Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud*. Tesis de doctorado. Universidad del norte de Uruguay. Montevideo.
- O'Connor A Neil (1999): *Desarrollo de la Inteligencia*, México DF, México: S.A de C.V y Alfaomega Grupo Editor.
- Oberst, W., y Stewart, E. (2014, 17 de septiembre). Psicología Adleriana / Psicología Individual. *Blanquerna*. Obtenido de:
<https://sites.google.com/a/blanquerna.url.edu/ursulaoberst/home/psicologia-adleriana>
- Ponce, V., Y Sanmartín, E. (2010). *Las inteligencias múltiples y su relación con el aprendizaje en niños de educación básica*. Tesis de licenciatura. Universidad de Cuenca. Cuenca
- Quevedo, F. (2011). Estadística aplicada a la investigación en salud. *MedWave*, 11(12), 1-3.
- Reglamento General de la Ley Orgánica del Servidor Público. *Título IV, Capítulo I de la Carrera del Servicio Público*. Quito.
- Robbins, S. y De Censo, D. (2000). Fundamentos de administración. México DF. México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Rodríguez, M.P. (2001). *Managerial ethical behavior in Colombia, Spain and Britain*. Tesis de doctorado no publicada. Universidad de Bradford, Inglaterra.
- Romero, D. (2013). Conceptualización del comportamiento de la organización. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 6 (2), 17-25.
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). *Inteligencia Emocional*. México DF, México: Editorial McGraw-Hill.

- Salovey, P., & Mayer, J. (1997). *¿Qué es la inteligencia Emocional?*. New York, EE.UU: Basic Books
- Sánchez, G. (2013). El desarrollo organizacional: una estrategia de cambio para las instituciones documentales. *Anuales de Documentación*, 1(12), 235-254.
- Sempértégui, C., Fierro, I., Cali, A. (2015). La inteligencia emocional como elemento estratégico de la empresa. *UNEMI*, 8(15), 119-125.
- Soto, R. (2015,11 de febrero). La inteligencia emocional es fundamental para ejercer el liderazgo. *Grandes Pymes*. Obtenido de: <http://www.grandespymes.com.ar/2013/11/02/inteligencia-emocional-en-las-pymes/>
- Trespalacios, J., Vázquez, R., y Bello, L. (2005). *Investigación de Mercados: métodos de recogida y análisis de la información para la toma de decisiones de marketing*. España. Ediciones Paraninfo.
- Welch, S. y Comer, j. 1988). *Quantitative Methods for Public Administration: Techniques And Applications*. Editorial Books/Cole Publishing Co. ISBN 10:0534108881/ 13: 9780534108885. U.S.A.
- Yépez, D. (2015, 24 de marzo). Estudio Indica que un 56% de los trabajadores en Ecuador, es feliz laboralmente. *Revista Lideres*. Obtenido de: <https://www.revistalideres.ec/lideres/estudio-felicidad-laboral-ecuador.html>

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Daniela Ospina Osorno.

Universidad técnica de Ambato

Facultad de ciencias humanas y de la educación

Carrera de Psicología Industrial

Ambato, Ecuador

E-mail: nannysospina@gmail.com

ARTÍCULO ACADÉMICO

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como objetivo identificar la influencia de la inteligencia emocional en el comportamiento organizacional de los servidores públicos del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro en la provincia de Tungurahua; por lo tanto se procedió a determinar el nivel de inteligencia emocional que poseen encuestados, los resultados denotan que el nivel de inteligencia emocional es bajo, esto ocasiona que el ambiente laboral no sea el idóneo para el adecuado desempeño de las funciones que los servidores tienen a cargo; es necesario reforzar las habilidades empáticas, de autoconocimiento, automotivación que son dimensiones del tema investigado, al identificar los factores que afectan el comportamiento organizacional se puede destacar que en esta investigación el comportamiento de la institución se está viendo afectado por la escasa motivación de parte de los superiores, existencia de barreras en la comunicación de tipo psicológicas así como administrativas, comportamientos inadecuados como el desacato a las órdenes y sugerencias por parte de los servidores a superiores jóvenes, los prejuicios entre compañeros y conflictos laborales.

Palabras clave: Inteligencia emocional, comportamiento organizacional, conflictos laborales, clima organizacional, manejo de emociones.

EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ORGANIZATIONAL BEHAVIOR

Daniela Ospina Osorno.

Technical University of Ambato

Humans science and education's faculty industrial psychology career

Ambato, Ecuador

E-mail: nannysospina@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of emotional intelligence in organizational behavior of public servants in the administrative area of GAD Municipal Santiago de Píllaro in Tungurahua province; therefore proceeded to determine the level of emotional intelligence have surveyed, the results denote that the level of emotional intelligence is low, this causes the work environment is not the ideal for the proper performance of the functions that the servers have to position; It is necessary to strengthen the empathic skills, self-knowledge, self-motivation dimensions are investigated topic, when analyzing the factors that affect the organizational behavior it can be highlighted that in this research the behavior of the institution is being affected by the low motivation of part of the superiors, existence of psychological and administrative barriers to communication, inadequate behaviors such as contempt of orders and suggestions from servants to young superiors, prejudices between colleagues and labor conflicts.

Keywords: emotional intelligence, organizational behavior, labor disputes, working environment, emotion management.

1. Introducción

La inteligencia emocional es considerada como una habilidad que las personas desarrollan a lo largo de su vida de manera consiente, es decir las personas son libres de decidir si practican la inteligencia emocional y la hacen parte de su vida cotidiana o simplemente no la practican porque no la consideran necesaria. Las investigaciones realizadas demuestran que las personas que tienen la capacidad de reconocer, manejar y controlar de forma adecuada sus emociones tienen éxito en la vida personal así como en la vida laboral, en la actualidad el término de inteligencia emocional ha tomado fuerza y se considera como una habilidad requerida en los colaboradores de una empresa para desempeñarse efectivamente, es importante señalar que no todas las organizaciones se interesan por desarrollar la inteligencia emocional en sus colaboradores, de igual forma tampoco consideran importante la existencia de esta habilidad al momento de realizar los procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal; pero la realidad se ve reflejada en el desarrollo así como en el éxito de las empresas que adoptan esta habilidad como una ventaja competitiva.

Se debe hacer énfasis en que no se trata solo de tener la intención de desarrollar la inteligencia emocional es imprescindible la práctica de esta habilidad en cada ocasión donde las emociones se hagan presentes.

Cuando aprendemos a utilizar la inteligencia emocional somos más tolerantes a las presiones y frustraciones en los campos laboral y social. Por supuesto, si agregamos otro tipo de recursos como trabajo en equipo, con una actitud empática y social, tendremos oportunidades de crecimiento y desarrollo personal y grupal. (Lovio, 2018, pág. 14)

Ser emocionalmente inteligentes tiene que ver con el grado de tolerancia que desarrollamos con nosotros mismos y con las situaciones del entorno, se refiere

también a la forma en la que trabajamos en condiciones de presión, a las frustraciones de la vida cotidiana; la manera en la que nos desempeñamos en equipo y logramos la sinergia para alcanzar metas en común, todo se facilita cuando somos conscientes de nuestras emociones y el manejo correcto de las mismas.

Los componentes intrapersonales de la inteligencia emocional son aquellos que nos permiten el desarrollo de habilidades tales como; autoconocernos, autocontrolarnos así como automotivarnos, mientras que los componentes interpersonales son la empatía y habilidades sociales.

Los componentes de la inteligencia emocional son: autoconciencia, autorregulación, flexibilidad, motivación y empatía. El enfoque en las personas y el manejo de emociones y sentimientos provee la energía suficiente para lograr objetivos personales y profesionales. Por consiguiente, al trabajar en las emociones y los sentimientos se adquiere conciencia de su poder, y se fortalece la autoestima, que es vital, porque al tenerla la persona reconoce su capacidad, valor y potencial creativo, que ha guardado desde hace mucho tiempo. (Sempértegui, Cali, & Fierro, 2015)

Al estar conscientes de las emociones que sentimos y la manera como estas pueden afectarnos en la vida cotidiana; es decir tanto en el hogar como en el trabajo, podemos aprender a controlar lo que sentimos para que no afecte las relaciones con otras personas, el desempeño laboral, además conocer lo que sentimos potencia nuestra autoestima positivamente y de esta forma confiamos en nuestras capacidades para lograr las metas propuestas, aportamos con ideas creativas lo que en el ámbito empresarial es bien valorado y contribuye al desarrollo de la empresa.

Dentro de los componentes de las organizaciones el de mayor importancia y complejidad son las personas, esto debido a que a través de los trabajadores se logra alcanzar los objetivos organizacionales siempre y cuando estos desempeñen sus labores de forma correcta, en el tiempo previsto; lo cual no es tan sencillo porque

los seres humanos son cambiantes y su comportamiento individual afecta el comportamiento de la organización. (Romero, 2013)

Las personas son el eje fundamental de las organizaciones, a través de ellas se alcanza el éxito, por lo tanto se debe prestar interés por conocer a los colaboradores que conforman la empresa, y su comportamiento individual y grupal ante diversas situaciones.

Los diferentes tipos de organizaciones utilizan el comportamiento organizacional como herramienta para conocer a sus colaboradores.

El estudio del comportamiento organizacional, como eje dinamizador de la eficiencia y eficacia en las empresas, constituye hoy en día una reflexión de suma importancia. La clave de una gestión acertada para el desarrollo de una empresa está en la actitud de las personas que participan en ella, de ahí que el comportamiento organizacional sea una herramienta necesaria para beneficio de todo tipo de organizaciones, como empresas, organismos de gobierno, escuelas y organizaciones de servicios. Donde haya organizaciones, existe la necesidad de describir, entender, predecir y mejorar la administración del comportamiento humano. (Briones Véliz, Molina Sabando, & Arteaga Coello, 2016, pág. 500)

El comportamiento organizacional es una disciplina que se encarga de investigar así como de analizar la forma en la que los colaboradores influyen en la organización y cómo la organización ejerce poder en sus colaboradores; investiga la relación mutua y constante entre las partes, a partir de este análisis la empresa tiene conocimiento acerca de cómo las personas se comportan individualmente y también en grupos, estos comportamientos son diferentes y complejos en cada organización por eso se deben estudiar minuciosamente.

Para que las organizaciones puedan permanecer vigentes en el mercado, es fundamental conocer a los individuos que la conforman y la forma en la que se comportan de esta forma se tiene información útil para manejar adecuadamente situaciones en las empresas sin que afecte el ambiente laboral.

El CO aplica los conocimientos obtenidos acerca de los individuos, los grupos y el efecto de las estructuras sobre el comportamiento, a fin de que las organizaciones puedan trabajar con mayor eficacia. En la actualidad hay muchos desafíos y oportunidades donde los investigadores utilizan los conceptos del CO. (Sarmentero, Gómez, Falcón, & Bravo, 2018)

El comportamiento organizacional es un término cada vez más investigado de este modo se recaba información acerca de cómo utilizar de forma adecuada los conocimientos que se adquieren acerca de los comportamientos individuales y grupales de los colaboradores los cuales son distintos y se deben aprender a diferenciar y manejar; claramente el comportamiento de un colaborador no es el mismo cuando esta solo que mientras se encuentra en grupo.

La motivación tiene un papel clave en las organizaciones de este modo se deben conocer las necesidades de los colaboradores y satisfacerlas en el alcance de lo posible. “Si la motivación es escasa, ya sea por frustración o cualquier otro aspecto que impida la satisfacción de necesidades, el comportamiento organizacional tiende a disminuir provocando estado de desinterés, apatía e inconformidad que podrían afectar el desempeño del talento humano” (Tinedo, Romero, & Genesi, 2011). Si los empleados perciben que la empresa no se preocupa por su bienestar y por cumplir con los beneficios establecidos, se genera disminución del desempeño laboral, falta de empoderamiento, y absentismo laboral lo cual afecta la productividad de empresa.

La inteligencia emocional como habilidad es importante en las empresas ya que influye en los colaboradores; y aspectos tales como el comportamiento organizacional y clima laboral.

Muchos de los problemas de conflictos que se presentan a nivel laboral obedecen a un inadecuado manejo de las emociones, donde cada una de las partes involucradas expone y se apropian de su punto de vista y posiciones, obviando la de las otras personas. Si las personas involucradas retomaran

las dimensiones de la inteligencia emocional en sus interacciones lograrían abordar las dificultades de una manera adecuada. (Solano, 2013, pág. 208)

La inteligencia emocional influye en la forma de comportarse de los colaboradores en su lugar de trabajo, de este modo si el nivel de inteligencia emocional que se ha desarrollado es óptimo las personas identifican y manejan sus emociones así como la de sus compañeros de forma adecuada con asertividad y empatía, sin ocasionar conflictos mayores; mientras que si el nivel de inteligencia emocional que se ha desarrollado es escaso o nulo los colaboradores no tienen la capacidad para reflexionar acerca de sus emociones; así que actúan de forma impulsiva y es donde se generan los conflictos en las relaciones laborales, el clima organizacional es inadecuado para el desempeño de las funciones, además desencadena en insatisfacción, desmotivación laboral y comportamientos inadecuados como el desacato de las órdenes.

2. Metodología

El enfoque de la investigación es; cualitativo porque permite analizar características profundas e importantes de las variables de estudio mediante el análisis de información recabada de investigaciones similares, y cuantitativa porque mediante la aplicación de un instrumento como el cuestionario se obtuvieron datos para la aplicación de la prueba estadística Chi cuadrado que permite comprobar la hipótesis alternativa acerca de la influencia de las variables.

Se utilizó la técnica de la encuesta con el instrumento de cuestionario, es importante mencionar que el test de Weisinger. H (2001) denominado, la inteligencia emocional en el trabajo; sirvió como guía para la elaboración de las diecisiete preguntas que conforman el cuestionario, las opciones de respuesta se realizaron mediante la escala de Likert de cinco opciones, el instrumento fue validado a través

del coeficiente de Alfa de Cronbach; el estadístico de fiabilidad obtenido es de 0,942 lo que para fines interpretativos equivale a fiabilidad excelente para ser aplicado y obtener la información requerida en el tiempo programado; tomando en consideración que en este caso la disponibilidad de tiempo de los encuestados es reducida, fue un instrumento adecuado y efectivo.

La población investigada estuvo conformada por la totalidad de los servidores públicos del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro en la provincia de Tungurahua, cuarenta y cinco personas al ser una población poco numerosa no se utiliza muestra estadística.

Tabla N° 1: Población Investigada

Población	Número	Porcentaje
Hombres	22	48,89 %
Mujeres	23	51,11%
Total	45	100%

Fuente: Departamento de RRHH
Elaborado por: (Ospina, 2018)

Luego de haber aplicado la encuesta a los servidores del área administrativa, se procede a tabular los resultados de cada pregunta mediante tablas y gráficos, que fueron analizados e interpretados con la debida objetividad en términos claros y precisos.

Para realizar la verificación de la hipótesis se hace uso de la prueba estadística Chi cuadrado que permite obtener resultados concretos así como verídicos, se empleó una confiabilidad del 95% y un margen de error del 5%, (significancia de 0,05%); se emplearon 16 preguntas; con 5 opciones cada una, lo que arroja como resultado

60 grados de libertad que al ubicarse con 0,05% de nivel de significancia en el cuadro de Distribución de Chi cuadrado X^2_t da un resultado de 79,082 (Chi cuadrado tabular). La regla de decisión denota que si el Chi cuadrado tabular es menor al Chi cuadrado calculado se procede a aceptar la hipótesis alternativa; es decir las variables se relacionan entre sí y rechazar la hipótesis nula; las variables no se relacionan; en la parte de resultados se procede a aceptar una de las hipótesis según los resultados obtenidos del Chi cuadro calculado comparado con el Chi cuadrado tabular.

Para obtener el Chi cuadrado calculado se utilizaron 16 preguntas de la encuesta estas son; interrogantes 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 que representan la variable independiente inteligencia emocional así como las interrogantes, 10,11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17 que hacen referencia a la variable dependiente comportamiento organizacional; y 5 opciones de respuesta (muy frecuentemente, frecuentemente, ocasionalmente, raramente, nunca). Se realizaron 3 tablas la primera de frecuencia observada donde se especifican las cantidades de las respuestas obtenidas en los interrogantes antes mencionados, la cantidad total es 720; la segunda tabla es de frecuencia esperada en la cual se procede a realizar un cálculo del total de la sumatoria de las frecuencia observada por columnas; multiplicada por la sumatoria total de la fila y dividida para el número total de frecuencia observada es decir 720. En la tabla 3 se realiza el cálculo de Chi cuadro remplazando los valores especificados.

3. Resultados.

Los resultados nos permiten obtener el estadístico de Chi cuadro el cual se encuentra calculado en la siguiente tabla.

Tabla N° 2: Cálculo de Chi cuadrado

Ítems	FO	FE	(FO-FE)	(FO-FE) ²	(FO-FE) ² /E
1	2	7,63	-5,63	31,64	4,15
1	3	8,63	-5,63	31,64	3,67
1	8	7,56	0,44	0,19	0,03
1	10	11,06	-1,06	1,13	0,10
1	22	10,13	11,88	141,02	13,93
2	4	7,63	-3,63	13,14	1,72
2	1	8,63	-7,63	58,14	6,74
2	5	7,56	-2,56	6,57	0,87
2	15	11,06	3,94	15,50	1,40
2	20	10,13	9,88	97,52	9,63
3	6	7,63	-1,63	2,64	0,35
3	8	8,63	-0,63	0,39	0,05
3	10	7,56	2,44	5,94	0,79
3	12	11,06	0,94	0,88	0,08
3	9	10,13	-1,13	1,27	0,13
4	8	7,63	0,38	0,14	0,02
4	11	8,63	2,38	5,64	0,65
4	10	7,56	2,44	5,94	0,79
4	7	11,06	-4,06	16,50	1,49
4	9	10,13	-1,13	1,27	0,13
5	6	7,63	-1,63	2,64	0,35
5	8	8,63	-0,63	0,39	0,05
5	7	7,56	-0,56	0,32	0,04
5	8	11,06	-3,06	9,38	0,85
5	16	10,13	5,88	34,52	3,41
6	5	7,63	-2,63	6,89	0,90
6	6	8,63	-2,63	6,89	0,80
6	5	7,56	-2,56	6,57	0,87
6	12	11,06	0,94	0,88	0,08
6	17	10,13	6,88	47,27	4,67
7	5	7,63	-2,63	6,89	0,90
7	4	8,63	-4,63	21,39	2,48
7	7	7,56	-0,56	0,32	0,04
7	17	11,06	5,94	35,25	3,19
7	12	10,13	1,88	3,52	0,35
9	7	7,63	-0,63	0,39	0,05
9	13	8,63	4,38	19,14	2,22
9	5	7,56	-2,56	6,57	0,87
9	11	11,06	-0,06	0,00	0,00
9	9	10,13	-1,13	1,27	0,13
10	6	7,63	-1,63	2,64	0,35
10	7	8,63	-1,63	2,64	0,31

10	10	7,56	2,44	5,94	0,79
10	14	11,06	2,94	8,63	0,78
10	8	10,13	-2,13	4,52	0,45
11	3	7,63	-4,63	21,39	2,81
11	4	8,63	-4,63	21,39	2,48
11	5	7,56	-2,56	6,57	0,87
11	15	11,06	3,94	15,50	1,40
11	18	10,13	7,88	62,02	6,13
12	6	7,63	-1,63	2,64	0,35
12	15	8,63	6,38	40,64	4,71
12	12	7,56	4,44	19,69	2,60
12	9	11,06	-2,06	4,25	0,38
12	3	10,13	-7,13	50,77	5,01
13	7	7,63	-0,63	0,39	0,05
13	15	8,63	6,38	40,64	4,71
13	13	7,56	5,44	29,57	3,91
13	8	11,06	-3,06	9,38	0,85
13	2	10,13	-8,13	66,02	6,52
14	12	7,63	4,38	19,14	2,51
14	10	8,63	1,38	1,89	0,22
14	7	7,56	-0,56	0,32	0,04
14	9	11,06	-2,06	4,25	0,38
14	7	10,13	-3,13	9,77	0,96
15	9	7,63	1,38	1,89	0,25
15	8	8,63	-0,63	0,39	0,05
15	6	7,56	-1,56	2,44	0,32
15	17	11,06	5,94	35,25	3,19
15	5	10,13	-5,13	26,27	2,59
16	25	7,63	17,38	301,89	39,59
16	8	8,63	-0,63	0,39	0,05
16	5	7,56	-2,56	6,57	0,87
16	4	11,06	-7,06	49,88	4,51
16	3	10,13	-7,13	50,77	5,01
17	11	7,63	3,38	11,39	1,49
17	17	8,63	8,38	70,14	8,13
17	6	7,56	-1,56	2,44	0,32
17	9	11,06	-2,06	4,25	0,38
17	2	10,13	-8,13	66,02	6,52
	720	720		Chi Cuadrado	191,77

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: (Ospina, 2018)

Después de haber obtenido los valores del Chi cuadrado calculado y del Chi cuadrado tabular se procede a hacer la respectiva comparación y aplicar la regla de decisión para posteriormente aceptar una de las hipótesis planteadas y se verifica mediante la representación gráfica.

Chi cuadrado tabular: $X_{2t}=79,082$

Chi cuadrado calculado: $X_{2c}=191,77$

En este caso los resultados demuestran que; el Chi cuadrado tabular es menor al Chi cuadrado calculado $X_{2t}=79,082 < X_{2c}=191,77$ por lo tanto y según la regla de decisión se procede a aceptar la H1: la inteligencia emocional si influye en el comportamiento organizacional de los servidores públicos del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro en la provincia de Tungurahua. Y se rechaza H0: la inteligencia emocional no influye en el comportamiento organizacional de los servidores públicos del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro en la provincia de Tungurahua.

Verificación de la hipótesis

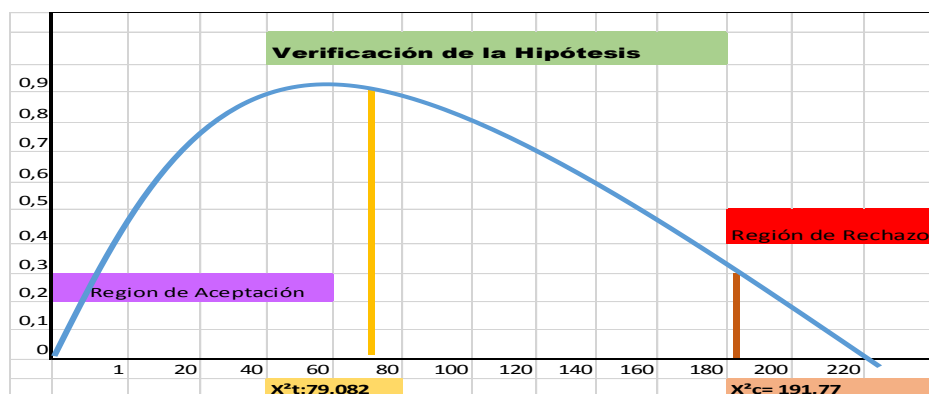


Gráfico N° 1: Verificación de la hipótesis.

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: (Ospina, 2018)

En el gráfico se puede evidenciar que el Chi cuadrado tabular representado mediante una línea celeste ubicada en la parte intermedia con un valor de 79,082 el

cual es menor al Chi cuadrado calculado ubicado en la parte final del gráfico representado con una línea verde con valor de 191,77 este resultado se encuentra dentro de la zona de aceptación de la hipótesis alternativa, y por ende se rechaza la hipótesis nula.

Con el propósito de analizar los resultados de las interrogantes con mayor grado de significación se procede a especificar las 4 preguntas, los resultados de cada una expresados en porcentajes mediante un gráfico circular; así como su respectivo análisis.

1. ¿Con que frecuencia usted es capaz de reconocer los efectos que causan en sus emociones lugar de trabajo?

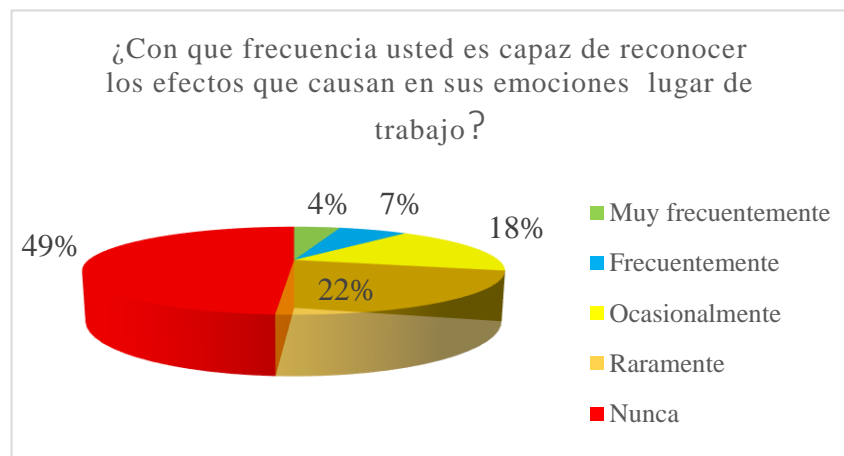


Gráfico N° 2: Reconocer efectos de sus emociones en el lugar de trabajo
Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro
Elaborado por: (Ospina, 2018)

De acuerdo a la pregunta 1; el 49% de los encuestados responde que no tienen a la capacidad para reconocer los efectos que causan sus emociones en el lugar de trabajo, lo que demuestra que la habilidad del autoconocimiento no está siendo desarrollada de forma correcta y necesita ser reforzada mediante actividades que permitan reconocer de qué manera afecta las emociones en el nivel intrapersonal y la forma adecuada de manejar estos efectos.

2. ¿Con que frecuencia usted es capaz de manejar adecuadamente los impulsos conflictivos que causan sus emociones en el lugar de trabajo?

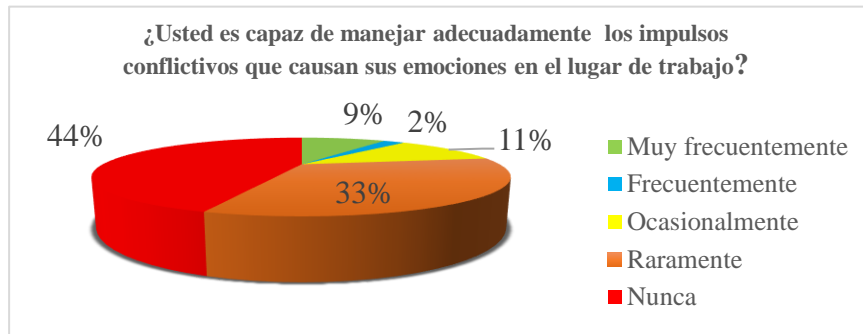


Gráfico N° 3: Manejar adecuadamente los impulsos conflictivos
Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro
Elaborado por: (Ospina, 2018)

El 44% de los servidores del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro manifiestan que no tienen la capacidad para manejar de forma adecuada los impulsos conflictivos causados por sus emociones en el lugar de trabajo; lo que se puede evidenciar es bajo nivel de inteligencia emocional esto a su vez impide tener el autocontrol en situaciones conflictivas y puede ocasionar problemas entre compañeros además de un ambiente laboral tenso; es necesario tomar medidas al respecto e incentivar actividades y talleres donde se enseñe a practicar la inteligencia emocional como una habilidad necesaria para el desarrollo personal así como grupal.

14. ¿Con que frecuencia existen problemas en las relaciones laborales entre compañeros de trabajo?

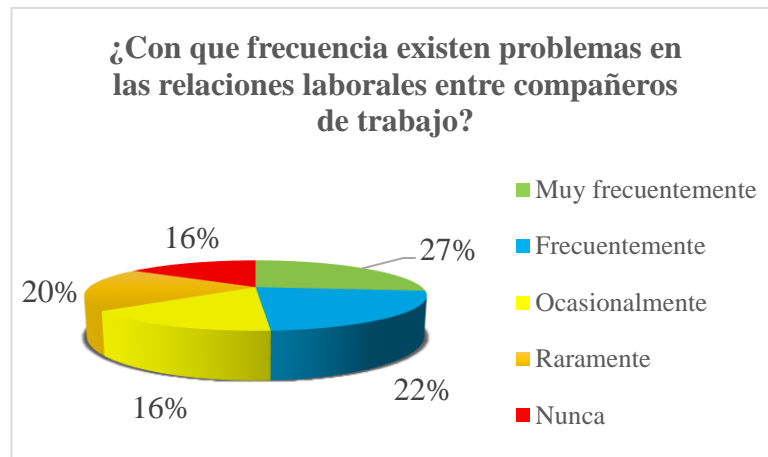


Gráfico N° 4: Existencia de problemas en las relaciones laborales entre compañeros.
Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro
Elaborado por: (Ospina, 2018)

El 27% de los colaboradores manifiesta que existen problemas en las relaciones laborales entre compañeros de trabajo, esto denota que la existencia de problemas es moderada lo que afecta las relaciones laborales, el trabajo en equipo, el rendimiento así como la satisfacción laboral, además la imagen del departamento administrativo se ve afectada ante el resto de servidores de la institución y de la comunidad que hace uso de los servicios que presta el GAD Municipal Santiago de Píllaro; para disminuir los conflictos se debe integrar a los servidores mediante trabajo en equipo, actividades sociales, culturales, deportivas que permitan conocerse entre sí, crear un vínculo de compañerismo y evitar que sigan ocurriendo malos entendidos que afecten al grupo en general

16. ¿Con que frecuencia su inadecuado comportamiento influye en el clima de la organización?

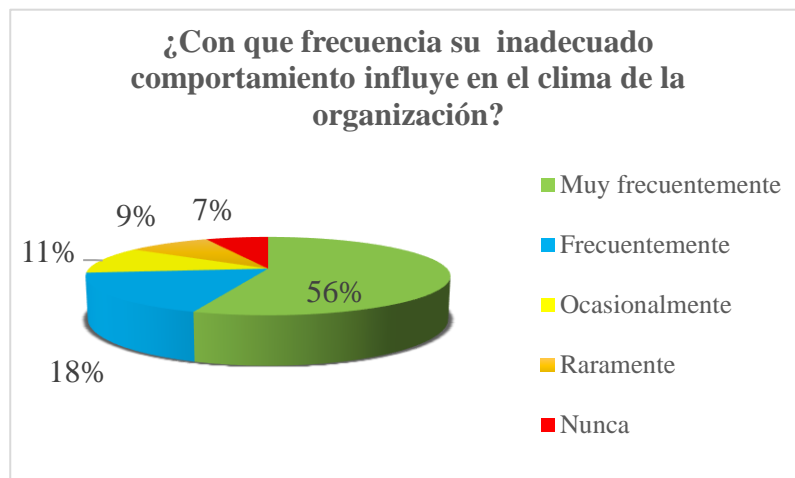


Gráfico N° 5: Inadecuado comportamiento influyente en el clima organizacional.
Fuente: Servidores del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro
Elaborado por: (Ospina, 2018)

El 56% de los encuestados lo que equivale la mitad de los encuestados reconoce que muy frecuentemente su comportamiento inadecuado; lo que hace referencia a desacatar órdenes y sugerencias de superiores jóvenes, crear rumores, así como tener prejuicios con otros compañeros influye en que el clima laboral se torne negativo y existan desavenencias; se debe fomentar la empatía, acatar órdenes, el respeto de igual forma la tolerancia para evitar comportamientos inadecuados que generen altercados.

4. Discusión.

Los datos obtenidos mediante la investigación de campo arrojan como resultado que los servidores del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro en la provincia de Tungurahua; presentan un inadecuado desarrollo de la habilidad de inteligencia emocional lo que se ve reflejado en la capacidad mínima que tienen para reconocer, controlar y manejar de forma adecuada las emociones así como sus efectos, también evidencian dificultades para reconocer emociones en sus

compañeros, escasa existencia de empatía, falta de empoderamiento con la institución, problemas en las relaciones laborales entre compañeros, escasa motivación por parte de los superiores, comportamientos inadecuados como incumplimiento de órdenes y clima laboral tenso.

La inteligencia emocional es considerada como una habilidad personal que a su vez tiene consecuencias en las relaciones intrapersonales este es el caso de las relaciones laborales donde distintos autores han investigado la forma en la que la inteligencia emocional influye dentro de las organizaciones; de este modo conoceremos algunos de los resultados de estas investigaciones.

El ámbito laboral requiere la combinación entre la puesta en práctica de conocimientos académico y/o técnicos, con el manejo de emociones que la labor genere, así como la interacción con los compañeros de trabajo; indistintamente del puesto y funciones dentro de la organización. (Solano, 2013, pág. 202)

Las organizaciones necesitan contar con colaboradores que integren diversos tipos de habilidades y conocimientos; es importante los conocimientos técnicos para el correcto desempeño de las funciones pero de igual forma es importante contar con habilidades que permitan relacionarse adecuadamente con los compañeros de trabajo y superiores. De este modo la inteligencia emocional se ha convertido en una habilidad indispensable para la integración de los colaboradores con sus compañeros, mejorar las relaciones laborales así como crear sinergia y fortalecer a la organización.

En el ámbito empresarial se busca integrar a capital humano que se adapte a los constantes cambios, que posean competencias que los conviertan en ventaja competitiva frente a la competencia es por esto que no basta solo con títulos académicos es fundamental poseer habilidades para resolver conflictos, tener

resiliencia para sobreponerse de las dificultades y empatía para comprender a las personas que conforman su entorno.

Las organizaciones que no contemplan la promoción de la IE en sus colaboradores corren el riesgo de comprometer las relaciones interpersonales, (el trabajo en equipo), y el desarrollo de competencias que favorezcan el crecimiento individual como lo es el liderazgo. (Solano, 2013, pág. 202)

Al desarrollar la inteligencia emocional se obtienen beneficios como aprender a identificar las emociones, manejarlas de forma adecuada además de mejorar la forma de relacionarse con las demás personas en las organizaciones la inteligencia emocional se debe fomentar como una forma efectiva para mejorar las relaciones laborales, resolver conflictos de forma adecuada, aumentar los niveles de empatía y empoderamiento, es por esto que las empresas deben procurar fortalecer las habilidades de los empleados y verlo como una inversión que beneficia a la consecución de metas a través del capital humano.

La inteligencia emocional favorece al adecuado manejo de las emociones en momentos claves y proporciona a las personas confianza en sí mismas así como capacidad para desempeñarse eficientemente en su vida cotidiana siendo uno de estos lugares el lugar donde trabaja.

Un adecuado manejo de las emociones provoca que la persona sienta que tiene una participación activa en la dirección de sus acciones, provocándole motivación personal que va a tener efecto en todos los espacios contextuales en los que se desenvuelve. En el caso específico del ambiente laboral tendrá un impacto en la satisfacción, favoreciendo el desempeño y las interacciones entre colaboradores. (Solano, 2013, pág. 207)

El óptimo desarrollo de la inteligencia emocional, genera que los colaboradores se sientan a gusto en el lugar donde laboran, resuelvan conflictos laborales en menor tiempo utilizando la técnica del ganar/ganar, el trabajo en equipo sea fructífero, se aporten ideas creativas, los colaboradores empoderados con su trabajo desempeñan

de mejor forma sus tareas, se sienten satisfechos y motivados para seguir cumpliendo sus funciones.

Al desarrollar la inteligencia emocional se fortalecen diversas capacidades que generan comportamientos idóneos en este caso en las organizaciones, disminuyendo conflictos laborales, mejorando el desempeño, clima laboral y haciendo posible el cumplimiento de metas organizacionales.

Es importante tener presente que poseer una adecuada Inteligencia Emocional es indispensable y primordial, considerándola como la base para el desarrollo e implementación de comportamientos eficaces, los cuales influyen de manera positiva en los resultados de la organización. Es frecuente observar personas que poseen un alto cociente intelectual y no desempeñan adecuadamente su trabajo y quienes tienen un CI moderado, o más bajo, lo hagan considerablemente mejor o, incluso, llegan a ser triunfadores en su vida laboral y personal. (Araujo & Leal Guerra, 2007)

De este modo podemos argumentar que la inteligencia emocional es una habilidad que desarrollada de forma constante se convierte en factor clave para alcanzar el éxito en la vida personal y laboral, la globalización e innovación en el mundo empresarial requiere de personas que tengan habilidades diversas, el cociente intelectual es parte fundamental en el ámbito laboral y si a esto se agrega la inteligencia emocional los colaboradores se convierten en factor clave y ventaja competitiva para la permanencia de la organización en el mercado.

Existen algunos autores que manifiestan que la inteligencia emocional no es una habilidad mental, además consideran que las investigaciones que existen al respecto no son lo suficientemente concretas y confiables, además que es difícil medir el grado de inteligencia emocional mediante un instrumento psicométrico.

Algunos autores que han criticado la propuesta de una inteligencia emocional (Hedlund y Sternberg, 2000). Davies et al. (1998) a partir de una investigación empírica llegan a una conclusión crítica: tal vez el constructo de inteligencia emocional no sea realmente una aptitud mental. Estos autores se cuestionan que se pueda incluir en la tradición psicométrica de inteligencia. Los datos ponen de

manifiesto la dificultad de operacionalizar la inteligencia emocional como un constructo diferente. (Trujillo Flores & Rivas Tovar, 2005, pág. 14)

Como contraparte al argumento anterior acerca de los autores que critican la inteligencia emocional, se debe poner de manifiesto que las emociones son el sustento de la vida al estar presentes en todos los momentos de la existencia de una persona; además investigaciones como la de LeDoux (1987, 2002), con base biológica demuestran teórica y experimentalmente que la amígdala funciona como nexo entre el cerebro emocional y racional; esto demuestra que las emociones intervienen en cada acción que se realiza así que aprender a reconocer, manejar y controlar las emociones facilita las relaciones intrapersonales, conocer nuestras propias emociones, ideas, deseos, juzgarnos a nosotros mismos, reconocer y evitar errores e interpersonales ya que somos entes sociales que necesitamos relacionarnos con otras personas y tener información del entorno en el cual nos desarrollamos.

5. Conclusiones

- La inteligencia emocional influye en el comportamiento organizacional de los servidores del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro puesto que las emociones se encuentran presentes en cada momento de la vida y es imposible evadirlas o separarlas del individuo al momento de desempeñar sus funciones en el lugar de trabajo, además las emociones se ven reflejadas en el comportamiento de las personas tanto de forma individual como grupal.
- El nivel de inteligencia emocional que han desarrollado los servidores del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro en la provincia de Tungurahua es inadecuado evidenciándose de esta forma que los servidores tienen dificultades para reconocer y controlar las emociones e impulsos, además se presentan problemas entre compañeros de trabajo por falta de empatía lo que indica que las habilidades sociales no se están poniendo en práctica.
- El comportamiento organizacional del área administrativa se ve afectado por el inadecuado comportamiento individual de la mayoría de los servidores, quienes aceptan que se reúsan a acatar las órdenes de superiores jóvenes, crean rumores acerca de acontecimientos, de igual manera tienen prejuicios con algunos de sus compañeros, esto ocasiona que el clima laboral sea inadecuado, existan conflictos en las relaciones laborales, se dificulte el trabajo en equipo, disminuya el desempeño laboral porque los colaboradores se ven afectados anímicamente, presentando estrés y frustración.

6 Bibliografía

- Araujo, M., & Leal Guerra, M. (2007). INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL . *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales CICAG*, 132-147.
- Briones Véliz, Í., Molina Sabando, L., & Arteaga Coello, H. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Ciencias económicas y empresariales*, 498-510.
- Lovio, J. (23 de Junio de 2018). asos y cosas de la experiencia Inteligencia emocional en las empresas. *El sol de Hermosillo*, 14-26.
- Romero, D. (2011). Comportamiento de la organización. *Revista Iberoamericana De Psicología: Ciencia y Tecnología*, 4, (2), 41-50.
- Romero, D. (2013). Conceptualización del comportamiento de la organización. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 6 (2), 17-25.
- Sarmentero, I., Gómez, O., Falcón, O., & Bravo, C. (2018). Procedimiento para el estudio del Comportamiento Organizacional. *Ingeniería Industrial*, 28-40.
- Sempértégui, C., Cali, A., & Fierro, I. (2015). La inteligencia emocional como elemento estratégico en la empresa. *UNEMI*, 119-125.
- Solano, Á. (2013). INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL TRABAJO: SUS IMPLICACIONES Y EL ROL DE LA PSICOLOGÍA LABORAL. *Humanitas*, 201-214.
- Tinedo M, Genesis N, Romero Y. Comportamiento Organizacional del Talento Humano en las Instituciones Educativas. *Negotium*. 2011;6: 102-128
- Trujillo Flores, M. M., & Rivas Tovar, L. A. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *INNOVAR. Revista de Ciencias*, 9-24.

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



Anexos

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL GADM MUNICIPALIDAD SANTIAGO DE PILLARO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.

Objetivo General: identificar la incidencia de la inteligencia emocional en el comportamiento organizacional de los servidores públicos del área administrativa del GADM Municipalidad Santiago de Pillaro en la provincia de Tungurahua.

Instrucciones:

- ✓ Tómese el tiempo necesario para leer la pregunta y marque con una x la opción que considere pertinente.
- ✓ La información es totalmente confidencial y con fines investigativos.
- ✓ Conteste de manera honesta, según la realidad de su entorno laboral.

CUESTINARIO

1. ¿Con que frecuencia usted es capaz de reconocer los efectos que causan sus emociones en su lugar de trabajo?

Muy frecuentemente.	Frecuentemente	Ocasionalmente	Raramente	Nunca

2. ¿Con que frecuencia Usted es capaz de manejar adecuadamente los impulsos conflictivos que causan sus emociones en el lugar de trabajo?

Muy frecuentemente.	Frecuentemente	Ocasionalmente	Raramente	Nunca

3. ¿Con que frecuencia Usted identifica sus debilidades en el trabajo que desempeña?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

4. ¿Usted asume la responsabilidad de sus actos en su lugar de trabajo?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

5. ¿Usted suele ser persistente en la consecución de objetivos de trabajo a pesar de los contratiempos?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

6. ¿Usted se interesa por las preocupaciones que afectan a sus compañeros de trabajo?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

7. ¿Usted tiene habilidad para dirigir a grupos en su lugar de trabajo?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

8. ¿Qué tan importante es para usted tener la habilidad para resolver conflictos interpersonales?

Muy importante.	Importante	Moderadamente importante	De Poca importancia	Sin importancia

9. ¿Usted tiene la capacidad de trabajar con los demás para la consecución de una meta de trabajo en común?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

10. ¿Usted tiene buenas relaciones laborales con sus compañeros de trabajo?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

11. ¿Con que frecuencia usted se siente motivado por sus superiores para realizar su trabajo en la institución?

Muy frecuentemente.	Frecuentemente	Ocasionalmente	Raramente	Nunca

12. ¿Qué tan importante considera usted que es su labor para la institución?

Muy importante.	Importante	Moderadamente importante	De Poca importancia.	Sin importancia

13. ¿Con qué frecuencia comparte sus conocimientos laborales para el beneficio de sus compañeros?

Muy frecuentemente.	frecuentemente	Ocasionalmente	Raramente	Nunca

14. ¿Con que frecuencia existen problemas en las relaciones laborales entre compañeros de trabajo?

Muy frecuentemente.	Frecuentemente	Ocasionalmente	Raramente	Nunca

15. ¿Existe buena comunicación con sus superiores de trabajo?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

16. ¿Con que frecuencia su inadecuado comportamiento influye en el clima de la organización?

Muy frecuentemente.	frecuentemente	Ocasionalmente	Raramente	Nunca

17. ¿usted pone en práctica los valores organizacionales de la institución?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Gracias por la colaboración!

Anexo 2: Evidencia fotográfica de la aplicación del instrumento

