



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**Y ECONÓMICAS**  
**CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL  
PATRONATO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**

Proyecto de investigación presentado previo a la obtención del título de  
Licenciado en Gestión del Talento Humano

**Autor:**

Moreno Ochoa Erik Alexander

**Tutor:**

Psc. Romero Poveda Angelita Elizabeth, Mgs

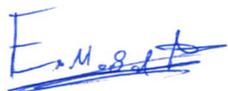
Latacunga- Ecuador

Agosto 2023

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo **Moreno Ochoa Erik Alexander**. Declaro ser autor (a) del presente proyecto de investigación: **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PATRONATO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA”**, siendo tutora **Romero Poveda Angelita Elizabeth** del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.



Moreno Ochoa Erik Alexander

055011156-1

## AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación con el título: “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PATRONATO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA”, del postulante: Moreno Ochoa Erik Alexander, de la carrera de Licenciatura en Gestión del Talento Humano, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, agosto 2023



.....  
Psc. Romero Poveda Angelita Elizabeth. Mgs  
C.C. 050324111-9

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, el o los postulantes: Moreno Ochoa Erik Alexander con el título de Proyecto de Investigación: 'INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PATRONATO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

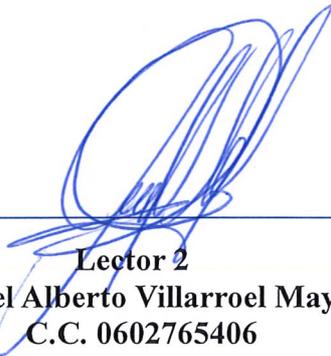
Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, 29 de agosto de 2023

Para constancia firman:



**Lector 1 (Presidente)**  
**Mgs. Martha Patricia Silva Guzmán**  
**C.C. 1716407992**



**Lector 2**  
**Mgs. Ángel Alberto Villarroel Maya**  
**C.C. 0602765406**



**Lector 3**  
**Mgs. Juan Pablo Safla Sandoval**  
**C.C. 0502423429**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, quiero agradecer a mi madre Margarita y a mi hermana Micaela, por darme la fortaleza y el apoyo para seguir adelante, agradezco a Carolina por ser un gran apoyo para la culminación de mi proyecto y también por estar conmigo en las buenas y en las malas.

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado exclusivamente a mí persona, por el esfuerzo y la dedicación, por luchar cada día para ser el mejor y por no rendirme ante ningún obstáculo, también se lo dedico a mi madre Margarita por siempre cuidarme, amarme y apoyarme, a mi segunda madre Blanca por estar siempre conmigo y por aconsejarme, a mi abuelito Manuel por siempre proteger de nuestra familia, a mi hermana Micaela por ser mi inspiración para seguir luchando, a mi tía Verónica por enseñarme todo sobre el estudio.

**Erik**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**TÍTULO:** “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el Patronato Municipal del Cantón Latacunga”

**Autor:**

Erik Alexander Moreno Ochoa

**Tutor:**

Psc. Angelita Elizabeth Romero Poveda. Mgs.

**RESUMEN**

El objetivo de la investigación fue desarrollar estrategias de inteligencia emocional para el fortalecimiento del desempeño laboral en los colaboradores del Patronato Municipal del Cantón Latacunga, se realizó bajo el enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, se utilizaron dos instrumentos de recolección de datos, una encuesta de 24 ítems para evaluar la inteligencia emocional, tiene una confiabilidad de Alpha de Cronbach de ( $\alpha=0.9339$ ) y un cuestionario de 30 ítems que permitió evaluar la percepción del desempeño laboral con una confiabilidad de Alpha de Cronbach de ( $\alpha=0.6278$ ). Los dos instrumentos tienen escala tipo Likert. Fueron aplicados a una muestra de 68 colaboradores. Como resultado se encontró que existe un porcentaje del 41,11% de los colaboradores que tienen una inteligencia emocional adecuada; un 35,60% y un 23,28% donde no se evidencia una inteligencia emocional adecuada. En la institución los colaboradores en un 90% perciben de manera excelente su desempeño laboral, por lo tanto, se propone un manual de atención emocional en el cual existen actividades que permitirán mejorar la comunicación y generar confianza con los demás colaboradores. También se propone una capacitación sobre claridad emocional, en la que se realicen dinámicas que permitan a los colaboradores reconocer y tener claridad de sus sentimientos, y por último un programa de regulación emocional en donde se realizarán actividades permanentes que permitan mejorar el razonamiento y la resolución de problemas de los colaboradores.

**Palabras clave:** inteligencia emocional; desempeño laboral; regulación de emociones; sentimientos; colaboradores.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**THEME:** “Emotional intelligence and work performance in the Patronato Municipal del Canton Latacunga”

**Author:**

Erik Alexander Moreno Ochoa

**Tutor:**

Psc. Angelita Elizabeth Romero Poveda. Mgs.

**ABSTRACT**

This research objective was to develop emotional intelligence strategies for the work performance strengthening in the employees at the Patronato Municipal from Latacunga, was carried out under the descriptive type quantitative approach, two instruments of data collection were used a survey, 24 items to evaluate emotional intelligence, has a reliability of Cronbach's Alpha ( $\alpha=0.9339$ ) and a questionnaire, 30 items that allowed to evaluate the work performance perception with a Cronbach's Alpha reliability of ( $\alpha=0.6278$ ). Both instruments have a Likert scale. They were applied to a sample of 68 collaborators. As a result, was found that there is a percentage of 41.11% of collaborators who have adequate emotional intelligence; 35.60% and 23.28% where there is no evidence of adequate emotional intelligence. In the institution, 90% of employees perceive their work performance in an excellent way, therefore, is proposed an emotional care manual in which there are activities that will improve communication and generate confidence with other employees. Also proposed is a training on emotional clarity, in which dynamics are performed that allow collaborators to recognize and have clarity of their feelings, and finally an emotional regulation program in which permanent activities will be carried out to improve the reasoning and problem solving of employees.

**Key words:** emotional intelligence; work development; emotions regulation; feelings; helpers.

## ***AVAL DE TRADUCCIÓN***

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL COMPORTAMIENTO INNOVADOR EN EL SECTOR FINANCIERO”** presentado por: **Cofre Molina Pamela Nicol y Tandalla Tipanluisa Katherine Yomaira**, egresadas de la Carrera de Administración de Empresas perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, agosto del 2023

Atentamente,

**MSc. Blanca Gladys Sánchez**

**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC**

**CI: 2100275375**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN .....	ix
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
2.1 Pregunta de Investigación.....	4
2.2 Objetivos .....	5
2.2.1 Objetivo General.....	5
2.2.2 Objetivos específicos .....	5
2.3 Justificación.....	5
3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	8
4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA .....	8
4.1 Antecedentes .....	8
4.2 Gestión del Talento Humano.....	10
4.3 Evolución del Concepto Inteligencia .....	11
4.3.1 Inteligencias Múltiples.....	12
4.3.2 Las Emociones .....	14
4.4 Inteligencia Emocional (IE) .....	15
4.4.1 Modelos de Inteligencia Emocional .....	16

4.4.2 Dimensiones de la Inteligencia Emocional.....	20
4.4.3 Beneficios de la Inteligencia Emocional .....	22
4.4.4 La inteligencia emocional en las organizaciones.....	24
4.4.5 Cómo ser emocionalmente inteligente en el trabajo .....	25
4.5. Desempeño Laboral.....	27
4.5.1 Elementos del Desempeño Laboral .....	28
4.5.2 Evaluación del desempeño laboral .....	29
4.5.3 Importancia de la evaluación del desempeño .....	30
4.5.4 Dimensiones de percepción del desempeño laboral .....	32
4.6 Relación de Inteligencia Emocional con Desempeño Laboral.....	34
5. METODOLOGÍA EMPLEADA .....	34
5.1 Enfoque Cuantitativo.....	34
5.2 Método descriptivo.....	35
5.3 Población .....	36
5.3.1 Muestra .....	36
5.4 Técnica e Instrumento de recolección de datos .....	37
5.4.1 Encuesta .....	37
5.4.2 Cuestionario .....	37
6. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	38
6.1 Confiabilidad .....	38
6.1.1 Alpha de Cronbach .....	39
6.2 Análisis y discusión de la encuesta de IE aplicada en el Patronato Municipal del Cantón Latacunga.....	39
6.3 Análisis y discusión del cuestionario de percepción del desempeño laboral aplicado en el Patronato Municipal del Cantón Latacunga.....	43
6.4 Correlación de las variables .....	49
7. PROPUESTA.....	51
7.1 Misión.....	51
7.2 Visión .....	52
7.3 Política de Seguridad y Salud.....	52
7.4 Propuesta de estrategias para mejorar la Inteligencia Emocional .....	52
7.4.1 Introducción .....	52

7.4.2	Objetivos.....	53
7.4.3	Estrategias.....	54
8.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	59
8.1	Conclusiones .....	59
8.2	Recomendaciones .....	61
9.	BIBLIOGRAFÍA .....	61
10.	ANEXOS .....	72
Anexo 1.	Operativización de las variables .....	72
Anexo 2.	Cronograma de actividades.....	74
Anexo 3.	Tablas de resultados de las dimensiones .....	75
Anexo 4	Encuesta TMMS-24.....	84
Anexo 5	Ficha técnica del instrumento TMMS-24 .....	85
Anexo 6	Cuestionario de percepción del desempeño laboral.....	86
Anexo 7	Ficha técnica del instrumento percepción del desempeño laboral.....	88

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Modelo Goleman.....	19
Tabla 2 Importancia de la Evaluación del Desempeño .....	32
Tabla 3 Regla de tres simple .....	36
Tabla 4 Coeficiente de confiabilidad de un instrumento .....	39
Tabla 5 Confiabilidad de los instrumentos de I.E y desempeño laboral .....	39
Tabla 6 Índice de Inteligencia Emocional.....	39
Tabla 7 Índice de percepción del Desempeño Laboral .....	43
Tabla 8 Tabulación cruzada entre inteligencia emocional y desempeño laboral.....	50
Tabla 9 Prueba chi cuadrado .....	50
Tabla 10 Coeficiente de contingencia .....	51
Tabla 11 Elementos necesarios para la elaboración de las estrategias.....	54
Tabla 12 Costos de las estrategias.....	59

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Inteligencias según Gardner .....	13
Figura 2 Funciones de las emociones .....	14
Figura 3 Habilidades de la inteligencia emocional .....	18
Figura 4 Índice de Inteligencia Emocional .....	41
Figura 5 Dimensión Atención Emocional.....	41
Figura 6 Dimensión Claridad Emocional.....	42
Figura 7 Dimensión Reparación Emocional .....	43
Figura 8 Índice de Desempeño Laboral .....	45
Figura 9 Dimensión Asistencia y Puntualidad .....	46
Figura 10 Dimensión Trabajo en Equipo .....	47
Figura 11 Dimensión Productividad .....	47
Figura 12 Dimensión Respeto y Responsabilidad .....	48
Figura 13 Dimensión Calidad en el Trabajo .....	48
Figura 14 Dimensión Trabajo Bajo Presión.....	49

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**Título del Proyecto:**

Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores del Patronato Municipal de Latacunga

**Fecha de inicio:** Octubre 2022

**Fecha de finalización:** Agosto 2023

**Lugar de ejecución:** Barrio San Felipe, Parroquia Eloy Alfaro, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, Zona de la Universidad Técnica de Cotopaxi

**Facultad que auspicia**

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

**Carrera que auspicia**

Gestión del Talento Humano

**Proyecto de investigación generativo vinculado (si corresponde):** Ninguno

**Grupo de investigación:** Ninguno

**Equipo de Trabajo:**

Dra. Angelita Elizabeth Romero Poveda      C.I. 0503241119

Erik Alexander Moreno Ochoa                      C.I.0550111561

**Área de Conocimiento:** Administrativa

**Línea de Investigación:**

Administración y economía para el desarrollo sostenible de organizaciones.

**Sub líneas de investigación de la Carrera:**

Estudios del Trabajo y Gestión Humana en las Organizaciones del siglo XXI.

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la actualidad se pusieron en juego algunos paradigmas en torno a la actividad de los trabajadores, como la no presencialidad en las empresas; debido a que no se concebía el teletrabajo como una opción laboral, lo que ha llevado a ver de diferente manera el desempeño laboral; el cual se puede ver afectado por diversas situaciones. Cedeño (2016) afirma que “Cada día son más las organizaciones que se ocupan por la salud y el bienestar emocional de su personal, debido a que este es un factor determinante que se ve reflejado en su desempeño y por ende en la competitividad de la empresa” (p. 1).

De acuerdo al informe presentado por la Consultora GALLUP (2023), a nivel mundial existe un 59 % de trabajadores que no están conectados con su trabajo, es decir, no están comprometidos con su trabajo, ponen el mínimo esfuerzo requerido; el 18% de trabajadores perjudican directamente a la organización y tan solo el 23% son lo que se podría llamar buenos trabajadores, que se comprometen con su trabajo y están a gusto con el mismo.

A nivel de América Latina y el Caribe, basado en los mismos datos proporcionados por GALLUP, el 31% de la gente está comprometida con el trabajo, el 59% de los trabajadores no están comprometidos y el 11% son malos trabajadores que perjudican directamente a la organización. De los datos observados se nota que, en América Latina, aunque existen buenos trabajadores, existe un porcentaje de los trabajadores que no están comprometidos, estas situaciones indudablemente afectan a la productividad. La mitad de los trabajadores a nivel mundial desean cambiarse de

trabajo y una de las posibles causas sea los aspectos relacionados con la inteligencia emocional que a muchos trabajadores les hace falta.

Los estudios sobre la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral son pocos, sin embargo; su estudio es muy importante como lo expresa Aragón (2019):

La inteligencia emocional es muy importante en el desarrollo organizacional, ya que cuenta con componentes que son indicadores para afrontar los diferentes desafíos en la empresa. La inteligencia emocional tiene factores que ayudan al buen desempeño laboral, como motivación, habilidades sociales, autorregulación, autoconciencia, seguridad, empatía. (p.58)

La autora Londoño (2008) en su obra “Cómo sobrevivir al cambio: inteligencia emocional y social en la empresa”, menciona que para mejorar el desempeño laboral es necesario que la organización mejore los aspectos sociales y emocionales, por lo que una organización debe potenciar las habilidades interpersonales; con lo cual la autora dice que se logró a partir de la implementación de estrategias de inteligencia emocional la mejora de la consecución de los objetivos empresariales y la disminución de conflictos laborales. Mediante la potencialización de las habilidades emocionales de las personas mejorará considerablemente el desempeño laboral de cada individuo. Siendo así, que la inteligencia emocional está presente en los procesos realizados en la organización, y es por ello que, se debe considerar fundamental para mejorar el desempeño laboral y el ambiente laboral de la organización. El informe 2022 de emociones globales anual de Gallup, mide las experiencias positivas y negativas de las personas en todo el mundo, brindando a los líderes información sobre la salud

emocional de sus sociedades que los indicadores económicos tradicionales no capturan. La estadística de Gallup (2022) presentó que Ecuador tiene altos índices de emociones negativas, dando como resultado su ubicación en el puesto número VIII a nivel mundial con el 45% de percepción de emociones negativas. Por lo tanto, a partir de esta estadística es de vital importancia que todas las personas empiecen a preocuparse de cómo manejar las emociones ante algún problema, y mucho más si se trata del ámbito laboral, como es el caso de la investigación realizada en el Patronato Municipal del Cantón Latacunga.

Por lo tanto, se observó en el personal que labora en el Patronato Municipal del Cantón Latacunga la existencia de conflictos interpersonales. El salir a realizar actividades particulares en horarios de trabajo contribuye para que el desempeño no sea adecuado, ya que en anteriores años los colaboradores del Patronato Municipal realizaban diligencias fuera de las instalaciones sin reportar a sus jefes inmediatos. Por otro lado, también un factor importante es la reducida comunicación organizacional debido tal vez a dificultades en las líneas de autoridad, por lo que la importancia de la investigación, recae en que las empresas, organizaciones o instituciones deben poner en práctica nuevas estrategias que permitan que el talento humano mejore continuamente.

## **2.1 Pregunta de Investigación**

¿Cómo fortalecer la inteligencia emocional de los colaboradores en el Patronato Municipal de Latacunga?

## **2.2 Objetivos**

### ***2.2.1 Objetivo General***

Desarrollar estrategias de inteligencia emocional para el fortalecimiento del desempeño laboral en los colaboradores del Patronato Municipal de Latacunga.

### ***2.2.2 Objetivos específicos***

- Fundamentar teóricamente la inteligencia emocional y el desempeño laboral.
- Diagnosticar el nivel de inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores en el Patronato Municipal de Latacunga.
- Identificar los elementos necesarios para la elaboración de estrategias de inteligencia emocional.

## **2.3 Justificación**

En las últimas décadas, se ha producido un aumento significativo en la investigación sobre la inteligencia emocional en las organizaciones en todo el mundo. Pésico (2019), menciona “. Las empresas ya no buscan personas con un alto cociente intelectual sino personas emocionalmente inteligentes, capaces de controlar la ira, el enfado, las preocupaciones y el estrés” (p. 9). Es evidente que la inteligencia emocional en las organizaciones permite que los colaboradores mejoren considerablemente su desempeño laboral y también logren la cúspide de su carrera indistintamente del cargo en el que se desempeñen; por otra parte, este concepto ayuda a que los potenciales líderes dentro de la organizaciones sean más efectivos al momento de tomar una decisión y lideren de mejor manera los equipos de trabajo, incluso las organizaciones que se enfocan en la inteligencia emocional tienden a tener una cultura organizacional más positiva.

Las emociones siempre acaban influyendo en determinados aspectos en el trabajo, como puede ser en el rendimiento, la productividad o en el clima organizacional, el desempeño laboral, entre otros (López, Pulido, Landa, 2013). La afirmación anterior propone que en las organizaciones puede haber una incidencia considerable de la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral, debido a que los colaboradores con un alto nivel de inteligencia emocional manejan mejor sus emociones en situaciones estresantes, y así permitiéndoles ser más empáticos con sus compañeros de trabajo y clientes, y a establecer relaciones interpersonales más efectivas. Los colaboradores con alta inteligencia emocional son más propensos a tener una actitud positiva y constructiva en el trabajo, lo que puede aumentar su productividad y su desempeño laboral, reduciendo el ausentismo y la rotación de personal.

La relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral es directa, ya que antes el desempeño se medía por eficiencia y eficacia, pero actualmente no es así, va mucho más allá, así lo establecen Torres y otros (2021)

La capacidad de los individuos para enfrentar situaciones se desarrolla en todos los niveles, y en aspectos personales y profesionales, puesto que sabiendo controlar los sentimientos, emociones propias y de los demás se puede ser capaz de tener un buen desempeño en las actividades cotidianas. (p. 65)

La inteligencia emocional influye de manera positiva en el desempeño, ya que permite reconocer, comprender, y gestionar las emociones personales y la de los demás traduciéndose así en un beneficio para la organización. Es por ello que la investigación a realizarse en el Patronato Municipal de Latacunga pretende mejorar

los niveles de desempeño laboral, por el mismo hecho que la inteligencia emocional ayuda a fortalecer el trabajo en equipo, la resolución de conflictos, la adaptabilidad al cambio y la toma de decisiones asertivas, generando así un ambiente laboral saludable y más productivo.

Ante la definición de Bar-On y Parker (2018) que la inteligencia emocional es “un conjunto de habilidades emocionales, personales e interpersonales que influyen en la capacidad para enfrentarse a las exigencias y presiones del medio ambiente” (p. 9). Por eso es importante generar estrategias de inteligencia emocional que permitan precisar la mejora del desempeño laboral en diversos aspectos, debido a que la inteligencia emocional permite a los individuos desarrollar habilidades clave, como las relaciones inter e intrapersonales, el manejo del estrés, la autorregulación, la empatía y las habilidades sociales, que son fundamentales en el entorno laboral, no obstante, estas habilidades permiten gestionar eficazmente sus propias emociones y las de los demás, lo que contribuye a un clima laboral más positivo y una mejor toma de decisiones. Además, la inteligencia emocional puede fortalecer la resiliencia ante el estrés y mejorar la capacidad de adaptación a los cambios en el entorno laboral. En última instancia, concentrarse en el desarrollo de la inteligencia emocional puede conducir a una mayor satisfacción laboral, un rendimiento más efectivo y un mayor éxito profesional tanto para los individuos como para las organizaciones en general.

Lo antes expuesto justifica de sobremanera la presente investigación que trata sobre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, a realizarse en el Patronato Municipal del Cantón Latacunga, mediante la aplicación de ésta, se pretende mejorar las relaciones inter e intrapersonales, el manejo del estrés, la adaptabilidad, y el estado

de ánimo de los colaboradores logrando así una mejora considerable de su desempeño laboral dentro de la organización, empresa o institución. Al mismo tiempo que se puede lograr que el empleado genere un sentido de pertenencia con la empresa, con el objetivo de tener un desarrollo organizacional que comprende el GANAR-GANAR.

### **3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO**

Los beneficiarios de este proyecto de investigación son aquellos que recibirán directamente los resultados obtenidos de esta iniciativa científica, la cual busca brindar estrategias de mejora, por lo tanto, los principales beneficiarios serán todos los colaboradores y las autoridades competentes del Patronato Municipal del Cantón Latacunga.

### **4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA**

#### **4.1 Antecedentes**

El autor Bueno (2018) presenta su tesis titulada “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017”, el autor utiliza la metodología descriptivo-relacional, a partir de la metodología utilizada el autor comprobó algunos resultados, en primera instancia comprobó la correlación de las dimensiones de inteligencia emocional con el desempeño laboral, esto le permitió al autor dar respuesta a cada hipótesis planteada y así llegar a concluir que cada dimensión de inteligencia emocional tiene un margen de error del 5% de correlación con el desempeño laboral, así mismo el autor recomienda hacer talleres que permitan mejorar la atención emocional, la claridad emocional y la regulación emocional.

El autor Troncoso (2018) en su tesis de pregrado titulada “La Inteligencia Emocional Y Desempeño Laboral De Los Colaboradores Del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado, 2018”, tomó en cuenta la metodología cuantitativa, mediante la cual le permitió la comprobación de hipótesis en base al análisis estadístico, el resultado más relevante que el autor menciona es que la inteligencia emocional no se relaciona con el desempeño laboral, por lo tanto concluye que como el valor de significancia de cada dimensión es mayor al 0,05, entonces no se relacionan entre sí y afirma que la empresa no aprovecha los beneficios que se pueden desarrollar con una buena inteligencia emocional.

La autora Aragón (2019) presenta su artículo científico titulado “Inteligencia Emocional y Su Relación en el Desempeño Laboral”, en el cual utilizó la metodología cuantitativa, utilizando tanto una encuesta como también un estudio de casos, por lo que le permitió determinar si existe una relación o influencia de la inteligencia emocional con el desempeño laboral, como resultado de la aplicación de la encuesta obtuvo un promedio del 35,66% de las dos variables por lo que mencionó que si se relacionan, por lo tanto concluye que al tener esta relación se potenciará la motivación y las personas podrán mejorar su autorregulación y tener control propio de su estado emocional, logrando así excelentes relaciones interpersonales y trabajo en equipo.

En el artículo titulado “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa”; los autores Torres y otros (2021) utilizaron la metodología descriptiva, de corte transversal, con la finalidad de conocer los niveles de inteligencia emocional y la relación con el desempeño laboral, por lo tanto como resultado de la investigación obtuvieron que el 67,2% del total de los

profesionales tienen una inteligencia emocional alta, permitiéndoles tener un desempeño bueno en las funciones asignadas, así mismo los autores concluyen que la inteligencia emocional y el desempeño laboral tienen una estrecha relación, puesto que un profesional de la salud para desenvolverse en una actividad y cumplir con los objetivos planteados debe tener la capacidad emocional de regular sus emociones y saber sobrellevar de manera correcta cualquier dificultad.

#### **4.2 Gestión del Talento Humano**

Chiavenato (2021), definió la gestión del talento humano como “El conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos el reclutamiento, la selección, la capacitación, las recompensas y la evaluación del desempeño” (p.1).

Partiendo de las consideraciones anteriores, se entiende que, la gestión del talento humano es una práctica que se centra en la planificación y administración de las actividades relacionadas con la gestión del personal, incluyendo la selección, capacitación, evaluación y compensación de los empleados. La gestión del talento humano es fundamental para garantizar que una empresa tenga el personal adecuado para lograr sus objetivos a largo plazo. Las organizaciones que se enfocan en el recurso humano pueden atraer a los mejores talentos, fomentar un entorno laboral positivo y ofrecer oportunidades de desarrollo profesional, lo que puede mejorar la satisfacción de los empleados y reducir la rotación laboral.

La gestión del talento humano es un tema crítico en el ámbito empresarial y organizacional, el autor Arnao (2021), define que:

“La gestión del talento humano es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimientos, capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivos en el entorno actual y futuro”. (p. 1)

En otras palabras, la gestión del talento humano se trata de identificar a las personas con las habilidades y conocimientos adecuados para la organización, atraerlos a la empresa, desarrollar sus habilidades y mantenerlos comprometidos con la misión y objetivos de la organización. La gestión del talento humano es fundamental para la productividad, el rendimiento y el éxito de la organización, ya que las personas son el recurso más valioso que tienen las empresas.

### **4.3 Evolución del Concepto Inteligencia**

El hombre desde el principio de los tiempos ha tratado de comprender cómo funciona la inteligencia, sin embargo, mediante el transcurso de los años, no se ha podido profundizar, ni desarrollar un modelo de inteligencia que describa generalmente los procesos mentales. Un recorrido robusto sobre las definiciones de inteligencia, la realizó Binet (1904, citado en Salmerón, 2002) el cual mencionó “que se parte con un supuesto teórico donde dice que la inteligencia se manifiesta en la rapidez de aprendizaje” (p. 100); por tanto, el concepto de inteligencia ha estado muy ligado a su medición, considerando esto la inteligencia se basa en la comprensión y la capacidad intelectual de retener conocimientos. Binet expone que la inteligencia no depende de un solo factor en general, sino de varios factores específicos, y la denominó edad mental.

La inteligencia desde el comienzo fue considerada como una capacidad amplia de cognición, por lo que Spearman la denominó Inteligencia General (factor, g), sin embargo, las diferentes pruebas que se realizaban para medirla, contenían varios factores, como el factor verbal, cuantitativo, espacial, la memoria inmediata, la velocidad mental o percepción y relaciones lógicas por lo que Thurstone dijo que sería más adecuado hablar de los (factores s).

Sternberg (1985) refutó las teorías clásicas y propuso una teoría de inteligencia diferente la cual se basa en tres categorías: habilidades analíticas, creativas y prácticas. De la Mora (2004) mencionó que:

“La inteligencia debe ser capaz de desarrollar diversas actividades no sólo de carácter teórico, científico y especulativo, sino también de carácter práctico. La inteligencia no se compone de un solo elemento, sino que son distintas facultades parciales las que la integran”. (p. 129)

#### ***4.3.1 Inteligencias Múltiples***

Es relevante mencionar al autor Gardner (1993), el cual mencionó que cada persona está dotada de varias inteligencias las cuales varían en grado y profundidad, por lo tanto, estas podrán ser potenciadas mediante la práctica y el entrenamiento. Si bien es cierto Gardner señaló con su teoría de las Inteligencias Múltiples, que todas las personas son inteligentes de diferentes maneras, ya que cada inteligencia se potenciara según el entorno en el que el individuo se encuentre.

Gardner (1993) en su teoría consideró las siguientes inteligencias:

**Figura 1** Inteligencias según Gardner



**Inteligencia Visual / Espacial:**

- Habilidad para percibir y manipular objetos y espacios en tres dimensiones
- Las personas con esta inteligencia suelen ser competentes en actividades como dibujar, diseñar, navegar y resolver acertijos visuales



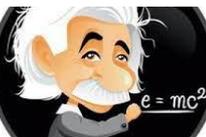
**Inteligencia Verbal / Lingüística:**

- habilidad de una persona para usar el lenguaje incluyendo lectura, escritura, habla y comprensión
- las personas con esta habilidad son buenos comunicadores y escritores.



**Inteligencia Musical / Rítmica:**

- habilidad de una persona para comprender, crear y apreciar la música
- Las personas con esta habilidad aprecian con sensibilidad los sonidos, ritmos y patrones musicales.



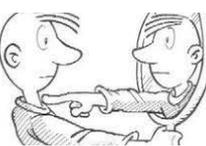
**Inteligencia Física / Kinestésica:**

- habilidad de una persona para controlar el cuerpo de manera precisa y coordinada
- Las personas con esta habilidad destacan en actividades que requieren habilidades físicas y motrices, como deportes, danza y artes escénicas



**Inteligencia Interpersonal / Social:**

- habilidad de una persona para comprender y relacionarse efectivamente con otras personas
- Las personas con esta habilidad son empáticas, tienen buenas habilidades sociales y son líderes naturales.



**Inteligencia Intrapersonal / Introspectiva:**

- Habilidad de una persona para comprenderse a uno mismo, sus emociones y motivaciones
- Las personas con esta inteligencia tienen una mayor autoconciencia y autocontrol.



**Inteligencia Lógica / Matemática:**

- Habilidad de una persona para razonar lógicamente, resolver problemas matemáticos y científicos, y realizar cálculos complejos
- Las personas con esta habilidad piensan analíticamente y resuelven problemas sin tanta dificultad.



**Inteligencia Naturalista**

- Habilidad de una persona para reconocer y categorizar elementos en el entorno natural, como plantas, animales y fenómenos naturales
- Las personas con esta inteligencia comprenden mucho a la naturaleza

**Nota:** Se presentan las Inteligencias según Gardner (1993)

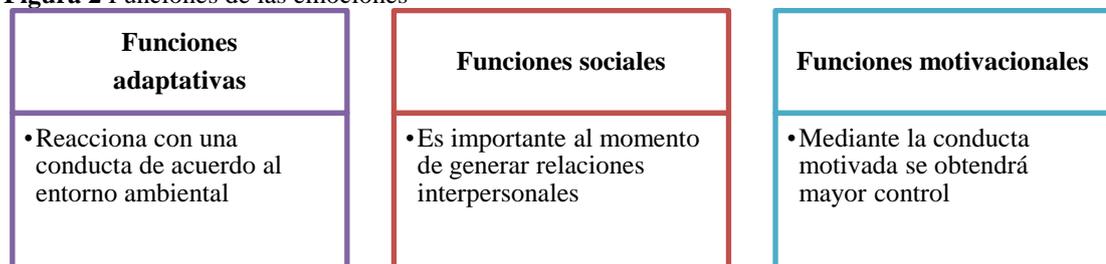
Considerando las ocho inteligencias mencionadas por Gardner entonces se sobreentiende que cada individuo puede desarrollar una inteligencia diferente, sin embargo, todas están presentes en un ser humano, pero dependiendo de la práctica o entrenamiento, se potencia una inteligencia más que otra.

#### 4.3.2 Las Emociones

Yankovic (2011) dijo que “los sentimientos son la expresión mental de las emociones, lo que incluye la idea de darse cuenta de las emociones que se experimentan” (pág. 1). Por lo tanto, las emociones son reacciones a situaciones de la vida real que pueden ser buenas o malas, las cuales se manifiestan a través de los sentimientos. Según López (2013), las emociones son un estado de ánimo que se refleja y se manifiesta en una actividad, manifestando así comportamientos internos y externos.

Piqueras, Ramos, Martínez y Oblitas (2009) mencionaron que hay tres funciones principales de las emociones ya que estas al ser expuestas a un acontecimiento externo, sólo pueden reaccionar y expresar mediante los sentimientos:

**Figura 2** Funciones de las emociones



**Nota:** Se presenta las funciones de las emociones. Fuente: Reeve (1994)

Las emociones básicas han sido un tema de relevancia por lo que Ekman (1984) distingue algunas emociones básicas: tristeza, alegría, ira, temor, deseo, asco, interés y sorpresa., por lo tanto, de aquí se derivan las demás reacciones afectivas.

En virtud de las investigaciones que se han realizado, se logra desarrollar una definición de la inteligencia emocional, siendo así Ryback (2005) menciona que “que es la suma de la conciencia y las emociones, es decir el yo consciente se complementa con el yo inconsciente generando control de las emociones” (p. 56).

#### **4.4 Inteligencia Emocional (IE)**

Según el estudio de algunos autores que hablan sobre la inteligencia emocional (IE), aparecen Salovey & Mayer (1990), la propuesta de estos autores dice que la inteligencia emocional se define como la capacidad de reconocer, evaluar y comunicar con precisión las emociones. Atendiendo estas consideraciones la IE implica la capacidad de acceder y generar sentimientos cuando son beneficiosos para el pensamiento, así como comprender las emociones y poseer un conocimiento emocional. Además, incluye la habilidad de regular las emociones con el fin de fomentar el crecimiento emocional e intelectual.

Por otro lado, la IE es un concepto que ha ganado popularidad en las últimas décadas, por lo que ha sido objeto de estudio de diversos expertos en el campo de la psicología. Siendo así que Goleman (1995), uno de los autores más influyentes en este campo, dijo textualmente que la inteligencia emocional es “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar las emociones bien en nosotros mismos como en nuestras relaciones” (p. 13). En otras palabras, la IE trata de entender y regular nuestras emociones, así como las emociones de las personas que nos rodean.

El autor Goleman (1998) planteó que la IE puede ser un predictor más fuerte del éxito en la vida personal y profesional que el coeficiente intelectual. En este

sentido, el autor demostró que las personas con altos niveles de IE tienen más probabilidades de tener éxito en el lugar de trabajo y en su vida personal.

Haciendo énfasis en el contexto histórico la inteligencia emocional tuvo una variación de sus componentes por lo que el autor Bar-On (1997a) definió a la IE como un conjunto de competencias personales, emocionales y sociales que influyen en las estrategias de cómo afrontar una situación, también la relación que tienen las personas con los demás, cómo resolver problemas cotidianos y que permiten al individuo comprender, expresar y regular de manera efectiva sus emociones y también las emociones de los demás. Como resultado, se logra una comunicación efectiva, relaciones interpersonales más saludables y el logro de metas y objetivos. Considerando la propuesta del autor entonces se dice que la inteligencia emocional permitirá reconocer aquellas emociones internas mediante las cuales podremos gestionar el desempeño en la realización de las actividades personales.

#### ***4.4.1 Modelos de Inteligencia Emocional***

El esfuerzo que hizo Goleman (1995) sobre el manejo emocional se basó en que podía lograrse un éxito laboral, ya que él se encargó de demostrar que lo emocional, juega un papel importante en el rendimiento de las personas para el logro del éxito o del fracaso. Según Fernández y Extremera (2009) “La inteligente gestión de nuestras emociones y la búsqueda de la felicidad están intrínsecamente ligadas en muchos aspectos de la vida cotidiana, y sus relaciones e interacciones parecen seguir el mismo camino” (p. 104).

En la actualidad después de considerar lo planteado por Goleman se han desarrollado modelos de inteligencia emocional y los más utilizados y aceptados son los siguientes:

#### ***4.4.1.1 Modelo Reuven Bar-On***

De acuerdo a este modelo la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades, que ayudan a afrontar las situaciones del entorno que los rodea. Las personas con un alto nivel de inteligencia emocional tienen la capacidad de identificar y verbalizar sus emociones, comprender su propio ser, reconocer sus capacidades latentes y mantener un estado de bienestar y felicidad constante. Pueden percibir los sentimientos de los demás y establecer relaciones interpersonales gratificantes y equilibradas sin caer en la dependencia. Por lo general, poseen una actitud optimista y adaptable, afrontan la realidad con pragmatismo y demuestran habilidades efectivas para resolver sus dificultades y manejar el estrés sin perder el dominio de sí mismos. (BarOn, 1997b).

Este modelo comprende cinco componentes principales los cuales son: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general. (Ugarriza, 2003).

#### ***4.4.1.2 Modelo Salovey y Mayer***

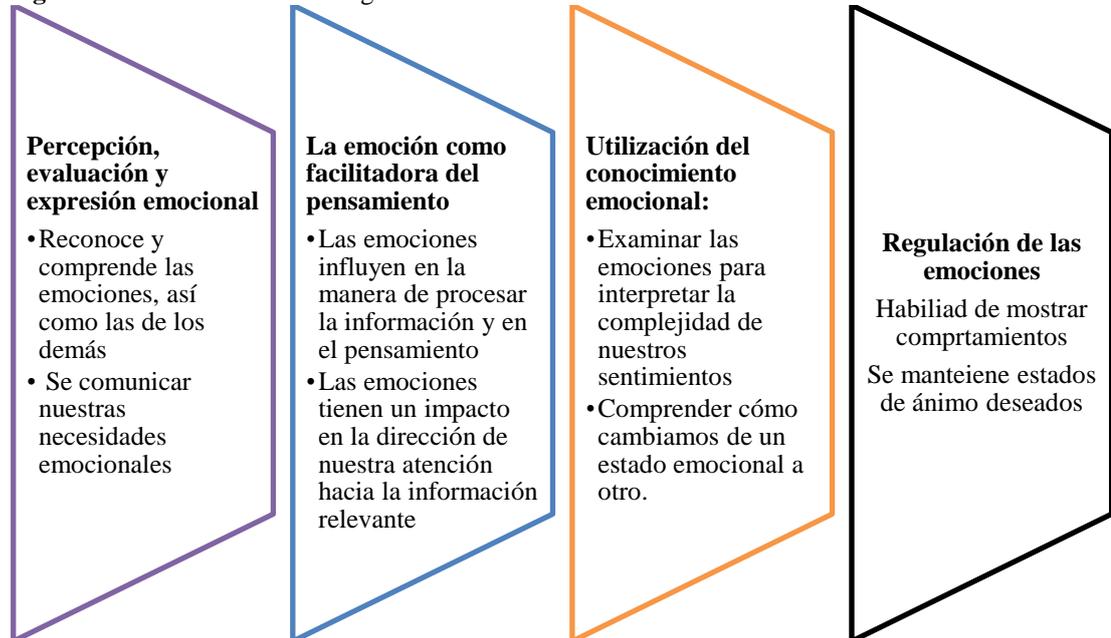
El modelo de habilidad de Mayer y Salovey considera que la IE se conceptualiza a través de cuatro habilidades básicas, que son de acuerdo a Salovey y Mayer (1997)

“La habilidad para expresar valorar y percibir emociones con exactitud, la habilidad para generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual” (p. 10-15).

El modelo planteado por los autores concibe a la inteligencia emocional como una habilidad que permite percibir, comprender y regular emociones de tal manera que se pueda tener un crecimiento positivo emocional.

Este modelo establecido por Salovey & Mayer (1997) considera las competencias cognitivas, por lo que a través de esto se establecen estas cuatro habilidades implicadas en la inteligencia emocional:

**Figura 3** Habilidades de la inteligencia emocional



**Nota:** Se presenta las habilidades de la inteligencia emocional. Salovey & Mayer (1997)

#### 4.4.1.3 Modelo Goleman

Lo expuesto por Goleman (1995), ofrece un modelo de evaluación que identifica tanto las capacidades o fortalezas como sus respectivas limitaciones, centrándose en las competencias. Esta herramienta abarca todas las competencias emocionales que son relevantes para el rendimiento profesional, al proporcionar un factor general de inteligencia emocional y direccionar la información en esa dirección.

Sosa (2008) describió las competencias que están constituidas en este modelo:

**Tabla 1** Modelo Goleman

<b>Competencias</b>	<b>Definición</b>
<b>Autocontrol</b>	Se refiere a la habilidad para gestionar nuestros estados de ánimo, impulsos y habilidades internas. Engloba la integridad, adaptabilidad e innovación en nuestras acciones.
<b>Automotivación</b>	Hace referencia a tener control sobre las inclinaciones emocionales que nos guían hacia el logro de objetivos. También lo que nos motiva es el deseo de superarnos, mejorar y desarrollarnos internamente.
<b>Autoconocimiento</b>	Se refiere al conocimiento profundo de uno mismo, incluyendo nuestros estados internos, habilidades y percepciones intuitivas. Así como también, la capacidad de reconocer nuestras propias emociones y comprender cómo nos afectan, forma parte de esta dimensión.
<b>Empatía</b>	Consiste en reconocer los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los demás. Implica ser consciente de las necesidades de crecimiento de los demás y tener una conciencia política para comprender el entorno social.
<b>Habilidades sociales</b>	Esta habilidad se refiere a la capacidad de generar respuestas positivas en los demás. Implica ser competente en brindar y recibir información de manera afectiva y efectiva. Además, abarca las aptitudes para colaborar, cooperar, crear sinergias y liderar en contextos sociales.

**Nota:** Se presenta el modelo Goleman. Fuente: Sosa (2008)

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

La inteligencia emocional consta de cuatro dimensiones que son: conciencia de uno mismo, autogestión, conciencia social y gestión de las relaciones, sin embargo, estas se subdividen en dieciocho competencias, que no son innatas, sino que se desarrollan mientras la persona va creciendo. (Goleman, Boyatzis & McKee, 2016)

Mientras que Mayer & Salovey (1990) propusieron otras dimensiones de inteligencia emocional;

##### ***4.4.2.1 Atención Emocional***

Según Pérez y Castejón (2016) manifiestan que “la atención emocional consiste en la habilidad de reconocer las emociones de los demás y de uno mismo, así como expresarlas de manera apropiada con el objetivo de establecer una comunicación efectiva y mejorar nuestra toma de decisiones en situaciones específicas” (p. 1). Las personas que son emocionalmente conscientes se destacan por supervisar constantemente la evolución de sus estados emocionales con el objetivo de comprenderlos, aunque esto no siempre resulta beneficioso para ellas. Especialmente cuando una atención excesiva a las emociones no se acompaña de una capacidad adecuada para distinguir sus causas, motivaciones y consecuencias. (Pegoraro, 2009).

Con base a las ideas expuestas por los autores, se dice que la atención emocional se trata de la habilidad para reconocer y comprender tanto nuestros propios sentimientos como los de los demás. Además, implica la capacidad de expresar adecuadamente nuestras emociones para fomentar la confianza y una comunicación sincera, lo que permite tomar decisiones óptimas en situaciones difíciles.

#### ***4.4.2.2 Claridad emocional***

Los autores Pérez y Castejón (2016), mencionaron que es la capacidad de reconocer la frecuencia con la que las personas se equivocan al interpretar sus propios sentimientos. Consiste en comprender las causas profundas de un sentimiento para poder tomar las mejores acciones. Cuando se tiene una comprensión clara de los sentimientos, se evitan errores en su percepción. Por lo tanto, mejorar la comprensión emocional ayuda a analizar mejor las emociones en el futuro.

Mientras que Pegoraro (2009) dijo que es la capacidad que se relaciona con la habilidad de reconocer y dar nombre a las emociones, en oposición a tener solo una percepción general de si las personas se sienten bien o mal. Esta dimensión es característica de personas que poseen un alto nivel de comprensión emocional intrapersonal.

Tratando de profundizar entonces la claridad de los sentimientos hace referencia a la capacidad de tener una alta comprensión de las emociones, esto implica ser consciente de qué sentimientos podemos experimentar, ser capaces de identificarlos y describirlos con precisión, para que con ello se pueda expresar las emociones de manera efectiva.

#### ***4.4.2.3 Regulación o reparación emocional***

Esta es entendida como la capacidad de gestionar las emociones, reconociendo que algunas acciones están impulsadas por el pensamiento, el cual es influenciado por las emociones. Es necesario tener en cuenta las emociones en el proceso de

razonamiento, resolución de problemas, juicios y comportamiento. (Pérez y Castejón, 2016).

Una vez considerada la opinión del autor, se dice que esta dimensión busca determinar si una persona posee la capacidad de superar emociones y de controlar sus impulsos para no actuar de mala manera. Esto demuestra madurez emocional y autocontrol, para que así no permita que ciertas emociones ejerzan influencia sobre uno mismo.

#### ***4.4.3 Beneficios de la Inteligencia Emocional***

En las organizaciones, se reconoce la importancia de desarrollar la inteligencia emocional para mejorar las relaciones y el rendimiento de los colaboradores. El éxito de una persona depende más de la inteligencia emocional que de la capacidad cognitiva, ya que el manejo adecuado de las emociones permite a las personas relacionarse socialmente y utilizar esto como una ventaja para alcanzar el éxito profesional.

El autor Ryback (2005) nombra cinco beneficios personales de la inteligencia emocional:

- 1. Agudizar su propio instinto:** Reconocer y comprender nuestros propios sentimientos es esencial para ser sensibles a las emociones de los demás, lo cual resulta fundamental para desarrollar la empatía. Los indicadores emocionales en otras personas a menudo evocan emociones similares en los que los rodean.
- 2. Controlar las emociones negativas:** La habilidad de etiquetar las emociones proporciona un mayor control sobre nuestras vidas. Esto implica convertirnos

en observadores de nuestras emociones en lugar de ser víctimas de ellas. Identificar y analizar por qué ciertas emociones afectan a las personas permite comprender el origen de su impacto emocional. Este proceso de autoanálisis ayuda a asumir con madurez el malestar emocional, lo que a su vez reduce el sufrimiento.

- 3. Descubrir sus propias aptitudes y ponerlas a trabajar para usted:** Conocer nuestro paisaje emocional brinda la visión necesaria para configurar las condiciones de nuestra vida de manera que podamos encontrar motivación y mantenerla a lo largo del tiempo. Al entender lo que hace sentir bien a las personas, se puede integrar en el lugar de trabajo para que las personas se sientan más motivadas y comprometidas.
- 4. Habilidades de dirección superiores:** Dirigir a los demás de manera exitosa implica ser capaces de interpretar sus emociones. Al hacerlo adecuadamente, ganamos la confianza, lealtad y devoción de quienes nos rodean. Comprender lo que inspira a los demás les permite mantenerse motivados, productivos y satisfechos, lo que contribuye a un ambiente de trabajo positivo.
- 5. Reducir el absentismo:** Los trabajadores estresados tienden a ausentarse más del trabajo, ya sea debido a enfermedades reales o para evitar la presión. El estrés puede provocar un desgaste fisiológico debido a la sobreproducción de hormonas como la adrenalina, la prolactina y el cortisol, debilitando el sistema inmunológico y agotando la energía productiva. Esta situación pone el funcionamiento fisiológico del cuerpo en un estado de alerta constante, afectando negativamente el sistema inmunológico.

#### ***4.4.4 La inteligencia emocional en las organizaciones***

Molina y Villavicencio (2012) mencionaron que al considerar la (IE) en el ámbito laboral, no existe actividad que no se vea influida de manera positiva o negativa por las emociones, también hicieron énfasis en que la (IE) se trata de dirigir y modificar las emociones para conseguir el logro de los objetivos profesionales. Por lo tanto, las emociones precisan nuestro comportamiento, nuestra comunicación, y nuestro funcionamiento dentro de una empresa u organización.

Goleman (1995) dijo que las emociones son un factor determinante en nuestra capacidad de rendimiento, ya sea en un estado emocional equilibrado o desequilibrado. Asimismo, influyen en la naturaleza de nuestras relaciones, ya sea con subordinados (liderazgo), superiores (adaptabilidad) o compañeros (trabajo en equipo). Las emociones también influyen en nuestras respuestas, comunicación, comportamiento y desempeño en el entorno laboral y dentro de la empresa.

En la actualidad, las regulaciones en el ámbito laboral evolucionan continuamente. En este momento, la evaluación no se limita únicamente a la inteligencia o a la trayectoria profesional, sino que también se extiende a nuestra habilidad para interactuar tanto con nosotros mismos como con los demás.

Goleman (1998) mencionó que Los elementos que definen la realidad en el entorno laboral están condicionados por la manera en que las personas se conecten con su propio ser, su interacción con otros individuos, su capacidad para liderar y su aptitud para colaborar en equipo

La globalización de la fuerza laboral impulsa a los países más avanzados a dar una creciente importancia a la inteligencia emocional. Esto se debe a que las personas

en estos entornos se desenvuelven en un mundo en constante cambio y altamente demandante. No basta con llevar a cabo cambios estructurales, ya que, tal como Goleman destaca, las innovaciones tecnológicas a menudo generan nuevos problemas que requieren un mayor grado de inteligencia emocional para ser abordados adecuadamente. Además, Goleman (1998) dijo que en el mundo laboral se busca personas con la capacidad y las competencias emocionales, en otras palabras, en las empresas se requiere personas con (IE) que den lugar a un desempeño sobresaliente.

#### ***4.4.5 Cómo ser emocionalmente inteligente en el trabajo***

Diferentes científicos han realizado estudios sobre si las emociones son importantes o no en el ámbito laboral es por ello que Sigal (2002), demostró que sí comparten una perspectiva emocional entre colaboradores se generará más beneficios ya que al existir diferencias emocionales se genera negatividad en todo el grupo de trabajo.

López, Pulido y Augusto (2013), señalaron que las emociones en su mayoría de veces acaban influyendo en determinados aspectos en el trabajo como puede ser el desempeño laboral, la productividad, el rendimiento o entre otros. Por lo tanto, reconocer nuestras propias emociones y sentimientos para lograr un buen desempeño.

Ser emocionalmente inteligente en una organización implica el dominio de una serie de competencias que van más allá de la mera habilidad técnica. Es la capacidad de reconocer y comprender las propias emociones, así como las de los demás, y utilizar esta comprensión para gestionar las interacciones de manera efectiva (Bernal y Sierra 2008). Un líder emocionalmente inteligente no solo se esfuerza por alcanzar objetivos y resultados, sino que también prioriza la empatía, la escucha activa y la comunicación

clara. Rodríguez (2006) Esta perspectiva se refleja en la capacidad de adaptarse a situaciones cambiantes, manejar el estrés de manera saludable y cultivar relaciones basadas en la confianza y el respeto. En última instancia, la inteligencia emocional en el ámbito organizacional no solo conduce a un liderazgo más efectivo, sino también a un entorno de trabajo más cohesionado y productivo en el que los individuos pueden alcanzar su máximo potencial.

Para ser emocionalmente inteligente en la organización se deberá tener en cuenta lo siguiente:

En primer lugar, la autoconciencia emocional es fundamental. Implica tener la capacidad de identificar y comprender las propias emociones en tiempo real. Esto permite a los individuos reconocer cómo se sienten y cómo esas emociones pueden influir en sus pensamientos y comportamientos. Rodríguez (2006) dijo que la autoconciencia también abre la puerta a un mayor autocontrol, ya que aquellos que son emocionalmente inteligentes pueden gestionar sus reacciones emocionales y tomar decisiones más racionales incluso en situaciones desafiantes.

Además, Rodríguez (2006) mencionó que la empatía es una competencia vital en la inteligencia emocional. Implica la capacidad de ponerse en el lugar de los demás, comprender sus perspectivas y necesidades emocionales. Un líder o colaborador empático es capaz de crear un ambiente de trabajo más inclusivo y solidario, donde se fomenta la colaboración y se reducen los conflictos.

Haciendo énfasis en lo anterior entonces ser emocionalmente inteligente en una organización implica desarrollar una comprensión profunda de las propias emociones y de cómo estas interactúan con las emociones de los demás. También es

la capacidad de gestionar de manera efectiva las reacciones emocionales y de utilizar esta inteligencia para mejorar las relaciones interpersonales, la comunicación y el desempeño en el entorno laboral. La inteligencia emocional no solo beneficia a los individuos, sino que también contribuye al éxito y la salud general de la organización.

#### **4.5. Desempeño Laboral**

El desempeño laboral es un tema de gran importancia en el mundo empresarial. Se refiere a la forma en que los empleados llevan a cabo sus tareas y responsabilidades en el trabajo y cómo su rendimiento contribuye al logro de los objetivos de la organización. En todas las empresas se persigue el logro de un rendimiento sobresaliente, el cual es fundamental para alcanzar los objetivos y metas establecidos en los planes estratégicos. Alcanzar dichos objetivos es clave para el éxito y el crecimiento profesional, ya que una persona competente en su trabajo siempre obtendrá resultados superiores en su desempeño.

Según Chiavenato (2004), “el desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”. (p. 359). Al comparar estas evidencias citadas por el autor entonces el desempeño laboral se puede entender como una evaluación del comportamiento y rendimiento de un trabajador, en relación a las metas y objetivos esperados en su puesto de trabajo.

Es una medida que permite valorar la efectividad del empleado en su desempeño y contribución al éxito de la organización, es importante que las organizaciones establezcan objetivos claros y específicos, proporcionen retroalimentación constante y brinden oportunidades de desarrollo y capacitación para

los empleados. Además, los líderes deben ser capaces de motivar y reconocer el trabajo bien hecho para lograr un desempeño laboral óptimo. La gestión efectiva del desempeño no solo beneficia a los empleados en su desarrollo profesional, sino que también contribuye al éxito y crecimiento de la organización.

Para Fischer e Inojosa (2010), el desempeño laboral abarca las tareas, conductas y logros que se anticipan de un empleado al desempeñar sus responsabilidades laborales. Por lo que considerando esta definición resalta la importancia de no solo cumplir con las tareas asignadas, sino también con los comportamientos y resultados esperados en el ámbito laboral. Refiere el mencionado que el desempeño en el trabajo se enfoca en reconocer las demandas de formación y crecimiento del empleado mediante un análisis constante de sus habilidades y competencias. Se evalúa la viabilidad de ofrecer una promoción o ascenso en la empresa. No obstante, no se considera al empleado como un ser completo que experimenta emociones y sentimientos.

Desde la época del Modelo de Administración Científica de Frederick Taylor hasta el presente, la concepción del desempeño ha evolucionado. (Bueno 2018) dijo que el desempeño ya no se enfoca únicamente en la tarea, sino que también abarca aspectos relacionados con el bienestar general de la organización, tales como el clima organizacional, la cultura, los valores, entre otros.

#### ***4.5.1 Elementos del Desempeño Laboral***

Para Araujo y Guerra (2007): “el desempeño laboral comprende características y competencias, así como factores, elementos, habilidades correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades, las cuales se espera que una persona

aplique al desarrollar su trabajo” (p. 140-141). Tomando en cuenta que depende de varios factores entonces el desempeño laboral es un conjunto de habilidades que permiten el logro del éxito e impulsa el crecimiento y desarrollo del individuo como también de la organización.

En su conceptualización se abordan las siguientes habilidades y capacidades: adaptabilidad, habilidades de comunicación, iniciativa, conocimientos, capacidad de trabajo en equipo, cumplimiento de estándares laborales, desarrollo de talento y diseño del trabajo para optimizar el rendimiento. (Davis y Newstrom, 2000)

El autor Benavides (2002) mencionó que la relación entre las competencias y el desempeño es directamente proporcional. Las competencias se refieren a los comportamientos que un colaborador exhibe para ser eficiente en su trabajo. Estas habilidades se pueden clasificar en tres categorías fundamentales: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas. Cada una de estas contribuye al rendimiento y efectividad en el ámbito laboral.

#### ***4.5.2 Evaluación del desempeño laboral***

Para que un gerente de una empresa pueda tomar decisiones de mejora continua en la organización es necesario que evalúe el desempeño de sus colaboradores logrando así que sean más eficientes y eficaces. Como mencionaron Robbins y Coulter (2005), “evaluar el desempeño de los colaboradores es un sistema de administración del desempeño, el cual establece normas y evalúa a los empleados para tomar decisiones de recursos humanos objetivas” (p. 296).

Dicha evaluación proporciona una visión clara de los logros, fortalezas y áreas de mejora de cada individuo, es por ello que Alles (2006) definió a la evaluación del desempeño como:

“Una herramienta para la gestión y control de personal. Entre sus principales objetivos podemos mencionar el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, la mejora continua de los resultados de la organización y la adecuada utilización de los recursos humanos.” (p. 27).

La evaluación del desempeño laboral entonces debe realizarse de manera justa, objetiva y con una retroalimentación constructiva. Por lo tanto, Chiavenato (2009) dijo que es una evaluación sistemática del rendimiento de cada individuo, basada en las actividades que realiza, los objetivos y resultados que se espera que alcance, las habilidades que aporta y su potencial de crecimiento. Este proceso tiene como propósito juzgar o valorar el valor, la excelencia y las capacidades de una persona, destacando especialmente su contribución al éxito del negocio de la organización.

El enfoque contemporáneo en la evaluación del desempeño implica involucrar al colaborador en el diseño del sistema de evaluación. De esta manera, el empleado se apropia de las metas y objetivos de la organización, comprendiendo la importancia de la evaluación para medir tanto su crecimiento personal como el de la organización en su conjunto.

#### ***4.5.3 Importancia de la evaluación del desempeño***

La implementación de un sistema de evaluación del desempeño laboral es de vital importancia ya que permite desarrollar la capacidad del personal y genera una administración más adecuada, además motiva y recompensa a los empleados;

retroalimenta y entrena a los empleados; mantiene el proceso con la debida regulación legal. (Newstrom, 2011)

Según Quinteros (2009), mencionó que la evaluación del desempeño adquiere una relevancia crucial, ya que constituye un pilar esencial en los sistemas de gestión de recursos humanos, proporcionando beneficios tanto a la organización como a los colaboradores. En la actualidad, esta evaluación ha evolucionado más allá de ser un simple control de metas, transformándose en una herramienta para gestionar el desarrollo del empleado y su aporte a la empresa. Atendiendo estas consideraciones se dice que la evaluación del desempeño ayudará a mejorar el rendimiento individual de cada colaborador y así mismo el éxito global de la empresa.

La evaluación del desempeño es útil para diferentes actividades es por ello que Alles (2006) dijo que permite tomar decisiones de remuneración, proporciona medios para identificar las fortalezas y debilidades de los empleados, y brinda al supervisor un formato para lograr la retroalimentación de los resultados obtenidos en la evaluación.

Frecuentemente, tanto empresarios como colaboradores muestran escepticismo hacia este tipo de evaluaciones, pues creen que su propósito se limita a justificar aumentos salariales o realizar despidos. No obstante, es fundamental comprender que estas evaluaciones van mucho más allá, ya que su objetivo principal es potenciar el talento, fomentar una cultura positiva y fortalecer la relación entre la empresa y sus colaboradores. En este sentido, no se trata de alejar al personal, sino de impulsar el desarrollo de sus habilidades destacadas y detectar debilidades que, a su

vez, representen oportunidades para mejorar tanto para el colaborador como para la organización.

**Tabla 2** Importancia de la Evaluación del Desempeño

<b>Razones</b>	<b>Descripción</b>
<b>Vinculación del personal a su cargo en la empresa</b>	Hace referencia a que la evaluación permitirá que el colaborador se sienta más comprometido con la empresa
<b>Incentivo por el buen desempeño</b>	Se refiere a que mediante la evaluación se podrá reconocer los mejores talentos y así dar un incentivo ya sea económico o emocional.
<b>Retroalimentación al colaborador evaluado</b>	Significa que una vez terminada la evaluación se podrá retroalimentar los resultados a los colaboradores, y proponer estrategias para mejorar el rendimiento de cada uno.
<b>Mejora de las relaciones interpersonales entre el superior y el subordinado</b>	Se refiere a que la evaluación ayudará a que el superior pueda conocer de manera más objetiva al subordinado, y logrando así una comunicación más efectiva entre cada una de las partes.

**Fuente:** Adaptado de (Bueno, 2013)

#### ***4.5.4 Dimensiones de percepción del desempeño laboral***

Chiavenato (2000) dijo que:

“El desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados: factores actitudinales (disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización) y factores operativos (conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo)” (p.367).

Este análisis hecho por el autor hace referencia a que existen factores establecidos por la organización para la evaluación del desempeño, por lo que son actitudinales y operativos. Con base a esta perspectiva, la organización debe establecer

metas y objetivos claros, para así efectuar una efectiva autoevaluación y permitirles a los colaboradores conocer sus debilidades y fortalezas.

Herrera (2012) diseñó el cuestionario, con la finalidad de conocer si la persona tiene un adecuado desarrollo laboral en los siguientes seis aspectos:

1. **Asistencia y puntualidad:** se relaciona con el cumplimiento de los horarios establecidos en la institución, así como también hace referencia a la entrega de documentos de las labores realizadas.
2. **Trabajo en equipo:** esto quiere decir que es la habilidad que tiene la persona para colaborar de manera coordinada con sus compañeros de trabajo y la institución en su conjunto.
3. **Productividad:** hace referencia a la terminación de las tareas asignadas para cada colaborador el cual utiliza recursos, habilidades para así agregar el toque personal de calidad en la ejecución de las tareas.
4. **Respeto y responsabilidad:** hace referencia a la capacidad del trabajador para cumplir con las tareas asignadas en el tiempo adecuado, además se relaciona con la predisposición del colaborador para cooperar, ser accesible y respetuoso con sus superiores, subordinados y compañeros de trabajo.
5. **Calidad en el trabajo:** se relaciona con los logros alcanzados por el colaborador y la calidad con la que los realiza, siendo así que el resultado sea con altos niveles de excelencia y se evidencie el cumplimiento de la misión del cargo desempeñado.
6. **Trabajo bajo presión:** se refiere a la capacidad de realizar las actividades en situaciones tensas, con restricciones de tiempo y con menos recursos tanto

materiales, humanos y técnicos, también se refiere al esfuerzo de lograr resultados eficientes.

#### **4.6 Relación de Inteligencia Emocional con Desempeño Laboral**

Para Araujo & Guerra (2007), poseer una inteligencia emocional adecuada es indispensable, ya que se considera como la base del desarrollo de comportamientos eficaces, los cuales influyen de manera positiva en la organización y su éxito. A partir del estudio que realizaron mencionaron que en los niveles de mayor jerarquía la inteligencia emocional es muy importante, ya que se puede adquirir competencias técnicas y comportamentales mucho mejores, considerando esto entonces cuanto más compleja sea una actividad se requerirá un nivel de inteligencia emocional más alto para poder tener un desempeño óptimo dentro de la organización.

### **5. METODOLOGÍA EMPLEADA**

Para abordar la metodología de la presente investigación titulada Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el Patronato Municipal de Latacunga se estima emplear lo siguiente:

#### **5.1 Enfoque Cuantitativo**

Según Tamayo (2001), el enfoque cuantitativo se distingue por su medición rigurosa y objetiva de las variables, la recopilación sistemática de datos y el uso de técnicas estadísticas para su análisis. Aunque este enfoque permite obtener resultados precisos y generalizables, su éxito requiere una planificación cuidadosa y un uso adecuado de las técnicas estadísticas. En resumen, el enfoque cuantitativo se centra en

la recopilación y el análisis de datos objetivos para obtener conclusiones precisas y generalizables.

A este respecto, en esta investigación, se optó por utilizar un enfoque cuantitativo, debido a la naturaleza precisa y estructurada de los objetivos del estudio. El enfoque cuantitativo permitió recolectar datos numéricos para analizar relaciones y patrones con rigurosidad estadística. Este enfoque resultó apropiado para identificar la situación actual del Patronato Municipal del Cantón Latacunga y también las posibles correlaciones entre las dos variables estudiadas.

## **5.2 Método descriptivo**

Según Tamayo (2001), el método descriptivo se emplea para recolectar, clasificar, ordenar y presentar los datos de tal manera que permita describir los fenómenos tal y como se presentan en la realidad. Este modelo es particularmente valioso en la investigación exploratoria, ya que proporciona una visión general de los fenómenos estudiados.

Atendiendo las consideraciones del autor, entonces, el método descriptivo es una herramienta útil para obtener una comprensión detallada de los fenómenos a través de la recolección y presentación sistemática de datos.

En esta investigación al utilizar el método descriptivo, se buscó presentar de manera detallada y sistemática las características y tendencias predominantes de la muestra estudiada, el método descriptivo permitió un análisis profundo y objetivo de los datos, lo que contribuyó a una comprensión más clara y precisa del fenómeno investigado en el Patronato Municipal del Cantón Latacunga.

### 5.3 Población

Para el autor Arias (2012), la población es “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p. 81).

Analizando las consideraciones del autor entonces la población de la presente investigación son los colaboradores del Patronato Municipal del Cantón Latacunga contando con un total de 104 colaboradores

#### 5.3.1 Muestra

Según Tamayo (2006), define la muestra como: "el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada" (p.176).

En este sentido, se llevará a cabo la presente investigación mediante una muestra representativa de colaboradores del Patronato Municipal del Cantón Latacunga. De acuerdo con la encuesta aplicada, se obtuvo un total de respuestas de (68) colaboradores, tomando en cuenta que la población en el Patronato Municipal del Cantón Latacunga es de (104), entonces se obtiene un porcentaje de participación del 65,38%, por lo tanto, a partir de las consideraciones anteriores, se realiza el cálculo del porcentaje de participación mediante la siguiente fórmula:

**Tabla 3** Regla de tres simple

<b>PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN</b>		
<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>VALOR DE</b>
<b>104</b>	100%	X
<b>68</b>	X	65,38%

## **5.4 Técnica e Instrumento de recolección de datos**

### ***5.4.1 Encuesta***

Según Tamayo (2001), la encuesta es una técnica de investigación que implica la recolección de datos mediante cuestionarios estandarizados aplicados a una muestra representativa de la población bajo estudio. La encuesta es una técnica ampliamente utilizada en la investigación de opinión pública, mercado, y comportamiento del consumidor, entre otros temas. Esta técnica permite obtener información precisa y confiable acerca de las actitudes, creencias, valores y comportamientos de las personas.

Como complemento, la encuesta es una herramienta valiosa en la investigación social que permite obtener información detallada sobre las percepciones y comportamientos de una población en particular.

### ***5.4.2 Cuestionario***

La técnica del cuestionario es una forma sistemática y eficiente de recopilar información en investigación. No obstante, es esencial diseñar cuidadosamente las preguntas y respuestas para asegurar la validez y confiabilidad de los datos. Además, es importante considerar la selección de la muestra y analizar los datos de manera rigurosa. Tamayo (2001) destaca la importancia de prestar atención a todos estos aspectos para obtener resultados precisos y significativos en la investigación.

Ahora bien, para esta investigación se necesitará de instrumentos validados, los cuales permitirán que el análisis de datos sea objetivo basado en datos estadísticos. Por lo que será necesario para la presente investigación la utilización de dos

instrumentos previamente certificados. El primer instrumento para medir la inteligencia emocional, será la encuesta “TMMS-24”. Los principales autores de este instrumento son Salovey y Mayer (1990), la encuesta TMMS-24 consta de 24 ítems los cuales permitirán evaluar las dimensiones de inteligencia emocional que son: atención emocional, claridad emocional y regulación o reparación emocional.

El segundo instrumento para medir el desempeño laboral, se consideró un cuestionario de percepción del desempeño laboral, el cual fue elaborado por Mónica Ríos Villatoro en el 2010, y fue adaptado por Jenny Cerna Quilcate, en el año (2016). El cuestionario tiene un total de 30 ítems mediante el cual se evaluará las dimensiones del desempeño laboral las cuales son: asistencia y puntualidad, trabajo en equipo, productividad, respeto y responsabilidad, calidad en el trabajo, trabajo bajo presión.

## 6. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 6.1 Confiabilidad

Según Hernández et al. (2010), la confiabilidad es “el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

El coeficiente Alpha de Cronbach permite estimar la confiabilidad de una prueba, se lo utiliza generalmente cuando empleamos cuestionarios de tipo Likert, la fórmula que se utilizó es la siguiente:

El alfa de Cronbach tiene valoraciones específicas de confiabilidad donde cero (0) es muy baja y uno (1) es muy alta, por lo tanto, se presenta a continuación una escala de magnitud de confiabilidad.

**Tabla 4** Coeficiente de confiabilidad de un instrumento

<b>Rangos</b>	<b>Magnitud</b>
<b>0,81 a 1,00</b>	Muy Alta
<b>0,61 a 0,80</b>	Alta
<b>0,41 a 0,60</b>	Moderada
<b>0,21 a 0,40</b>	Baja
<b>0,01 a 0,20</b>	Muy Baja

Fuente: Ruiz (2002)

### 6.1.1 Alpha de Cronbach

**Tabla 5** Confiabilidad de los instrumentos de I.E y desempeño laboral

	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de ítems</b>
<b>Inteligencia Emocional</b>	0,9339	24
<b>Desempeño Laboral</b>	0,6278	30

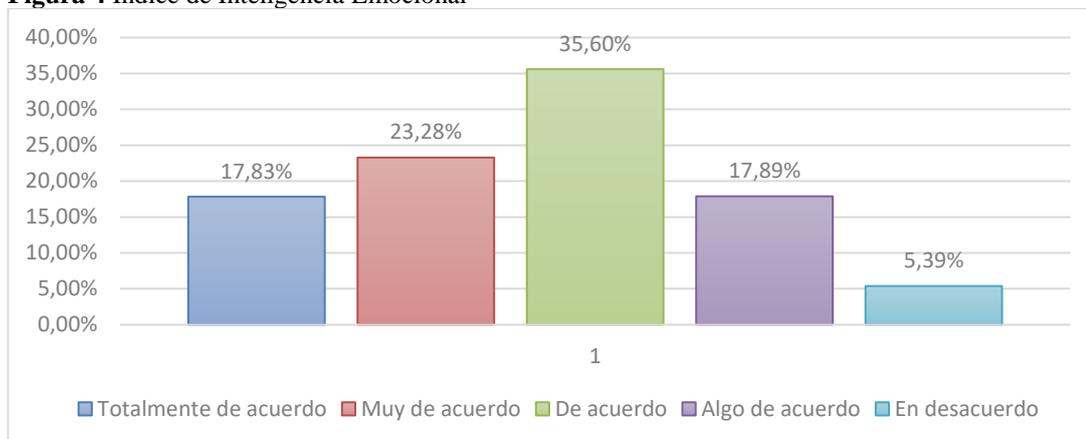
En la presente investigación se realizó la confiabilidad con Alpha de Cronbach, en el cual los resultados para inteligencia emocional son muy altos ( $\alpha=0,9339$ ) y para la percepción del desempeño laboral son altos ( $\alpha=0,6278$ )

## 6.2 Análisis y discusión de la encuesta de I.E aplicada en el Patronato Municipal del Cantón Latacunga

**Tabla 6** Índice de Inteligencia Emocional

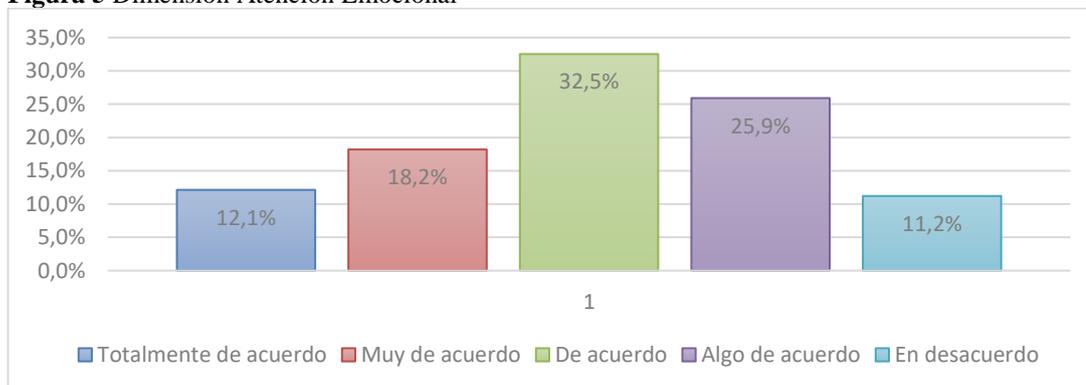
<b>Preguntas</b>	<b>Resultados</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Algo de acuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>
1.- Presto mucha atención a los sentimientos		20	13	23	10	2
2.- Normalmente me preocupo mucho por lo que siento		7	16	29	15	1
3.- Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones		3	17	26	21	1

4.- Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo	23	13	22	9	1
5.- Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos	2	3	7	27	29
6.- Pienso en mi estado de ánimo constantemente	3	9	19	25	12
7.- A menudo pienso en mis sentimientos.	2	13	24	21	8
8.- Presto mucha atención a cómo me siento	6	15	27	13	7
9.- Tengo claros mis sentimientos	18	21	26	3	0
10.- Frecuentemente puedo definir mis sentimientos	8	23	23	11	3
11.- Casi siempre sé cómo me siento	13	19	28	7	1
12.- Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas	16	10	27	13	2
13.- A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones	11	15	28	12	2
14.- Siempre puedo decir cómo me siento	6	21	29	10	2
15.- A veces puedo decir cuáles son mis emociones	6	12	29	17	4
16.- Puedo llegar a comprender mis sentimientos	10	20	29	8	1
17.- Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista	18	20	22	7	1
18.- Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables	18	23	22	5	0
19.- Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida	12	18	16	20	2
20.- Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal	19	16	23	10	0
21.- Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicadas, trato de calmarme	12	14	29	10	3
22.- Me preocupo por tener un buen estado de ánimo	16	17	25	8	2
23.- Tengo mucha energía cuando me siento feliz	29	16	18	4	1
24.- Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo	13	16	30	6	3
Promedio	12,1	15,8	24,2	12,2	3,7
Porcentaje	17,83%	23,28%	35,60%	17,89%	5,39%

**Figura 4** Índice de Inteligencia Emocional

**Nota:** Se presenta el índice de inteligencia emocional

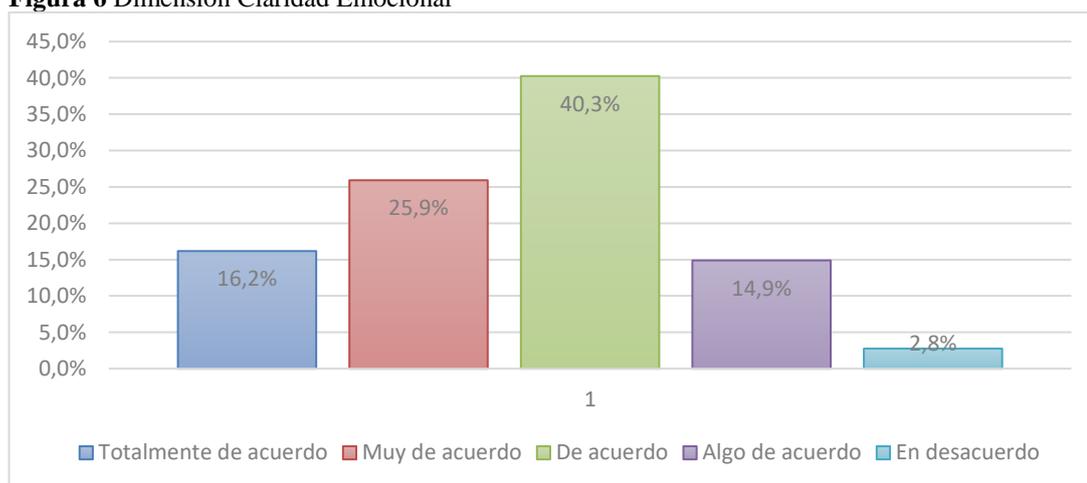
Una vez aplicada la encuesta en el Patronato Municipal del Cantón Latacunga se pudo evidenciar que existe un porcentaje positivo considerable, entonces el 41,11 % de los colaboradores de la institución pueden reconocer y regular sus emociones y las emociones de los demás; por otro lado, existe un porcentaje regular del 35,60%, donde los colaboradores en ocasiones pueden gestionar sus emociones y en otras ocasiones no, finalmente existe un porcentaje negativo del 23,28% el cual indica que algunos colaboradores no tienen una inteligencia emocional adecuada ya que no pueden gestionar ni comprender sus emociones, es por ello que será necesario la implementación de estrategias que mejoren la inteligencia emocional.

**Figura 5** Dimensión Atención Emocional

**Nota:** Se presenta la dimensión Atención Emocional

En la figura 5 se evidencia que en la dimensión atención emocional existe un mayor porcentaje negativo el cual es de 37,1%, lo cual permite entender que una gran parte de los colaboradores no tienen la habilidad para reconocer sus emociones y la de los demás; por lo tanto, dificulta la comunicación efectiva con los demás colaboradores, mientras que un 30,3% de los colaboradores son capaces de examinar sus emociones y la de los demás y finalmente existe un porcentaje del 32,5% donde los colaboradores reconocen sus emociones pero no las emociones de las demás personas.

**Figura 6** Dimensión Claridad Emocional

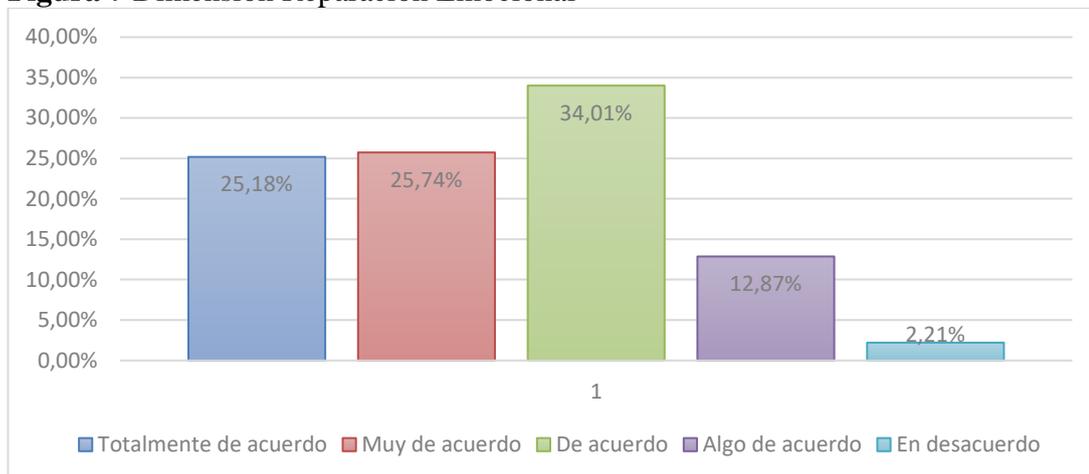


**Nota:** Se presenta la dimensión Claridad Emocional

En la figura 6 se evidenció la existencia de un porcentaje positivo considerable el cual es 42.1%, con esto se entiende que una parte de los colaboradores de la institución pueden comprender las causas profundas de un sentimiento, por lo tanto se podrá analizar mejor las emociones, y por consiguiente expresarlas de manera más efectiva, también se visualiza que el 40.3% de los colaboradores sólo pueden comprender las causas de un sentimiento pero no saben expresarlo, finalmente un

16,9% de los colaboradores no pueden identificar ni saben cómo expresar un sentimiento.

**Figura 7** Dimensión Reparación Emocional



**Nota:** Se presenta la dimensión Claridad Emocional

En la figura 7 se evidencia un porcentaje positivo superior a la mitad del total específicamente el 50,92%, con base en los resultados entonces se puede decir que una cantidad considerable de los colaboradores poseen la capacidad de superar situaciones desfavorables de la vida o también afrontar las emociones negativas, mientras que un 34,01% de los colaboradores pueden regular sus emociones, sin que estas ejerzan una influencia sobre uno mismo, sin embargo el 15,08% de los colaboradores no tienen este autocontrol ni la madurez emocional para afrontar emociones negativas.

### 6.3 Análisis y discusión del cuestionario de percepción del desempeño laboral aplicado en el Patronato Municipal del Cantón Latacunga.

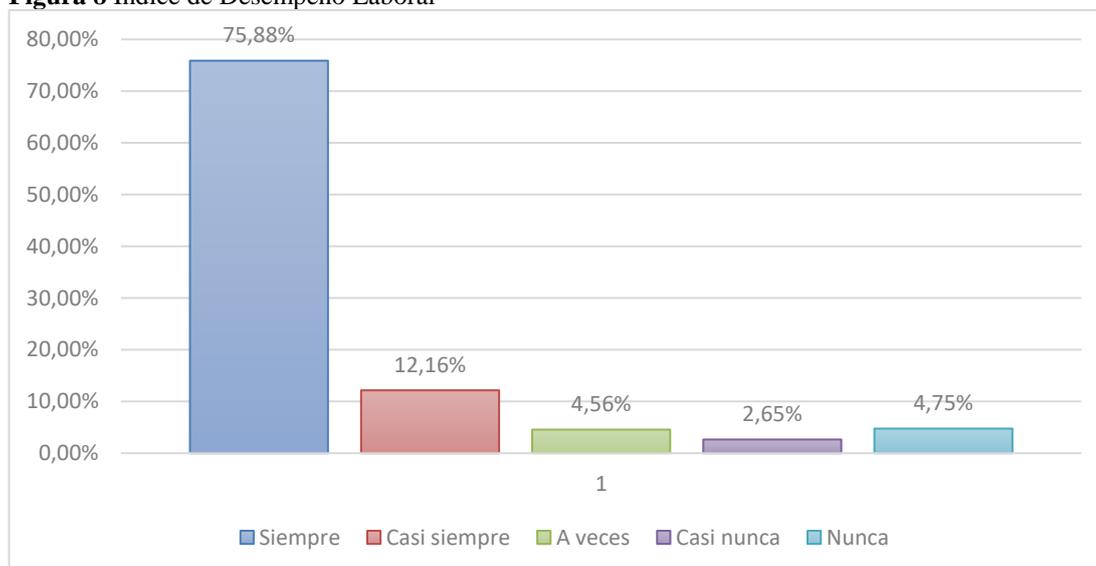
**Tabla 7** Índice de percepción del Desempeño Laboral

Preguntas	Resultados	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1. Si se ausenta de sus labores, es por causa justificada	62	1	3	2	0	
2. Cumple con los horarios de alimentación establecidos	39	11	16	1	1	

3. Cumple con el horario establecido para el ingreso a sus labores	64	3	0	1	0
4. Se presenta puntual a las reuniones de trabajo previamente establecidas	63	5	0	0	0
5. Cuando trabaja horas extras, respeta los horarios que se le establecieron	49	11	5	0	3
6. Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo	51	15	2	0	0
7. Antepone el beneficio del grupo al individual	26	18	10	5	9
8. Manifiesta identificación con su grupo de trabajo	38	26	2	2	0
9. Comparte sus conocimientos y experiencia con los nuevos integrantes	51	16	0	0	1
10. Cooperar con sus compañeros, en lo que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones	52	15	1	0	0
11. Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la Institución	58	10	0	0	0
12. Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas	60	8	0	0	0
13. Entrega su trabajo según la calendarización establecida	58	9	1	0	0
14. Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante	63	5	0	0	0
15. Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados	66	2	0	0	0
16. Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato	65	3	0	0	0
17. Cumple con las políticas internas de la Institución	65	3	0	0	0
18. Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros	66	2	0	0	0
19. Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la Institución	65	2	1	0	0
20. Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la Institución	66	2	0	0	0

21. El servicio que brinda, cumple los procesos establecidos por la Institución	63	4	1	0	0
22. La exactitud con que realiza sus labores se considera satisfactoria	58	9	1	0	0
23. Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido	65	2	1	0	0
24. Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo	65	3	0	0	0
25. Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones	64	4	0	0	0
26. Está dispuesto a trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos de su puesto	38	15	10	4	1
27. Se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente	5	2	12	16	33
28. Cuando el trabajo por realizar es excesivo, pide ayuda para poder cumplir con él	8	10	22	16	12
29. Se adapta con facilidad al ritmo del trabajo, cuando éste es bastante agitado	39	27	1	1	0
30. Nunca falta a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo	16	5	4	6	37
Promedio	51,6	8,3	3,1	1,8	3,2
Porcentaje	75,88%	12,16%	4,56%	2,65%	4,75%

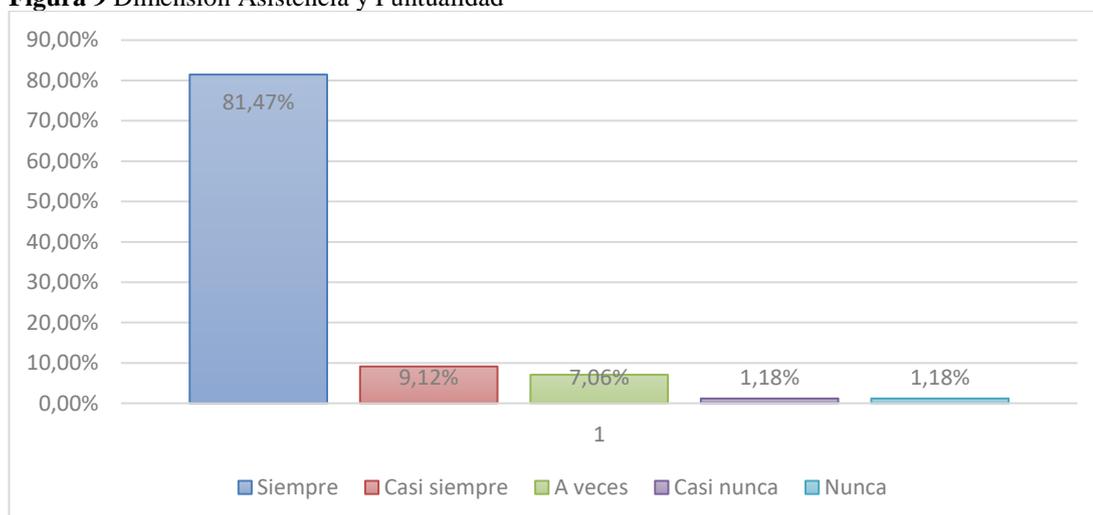
**Figura 8** Índice de Desempeño Laboral



**Nota:** Se presenta el índice de desempeño laboral

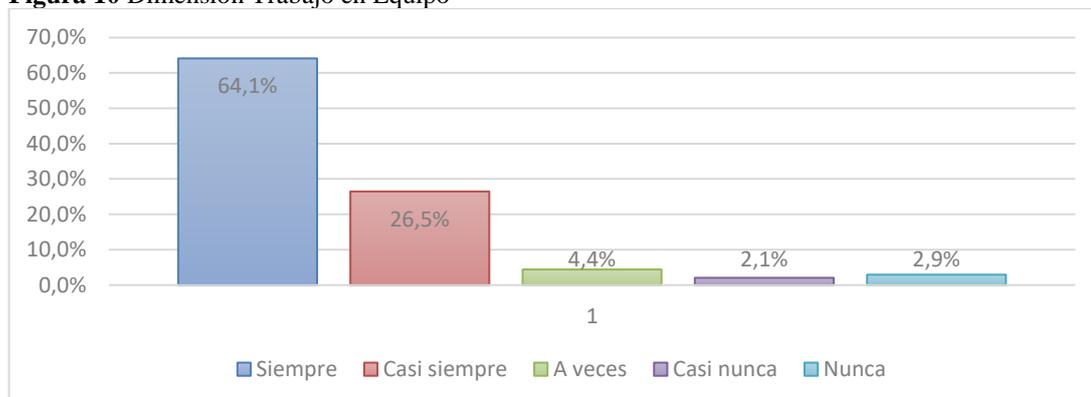
Una vez aplicada la encuesta en el Patronato Municipal del Cantón Latacunga se evidenció un porcentaje positivo del 88,04 %, se entiende que los colaboradores en su gran mayoría tienen una buena percepción del desempeño laboral, mientras que existe una minoría total del 11,96 % de los colaboradores los cuales perciben el desempeño laboral de manera negativa en la institución, tomando en cuenta los resultados obtenidos se entiende que en general los colaboradores son eficientes y eficaces al momento de realizar sus actividades.

**Figura 9** Dimensión Asistencia y Puntualidad



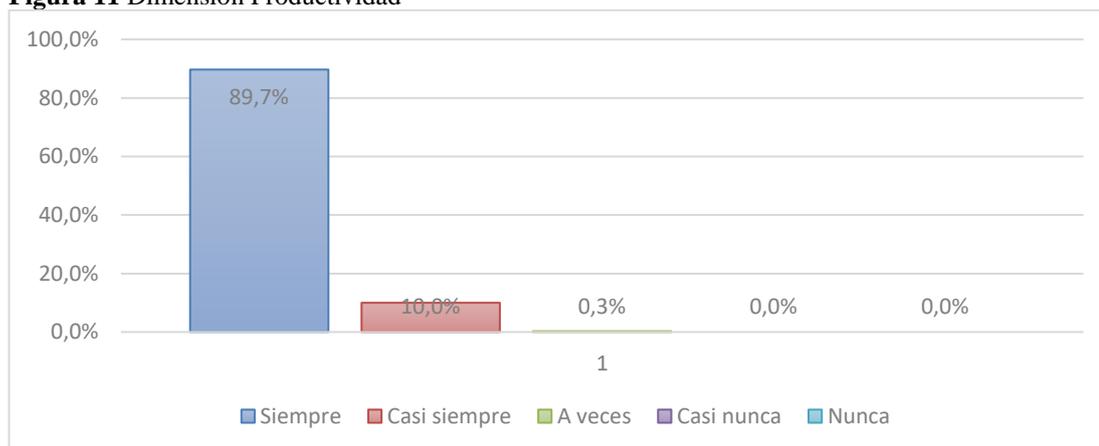
**Nota:** Se presenta la Dimensión Asistencia y Puntualidad

La figura 9 permite visualizar un porcentaje bueno del 90,59 %, el cual nos permite inferir que los colaboradores cumplen con los horarios establecidos por la institución, ya sea al momento de ingresar a sus labores o en el horario de alimentación, por lo tanto, se reconoce que los colaboradores están comprometidos con la institución, mientras que un porcentaje del 7,06% de los colaboradores en ocasiones cumplen y en ocasiones no cumplen, finalmente el 2,36% de los colaboradores no cumplen con los horarios institucionales.

**Figura 10** Dimensión Trabajo en Equipo

**Nota:** Se presenta la Dimensión Trabajo en equipo

En la figura 10 se evidenció que el 90,6 % de los trabajadores de la institución pueden colaborar y coordinar actividades con sus compañeros de trabajo y con la institución en su conjunto. Generando así mejores relaciones entre compañeros y el logro de metas u objetivos organizacionales; por otro lado, el 4,4 % de los colaboradores colaboran con sus compañeros de manera regular, finalmente el 5 % de los colaboradores no realizan actividades con sus compañeros de trabajo.

**Figura 11** Dimensión Productividad

**Nota:** Se presenta la Dimensión Productividad

En la figura 11 se puede evidenciar que el 99,7 % de los colaboradores perciben su productividad de manera positiva, por lo que permite inferir que cada colaborador

utiliza sus habilidades y recursos para el logro de un objetivo o el cumplimiento de una tarea, sin embargo, existe un porcentaje mínimo de 0,03 % de colaboradores que no utilizan sus habilidades para lograr un objetivo.

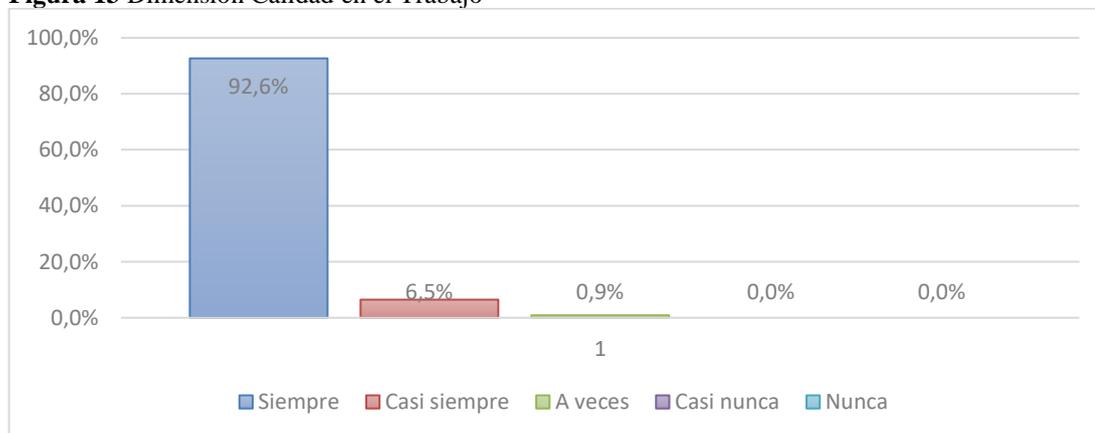
**Figura 12** Dimensión Respeto y Responsabilidad



**Nota:** Se presenta la Dimensión Respeto y Responsabilidad

La figura 12 muestra un total de 99,7 %, el cual permite inferir que los colaboradores de la institución cumplen con las tareas asignadas en el tiempo designado, y además que generan un ambiente de respeto entre autoridades y compañeros de trabajo, mientras que un 0,03 % de colaboradores cumplen con los tiempos en la realización de sus tareas asignadas de manera regular.

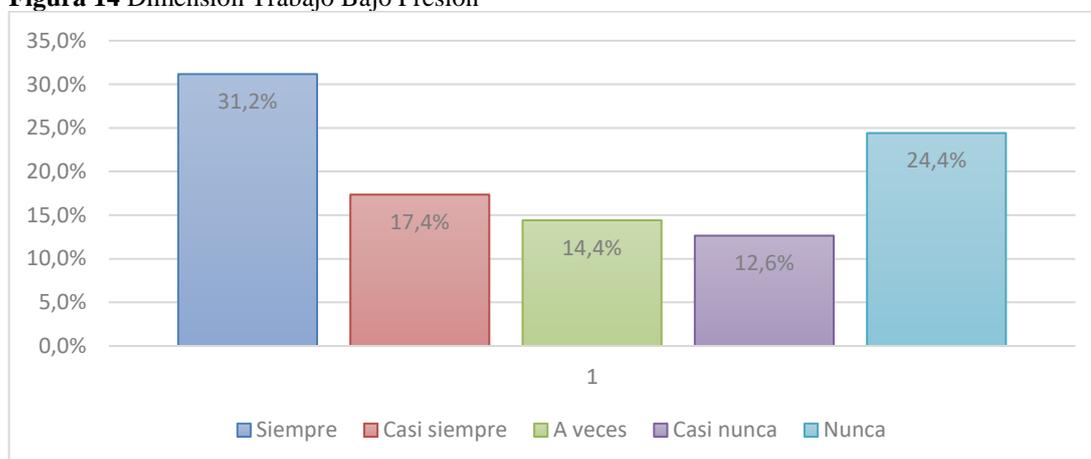
**Figura 13** Dimensión Calidad en el Trabajo



**Nota:** Se presenta la Dimensión Calidad en el Trabajo

En la figura 13 se puede observar que los colaboradores de la institución perciben su calidad de trabajo en un porcentaje bueno el cual es 99,1 %, por lo que la mayoría de colaboradores cumplen con los objetivos planteados dentro de su departamento y también con la misión y actividades de su cargo laboral, también se evidencia que el 0,9% de los colaboradores en ocasiones si cumplen y en otras ocasiones no.

**Figura 14** Dimensión Trabajo Bajo Presión



**Nota:** Se presenta la Dimensión Trabajo bajo presión

La figura 14 permite evidenciar que el 48,6% de los colaboradores tienen la capacidad de realizar actividades bajo presión y en situaciones tensas, mientras que el 37% no pueden trabajar bajo presión ni demuestran el esfuerzo para lograrlo, finalmente el 14,4% de los colaboradores si pueden trabajar bajo presión, pero no logran los resultados esperados.

#### 6.4 Correlación de las variables

A fin de determinar la existencia de relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral se procede a establecer las siguientes hipótesis:

H<sub>0</sub>: La inteligencia emocional no se relaciona con el desempeño laboral

H1: La inteligencia emocional si se relaciona con el desempeño laboral

Para comprobar estas hipótesis se procede a realizar una prueba estadística chi cuadrado a fin de determinar la existencia o no entre estas dos variables, la tabulación cruzada se muestra en la tabla No. 8.

**Tabla 8** Tabulación cruzada entre inteligencia emocional y desempeño laboral

		Desempeño laboral		Total
		,00	1,00	
Inteligencia emocional	,00	13	9	22
	1,00	15	31	46
Total		28	40	68

**Nota:** Se presenta la tabulación cruzada entre inteligencia emocional y desempeño laboral

A continuación, se procede a correr la prueba chi cuadrado, cuyos resultados se muestran en la tabla No. 9

**Tabla 9** Prueba chi cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	4,309 <sup>a</sup>	1	,038		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	3,285	1	,070		
Razón de verosimilitud	4,286	1	,038		
Prueba exacta de Fisher				,064	,035
Asociación lineal por lineal	4,246	1	,039		
N de casos válidos	68				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 9,06.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

De la tabla No. 9 se desprende que el grado de significancia es de 0.038 que es menor al p valor de 0.05; por tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, se acepta que si existe asociación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

A fin de medir el grado de asociación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, se utiliza el coeficiente de contingencia, cuyo valor se detalla en la tabla No.10

**Tabla 10** Coeficiente de contingencia

	Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal    Coeficiente de contingencia	,244	,038
N de casos válidos	68	

El coeficiente de contingencia informa que existe un grado de asociación del 24,4 % entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

## **7. PROPUESTA**

Después de realizar la correlación de variables, se evidencia que existe una relación baja entre las variables, esto se debe a que en la presente investigación se midió la percepción que tenían los colaboradores sobre su desempeño laboral, en donde los resultados reflejados fueron altos, por otro lado se midió el coeficiente de (IE) de los colaboradores en el cual se obtuvieron resultados más apegados a la realidad, sin embargo a pesar de no existir una relación alta entre las dos variables, se propone estrategias que permitan potenciar la (IE) de los colaboradores del Patronato Municipal del Cantón Latacunga.

A continuación, se presenta la información institucional del Patronato Municipal del Cantón Latacunga como su misión, visión y sus políticas de seguridad y salud.

### **7.1 Misión**

Prestar servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia especializada, a través de su cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad

de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de salud integral y acción social, conforme a las políticas del Ministerio de Salud Pública, en el marco de la justicia y la equidad social.

## **7.2 Visión**

Ser reconocidos por la ciudadanía como un Centro de Salud accesible, que presta una atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población, bajo principios fundamentales de la salud pública y acción social, utilizando la tecnología y los recursos públicos de forma eficiente, eficaz y transparente.

## **7.3 Política de Seguridad y Salud**

Somos una Institución Pública que se encarga de brindar servicios de salud a la población del Cantón Latacunga y sus cercanías, brindando un ambiente de cordialidad y respeto, garantizando un ambiente de trabajo seguro y saludable para todos sus colaboradores, por medio de la cultura de prevención de riesgos laborales y enfermedades ocupacionales.

## **7.4 Propuesta de estrategias para mejorar la Inteligencia Emocional**

### ***7.4.1 Introducción***

La propuesta que se llevará a cabo consiste en mejorar el desempeño laboral de los colaboradores mediante estrategias que potencien la inteligencia emocional de los mismos, por lo tanto, es necesario mencionar que se tomara en cuenta las dimensiones evaluadas por la encuesta TMMS-24 de Mayer y Salovey, como ya se mencionó anteriormente la encuesta mide tres dimensiones las cuales recordaremos brevemente a continuación:

1. Atención emocional: habilidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás.
2. Claridad emocional: capacidad de comprender claramente nuestros sentimientos.
3. Regulación emocional: capacidad de regular los sentimientos positivos y negativos.

Lo que se llevará a cabo es proponer estrategias de IE que ayuden a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del Patronato Municipal del Cantón Latacunga, dichas estrategias se podrán realizar tanto de manera individual así como también de manera grupal, las estrategias que se definirán se relacionan con el modelo de habilidad presentado por John Mayer y Peter Salovey, con la finalidad de identificar los sentimientos propios y los ajenos dentro de la institución, antes de poner en práctica las diferentes estrategias será necesario evaluar la IE de todos los colaboradores para que de esta manera al finalizar la implementación de las estrategias se pueda comprobar si la IE de los colaboradores ha mejorado.

#### ***7.4.2 Objetivos***

- Elaborar los elementos necesarios para la implementación de las estrategias de inteligencia emocional
- Definir estrategias de inteligencia emocional que ayuden a mejorar el desempeño laboral.

**Tabla 11** Elementos necesarios para la elaboración de las estrategias

<b>Nombre del elemento</b>	<b>Descripción</b>
<b>Información de resultados</b>	<p>En la presente investigación después de obtener los datos de la encuesta se puede evidenciar que la percepción de la inteligencia emocional en la institución es baja ya que en las dimensiones evaluadas se obtuvieron resultados menores al 51%, es por ello que será necesario la implementación de estrategias para mejorar la inteligencia emocional en los colaboradores.</p> <p>Además, en la presente se da a conocer los porcentajes obtenidos de cada dimensión:</p> <p>Atención emocional cuenta con un total de 30.3% de percepción positiva.</p> <p>Claridad emocional con un total de 42.1% de percepción positiva.</p> <p>Reparación emocional cuenta con un total de 50.92% de percepción positiva.</p>
<b>Participación</b>	Involucrar a todos los colaboradores del Patronato Municipal del Cantón Latacunga para la implementación y ejecución de las estrategias.
<b>Permisos</b>	Contar con la autorización de la máxima autoridad de la institución.
<b>Inversión (costo)</b>	Recursos propios de la institución; presupuesto asignado.

### **7.4.3 Estrategias**

#### **7.4.3.1 Manual de Atención Emocional**

La presente estrategia será implementada constantemente todo el año, mediante las siguientes actividades que permitirán a los colaboradores poner más atención a las emociones de los demás:

#### **1. Política de puertas abiertas**

**Objetivo:** mejorar la transparencia en toda la organización.

**Desarrollo:** realizar un instructivo de esta política, de este modo los colaboradores podrán revisar en cualquier momento en que consiste la política y también se logrará más responsabilidad por parte de los directores departamentales, se realizará en los diferentes departamentos de la institución, permitiendo que la relación entre directivo-colaborador sea más directa, los colaboradores podrán comunicarse de mejor manera con sus jefes inmediatos,

así como también compartir las diferentes dudas, problemas, o conflictos que se estén presentando en la institución.

**Materiales:** para esta actividad no es necesario utilizar material didáctico.

**Tiempo de ejecución:** se lo realizará durante todo el año.

**Limitaciones:** no todos los directores departamentales estarán de acuerdo con la implementación de las estrategias.

**Responsables:** departamento de Talento Humano

## 2. Buzón de sugerencias

**Objetivo:** conocer en profundidad a la organización y a los colaboradores.

**Desarrollo:** los colaboradores de la institución podrán presentar propuestas, ideas innovadoras, quejas, sugerencias y felicitaciones, con la finalidad que se mejore la comunicación interna entre todos los colaboradores. Posteriormente el departamento de Talento Humano de la institución deberá recolectar las sugerencias una vez al mes, para guardar la confidencialidad y socializar con todos los colaboradores las mejoras a realizarse tomando en cuenta las opiniones de todos.

**Materiales:** para esta actividad necesitaremos cinco buzones que serán colocados en lugares estratégicos de la institución.

**Tiempo de ejecución:** se realizará durante todo el año

**Limitaciones:** no todos los directores departamentales estarán de acuerdo con la implementación de las estrategias.

**Responsables:** departamento de Talento Humano

## 3. Brainstorming:

**Objetivo:** considerar las ideas de todos los colaboradores

**Desarrollo:** reunir de manera periódica a los colaboradores donde se les permita presentar ideas innovadoras para alcanzar determinados objetivos institucionales, para enfrentar desafíos y para resolver problemas que se estén suscitando dentro de la institución.

**Materiales:** sala de reuniones, no es necesario el uso de material didáctico.

**Limitaciones:** no contar con la autorización para realizar estas reuniones.

**Responsables:** departamento de Talento Humano

#### ***7.4.3.2 Capacitación de Claridad Emocional***

Esta estrategia será implementada dos días en el mes, deberá contener las siguientes temáticas y actividades las cuales permitirán reconocer e identificar nuestros sentimientos y emociones.:

##### **Temáticas de la capacitación**

**Día uno:** inteligencia emocional; autoconciencia emocional; autocuidado emocional; identificación emocional; resiliencia emocional.

**Duración:** 8 horas incluyendo la actividad 1.

**Día dos:** manejo del estrés comunicación asertiva; empatía; resolución de conflictos.

**Duración:** 8 horas incluyendo la actividad 2.

**Recursos:** especialista en inteligencia emocional, recursos audiovisuales.

#### **1. Disfrazarse o juegos de rol**

**Objetivo:** determinar el conjunto de emociones de los colaboradores en determinadas situaciones.

**Desarrollo:** En esta actividad, el colaborador asume un papel distinto (como el de un superior, un supervisor o un colega). Al tomar el rol, imitará o asumirá

las posibles necesidades de esa persona, permitiéndole interactuar con otros trabajadores que estén desempeñando roles diversos. Es esencial evitar generar emociones negativas al representar a la otra persona, ya que esto podría generar conflictos.

**Materiales:** corbata, una bata, un sombrero y posiblemente otros objetos útiles para crear un disfraz de jefe o empleado.

**Tiempo de ejecución:** La duración de esta tarea será de aproximadamente 20 minutos.

**Limitaciones:** No contar con las instalaciones adecuadas; no contar con el presupuesto adecuado; no contar con la participación de todos los colaboradores.

**Responsables:** Departamento de Talento Humano

## 2. Dominó emocional

**Objetivo:** Comprender el significado de las emociones.

**Desarrollo:** La actividad implica utilizar fichas, que pueden ser realizadas por los empleados como parte de una dinámica en grupo. En estas fichas se mencionarán distintas emociones (como amor, tristeza, pánico, euforia, entre otras). Una vez que las fichas estén listas, se llevará a cabo un juego en el que se explicará el significado de cada emoción y se explorará su relación con otras. Por ejemplo, un empleado podría tener una ficha que represente alegría debido a la posibilidad de un ascenso, y luego relacionarla con la emoción de pánico, ya que, a pesar de la alegría por la promoción, también podría sentir pánico al pensar que no estará a la altura de las expectativas.

**Material:** fichas emocionales, las cuales serán creadas por los trabajadores utilizando cartulina, tijeras y marcadores de colores.

**Tiempo de ejecución:** alrededor de 40 minutos, considerando el tiempo necesario para elaborar las fichas.

**Limitaciones:** No contar con las instalaciones adecuadas; no contar con el presupuesto adecuado; no contar con la participación de todos los colaboradores.

**Responsables:** Departamento de Talento Humano

#### ***7.4.3.3 Programa de regulación emocional***

##### **1. Programas de mindfulness**

**Objetivo:** mejorar la concentración y la productividad de los colaboradores.

**Desarrollo:** en primera instancia se deberá dar una breve charla de lo que significa mindfulness y para que ayudara la práctica de esta, posteriormente se llevará a cabo esta práctica donde se podrá hacer sesiones de meditación y ejercicios de respiración que permitan reducir el estrés laboral y mejorar la regulación y la concentración emocional dentro de la institución.

**Materiales:** no se necesita material didáctico.

**Tiempo de ejecución:** se lo realizará constantemente dentro del horario laboral de 5 a 10 minutos.

**Limitaciones:** no contar con la autorización de la máxima autoridad, interrupciones en el horario laboral.

**Responsables:** departamento de Talento Humano, jefes departamentales.

##### **2. Flexibilidad en la carga laboral**

**Objetivo:** disminuir el exceso de trabajo que permita a los colaboradores mantener sus emociones controladas.

**Desarrollo:** los jefes departamentales deberán asignar funciones y actividades específicas acorde al cargo que desempeña cada colaborador, por otro lado, los jefes departamentales deberán proponer a la máxima autoridad una lista de horarios flexibles para los colaboradores, ajustándose a la realidad de cada departamento.

**Materiales:** No es necesario el uso de material didáctico.

**Tiempo de ejecución:** se lo realizará constantemente.

**Limitaciones:** no contar con la autorización de la máxima autoridad.

**Responsables:** jefes departamentales.

**Tabla 12** Costos de las estrategias

<b>COSTOS DE LAS ESTRATEGIAS</b>				
<b>DIMENSIONES</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>VALOR X UNIDAD</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
<b>Atención Emocional</b>	Buzón de sugerencias.	(5 unidades)	\$20.00	\$100.00
<b>Claridad Emocional</b>	Especialista en inteligencia emocional.	(2 sesiones)	\$125.00	\$250.00
	Alimentación para el especialista.	(4 comidas)	\$3.00	\$12.00
	Refrigerio para los colaboradores	(104 refrigerios, sándwich y cola)	\$1.75	\$182.00
<b>Regulación Emocional</b>	S/N	S/N	S/N	S/N
<b>TOTAL</b>				\$544.00

## **8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **8.1 Conclusiones**

Una vez finalizada la investigación bibliográfica se puede concluir que la inteligencia emocional en las organizaciones beneficia las relaciones interpersonales y genera una mejor comprensión de los sentimientos que tienen las demás personas ante el actuar de uno, además al reconocer nuestras propias emociones generamos un

mejor desempeño laboral, el cual nos permite ser eficientes y eficaces en la realización de una tarea o actividad dentro de la institución, la prueba chi cuadrado nos afirma que si existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, el grado de asociación entre las dos variables es del 24.4 %.

Como se analizó en el Patronato Municipal del Cantón Latacunga, los colaboradores evidencian bajos niveles de inteligencia emocional, por lo que a partir de los resultados se infiere que es necesario trabajar en la habilidad de reconocer sus propios sentimientos y de los demás, en este sentido la inteligencia emocional en la institución no es un predictor fuerte del éxito de la misma, sin embargo, la percepción que tienen los colaboradores de su desempeño laboral es excelente, ya que en los resultados se evidenció que las dimensiones evaluadas del desempeño laboral superan el más del 90% lo que permite inferir que los colaboradores del Patronato Municipal del Cantón Latacunga asisten puntualmente, son productivos, realizan sus actividades con calidad y pueden trabajar bajo presión.

Al finalizar la presente investigación se obtuvieron resultados interesantes, ya que se pudo conocer cuál de las dimensiones de inteligencia emocional priorizar la elaboración de estrategias, en este sentido se proponen estrategias sobre: atención emocional, claridad emocional y reparación emocional donde se les permita a los colaboradores del Patronato Municipal del Cantón Latacunga, mejorar sus relaciones inter e intrapersonales, así como también el manejo del estrés, la empatía, la autorregulación, las habilidades sociales y entre otras, generando así un mejor ambiente laboral.

## 8.2 Recomendaciones

Se recomienda revisar los avances teóricos en términos de inteligencia emocional en el trabajo con la finalidad de encontrar nuevas prácticas para medirlo y desarrollarlo.

Se recomienda que el Patronato Municipal del Cantón Latacunga desarrolle e impulse la ejecución de las estrategias de inteligencia emocional para sus colaboradores, para que de esta manera puedan reconocer sus propias emociones y por consiguiente expresar sus sentimientos de forma correcta, generando así mejores relaciones dentro de la institución.

También es de vital importancia mencionar que las autoridades deben incluir un presupuesto destinado para capacitaciones sobre la inteligencia emocional.

Además, se recomienda que las autoridades realicen feedback a sus colaboradores sobre la inteligencia emocional que maneja cada uno, para que así reconozcan sus debilidades y puedan mejorar constantemente y logrando mayor éxito dentro de la organización.

## 9. BIBLIOGRAFÍA

Alles, M. (2006). Desempeño por competencias. En M. Alles, *Desempeño por competencias* (pág. 27). Buenos Aires: Ediciones Granica S.A. Obtenido de <https://books.google.com/gi/books?id=HYGSeoWISbYC&printsec=copyright&hl=es#v=onepage&q&f=false>

ANA MARIA GUILLEN MONTALVAN, J. R. (2021). *DIAGNÓSTICO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL*. ECUADOR, CALCETA: ESCUELA

SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ. Obtenido de <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1455/1/TTAP26D.pdf>

Aragón, K. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*,. doi:<https://doi.org/10.37533/cunsurori.v6i1.41>

Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas: Editorial Episteme. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>

Arnao, E. E. (17 de febrero de 2021). *Deusto Formacion*. Obtenido de <https://www.deustoformacion.com/blog/recursos-humanos/que-es-gestion-talento-humano-para-que-sirve#:~:text=Idalberto%20Chiavenato%20define%20la%20gesti%C3%B3n,y%20la%20evaluaci%C3%B3n%20del%20desempe%C3%B1o%E2%80%9D>

BAR-ON. (1997). *BarOn, R. (1997b). Development of the Baron EQ-I: A measure of emotional and social intelligence. 105th Annual Convention of the American Psychological Association in Chicago*. Obtenido de [https://web.teaediciones.com/ejemplos/baron\\_extracto-web.pdf](https://web.teaediciones.com/ejemplos/baron_extracto-web.pdf)

Bar-On, T., & Parker. (2018). [https://web.teaediciones.com/ejemplos/baron\\_extracto-web.pdf](https://web.teaediciones.com/ejemplos/baron_extracto-web.pdf). TEA. Obtenido de [https://web.teaediciones.com/ejemplos/baron\\_extracto-web.pdf](https://web.teaediciones.com/ejemplos/baron_extracto-web.pdf)

- Bernal, C. A. (2008). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. México: Pearson Prentice Hall. Obtenido de [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Bernal\\_C.Sierra\\_H\\_2008\\_El\\_Proceso\\_Administrativo\\_para\\_las\\_organizaciones\\_del\\_siglo\\_XXI\\_CAP3.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Bernal_C.Sierra_H_2008_El_Proceso_Administrativo_para_las_organizaciones_del_siglo_XXI_CAP3.pdf)
- Bueno, W. (2018). Tesis. *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de La Nación Tacna 2017*. Universidad Privada de Tacna, Tacna. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/385/Bueno-Mariaca-Walther-Arturo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cedeño, C. (2016). La salud y el bienestar en el trabajo. *Estrés Laboral*. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010#:~:text=Chiavenato%20\(2004%3A%20359\)%2C,para%20lograr%20los%20objetivos%20deseados%E2%80%9D](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010#:~:text=Chiavenato%20(2004%3A%20359)%2C,para%20lograr%20los%20objetivos%20deseados%E2%80%9D).
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: McGraw-Hill. Obtenido de [https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: McGraw Hill. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>

Chiavenato, I. (2011). *Gestion del Talento Humano*. Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/411a2cf692b9cf71fcd1e983948aa0de.pdf>

Chiavenato, I. (17 de FEBRERO de 2021). *DEUSTO FORMACION*. Obtenido de <https://www.deustoformacion.com/blog/recursos-humanos/que-es-gestion-talento-humano-para-que-sirve#:~:text=Idalberto%20Chiavenato%20define%20la%20gesti%C3%B3n,y%20la%20evaluaci%C3%B3n%20del%20desempe%C3%B1o%E2%80%9D.>

Correa, M. S. (2008). *ESCALA AUTOINFORMADA DE INTELIGENCIA*. Madrid: ISBN: 978-84-692-1771-9. Obtenido de <https://docta.ucm.es/rest/api/core/bitstreams/dffc13fb-9d54-4480-ac35-66a8a62e85a9/content>

Coulter M, R. (2005). *Administracion*. Mexico: Pearson. Obtenido de [https://www.academia.edu/19108504/Administracion\\_8ed\\_robbins1](https://www.academia.edu/19108504/Administracion_8ed_robbins1)

Daniel Goldeman, R. B. (2016). *EL PODER DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL*. Obtenido de <https://guidocattaneo.com/wp->

content/uploads/2019/02/Resumen-El-poder-de-la-inteligencia-emocional-El-lider-resonante-crea-m%C3%A1s.pdf

DIFFO, M. J. (03 de Junio de 2013). *Escuela de organizacion industrial*. Obtenido de Evaluación de desempeño como visualizador de rendimiento: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/03/evaluacion-de-desempeno-como-visualizador-de-rendimiento/>

Ekman, P. (1984). *Expression and the nature of emotion*. Obtenido de <https://www.paulekman.com/wp-content/uploads/2013/07/Expression-And-The-Nature-Of-Emotion.pdf>

Elena, M. S., & Maria, V. R. (2012). *ESTRATEGIAS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADA A LA EMPRESA DISTRIBUIDORA CASAVAL Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL*. Cuenca: Universidad Politecnica Salesiana . Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5591/1/UPS-CT002789.pdf>

Espíndola, O. B. (2002). *“COMPETENCIAS Y COMPETITIVIDAD Diseño para Organizaciones Latinoamericanas”*. Colombia: McGRAW-HILL. Obtenido de <http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/17580/resena3.pdf;jsessionid=13212866EC039B4B49F45476AB1E6443?sequence=1>

Fonseca, V. P. (2009). Pegoraro, F. V. (2009). *Relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Contextual (Caso de Estudio)*. Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello. Caracas: Pegoraro, F. V. (2009). Relación entre

Inteligencia Emocional y Desempeño Contextual (Caso de Estudio). Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR7038.pdf>

GALLUP. (2023). *Workplace*. GALLUP. Obtenido de <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx?thank-you-report-form=1>

Goldeman, D. (1998). *La Practica de la Inteligencia Emocional*. Barcelona España: Kairós. Obtenido de <https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>

Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. España: Kairós. Obtenido de [http://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia\\_emocional\\_daniel\\_goleman.pdf](http://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia_emocional_daniel_goleman.pdf)

Laureano, E. J. (2020). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los docentes de*. PERU: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48490/M%c3%a9ndez\\_LEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48490/M%c3%a9ndez_LEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ledesma, J. G. (2004). *Psicología Educativa* . Guadalajara, Mexico: Progreso. Obtenido de <https://books.google.com.cu/books?id=iZ7bQEAzivsC&printsec=frontcover#v=onepage&q=la%20inteligencia%20debe%20&f=false>

- López, E., Pulido, M., & Landa, J. (2013). *Inteligencia Emocional en el Trabajo*. Madrid: Síntesis S.A. Obtenido de [https://www.une.edu.pe/vice-academico/capacitacion-docente/2022/Inteligencia-emocional-en-trabajo\\_Guias-optimizacion.pdf](https://www.une.edu.pe/vice-academico/capacitacion-docente/2022/Inteligencia-emocional-en-trabajo_Guias-optimizacion.pdf)
- María Carolina Araujo, M. L. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Peru: Dialnet. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188>
- Mariaca, W. A. (2018). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017*. Peru: Universidad Privada de Tacna. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/385>
- Mateus, C. L. (2008). *Como sobrevivir al cambio Inteligencia Emocional y Social en la Empresa*. Madrid: Fundamnetacion Cofemetal. Obtenido de [https://books.google.com.cu/books?id=WUFg\\_cLyhHEC&printsec=frontcover&rview=1#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.cu/books?id=WUFg_cLyhHEC&printsec=frontcover&rview=1#v=onepage&q&f=false)
- Newstrom, J. W. (2000). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de [https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/11/Comportamiento\\_humano\\_en\\_el\\_trabajo.pdf](https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf)
- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de [https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/11/Comportamiento\\_humano\\_en\\_el\\_trabajo.pdf](https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf)
- Pérez, N., & Castejón, L. (2016). *RELACIONES ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL COCIENTE INTELECTUAL CON EL RENDIMIENTO*

*ACADÉMICO EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS*. Universidad de Alicante. Obtenido de <http://reme.uji.es/articulos/numero22/article6/texto.html>

Persico, L. (2007). *Inteligencia Emocional*. Madrid: LIBSA. Obtenido de <https://www.libsa.es/catalogo/adultos/inteligencia-emocional-tecnicas-de-aprendizaje-3/>

Pérsico, L. (2019). *La inteligencia emocional*. España: LIBSA. Obtenido de <http://190.57.147.202:90/jspui/handle/123456789/2745?mode=full>

Peter Salovey, J. D. (1990). *Emotional Intelligence*. Obtenido de [https://center.uoregon.edu/StartingStrong/uploads/STARTINGSTRONG2016/HANDOUTS/KEY\\_46201/pub153\\_SaloveyMayerICP1990\\_OCR.pdf](https://center.uoregon.edu/StartingStrong/uploads/STARTINGSTRONG2016/HANDOUTS/KEY_46201/pub153_SaloveyMayerICP1990_OCR.pdf)

Peter Salovey, M. (1997). *Emotional development and emotional intelligence*. Obtenido de <https://unhlibrary.on.worldcat.org/oclc/35673562>

Piedrasanta, L. M. (2012). *Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Herrera-Linda.pdf>

Quilcate, J. P. (2017). *Motivación laboral en la percepción del desempeño laboral - centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación Santa Margarita 2016*. Peru: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5582>

Reeve, J. (1994). *Motivacion y Emocion*. Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/22488921e36d90caef3d8973d805dcb.pdf>

Robbins, S. P. (2011). *Comportamiento Organizacional*. San Diego: Pearson Educacion de Mexico. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fn&pg=PR23&dq=Robbins,+S.+P.+\(2011\).+Comportamiento+organizacional+\(15%C2%AA+ed.\).+Pearson.&ots=YLc7ghpc\\_c&sig=qR4Jfwnt83XD5BPIVXOvwrKRitk#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fn&pg=PR23&dq=Robbins,+S.+P.+(2011).+Comportamiento+organizacional+(15%C2%AA+ed.).+Pearson.&ots=YLc7ghpc_c&sig=qR4Jfwnt83XD5BPIVXOvwrKRitk#v=onepage&q&f=false)

Roberto Hernandez Sampieri, C. F. (2010). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

Rodriguez, M. (2006). *Liderazgo para la vida y el trabajo*. Ecuador: Fundación manantial de vida. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6130/1/La%20inteligencia%20emocional%20en%20el%20exito%20empresarial.pdf>

Ruiz, B. (2002). *Confiabilidad Programa Interinstitucional*. Obtenido de <https://docplayer.es/57955528-Programa-interinstitucional-doctorado-en-educacion-confiabilidad.html>

Ryback, D. (2005). *EQ : trabajo con su inteligencia emocional : los factores emocionales al servicio de la gestión empresarial y el liderazgo efectivo*. España: Madrid Edaf. Obtenido de

[https://fama.us.es/discovery/fulldisplay?vid=34CBUA\\_US:VU1&tab=LibrariesSearch&docid=alma991003750059704987&lang=es&context=L](https://fama.us.es/discovery/fulldisplay?vid=34CBUA_US:VU1&tab=LibrariesSearch&docid=alma991003750059704987&lang=es&context=L)

Salmerón, P. (2002). Evolución de los conceptos sobre inteligencia. Planteamientos actuales de la inteligencia emocional para la orientación educativa. *Educación XXI*(5), 121. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/706/70600506.pdf>

Sternberg, R. J. (1985). *A Triarchic theory of human intelligence*. New York: Cambridge University Press. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=jmM7AAAAIAAJ&oi=fnd&pg=PR11&dq=Sternberg,+R.J.+1985.+Beyond+IQ:+A+triarchic+theory+of+human+intelligence.+New+York:+Cambridge+University+Press&ots=asAA99srqG&sig=jbQkW3\\_Orjn9KfbT1seTt9hdtK8#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=jmM7AAAAIAAJ&oi=fnd&pg=PR11&dq=Sternberg,+R.J.+1985.+Beyond+IQ:+A+triarchic+theory+of+human+intelligence.+New+York:+Cambridge+University+Press&ots=asAA99srqG&sig=jbQkW3_Orjn9KfbT1seTt9hdtK8#v=onepage&q&f=false)

Tamayo, M. (2001). *El Proceso de la Investigación Científica*. Mexico: Limusa Norega Editores. Obtenido de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El\\_proceso\\_de\\_la\\_investigacion\\_cientifica\\_Mario\\_Tamayo.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso_de_la_investigacion_cientifica_Mario_Tamayo.pdf)

Tamayo, T. y. (2006). Obtenido de [http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html#:~:text=Tamayo%20y%20Tamayo%20\(2006\)%2C,176](http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html#:~:text=Tamayo%20y%20Tamayo%20(2006)%2C,176).

Torres, E., Coral, M., Fretel, N., & Ramírez, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *Revista de Investigación en Salud, IV*, 71. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/pdf/vrs/v4n10/2664-3243-vrs-4-10-64.pdf>

- Troncoso, R. (2018). Tesis. *La inteligencia emocional y desempeño laboral de colaboradores del Hotel Cabaña Quinta*. Universidad Andina del Cusco, Cusco. Obtenido de [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2629/Rodri go\\_Tesis\\_bachiller\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2629/Rodri go_Tesis_bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ugarriza, N. (2003). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana*. Peru: Redalyc. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147118178005.pdf>
- Vanessa Fischer, E. I. (2010). *Reñlacion entre la Calidad del Intercambio Lider-Miembro y el Desempeño Laboral en una muestra de Empresas Venezolanas*. Venezuela: Universidad Catolica Andres Bello Facultad de Ciencias Economicas y Sociales Escuela de Ciencias Sociales. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR9895.pdf>

## 10. ANEXOS

### Anexo 1. Operativización de las variables

Operativización de las variables					
Título del Instrumento	Autor	Variable	Dimensiones	Ítems	Escala de Valoración
			Atención Emocional	P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8	
Encuesta TMMS-24	Salovey y Mayer (1990)	Inteligencia Emocional	Claridad Emocional	P9, P10, P11, P12, P13, P14, P15, P16.	La encuesta TMMS-24 usa una escala de tipo Likert de cinco puntos, en la cual los evaluados responden a cada ítem según las siguientes opciones de respuestas: “Totalmente de Acuerdo”; “Muy de acuerdo”; “De acuerdo”; “Algo de acuerdo”; “Desacuerdo”
			Reparación Emocional	P17, P18, P19, P20, P21, P22, P23, P24	

Operativización de las variables						
Título del Instrumento	Autor	Variable	Dimensiones	Ítems	Escala de Valoración	
Cuestionario de desempeño laboral	Mónica Ríos Villatoro (2010), adaptado por Jenny Cerna Quilcate (2016)	Desempeño Laboral	Asistencia y puntualidad	P1, P2, P3, P4, P5	El cuestionario de desempeño laboral usa una escala de tipo Likert de cuatro puntos, en el cual los evaluados responden a cada ítem según las siguientes opciones de respuestas: “Siempre”; “Casi siempre”; “A veces” y “Nunca”	
			Trabajo en equipo	P6, P7, P8, P9, P10		
			Productividad	P11, P12, P13, P14, P15		
			Respeto y Responsabilidad	P16, P17, P18, P19, P20		
			Calidad en el Trabajo	P21, P22, P23, P24, P25		
Trabajo bajo presión	P26, P27, P28, P29, P30					



### Anexo 3. Tablas de resultados de las dimensiones

<b>Dimensión Atención Emocional</b>						
<b>Preguntas</b>	<b>Resultados</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Algo de acuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>
1.- Presto mucha atención a los sentimientos		20	13	23	10	2
2.- Normalmente me preocupo mucho por lo que siento		7	16	29	15	1
3.- Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones		3	17	26	21	1
4.- Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo		23	13	22	9	1
5.- Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos		2	3	7	27	29
6.- Pienso en mi estado de ánimo constantemente		3	9	19	25	12
7.- A menudo pienso en mis sentimientos.		2	13	24	21	8
8.- Presto mucha atención a cómo me siento		6	15	27	13	7
Promedio		8,3	12,14	22,1	17,6	7,6
Porcentaje		12,1%	18,2%	32,5%	25,9%	11,2%

<b>Dimensión Claridad Emocional</b>						
Resultados		Totalmente de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Algo de acuerdo	En desacuerdo
Preguntas						
9.-	Tengo claros mis sentimientos	18	21	26	3	0
10.-	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos	8	23	23	11	3
11.-	Casi siempre sé cómo me siento	13	19	28	7	1
12.-	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas	16	10	27	13	2
13.-	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones	11	15	28	12	2
14.-	Siempre puedo decir cómo me siento	6	21	29	10	2
15.-	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	6	12	29	17	4
16.-	Puedo llegar a comprender mis sentimientos	10	20	29	8	1
Promedio		11,0	17,6	27,4	10,1	1,9
Porcentaje		16,2%	25,9%	40,3%	14,9%	2,8%

<b>Dimensión Reparación Emocional</b>						
<b>Preguntas</b>	<b>Resultados</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Algo de acuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>
17.- Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista	18	20	22	7	1	
18.- Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables	18	23	22	5	0	
19.- Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida	12	18	16	20	2	
20.- Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal	19	16	23	10	0	
21.- Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme	12	14	29	10	3	
22.- Me preocupo por tener un buen estado de ánimo	16	17	25	8	2	
23.- Tengo mucha energía cuando me siento feliz	29	16	18	4	1	
24.- Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo	13	16	30	6	3	
Promedio	17,1	17,5	23,1	8,8	1,5	
Porcentaje	25,18%	25,74%	34,01%	12,87%	2,21%	

<b>Dimensión Asistencia y Puntualidad</b>					
<b>Resultados</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
<b>Preguntas</b>					
1. Si se ausenta de sus labores, es por causa justificada	62	1	3	2	0
2. Cumple con los horarios de alimentación establecidos	39	11	16	1	1
3. Cumple con el horario establecido para el ingreso a sus labores	64	3	0	1	0
4. Se presenta puntual a las reuniones de trabajo previamente establecidas	63	5	0	0	0
5. Cuándo trabaja horas extras, respecta los horarios que se le establecieron	49	11	5	0	3
Promedio	55,4	6,2	4,8	0,8	0,8
Porcentaje	81,47%	9,12%	7,06%	1,18%	1,18%

<b>Dimensión Trabajo en Equipo</b>					
Resultados	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Preguntas					
6. Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo	51	15	2	0	0
7. Antepone el beneficio del grupo al individual	26	18	10	5	9
8. Manifiesta identificación con su grupo de trabajo	38	26	2	2	0
9. Comparte sus conocimientos y experiencia con los nuevos integrantes	51	16	0	0	1
10. Cooperar con sus compañeros, en lo que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones	52	15	1	0	0
Promedio	43,6	18	3	1,4	2
Porcentaje	64,1%	26,5%	4,4%	2,1%	2,9%

<b>Dimensión Productividad</b>					
<b>Resultados</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
<b>Preguntas</b>					
11. Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la Institución	58	10	0	0	0
12. Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas	60	8	0	0	0
13. Entrega su trabajo según la calendarización establecida	58	9	1	0	0
14. Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante	63	5	0	0	0
15. Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados	66	2	0	0	0
Promedio	61	6,8	0,2	0	0
Porcentaje	89,7%	10,0%	0,3%	0,0%	0,0%

<b>Dimensión Respeto y Responsabilidad</b>					
<b>Resultados Preguntas</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
16. Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato	65	3	0	0	0
17. Cumple con las políticas internas de la Institución	65	3	0	0	0
18. Demuestra una conducta adecuada en el trato hacía sus compañeros	66	2	0	0	0
19. Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la Institución	65	2	1	0	0
20. Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la Institución	66	2	0	0	0
Promedio	65,4	2,4	0,2	0	0
Porcentaje	96,2%	3,5%	0,3%	0,0%	0,0%

<b>Dimensión Calidad en el Trabajo</b>					
<b>Resultados</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
<b>Preguntas</b>					
21. El servicio que brinda, cumple los procesos establecidos por la Institución	63	4	1	0	0
22. La exactitud con que realiza sus labores se considera satisfactoria	58	9	1	0	0
23. Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido	65	2	1	0	0
24. Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo	65	3	0	0	0
25. Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones	64	4	0	0	0
Promedio	63	4,4	0,6	0	0
Porcentaje	92,6%	6,5%	0,9%	0,0%	0,0%

<b>Dimensión Trabajo bajo presión</b>					
<b>Resultados Preguntas</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
26. Esta dispuesto a trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos de su puesto	38	15	10	4	1
27. Se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente	5	2	12	16	33
28. Cuándo el trabajo por realizar es excesivo, pide ayuda para poder cumplir con él	8	10	22	16	12
29. Se adapta con facilidad al ritmo del trabajo, cuando éste es bastante agitado	39	27	1	1	0
30. Nunca falta a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo	16	5	4	6	37
<b>Promedio</b>	<b>21,2</b>	<b>11,8</b>	<b>9,8</b>	<b>8,6</b>	<b>16,6</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>31,2%</b>	<b>17,4%</b>	<b>14,4%</b>	<b>12,6%</b>	<b>24,4%</b>

## Anexo 4 Encuesta TMMS-24

Prueba TMMS – 24 de Salovey y Mayer

### Instrucciones:

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5
Desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

D.	N°	Enunciado	Valoración				
			1	2	3	4	5
ATENCIÓN EMOCIONAL	1	Presto mucha atención a los sentimientos.					
	2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.					
	3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.					
	4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.					
	5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.					
	6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.					
	7	A menudo pienso en mis sentimientos.					
	8	Presto mucha atención a cómo me siento.					
CLARIDAD EMOCIONAL	9	Tengo claros mis sentimientos.					
	10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.					
	11	Casi siempre sé cómo me siento.					
	12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.					
	13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.					
	14	Siempre puedo decir cómo me siento.					
	15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.					
	16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.					
REPARACIÓN EMOCIONAL	17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.					
	18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.					
	19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.					
	20	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.					
	21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.					
	22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.					
	23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.					
	24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.					

## **Anexo 5 Ficha técnica del instrumento TMMS-24**

### **Nombre del Instrumento**

Prueba TMMS – 24 de Salovey y Mayer

### **Autor**

J. D. Mayer, P. Salovey y D. R. Caruso

### **Adaptadores**

N. Extremera y P. Fernández-Berrocal.

### **Aplicación**

Individual o colectiva.

### **Tiempo**

Entre 30 y 45 minutos, aproximadamente.

### **Edad**

A partir de 17 años.

### **Categorías**

CLÍNICA, inteligencia emocional. ESCOLAR, inteligencia emocional. RRHH, coaching. RRHH, inteligencia emocional. RRHH, aptitudes.

### **Descripción**

El TMMS-24 es un test diseñado para evaluar la Inteligencia Emocional entendida como una capacidad. Es la primera medida que proporciona puntuaciones válidas y fiables en cada una de las dimensiones de la inteligencia emocional según el modelo de Mayer y Salovey: 1) Atención Emocional, 2) Claridad Emocional y 3) Regulación Emocional.

### **Confiabilidad y Validez**

Se calculó el Alfa de Cronbach en el SPSS y se obtuvo lo siguiente  $\alpha = 0.994$ .

---

#### **ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD**

---

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
<b>,994</b>	<b>24</b>

---

Confiabilidad original Extremera y Fernández (España),  $\alpha = 0.95$  para las tres dimensiones. Test Retest

Según Sánchez (2007) España,  $\alpha = 0.84$ ,  $\alpha = 0.86$  y  $\alpha = 0.77$ , respectivamente para cada dimensión.

Según Espinoza et al. (2015) Chile,  $\alpha = 0.88$ ,  $\alpha = 0.89$  y  $\alpha = 0.86$ , respectivamente para cada dimensión.

Según Gonzales et al. (2011) España,  $\alpha = 0.89$ ,  $\alpha = 0.84$  y  $\alpha = 0.83$ , respectivamente para cada dimensión.

## Anexo 6 Cuestionario de percepción del desempeño laboral

### CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

#### Instrucciones:

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de obtener información sobre el desempeño laboral. Por ello, se le requiere marcar con una X sólo una de las alternativas. Asimismo, se hace presente que este instrumento es anónimo y será utilizado en la investigación sobre "Influencia de la Motivación Laboral en el Desempeño Laboral de los trabajadores del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación Santa Margarita".

ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	Si se ausenta de sus labores, es por causa justificada.				
2	Cumple con los horarios de alimentación establecidos.				
3	Cumple con el horario establecido para el ingreso a sus labores.				
4	Se presenta puntual a las reuniones de trabajo previamente establecidas.				
5	Cuándo trabaja horas extras, respecta los horarios que se le establecieron.				

TRABAJO EN EQUIPO		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
6	Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo.				
7	Antepone el beneficio del grupo al individual.				
8	Manifiesta identificación con su grupo de trabajo.				
9	Comparte sus conocimientos y experiencia con los nuevos integrantes.				
10	Coopera con sus compañeros, en lo que sea necesario, aunque no este dentro de sus funciones.				

PRODUCTIVIDAD		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
11	Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la Institución.				
12	Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas.				
13	Entrega su trabajo según la calendarización establecida.				
14	Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante.				
15	Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados.				

<b>RESPECTO Y RESPONSABILIDAD</b>		<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
16	Acata órdenes y respeta a su Jefe inmediato.				
17	Cumple con las políticas internas de la Institución.				
18	Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros.				
19	Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la Institución.				
20	Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la Institución.				

<b>CALIDAD EN EL TRABAJO</b>		<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
21	El servicio que brinda, cumple los procesos establecidos por la Institución.				
22	La exactitud con que realiza sus labores se considera satisfactoria.				
23	Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido.				
24	Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo.				
25	Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones.				

<b>TRABAJO BAJO PRESIÓN</b>		<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
26	Esta dispuesto a trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos de su puesto.				
27	Se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente.				
28	Cuándo el trabajo por realizar es excesivo, pide ayuda para poder cumplir con él.				
29	Se adapta con facilidad al ritmo del trabajo, cuando éste es bastante agitado.				
30	Nunca falta a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo.				

### **Anexo 7 Ficha técnica del instrumento percepción del desempeño laboral**

Para medir la variable se utilizó un cuestionario basado en la Escala de Likert, diseñado por Ríos (2010), citado en Herrera (2012) y en Valqui (2014).

- Nombre:** Cuestionario de desempeño laboral
- Autora:** Mónica Ríos Villatoro (2010), adaptado por Jenny Cerna Quilcate (2016)
- Lugar:** San Miguel
- Objetivo:** Describir la percepción del desempeño laboral
- Administración:** Individual y/o grupal
- Tiempo de duración:** 20 a 30 minutos aproximadamente

#### **Contenido:**

Está constituido por 30 preguntas, divididas en seis dimensiones: Asistencia y puntualidad, productividad, trabajo en equipo, respecto y responsabilidad, calidad en el trabajo y trabajo bajo presión, cada dimensión será medida con cinco ítems. Las respuestas serán presentadas de acuerdo a la siguiente escala: nunca = 1pto, a veces = 2pts, casi siempre = 3pts, siempre = 4pts.

#### **Baremo:**

Se estableció de acuerdo a las siguientes categorías:

Niveles de interpretación de la escala de percepción del desempeño laboral

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>
<b>Malo</b>	30-70
<b>Regular</b>	71-95
<b>Bueno</b>	96-120

Fuente: Instrumento de percepción de desempeño labora