



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

OFICINA DE POSGRADOS

Tema:

**PLAN DE MEJORA DEL NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN
TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA**

**Proyecto previo a la obtención del título de Magíster en Psicología
mención comportamiento humano y desarrollo organizacional**

Línea de Investigación:

Comportamiento humano y competencias

Autor:

Marlon Leonardo Tenorio Suarez

Director:

Msc. Segundo Gonzalo Pazmay Ramos

Ambato – Ecuador

Mayo 2022

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE AMBATO
HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

PLAN DE MEJORA DEL NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN
TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRICA, RIOBAMBA


Línea de Investigación:

Comportamiento humano y competencias

Autor:

Marlon Leonardo Tenorio Suarez


Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, Mg.
CALIFICADOR

f: 

Dayamy Lima Rojas, Mg.
CALIFICADOR

f: 

Wendy Tamara Naranjo Hidalgo, Mg.
CALIFICADOR

f: 

Juan Carlos Acosta Teneda, P. PhD.
DIRECTOR OFICINA DE POSGRADOS

f: 

 Pontificia Universidad
Católica del Ecuador
OFICINA DE POSGRADOS

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.
SECRETARIO GENERAL PUCESA

f: 

 Pontificia Universidad
Católica del Ecuador
SECRETARÍA GENERAL
PROCURADURÍA

Ambato – Ecuador

Mayo 2022

 Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

BIBLIOTECA

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: TENORIO SUAREZ MARLON LEONARDO con CC. 0604683227, autor del trabajo de graduación titulado: " PLAN DE MEJORA DEL NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRICA, RIOBAMBA" previa a la obtención del título profesional de MAGÍSTER EN PSICOLOGÍA MENCIÓN COMPORTAMIENTO HUMANO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL, en la oficina de Posgrados.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la biblioteca PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ambato, mayo 2022



MARLON LEONARDO TENORIO SUAREZ

CC. 0604683227

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que se presentaron en este camino arduo, quienes pusieron su esfuerzo y dedicación para ayudarme a lograr este hermoso sueño.

A la PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO por impartirme conocimientos valiosos.

A mi familia que han sido mi motivación.

A mis estimados docentes por su sabiduría y experiencia compartida

DEDICATORIA

A mis amados Padres, Papi Richar que está en el cielo y Mami Maty que siempre cuidaron de mi e hicieron un hombre de bien.

A mis hermanos.

A mi amada esposa Nataly.

A mis amados hijos Aitana y Daniel, que son la fuerza y el impulso necesario de mi día a día.

Fortaleza y refugio a quienes acudo en momentos difíciles y , también, alegres.

Quienes todos los días me enseñan a ser mejor padre y sobre todo mejor persona.

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal diseñar un plan de mejora de inteligencia emocional para los trabajadores de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. La muestra de estudio comprendió 238 trabajadores de todas las áreas. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, de diseño transversal, no experimental y alcance descriptivo. El instrumento empleado para la recolección de información es de Trait-Meta Mood Scale (MMS-24)-Inteligencia Emocional que evalúa la inteligencia emocional intrapersonal percibida, cuyas dimensiones son: atención a las emociones, claridad emocional y reparación emocional. Entre los principales resultados se evidenció, en cuanto a las destrezas con las que las personas son conscientes de sus propias emociones, así como de la capacidad para regular los rasgos de personalidad: atención emocional el 60% de la población presenta adecuada atención emocional; el 67% presenta Adecuada claridad emocional; 60% presenta Adecuada reparación de emociones. En razón de los resultados obtenidos se elaboró un plan de mejora que comprende de técnicas cognitivos-conductuales que tiene por finalidad potenciar para la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa eléctrica que les permite identificar y gestionar de forma adecuada sus emociones.

Palabras clave: Emociones, inteligencia emocional, empresa eléctrica, niveles de inteligencia emocional.

ABSTRACT

The main objective of this study was to design an emotional intelligence improvement plan for the workers of Empresa Eléctrica Riobamba S.A. The study sample included 238 workers from all areas. S.A. The study sample included 238 workers from all areas. The methodology used was quantitative, cross-sectional, non-experimental and descriptive in scope. The instrument used for data collection was the Trait-Meta Mood Scale (MMS-24)-Emotional Intelligence, which evaluates perceived intrapersonal emotional intelligence, whose dimensions are: attention to emotions, emotional clarity and emotional repair. Among the main results it was evidenced, regarding the skills with which people are aware of their own emotions, as well as the ability to regulate personality traits: emotional attention 60% of the population presents adequate emotional attention; 67% presents Adequate emotional clarity; 60% presents Adequate emotional repair. Due to the results obtained, an improvement plan was elaborated, which includes cognitive-behavioral techniques aimed at strengthening the emotional intelligence of the workers of the electric company, which will allow them to identify and adequately manage their emotions.

Keywords: Emotions, emotional intelligence, electric company, level of emotional intelligence.

ÍNDICE

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y RESPONSABILIDAD.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA.....	6
1.1. Inteligencia Emocional.....	6
1.2. Modelos de inteligencia Emocional.....	8
1.3. La inteligencia emocional en el ámbito laboral.....	14
1.4. La inteligencia Emocional como predictor de éxito.....	17
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO.....	19
2.1. Tipo y enfoque de investigación.....	19
2.2. Población.....	20
2.3. Instrumentos de recolección de datos.....	21
2.3.1. Instrumentos.....	21
2.3.2. Validación del Instrumento.....	24
2.3.3. Procedimiento para el análisis de resultados.....	25
2.4. Caracterización de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.....	25
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
3.1. Análisis de los factores socio demográficos	29
3.2. Análisis de la inteligencia emocional	31
3.3. Diseño de plan de mejora para la inteligencia emocional	34
CONCLUSIONES.....	47
RECOMENDACIONES.....	49
BIBLIOGRAFÍA.....	50
ANEXOS.....	55
Anexo 1. Datos generales del participante.....	52
Anexo 3. Índice de tablas.....	54
Anexo4. Índice de figuras	55

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación consiste en diseñar un programa de capacitación para mejorar la inteligencia emocional de los trabajadores de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., para ello se parte con la aplicación del test de inteligencia emocional de Daniel Goleman y análisis estadísticos.

Esta investigación cuenta con tres capítulos; el capítulo uno detalla el estado de arte y la práctica, se revisa estudios actualizados referentes al tema de investigación, además, de investigar bibliografía de fuentes primarias y secundarias sobre inteligencia emocional, los modelos de inteligencia emocional, las diferentes aptitudes/ competencias y habilidades emocionales, la percepción emocional, facilitación o asimilación emocional, comprensión emocional, la regulación emocional, evaluación de inteligencia emocional, y la inteligencia emocional en el ámbito laboral.

El segundo capítulo contiene el diseño metodológico que establece el tipo de investigación y su enfoque, se identifica la población y la muestra que se aplica en el estudio, el tipo de recolección de la información y el procesamiento de la misma, y el diseño de la propuesta, finalmente, en el tercer capítulo se realiza el análisis de los resultados de la investigación.

En primera instancia se ha considerado tomar como referencia y sustento del estudio, investigaciones relacionadas al tema, así, por ejemplo, en el estudio desarrollado por Carmona, Vargas y Rosas (2015) indican que existe una alta relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, es decir, cuánto más complejo sea el trabajo, se hace más necesaria la inteligencia emocional.

En el estudio de Aragón, (2019) se identificó que la aplicación y el manejo de la inteligencia emocional en el trabajo brindan grandes beneficios no sólo para los colaboradores sino, también, para las empresas o instituciones porque se obtendría un excelente equipo de colaboradores con grandes

aptitudes y habilidades, las cuales se pondrían en práctica en el campo laboral (p. 65)

En este estudio el 53.2% de trabajadores ejercieron sus funciones con eficiencia, conocen cuáles son sus objetivos, trabajan en equipo, existe una plena satisfacción laboral. El 35.66% de la población tomada para la investigación maneja la inteligencia emocional y por ende tiene una influencia o relación en el desempeño. Es decir, existe una adecuada motivación, muestran optimismo y luchan por mejorar y alcanzar estándares altos, autorregulación y tienen la capacidad de manejar y controlar el propio estado emocional, autoconciencia, empatía porque reconocen y fomentan el desarrollo de otras personas y tienen excelentes interpersonales y fomentan el trabajo en equipo dentro de la institución lo que se evidencia en el desempeño laboral (Aragón, 2019).

En el estudio presentado por Araujo y Leal, (2007), se demostró la existencia de una relación alta y positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los servidores públicos. El área de recursos humanos de la mayor parte de organizaciones se rige en mantener perfiles de los trabajadores desde su coeficiente intelectual, sus habilidades dentro del área que se va a desempeñar, pero no se ha tomado en consideración el nivel de inteligencia emocional en el momento de contratar.

Por lo cual Goleman y Cherniss, (2005) indican que el área de recursos humanos únicamente se enfoca en las descripciones del curriculum del postulante al puesto, además, de tomar en cuenta su nivel de estudios, las habilidades y la experiencia del candidato a la vacante, y dejan de lado un factor que se considera determinante para que un empleado tenga un buen desempeño, como lo es que pensar y analizar en forma creativa, que posea competencias de resolución y manejo de 3 conflictos, comprensión de sus emociones y las de sus compañeros de trabajo, que el empleado se tenga confianza, que, además, tenga bien marcada la iniciativa y otros factores no tangibles.

Es por ello que las empresas que no han analizado la importancia de la inteligencia emocional en el perfil de sus trabajadores conllevan a presentar dificultades en su área laboral, es así como menciona Duque Ceballos (2013), en definitiva cualquier empresa que ignore y no incluya el tema de Inteligencia Emocional, puede generar una problemática porque este factor se considera como un elemento de gran relevancia para tener un excelente bienestar laboral (p. 166)

Todas las personas presentan emociones constantemente, el problema radica en no manejo de las propias emociones en diferentes circunstancias, esto se presenta de manera cotidiana en el ámbito laboral, es allí donde se palpa la importancia del coeficiente emocional en el ámbito laboral, el momento donde los trabajadores lleguen a conocerse y canalizar las emociones que se presentan de manera apropiada, con ello se pretende mejorar la calidad del trabajador y la satisfacción de la ciudadanía en la organización de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.

Se describe y conoce los elementos que interviene en los niveles de inteligencia emocional, se elabora un plan de mejora en los trabajadores de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A

Idea a defender

Si se conoce y se describe los niveles de inteligencia emocional, se elabora el plan de mejora para el buen desempeño de los trabajadores de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A Para conseguir los objetivos de la investigación se emplea un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, de alcance descriptivo y de tipo bibliográfico. Para la recolección de datos se usa la escala Trait-Meta Mood Scale (MMS-24) que identifica tres dimensiones de la inteligencia emocional: Atención emocional, claridad emocional, reparación emocional. Para el análisis de información se usa el IBM SPSS Statistics versión 25.0 con, el cual, se elabora las tablas estadísticas.

OBJETIVOS

Objetivo General

- Diseñar un plan de mejora de inteligencia emocional para los trabajadores de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A

Objetivos Específicos

1. Determinar los fundamentos teóricos que sustentan la inteligencia emocional de los trabajadores de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.
2. Analizar la inteligencia emocional en los trabajadores de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A
3. Elaborar un plan de mejora para la inteligencia emocional para los trabajadores de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.

JUSTIFICACIÓN

El estudio permite identificar el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores para diseñar un programa de capacitación para mejorar la inteligencia emocional. Para ello se parte de una investigación con enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo y corte transversal. El estudio se realizó con 488 trabajadores, los cuales corresponden a la población existente en la organización, se aplica el test de inteligencia emocional. Una vez aplicado el test se diseña un programa de capacitación en inteligencia emocional la cual, permitiría mejorar la inteligencia emocional de los trabajadores de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.

La inteligencia emocional como se ve evidencia en las investigaciones presentadas en relación al desempeño laboral, tiene gran influencia para lograr las competencias propuestas en sus áreas de trabajo, así lo define Goleman (2013) al desempeño laboral como la capacidad aprendida basada en inteligencia emocional que tiene como resultado un rendimiento

sobresaliente en el trabajo.

El presente estudio permite identificar el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores y diseñar un programa de capacitación para mejorar la inteligencia emocional. El Instrumento que se utilizó para realizar este estudio es Test de inteligencia emocional de Goleman el mismo nos permitió medir el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1. Inteligencia Emocional

Desde la aparición del constructo de inteligencia emocional se han formado múltiples definiciones que han propiciado el surgimiento de varios modelos de IE con la finalidad de orientar este concepto según determinados factores mejoran su concepción (Cazalla-Luna y Molero, 2016).

Se aprecia que las primeras anotaciones acerca de la Inteligencia Emocional (IE) se realizaron por medio de Salovey y Maye, Goleman a partir de 1995 difunde el término de IE de una manera más amplia basado en el trabajo de los anteriores autores lo que se traduce como un gran éxito comercial (Salovey y Mayer, 1990; Goleman, 1995, como se citó en Fernandez Berrocal & Extremera Pacheco, 2005).

Para Goleman (1995) se plantea la clásica discusión entre cognición y emoción de un modo muy novedoso. Tradicionalmente se ha asociado lo cognitivo con la razón y el cerebro, y por extensión con lo inteligente, positivo, profesional, científico, académico, masculino, apolíneo, Súper-Yo, etc. Mientras que lo emocional se ha asociado con el corazón, los sentimientos, el Ello, lo femenino, lo familiar, la pasión, los instintos, lo dionisiaco, etc., así lo racional se ha considerado de un nivel superior a lo emocional (como se citó en Fernández, 2013).

Según Goleman (1995) la IE significa manejar y expresar los sentimientos de una manera adecuada y efectiva, permite que las personas busquen una meta en común que deja a un lado las diferencias (Carrillo y Condo, 2016)

El modelo de Goleman es amplio y ofrece una evaluación de las potencialidades o fortalezas y sus correspondientes límites, que enfoca la información hacia las competencias (Trujillo y Rivas, 2005)

Para Mayer y Salovey la IE se cataloga como la capacidad de sentir, comprender y controlar de manera eficaz las emociones. Comprende la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propias, así como la de los demás, de discriminarlas y utilizar esta información para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones (citado por Moreno, 2020)

En el modelo de Salovey y Mayer (1995) se evalúa a la Inteligencia Emocional (IE) a partir de un conjunto de habilidades emocionales y adaptativas, conceptualmente relacionadas de acuerdo con los siguientes criterios: a) evaluación y expresión de emociones, b) regulación de emociones y c) utilización de las emociones de forma adaptativa (Trujillo y Rivas, 2005)

En la actualidad el concepto de IE ha adquirido una importancia significativa al igual que controversia por lo cual el concepto nació de la necesidad de responder al interrogante: ¿por qué hay personas que se adaptan mejor que otras a diferentes situaciones de la vida diaria? (Trujillo & Rivas, 2005)

Ante la presente interrogante Goleman contesta de la siguiente manera:

Vivimos en una época en la que el entramado de nuestra sociedad parece descomponerse aceleradamente, una época en la que el egoísmo, la violencia y la mezquindad espiritual parecen socavar la bondad de nuestra vida colectiva. De ahí la importancia de la inteligencia emocional, porque constituye el vínculo entre los sentimientos, el carácter y los impulsos morales. Además, existe la creciente evidencia de que las actitudes éticas fundamentales que adoptamos en la vida se asientan en las capacidades emocionales subyacentes. Hay que tener en cuenta que el impulso es el vehículo de la emoción y que la semilla de todo impulso es un sentimiento expansivo que busca expresarse en la acción (Goleman, 2018, p. 7).

A partir de la publicación del libro Emotional Intelligence, cuyo autor es Daniel Goleman, la teoría de inteligencia emocional logró una gran fama que

atrajo el interés de diferentes ámbitos que incluye el sistema educativo y empresarial (Alonso et al., 2018).

La inteligencia emocional ayuda a la persona a conocer la manera en la que se emplean eficientemente otras cualidades que poseen, entre las que se encuentra la inteligencia, por lo que se dice que el constructo IE es una meta-habilidad. Según este autor el cociente emocional (CE) es capaz de llegar a reemplazar al cociente intelectual (CI), este último no revela el éxito que un individuo va a tener en su vida. Por lo tanto, la inteligencia emocional sí tiene un gran valor en esta cuestión, es por ello que estaría incluida en la enseñanza de los centros educativos (Goleman, 1995).

1.2. Modelos de inteligencia Emocional

- **Modelo de Inteligencia Emocional de Daniel Goleman**

Daniel Goleman define a la inteligencia emocional como:

La capacidad de motivarnos a nosotros mismos, de perseverar en el desempeño a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de diferir las gratificaciones, de regular nuestros propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con las facultades racionales y, por último, pero no por ello menos importante la capacidad de empatizar y confiar en los demás (Alva y Chávez, 2019)

Según Goleman en 2004, define el término inteligencia emocional como la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas (citado en Pereira, 2012)

La inteligencia emocional ayuda a la persona a conocer la manera en la que se emplean eficientemente otras cualidades que poseen, entre las que se

encuentra la inteligencia, por lo que se dice que el constructo IE es una meta-habilidad. Según este autor el cociente emocional (CE) es capaz de llegar a reemplazar al cociente intelectual (CI), este último no revela el éxito que un individuo va a tener en su vida. La inteligencia emocional sí tiene un gran valor en esta cuestión, es por ello que debería incluirse en la enseñanza de los centros educativos (Goleman, 1995).

Para este modelo se incluyen cinco componentes básicos de la IE (autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y destrezas sociales), de esta manera se acapara casi todas las áreas de la personalidad (Mojica, 2015).

- **Las aptitudes y habilidades/competencias de la inteligencia emocional según Daniel Goleman.**

Las emociones predisponen de un modo diferente a la acción; cada una de ellas señala una dirección que, en el pasado, permitió resolver adecuadamente los innumerables desafíos al que se ha visto sometida la persona y la existencia humana. En ese sentido, el bagaje emocional tiene un extraordinario valor de supervivencia y esta importancia se ve confirmada en el hecho de que las emociones se han integrado en el sistema nervioso en forma de tendencias innatas y automáticas del corazón (Goleman, 1995).

En este sentido las emociones son entendidas como una competencia emocional y es la capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que da lugar a un desempeño laboral sobresaliente (Goleman, 1998).

La IE determina la capacidad potencial que se dispone para aprender las habilidades prácticas basadas en uno de los siguientes cinco elementos compositivos: la conciencia de uno mismo, la motivación, el autocontrol, la empatía y la capacidad de relación. La competencia emocional, por su parte, muestra hasta qué punto ha sabido trasladar este potencial al mundo laboral (Goleman, 1998).

- **Las cuatro habilidades/ramas se describen a continuación:**

Conciencia de uno mismo

Conciencia de nuestros propios estados internos, recursos e intuiciones en la que interviene la conciencia emocional, valoración adecuada de uno mismo y confianza en uno mismo (Goleman, 1998). La conciencia emocional comienza por establecer un contacto con el flujo de sentimientos que continuamente nos acompaña y reconocer que estas emociones tiñen todas nuestras percepciones, pensamientos y acciones, un reconocimiento que nos permite comprender el modo en que nuestros sentimientos afectan, también, a los demás (Alva y Chávez, 2019)

Autorregulación

Control de nuestros estados, impulsos y recursos internos, en dicho componente se encuentran el autocontrol, confiabilidad, integridad, adaptabilidad e innovación (Goleman, 1998). Según Casado el autocontrol es la capacidad de saber gestionar nuestras emociones sean de forma positiva o negativa y que se vean reflejada en nuestras acciones de manera adecuada (citado en Alva y Chávez, 2019)

Motivación

Las tendencias emocionales que guían o facilitan el logro de nuestros objetivos, de igual manera se describe en este apartado la motivación de logro, compromiso, optimismo (Goleman, 1998). Es utilizar las preferencias más profundas, para orientarse y avanzar hacia los objetivos, para tomar iniciativas y ser muy efectivos para perseverar frente a los contratiempos y frustraciones (Mojica, 2015)

Empatía

Conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas, las

habilidades que se presentan son comprensión de los demás, aprovechamiento de la diversidad, conciencia política (Goleman, 1998). Es la aptitud para sentir y palpar las necesidades de otros y de la propia organización, unida a la apertura para servir y cubrir las inquietudes de quienes están alrededor (Mojica, 2015).

Habilidades sociales

Capacidad para inducir respuestas deseables en los demás, aquí se destacan las competencias de influencia, comunicación, liderazgo, catalización del cambio, resolución de conflictos, colaboración y cooperación, habilidades de equipo (Goleman, 1998). Engloba el dominio de estrategias y formas de relacionarse afectiva y efectivamente con las demás personas, para crear redes de relaciones, construir climas agradables, abiertos y efectivos en sus conversaciones (Mojica, 2015)

- **Modelo de las Habilidades de Mayer y Salovey**

Este modelo fue publicado por primera vez en 1990, y ha sido redefinido y desarrollado en la última década, originalmente la Inteligencia Emocional, fue definida de acuerdo con las habilidades que permitían procesar y regular las emociones, pero los autores consideraron que dicha definición estaba incompleta, pues no tomaba en consideración el papel capacitador de emociones en los procesos de pensamientos (García, 2003)

Para Mayer y Salovey la inteligencia emocional se entiende como el agregado o capacidad global del individuo para actuar frente a un propósito pensar racionalmente y manejar efectivamente su medio ambiente (García, 2003)

Según Salovey y Caruso (2000) proponen un modelo de cuatro ramas en el que se define la Inteligencia Emocional como la habilidad para: Percibir emociones, utilizar las emociones para facilitar el pensamiento, comprender

emociones, y regular las emociones (citados en Carrillo y Condo, 2016)

La primera rama se refiere a la habilidad para darse cuenta de las propias emociones y la de los demás. La segunda rama está relacionada con la habilidad de la persona para lograr integrar las emociones y cogniciones. La tercera rama apunta a la habilidad para comprender las emociones con respecto a las relaciones desde su significado e implicaciones. Finalmente, la cuarta rama, habla de la capacidad para regular las emociones, buscar un mayor crecimiento emocional, intelectual y personal (Carrillo y Condo, 2016)

La percepción emocional

El procesamiento de las emociones, como información, comienza en la percepción de las propias emociones y la de otros, es posible inferir que la información emocional esté determinada por los mismos procesos de cualquier otra representación mental (García, 2003).

Es una habilidad que permite identificar y reconocer tanto los sentimientos propios, lo que implica prestar atención y decodificar con precisión diferentes señales emocionales dentro de las expresiones faciales, movimientos corporales y tono de voz (Moreno, 2020).

La percepción emocional no se limita solo al plano personal, puesto que incluye la identificación de las emociones de personas que se encuentran alrededor; por ejemplo: al visitar a un enfermo terminal, se lo percibe en medio de familiares y amigos, emociones y sentimientos de tristeza, congoja, miedo, quizás rabia o culpabilidad (Bueno, 2014).

La facilitación o asimilación emocional

En diferentes ocasiones las personas no saben qué pensar o cómo hacerlo en momentos en donde la tensión emocional es muy fuerte. Las emociones previamente identificadas posibilitan la capacidad para generar pensamientos, es decir, tomar decisiones frente a una realidad en particular

(Bueno, 2014)

Según Rodríguez (2020) esta habilidad implica tener en cuenta los sentimientos al instante que razonamos o resolvemos los conflictos, se centra en la manera que la emoción incide en nuestro sistema cognitivo y los estados afectivos que facilitan la toma de decisiones (citado en Moreno, 2020)

La comprensión emocional

La comprensión emocional implica la habilidad para desglosar el amplio y complejo repertorio de señales emocionales, etiquetar las emociones y reconocer en qué categorías se agrupan los sentimientos. Además, implica una actividad tanto anticipatoria como retrospectiva para conocer las causas generadoras del estado anímico y las futuras consecuencias de nuestras acciones (Berrocal y Extremera, 2005).

La comprensión emocional supone, también, conocer cómo se combinan los diferentes estados emocionales que dan lugar a las conocidas emociones secundarias (i.e., los celos se consideran una combinación de admiración y amor hacia alguien junto con un matiz de ansiedad por miedo a perderla debido a otra persona). Pero, también, incluye la habilidad para interpretar el significado de las emociones complejas, por ejemplo, las generadas durante una situación interpersonal (i.e., el remordimiento que surge tras un sentimiento de culpa y pena por algo dicho a un compañero, de lo que te arrepientes ahora) (Berrocal y Extremera, 2005).

Contiene la destreza para reconocer las transiciones de unos estados emocionales a otros (i.e., la sorpresa por algo no esperado y desagradable, el enfado posterior y su expresión, y finalmente, el sentimiento de culpa debido a esa manifestación de ira desmedida) y la aparición de sentimientos simultáneos y contradictorios (i.e., sentimientos de amor y odio sobre una

misma persona) (Berrocal y Extremera, 2005).

La regulación emocional

La regulación emocional es la habilidad más compleja de la IE. Esta dimensión incluiría la capacidad para estar abierto a los sentimientos, tanto positivos como negativos, y reflexionar sobre los mismos para descartar o aprovechar la información que los acompaña en función de su utilidad. Además, incluye la habilidad para regular las emociones propias y ajenas, que moderan las emociones negativas e intensifican las positivas. Abarca el manejo de nuestro mundo intrapersonal y, también, el interpersonal, esto es, la capacidad para regular las emociones de los demás, pone en práctica diversas estrategias de regulación emocional que modifican tanto nuestros sentimientos como los de los demás (Berrocal y Extremera, 2005).

Es la habilidad más compleja de la inteligencia emocional, debido a que esta dimensión incluye la capacidad para estar abierto a los sentimientos, tanto positivos como negativos y permite reflexionar sobre si mismos para descartar o aprovechar la información que los acompaña en función de su utilidad (Moreno, 2020).

1.3 . La inteligencia emocional en el ámbito laboral

Como menciona Daniel Goleman en 1995, la IE llegaría a sustituir al coeficiente intelectual (C.I) de una persona, que relegan a un segundo plano los estudios académicos, claro que estos son de importancia, sin embargo, según este autor la IE es la capacidad que permite al ser humano identificar o reconocer los sentimientos propios y ajenos lo que le permite manejar y dirigir las emociones y tener relaciones más productivas con quienes nos rodean.

De esta manera, existen personas que cuentan con una capacidad excepcional de inteligencia emocional que son altamente efectivos al

momento de relacionarse con los demás por lo tanto logra tener mayor éxito en su vida, así lo indica Costa (2013) por ello ciertas personas con una elevada inteligencia emocional tienen más éxito a lo largo de su vida que las que tienen un mayor coeficiente intelectual.

Por lo cual se pone en notoriedad la importancia del liderazgo en las empresas lo que permite influir de manera positiva en las acciones que se realizan a favor de una persona de esta manera la productividad de la misma mejora. Por lo cual la persona a cargo de liderar necesariamente conocería acerca del manejo de las emociones.

Según Yukl, Gordon y Taber, (2002) el liderazgo es un proceso de interacción social donde los líderes buscan influir sobre sus subordinados de aquí que se define el liderazgo dentro de los términos de la psicología social, donde la inteligencia emocional juega un papel central entre las interacciones de los actores y observadores de las organizaciones.

Los líderes son guiados por reglas y procedimientos, pero interiorizan en ellos la misión de lo que buscan hacer para poder de esta manera orientar a los otros su visión y lograr de esta manera inspirarlos a un grupo a que se transformen en sus seguidores (Nájera, 2016), para fines prácticos el líder es capaz de manejar y dirigir las emociones de sus subordinados volviéndose una ventaja competitiva por parte de las organizaciones. En contraposición existen líderes con escasa IE que generan caos e incertidumbre en las empresas. Para lo cual Goleman en 1998 realiza varias investigaciones que permite proponer un modelo mixto de la IE aplicado a las empresas.

En el planteamiento de Goleman la IE propone como un factor de éxito y básicamente consiste en la capacidad aprehensible para conocer, controlar e inducir emociones y estados de ánimo, tanto individual como grupal (Pereira, 2012)

Goleman (2004), indica que en todo tipo de organizaciones el hecho de que

se evalúa para mejorar las aptitudes emocionales sugiere otra zona en la que se incentiva el desempeño y la competitividad, lo que se necesita es afinar dichas aptitudes de la empresa, así como identificar, evaluar y aumentar los elementos de inteligencia emocional de manera individual (Pereira, 2012).

Goleman (1998), menciona que mientras la inteligencia emocional determina la capacidad para aprender los rudimentos del autocontrol y similares, la competencia emocional se refiere al grado de dominio de esas habilidades de modo que se reflejen en el ámbito laboral. El desarrollo de habilidades inteligentemente emocionales le dan al individuo herramientas para mejorar su desempeño, es el manejo inteligente de las emociones lo que garantiza el éxito, es lo que le va a facilitar la creatividad, motivación y seguridad (Pereira, 2012).

Goleman y Cherniss, (2005) mencionan que la inteligencia emocional influye en la eficacia organizativa en varias áreas; contratación y conservación del empleado, desarrollo del talento, trabajo en equipo, compromiso, estado de ánimo y salud del empleado, innovación, productividad, eficacia, ventas, ingresos, calidad de servicios, clientela fiel y cliente o estudiante resultante, todos los anteriores vitales para el desempeño y mantenimiento de una empresa u organización, además, las relaciones ayudan a mejorar la inteligencia emocional individual y grupal para así mejorar la eficacia organizativa a través del liderazgo, clima y cultura organizativa apoyada de las políticas bien estructuradas de recursos humanos.

De igual manera según Goleman (1998) todas las personas y empresas que han alcanzado el éxito y que generan un alto nivel de desempeño, son porque ponen énfasis y atención en este tipo de capacidades, destrezas y habilidades emocionales. Este es un predictor que resultará esencial para el éxito de su carrera profesional.

1.4 . La inteligencia Emocional como predictor de éxito

Si bien es cierto a lo largo de todo el documento investigativo se han especificado los beneficios de la IE sobre la persona, es importante identificar cómo la EI tiene un efecto positivo sobre el líder o líderes de una empresa.

De igual manera se ha indicado la importancia de la IE sobre la C.I, es el primer predictor de éxito, sin embargo, el C.I no sería relegado ni menos despreciado. Para lo cual Bennis (2009) indica en aquellos campos que he estudiado, la inteligencia emocional ha resultado mucho más importante que el cociente intelectual (CI) a la hora de determinar quién termina como un líder. El cociente intelectual es una competencia de umbral, de entrada. Un líder necesita de su intelecto, pero el C.I no lo convierte en estrella. La inteligencia emocional podría convertirlo en estrella (citado en Goena y Jaén, 2015).

Frente a la premisa anterior, se infiere que la IE es más importante al momento conseguir éxito en el mundo laboral. Un punto de vista popular sobre la inteligencia emocional da a esta más importancia que al coeficiente intelectual, no obstante el mismo Goleman (1996) plantea que ambas no son opuestas entre sí, pero se encuentran separadas la una de la otra, por lo cual la combinación de ambas produce un aprendizaje exitoso al igual que un desempeño exitoso, es así que la combinación de ambas es más importante que únicamente el coeficiente intelectual, adicionalmente se ha visto que la inteligencia emocional tiene un mayor impacto en el logro de objetivos (citado Nájera, 2016).

Goleman (1996) puso de relieve la importancia de la vida-éxito, y los resultados de este estudio proporcionaron apoyo a la validez predictiva de la escala de competencias, con base en datos de un seguimiento de los gerentes generales de más de siete años. La influencia y la capacidad de adaptación, mostraron relaciones estadísticamente significativas, y, por lo

tanto, predicen ser relevantes en el entorno organizacional.

Al igual que la dificultad en medir la inteligencia emocional, otro tema difícil de medir es el éxito en la vida y en las organizaciones, es así que se plantea que el éxito en las organizaciones es medido como el progreso dentro del orden jerárquico de la organización, para lo cual plantean el comprar el nivel jerárquico, remuneración, número de personas que le reportan, etc. (Dulewicz, 1996; Herbert, 1999, citados en Nájera, 2016).

La relación positiva entre la inteligencia emocional y el liderazgo transaccional ha sido revisada ya por múltiples autores los cuales indican que líderes con alto desarrollo de inteligencia emocional, son mejores en el manejo de las emociones de sus empleados, estos se comporten de manera eficiente en la consecución de objetivos y tengan un mayor nivel de satisfacción por el trabajo que realiza (Ashkanasy y Tse, 2000; Friedman, Riggio y Casella, 1988; George, 2000, citados en Nájera, 2016).

Cabe recalcar que la IE no solo es parte importante y necesaria de los líderes, jefes administrativos, sino es la base fundamental de todo ser humano para una adecuada interacción social. Por lo cual es importante mencionar que a pesar de ser un indicador de importancia la IE para los líderes, si un empleado carece de la misma se generarían varios problemas no solo en el entorno laboral, sino, también, en la vida de la persona, lo que generaría a largo plazo costo a la empresa, especialmente en salud. Por ello la importancia de enseñar y mejorar la IE en todas las personas sin importar el cargo que ocupe en la empresa.

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

El presente capítulo que corresponde al marco metodológico se centró en la recolección de información en la Empresa Eléctrica de Riobamba para el posterior procesamiento que permitió la elaboración de un plan de mejora de inteligencia emocional en los trabajadores en base a los resultados obtenidos. A continuación, se describe la información para la ejecución del marco metodológico:

2.1 . Tipo y enfoque de investigación

El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte trasversal, de alcance descriptivo y de tipo bibliográfico. La investigación se consideró desde un enfoque cuantitativo porque se recolectan datos por medio de instrumentos que posteriormente fueron sometidos a una interpretación y análisis. Al respecto se menciona que “el enfoque cuantitativo es un proceso sistematizado y ordenado [...], una estrategia que oriente la obtención de respuestas adecuadas a los problemas de indagación propuestos.” (Monje, 2011, pp. 19-20)

De igual forma, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican una de las características del enfoque cuantitativo, es que, se fundamenta en investigaciones previas y la recolección de datos, se realiza mediante medición numérica. Para la elaboración de esta investigación, se tomó en cuenta el análisis de investigaciones previas realizadas en el país, el continente y en el mundo acerca de la inteligencia emocional.

La investigación cuantitativa se clasifica en diseño experimental y diseño no experimental, Esta investigación tiene un diseño no experimental porque no se interfiere de manera directa con las variables a estudiar, es decir, que se analizaron tal cual se presentan en el medio en el que se encuentran. Al respecto se indica “Su objetivo es describir la estructura de los fenómenos y su dinámica, identificar aspectos relevantes de la realidad” (Behar, 2008, p.

21)

Esta investigación tiene un corte o diseño trasversal, porque los datos recolectados se lo realizaron en un mismo momento o periodo de tiempo ya determinado que comprende desde septiembre 2019 hasta febrero 2020. Según Hernández (citado por Sinchire, 2017) “en este tipo de investigación se recolectan datos en un solo momento, con el propósito de describir las variables a ser estudiadas”. (p.37)

Según Hernández et al. (2010) la investigación con diseño trasversal o transeccional, se divide en tres tipos: trasversal exploratorio, trasversal descriptivo y trasversal correlacional-causal. Por lo cual el alcance de la investigación es descriptivo. Para lo cual las variables fueron descritas a través de conceptos para luego ser sometidas a análisis de acuerdo a los resultados obtenidos. Según Sierra (citado por Mejía y Parra, 2019) este nivel se destaca por las características o rasgos de situación fenómeno u objeto de estudio con la función principal de tener la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio.

El tipo de investigación se consideró de tipo bibliográfica porque para la construcción del estado del arte se utilizaron diferentes fuentes de información como: libros, artículos científicos, revistas, tesis. De este modo se indica que “en este tipo de investigación la búsqueda de información en documentos para determinar cuál es el conocimiento existente en un área particular” (Pineda et al., 1994).

2.2 . Población

Población: En esta investigación se trabajó con la población completa que está conformada por 238 trabajadores de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.

2.3. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado fue un test psicológico que ayuda a medir el nivel de inteligencia emocional en cada participante.

2.3.1 Instrumentos:

Trait-Meta Mood Scale (MMS-24)-Inteligencia Emocional: Adaptación realizada de Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai (1995) por Fernández, Extremera, y Ramos, (2004) del TraitMeta-Mood Scale (TMMS-48). Esta es una escala sirve para evaluar la inteligencia emocional percibida y se encuentra constituida por 24 ítems.

La escala considera las siguientes las siguientes dimensiones:

Tabla 1

Dimensiones de la inteligencia emocional.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN
Atención emocional	Se refiere a la percepción de las propias emociones. Incluye ocho ítems el coeficiente de fiabilidad, alfa de Cronbach, encontrado por (Fernández et al., 2004) fue de .90. En el presente estudio el coeficiente de fiabilidad encontrado fue de .89.
Claridad emocional	Esta dimensión evalúa la percepción que se tiene sobre la comprensión de los propios estados emocionales. Incluye ocho ítems; el coeficiente de fiabilidad encontrado por los autores es de .90. En este estudio se encontró un alfa de Cronbach de .89 (Fernández et al., 2004).
Reparación emocional:	Mide la capacidad percibida para regular los propios estados emocionales de forma correcta. Se compone de ocho ítems; el coeficiente de fiabilidad 21 según los autores es de .86. En este estudio se obtuvo un alfa de Cronbach de .85 (P. Fernández et al., 2004)

Fuente: Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos, N. (2004)

La escala se compone de 24 ítems y es puntuada con una escala tipo Likert de cinco puntos (desde 1= Nada de acuerdo, hasta 5= Totalmente de acuerdo) y se consideran los rangos por sexo:

Tabla 2*Puntuaciones del componente atención por género*

	HOMBRE	MUJER
ATENCIÓN A LOS SENTIMEINTOS	Mejorar su atención: presta poca atención < 21	Mejorar su atención: presta poca atención < 24
	Adecuada atención 22 a 32	Adecuada percepción 25 a 35
	Presta demasiada atención >33	Presta demasiada atención >36

Fuente: Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos, N. (2004)

Tabla 3*Puntuaciones del componente claridad por género*

	HOMBRE	MUJER
CLARIDAD EMOCIONAL	Mejorar su claridad emocional < 25	Mejorar su claridad emocional < 23
	Adecuada claridad emocional 26 a 35	Adecuada claridad emocional 24 a 34
	Excelente claridad emocional >36	Excelente claridad emocional >35

Fuente: Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos, N. (2004)

Tabla 4*Puntuaciones del componente reparación por género*

	HOMBRE	MUJER
REPARACIÓN DE LAS EMOCIONES	Mejorar sureparación de las emociones < 23	Mejorar sureparación de las emociones <23
	Adecuada reparación de las emociones de 24 a 35	Adecuada reparación de las emociones 24 a 34
	Excelente reparación de las emociones >36	Excelente reparación de las emociones >35

Fuente: Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos, N. (2004)

2.3.2 Validación del Instrumento

La adaptación realizada por Fernández-Berrocal, Extremera, y Ramos, (2004) del Trait Meta-Mood Scale (TMMS-48) es de alta fiabilidad con un α de Cronbach de .90 (Moreno, 2020). Para lo cual se mencionan los siguientes estudios de validación del test.

El estudio “Propiedades psicométricas de la escala de Inteligencia Emocional TMMS- 24 en adultos de Lima Metropolitana, 2020”, la investigación fue de diseño instrumental. Se encuestaron 430 participantes, de los cuales se realizaron filtros, se obtiene 211 buenos datos. La escala tiene 24 ítems donde el ítem 5 presenta un bajo índice de homogeneidad, comunalidad y discriminación.

En el Análisis Factorial Confirmatorio se utilizaron indicadores para analizar el ajuste del modelo, CFI = .838, TLI = .846, RMSEA = .070 y SRMR = .085. Al analizarla relación con otras variables, se encontró una correlación positiva con el WHO-FIVE ($> .30$) y una correlación discriminante con el DASS-21 ($< .20$). Por otro lado, en el análisis de confiabilidad mostró una mayor similitud entre alfa (.87) y omega (.85) en la dimensión Regulación. Finalmente, en el análisis de equidad se evidenció que la escala es invariante (Δ CFI $< .01$; Δ RMSEA $< .01$) entre hombres y mujeres (Pérez, Tuesta y Quispe, 2021)

De igual manera en el estudio “Propiedades Psicométricas del Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) en Adolescentes de Chiapas, México”, la escala fue validada en una población de 3,270 estudiantes, 69.9% mujeres y 30.1% hombres. La consistencia interna para la escala global, obtenida a partir del coeficiente Alfa de Cronbach, es satisfactoria ($\alpha = .910$). Se concluye que el TMMS 24 es un instrumento fiable y válido para evaluar la Inteligencia emocional (Ocaña, García y Cruz, 2019).

2.3.3 Procedimiento para el análisis de resultados

Posterior a la aplicación de los test, los datos obtenidos se sometieron a un análisis e interpretación, se procesa dicha información por medio del IBM SPSS Statistics versión 25.0 con, el cual, se formularon tablas estadísticas, en las mismas que se incluyeron medidas de frecuencia y porcentaje

2.4 Caracterización de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A

2.4.1 Historia

En 1924 se crea “La Hidroeléctrica”, y uno de los socios Hirman Foley apoderado de la Empresa Eléctrica del Ecuador Inc., empresa que se encargó algunos años de la distribución de energía eléctrica.

En 1953 se conforma la Empresa de Electrificación Chimborazo S. A., que tenía algunos proyectos dentro de los cuales figuraba la construcción de una central hidroeléctrica, proyecto ambicioso que el 20 de abril de 1921 vio sus primeras luces con la inauguración de algunas obras, acto que contó con la visita oficial del presidente de la República Dr. José María Velasco Ibarra.

El 3 de abril de 1963 nace la Empresa Eléctrica Riobamba S. A., que compra todos los derechos a la Empresa de Electrificación Chimborazo S.A. y para el 2 de enero de 1967 realiza la inauguración de los dos primeros grupos de turbinas de su central hidroeléctrica la que tomó el nombre de uno de los dos ríos de cuyas aguas se aprovecha: Alao.

Para 1972 y 1974 se había adquirido grupos térmicos Ruston y posteriormente en 1976 la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. se fusiona con la Empresa Eléctrica Alausí que contaba con una Central Hidroeléctrica llamada Nízag de 300 KW. Esta Central fue repotenciada en el año 2009, año en el que entra en operación el nuevo grupo de generación con 0.8 MW.

En 1977 y 1978 se compran los grupos ALCO (2.000 KW) y LISTER (457 KW). Durante el año 1979 se pasó a formar parte del Sistema Nacional Interconectado para luego iniciar la construcción de la línea San Juan –

Alausí y las subestaciones San Juan, Guamote y Alausí, cada una con 1 MVA.

Durante el período de 1990 a 1996 la economía se caracterizó por tener como actor principal a la inflación que afectó el desarrollo y crecimiento de todas las actividades, especialmente las del sector eléctrico, por ser entidades de servicio a la comunidad, los valores de las tarifas no pudieron incrementarse de acuerdo a los índices inflacionarios. Las medidas adoptadas por los distintos gobiernos para controlar la inflación impactaron notoriamente en nuestra economía, se encareció importaciones de materiales, combustibles, mano de obra, la compra de energía y otros insumos que eran necesarios para la expansión, operación y mantenimiento del sistema de la EERSA.

En estos años el crecimiento de la EERSA fue sostenido. Incorporó anualmente un promedio de cuatro mil nuevos abonados, la cual se llegó a dotar de servicio de energía eléctrica al 94% de la población de la provincia hasta el 31 de diciembre de 1996.

Para 1997, la EERSA inaugura la central hidroeléctrica Río Blanco con una potencia de 3 MW. Con lo cual mejora notablemente el servicio a nuestra ciudad y provincia, el mismo que a esta fecha se realizaba mediante la producción de energía de centrales propias de la EERSA y mediante energía que se adquiría al SNI a través de la línea Riobamba-Ambato, y desde 1992 directamente del anillo del SNI a través de la Subestación Riobamba, la cual contaba con una capacidad de transferencia de 90 MVA.

Entre los años 2000 a 2007 la EERSA siguió en la misma línea. Se tuvo un crecimiento sustancial en la cobertura provincial, que pasó de 106.176 abonados a fines del año 2000, a 128.968 en el año 2007, lo que representó prestar el servicio de energía eléctrica al 98.75% de la población de Chimborazo.

No cabe duda que 2007 fue un año muy significativo para la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., no solo por los avances tecnológicos y un servicio de calidad prestado a la colectividad, sino porque nuestros logros se vieron reconocidos por la Comisión de Integración Energética Regional (CIER), organización que año tras año realiza una Encuesta Regional de Satisfacción del Cliente, en la que EERSA fue galardonada con tres premios a saber:

- Premio CIER a Mayor Evolución del Desempeño en el Área de Atención al Cliente
- Premio CIER a Mayor Evolución del Desempeño en el Área de Suministro de Energía
- Premio CIER a Mayor Evolución del Desempeño en el Índice de Satisfacción con la Calidad percibida.
-

En diciembre de 2007 como parte de nuestra responsabilidad social y compromiso con nuestra ciudad, que despliegan un gran esfuerzo humano, técnico y económico, se inaugura por primera vez en Riobamba la iluminación navideña del emblemático Parque Sucre. A partir de ese año, la iluminación de los parques y calles de la ciudad de Riobamba se ha convertido en un evento muy esperado por la ciudadanía, no solo por el atractivo de las luces sino porque permite la generación de fuentes de trabajo en negocios particulares propios de la época navideña.

En el año 2008 se inicia la construcción de la línea de subtransmisión Alausí-Multitud, la misma que a finales del 2009 entra en operación con la correspondiente Subestación Multitud, con lo que se brinda mayor confiabilidad y calidad del servicio técnico para los cantones de Pallatanga y Cumandá.

Durante los años 2008, 2009 y 2010, 2017, 2020 por etapas se ha equipado y renovado el parque automotor de la EERSA con el cambio de vehículos, con lo que se brinda agilidad en la atención a nuestros clientes y seguridad en el trabajo diario de quienes laboran dentro de la empresa.

2.4.2 Misión y visión

Misión institucional:

“Suministramos el servicio público de energía eléctrica en nuestra área de concesión con calidad, efectividad, transparencia y calidez preservando el ambiente y contribuyendo al desarrollo socioeconómico”.

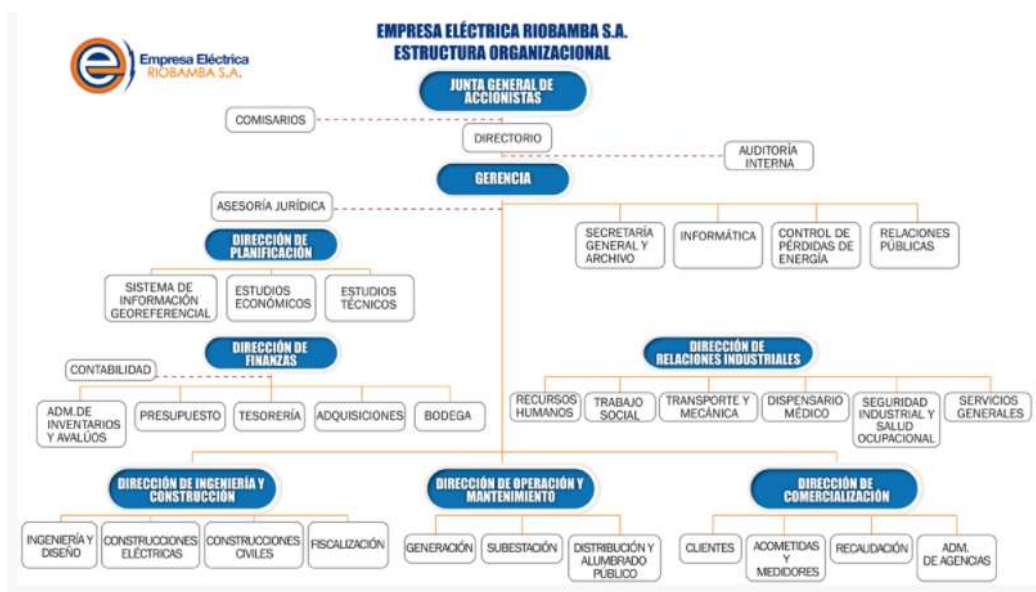
Visión de futuro:

“Ser una empresa referente a nivel nacional en el suministro de energía eléctrica, acorde a los avances tecnológicos, con talento humano competente y comprometido, responsabilidad social y cuidado del ambiente”.

2.4.3 Organigrama

Figura 1

Organigrama de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A



Fuente: Tomado de la página <https://www.eersa.com.ec/site/la-institucion/#1519248210976-4272319d-12d8>

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Análisis de los factores socio demográficos de los trabajadores de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A

Tabla 5

Edades de las participantes.

		Frecuencia	Porcentaje	Media
Válido	Juventud	43	18,1	
	Madurez	195	81,9	38,25
	Total	238	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir del test Trait Meta Mood Scale (MMS-24).

Interpretación:

En la base de datos se encontró que, de un total de 238 personas, 43 pertenecen al rango de juventud con el 18,1 % y 195 están en el rango de madurez con el 81,9%.

Tabla 6

Género de los participantes.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	169	71,0
	Femenino	69	29,0
	Total	238	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir del test Trait Meta Mood Scale (MMS-24).

Interpretación:

Se evidencia que de un total de 238 personas, 169 pertenecen al género masculino con el 71,0 %, y 69 corresponden al género femenino con el 29,0

%.Este fenómeno se daría por la influencia sociocultural.

Tabla 7

Estado civil de los participantes.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casado	109	45,8
	Soltero	97	40,8
	Viudo	7	2,9
	Unión libre	23	9,7
	Divorciado	2	0,8
	Total	238	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir del test Trait Meta Mood Scale (MMS-24).

Interpretación:

De los 238 participantes se determinó que, 109 son casados y corresponde a un 45,8 %. 97 están solteras y se representa con el 40,8 %. 7 son viudos pertenecen al 2,9 %. 23 están en unión libre significa un 9,7 %. Y 2 divorciados representados por el 0,8 %.

Tabla 8

Nivel de instrucción de los participantes.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Básica	5	2,1
	Bachiller	48	20,2
	Tercer nivel	154	64,7
	Cuarto nivel	31	13,0
	Total	238	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir del test Trait Meta Mood Scale (MMS-24).

Interpretación:

Según el nivel de instrucción de los participantes, se evidencia a 5 personas con estudios de primaria y pertenecen al 2,1 %. 48 son bachilleres registrados con el 20,2 %. 154 con tercer nivel correspondiente a un 64,7 %. Y 31 con 13,0 %.

Tabla 9

Cargo de los participantes.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Administrativo	9	3,8
	Bandos medios	32	13,4
	Operativo	197	82,8
	Total	238	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir del test Trait Meta Mood Scale (MMS-24).

Interpretación:

De la muestra poblacional de 238 personas, 9 pertenecen a cargos administrativos que representan el 3,8 %. 32 corresponden a bandos medios con el 13,4 %. Y 197 son operativos registrados con el 82,8 %. Esto significa, los 197 participantes se encargan del trabajo de campo.

3.2. Análisis de la inteligencia emocional en los trabajadores de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A

Tabla 10

Atención emocional de los participantes.

	Género		Porcentaje	Total
	Masculino	Femenino		
Mejorar la atención emocional	29	33	26	62

Atención emocional	Adecuada atención emocional	106	36	60	142
	Demasiada atención emocional	34	0	14	34
	Total	169	69	100	238

Fuente: Elaboración propia a partir del test Trait Meta Mood Scale (MMS-24).

Interpretación:

Como se observa en la tabla 1, En la aplicación del test se observó que, del total de los 238 participantes, se incluye los dos géneros: 142 tienen una adecuada atención emocional y corresponde al 60%. 62 personas que representan el 26% presentan atención emocional. Y 34 tienen demasiada atención que representan el 14%. Ante estos datos, se concluye que los 62 individuos necesitan aprender a ser más conscientes de sus emociones, de conocer la raíz de lo que significa en su vida laboral.

Tabla 11

Claridad emocional de los participantes.

		Género			Total
		Masculino	Femenino	Porcentaje	
Claridad emocional	Mejorar claridad emocional	33	15	20	48
	Adecuada claridad emocional	114	44	67	158
	Excelente claridad emocional	22	10	13	32
Total		169	69	100	238

Fuente: Elaboración propia a partir del test Trait Meta Mood Scale (MMS-24).

Interpretación:

Se determinó que 158 participantes tienen una adecuada claridad emocional considerándolo un 67% de la población total. 48 personas que representan el 20% tienen que mejorar la claridad emocional. Y 32 de ellas presentan una excelente claridad emocional con un 13%. Por ello, es importante que el 20% de este grupo poblacional distingan sus emociones y comprender como éstas están ligadas a sus pensamientos y por ende a sus comportamientos en el momento de trabajar.

Tabla 12*Reparación emocional de los participantes.*

	Género			
	Masculino	Femenino	Porcentaje	Total
Mejorar la reparación de las emociones	12	8	8	20
Adecuada reparación de emociones	106	35	60	141
Reparación emocional				
Excelente reparación de emociones	51	26	32	77
Total	169	69	100	238

Fuente: Elaboración propia a partir del test Trait Meta Mood Scale (MMS-24).

Interpretación:

Del total de los 238 participantes, se evidencia que 141 personas tienen una adecuada reparación de emociones, representados con el 60%. 20 necesitan mejorar la reparación de las emociones, correspondiente al 8%. Y 77 de ellas poseen una excelente reparación de sus emociones por las que las designamos con el 32%. Esto significa, que de todos los trabajadores el 8% necesitan trabajar en su inteligencia emocional, específicamente en la regulación adecuada de sus emociones con el objetivo de que no influya en la realización de su trabajo.

3.3 Diseño de plan de mejora para la inteligencia emocional de los trabajadores de la Empresa Eléctrica de Riobamba S.A.

El presente plan responde al tercer objetivo específico, el cual, cumple con el propósito de potenciar la inteligencia emocional en los trabajadores de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.

El plan de mejora contempla actividades que permitan fortalecer la Inteligencia Emocional y así mejorar en los trabajadores de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. la capacidad de identificar, reconocer, dirigir, gestionar sus emociones y las de los demás, por lo cual se reduce y previene manifestaciones de agresividad en el ámbito laboral.

Objetivo general:

- Mejora para la inteligencia emocional de los trabajadores de la Empresa Eléctrica de Riobamba S.A Descripción del plan de mejoras de inteligencia emocional

Consideraciones generales

El presente plan de mejoras de inteligencia emocional se encuentra dirigido a mejorar o potenciar la IE, se basa en los resultados obtenidos tras la aplicación y valoración de los test aplicados a los trabajadores de la empresa eléctrica, para lo cual se tiene en cuenta los siguientes puntos:

- Se tiene en cuenta los resultados obtenidos por los trabajadores de la empresa eléctrica mismos que cuentan con un adecuado manejo de las emociones en las tres dimensiones propuestas por la escala Trait Meta- Mood Scale (TMMS-24) el presente plan de mejoras se encuentra dirigido a potenciar la IE para un lograr un excelente manejo de las emociones.
- En contraste, el presente plan es aplicable para mejorar la gestión de las emociones en aquellos trabajadores que presentan problemas en alguna de las dimensiones, el plan contiene una propuesta que se manejan en todos los niveles de IE.
- El presente plan se realiza de forma grupal, se tiene en cuenta el número de participantes que consta de 238 participantes.
- El plan se ha estructurado en tres talleres y cada uno cuenta con

actividades específicas que permite a los participantes que desarrollen la IE a lo largo de la aplicación de los talleres.

- Para la aplicación de los talleres es necesario la aplicación de las medidas de bioseguridad y con el aforo permitido por la Empresa Eléctrica de Riobamba para precautelar la salud de los trabajadores.
- Cada taller consta de dos a tres horas, mismos que están divididos en grupos con el objetivo de cumplir con el aforo permitido por la empresa.
- Los grupos se forman de manera aleatoria, mismos que están conformados por un máximo de 50 personas (el número de personas, es aprobado por la Empresa Eléctrica)
- El presente plan de mejoras contiene actividades que exige a la persona realizar de manera individual.
- El plan consta de una parte teórica y práctica para mejorar el conocimiento de la IE.

Beneficios del curso de taller de inteligencia emocional:

- Lograr un bienestar psicológico al alcanzar un manejo emocional adecuado
- Crear relaciones armoniosas al aprender a desarrollar tus habilidades intrapersonales.
- Incrementar tu entusiasmo y motivación.
- Tener una buena salud al conseguir un equilibrio psicosomático.
- Mejorar las relaciones interpersonales en el ámbito laboral y familia

Tabla 13

Taller del plan de mejora para la inteligencia emocional

TALLER 1
TEMA: Conoce las emociones

APLICACIÓN TEORICA
¿Qué conoceremos en este taller?

Ejercicios de ambientación:

Antes de iniciar, se realiza ejercicios de estiramiento corporal, con el objetivo de mejorar la atención y concentración de los participantes:

- Estiramiento de la espalda: sin doblar las rodillas los participantes topan la punta de sus pies, si no avanza a topar las puntas, se llega hasta donde logre inclinarse, y a partir de allí, se balancea con el objetivo de toparse las puntas de los pies.
- Equilibrio: cerramos los ojos y subimos un pie (derecho) y extendemos los brazos de forma horizontal y pedimos que se topen la punta de la nariz con el dedo índice.

N.º	ACTIVIDAD	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE SESIÓN	RECURSOS	EVALUACIÓN
1	<p>¿Qué es una emoción? Emociones básicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Miedo. ○ Amor. ○ Tristeza. 	<p>Proporcionar información acerca de los términos básicos de la inteligencia emocional</p>	<p>Por medio de la aplicación de diapositivas, se da a conocer cada uno de los términos y la importancia que representa cada uno de</p>	40 minutos	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Infocus. • Medios audiovisuales 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de 5 preguntas

				ellos en el accionar de cada persona		(diapositivas, videos explicativos)	
				APLICACIÓN PRÁCTICA			
2	Identificar emociones	nuestras	Promover el conocimiento de las emociones	<p>Por medio de la proyección de un listado de emociones, el participante observa por unos minutos posteriormente escoge una emoción, la misma que es recreada con un recuerdo para luego ser anotada en papel y su posterior explosión de ideas.</p> <p>Se realiza un foro para la participación de los trabajadores.</p>	1 hora	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Infocus. • Hojas, lápices 	<ul style="list-style-type: none"> • Participación activa de los participantes en los talleres
3	Video-foro		Proyectar videos acerca de la inteligencia emocional	<p>1.- Video acerca del manejo emocional: entre más te enojas más bruto eres; cómo detener el bullying</p> <p>2.- Reflexión sobre el contenido y formulación de mensaje relativo a los videos proyectados</p>	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Infocus. • Hojas, lápices 	

4	Reflexiones finales	Reforzar lo aprendido durante el taller	Se pregunta que le gusto y que aprendió al participante y se recalca los puntos importantes del primer taller	10 minutos	<ul style="list-style-type: none">• Computadora• Infocus.
---	---------------------	---	---	------------	--

TALLER 2
TEMA: ¿Para qué uso mis emociones?

Ejercicios de ambientación:

Antes de iniciar, se realiza ejercicios de gimnasia cerebral. Se realiza ejercicios de estiramiento y control vocal: con el objetivo de mejorar la atención y concentración del grupo

- Palma con pulgar
 - Apuntando al círculo
-

N.º	ACTIVIDAD	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE SESIÓN	RECURSOS	EALUACION
APLICACIÓN TEORICA ¿Qué conoceremos en este taller?						
1	¿Por qué actuamos de cierta manera? ¿Por qué a veces me gana mis emociones y	Reconocer las emociones si no las gestionamos adecuadamente	Por medio de la aplicación de diapositivas, se da a conocer cómo actúan las emociones en la vida	40 minutos	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Infocus. • Medios audiovisuales 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de 5 preguntas
	pienso y digo cosas de las que me arrepiento? <ul style="list-style-type: none"> • Pensar. • Actuar. • Sentir. • Imagen idealizada. Consciencia sobre impuesta	generan conflictosen las personas	diaria y cómo influyen en nuestro vivir cotidiano. Se demuestra a través de ejemplos prácticos y cotidianos la influencia de las emociones en las personas		<ul style="list-style-type: none"> • (diapositivas, videos explicativos) 	

APLICACIÓN PRÁCTICA

2	El teléfono descompuesto	Reconocer como la información llega de manera diferente y conocer las emociones ayuda a mejorar o empeorar la situación	Se pide que se forme en línea recta a los participantes con el distanciamiento debido, se entrega un mensaje a la primera persona la misma que entrega el mensaje de manera verbal y sin que escuche la otra persona	20 minutos	<ul style="list-style-type: none"> • Humano • Mensaje escrito 	<ul style="list-style-type: none"> • Participación activa de los participantes en los talleres
3	Empleo de metáforas.	Promover la expresión de las emociones de forma adecuada en diferentes circunstancias.	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Imaginar una circunstancia conflictiva. 2.- Compartirla circunstancia. 3.- Plantear una metáfora en consenso, que motive el control emocional 	1 hora	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas, lápices • Espacio físico amplio 	
4	Reflexiones finales	Reforzar lo aprendido durante el taller	Se pregunta que le gusto y lo que aprendió al participante y se recalca los puntos importantes del primer taller	10 minutos	Computadora Infocus.	

TALLER 3

TEMA: El camino adecuado de las emociones

Ejercicios de ambientación:

Antes de iniciar, se realiza ejercicios de estiramiento y control vocal: con el objetivo de mejorar la atención y concentración del grupo

- Estiramiento: se pide que se estire con intenciones de topar el techo por 5 minutos para intercalar momentos de descanso
- Respiración: Se hace ejercicios de respiración en donde se pide que inhale profundo y suelte de un solo golpe el aire 3 series de 3 repeticiones

Grito liberador: se pide inhale profundo y lance un grito fuerte con todas las fuerzas

APLICACIÓN TEÓRICA

¿Qué conoceremos en este taller?

N.º	ACTIVIDAD	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE SESIÓN	RECURSOS	EVALUACIÓN
1	¿Qué técnicas usar para mejorar mis habilidades emocionales? <ul style="list-style-type: none"> • Autoconocimiento • Autocontrol • Automotivación • Empatía Habilidades sociales	Proporcionar información que le permita al participante conocer métodos para regular las emociones y mejorar sus relaciones personales	Por medio de la aplicación de diapositivas, se da a conocer diferentes maneras de modular y dirigir adecuadamente las emociones de los participantes	40 minutos	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Infocus. • Medios audiovisuales (diapositivas, videos explicativos)	Cuestionario de 5 preguntas

APLICACIÓN PRÁCTICA

2	Psicodrama (inclusión de psicólogo clínico)	Expresar libremente los sentimientos en un ambiente controlado	Se forman equipos de trabajo en donde a cada grupo se les indica que realicen una dramatización con las emociones (felicidad, ira, miedo, sorpresa, tristeza, asco, etc.), sin embargo, no utilizarán palabras sino gestos y mímica, expresión corporal de cada emoción que escojan.	1 hora	<ul style="list-style-type: none"> • Historias prediseñadas • Espacio físico amplio 	<ul style="list-style-type: none"> • Participación activa de los participantes en los talleres
3	Mindfulness	Promover la conciencia plena de los estados emocionales que presenta la persona al momento de realizar sus actividades	<p>Para la aplicación de esta técnica se siguen los siguientes pasos: -</p> <p>Atención al momento presente: Centrarse en el momento presente en lugar de estar pendiente del pasado (rumiaciones) o del futuro (expectativas, deseos y temores) -</p> <p>Apertura a la experiencia: Capacidad de observar la experiencia sin interponer el filtro de las propias creencias. En otras palabras, observar la experiencia como si fuera la primera vez.</p> <p>Aceptación: Se define</p>	1 hora	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Infocus. <p>Hojas, lápices</p>	•

aceptación como, experimentar los eventos plenamente y sin defensas, tal y como son - Dejar pasar: Consiste en desprenderse, desapegarse de algo a lo que nos aferramos.

Para la aplicación de esta técnica se siguen los siguientes pasos: - Atención al momento presente: Centrarse en el momento presente en lugar de estar pendiente del pasado (rumiaciones) o del futuro (expectativas, deseos y temores) - Apertura a la experiencia: Capacidad de observar la experiencia sin interponer el filtro de las propias creencias. En otras palabras, observar la experiencia como si fuera la primera vez. Aceptación: Se define aceptación como, experimentar los eventos plenamente y sin defensas, tal y como son - Dejar pasar: Consiste en desprenderse, desapegarse de algo a lo que nos aferramos.

3 Mindfulness

Promover la conciencia plena de los estados emocionales que presenta la persona al momento de realizarse sus actividades

1 horas

- Computadora
 - Infocus.
- Hojas, lápices
-

3	Mindfulness	Promover la conciencia plena de los estados emocionales que presenta la persona al momento de realizarsus actividades	Para la aplicación de esta técnica se siguen los siguientes pasos: - Atención al momento presente: Centrarse en el momento presente en lugar de estar pendiente del pasado (rumiaciones) o del futuro (expectativas, deseos y temores) - Apertura a la experiencia: Capacidad de observar la experiencia sin interponer el filtro de las propias creencias. En otras palabras, observar la experiencia como si fuera la primera vez. Aceptación: Se define aceptación como, experimentar los eventos plenamente y sin defensas, tal y como son - Dejar pasar: Consiste en desprenderse, desapegarse de algo a lo que nos aferramos.	1 horas	<ul style="list-style-type: none">• Computadora• Infocus.• Hojas, lápices
---	-------------	---	---	---------	---

Una de las características de nuestro yo es procurar atesorar cosas, relaciones, poder, dinero -
 Intención: Es lo que cada persona persigue si practica mindfulness (proponer un objetivo, por ejemplo, que desaparezca la ansiedad)
 - Se realiza de manera practica la técnica donde se someta a la persona a algún evento (imaginario) donde ponga en práctica sus conocimientos

4	Reflexiones finales	Reforzar lo aprendido durante el taller	Se pregunta que le gusto y que aprendió al participante y se recalca los puntos importantes del primer taller	10 minutos	• Computadora Infocus.
---	---------------------	---	---	------------	------------------------

Refuerzo y seguimiento

1	Dinámica: Jugando a responder una acusación.	Desarrollar capacidades de comunicación asertiva, se incluye la improvisación, expresión gestual y creatividad. Logran el reconocimiento de la complejidad emocional en diferentes situaciones.	<p>1.- Formar grupos de 10 personas.</p> <p>2.- Seleccionar a una persona que cuente una historia corta (historias prediseñadas).</p> <p>3.- Juntarse en parejas</p> <p>4.- Escribir (cada participante) en una tarjeta lo que experimentó al escuchar la historia y al reverso lo que piensa que su compañero experimentó.</p> <p>5.- Socializar con los miembros del grupo acerca de lo que escribieron.</p> <p>6.- Reflexionar sobre las propias emociones y cómo percibimos las de los demás.</p>	2 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas, lápices • Historias prediseñadas <p>Espacio físico amplio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación practica (participación activa en el grupo) y teórica (10 preguntas acumulativas)
2	Refuerzo	Promover el aprendizaje en los trabajadores de la empresa eléctrica	Reforzar lo aprendido acerca de la Inteligencia Emocional.	1 hora	Espacio amplio	

CONCLUSIONES

- La fundamentación teórica acerca de la inteligencia emocional, realizada por medio de la consulta de varios documentos digitales confiables y actualizados, permitió analizar la importancia de la IE en el ámbito laboral, esta es un predictor de éxito y desarrollo profesional, además, permite a las empresas mejorar en su productividad. A la vez, en la vida personal la IE permite manejar de forma más eficiente las emociones y con responder a las situaciones de forma más adaptativa.
- La inteligencia emocional permite en los trabajadores de la Empresa Eléctrica en Riobamba manejar y expresar de manera asertiva y efectiva sus emociones que dan lugar a que su comportamiento y pensamiento sean acordes a sí mismos para generar equilibrio y por ende optimizar el desempeño en su trabajo.
- Los trabajadores de la Empresa Eléctrica de Riobamba fueron evaluados con la escala Trait Meta Mood Scale (MMS-24), de las tres dimensiones que se valoran presentaron los siguientes resultados: en la dimensión de Atención el 60% tiene una adecuada atención, el 26% de la población tiene que mejorar su atención y el 14% indica que presta demasiada atención a sus emociones. En la dimensión de Claridad se obtuvo que el 67% de la población presenta una adecuada claridad emocional, el 20% tiene que mejorar su capacidad de claridad emocional y el 13% presenta una excelente claridad emocional. En el componente de Reparación se obtuvo que el 60% de la población presenta un nivel adecuado de reparación emocional, el 32% presenta una excelente reparación emocional, por último, el 8% de la población tiene que mejorar la reparación emocional. Tras la obtención de los resultados se observa que los trabajadores regulan y seleccionan los propios estados emocionales, de esta manera direccionan de forma correcta.

- Se elaboró una propuesta de un plan de mejora para la inteligencia emocional de los trabajadores de la Empresa Eléctrica de Riobamba S.A, en razón de los resultados obtenidos por los trabajadores el presente plan de mejoras se encuentra dirigido a potenciar la IE para un lograr un excelente manejo de las emociones.
- El presente plan de mejoras es aplicable para mejorar la gestión de las emociones en aquellos trabajadores que presentan puntuaciones bajas en alguna de las dimensiones, por lo cual el plan contiene una propuesta adaptable en todos los niveles.

RECOMENDACIONES

- Al examinar los resultados de la IE, en cuanto a sus dimensiones, es importante enseñar a la población a mantener un nivel adecuado de manejo de emociones, lo que les permite paulatinamente tener un excelente manejo de las emociones de esta forma el trato o interacción con las personas y las situaciones que demanden de un autocontrol y una gestión de emociones se lo realicen de forma adecuada o asertiva.
- Generar espacios en donde la expresión de sentimientos y emociones sea el tema principal, esto permite al trabajador descargar tensiones de forma adecuada.

BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, M., Berrocal, E., & Jiménez, M. (2018). Estudio sobre la inteligencia emocional y los factores contextuales en estudiantes de cuarto de educación primaria de la provincia de Granada. *Revista de Investigación Educativa*, 36(1), 141–158. <https://doi.org/10.6018/rie.36.1.281441>
- Alva, Y., & Chávez, J. (2019). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en las empresas del Sector Rotal en el 2019*. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/635413/Alva_RY.pdf?sequence=12&isAllowed=y
- Aragón, K. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*, 6(1), 57–67. <https://doi.org/10.37533/cunsurori.v6i1.41>
- Araujo, M., & Leal, M. (2007). Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(2), 132–147. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188>
- Behar, D. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación* (Rubeira(ed.)). Editorial Shalom 2008. [http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro metodologíainvestigación este.pdf](http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodolog%C3%ADainvestigaci%C3%B3n%20este.pdf)
- Berrocal, P., & Extremera, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*, 19(3), 63–93. <https://www.redalyc.org/pdf/274/27411927005.pdf>
- Bueno, A. (2014). La Inteligencia Emocional: Exposición Teórica De Los Modelos Fundantes. In *Seres y Saberes*. <http://revistas>

ut.edu.co/index.php/SyS/article/view/1816

Carmona, P., Vargas, J., & Rosas, R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapienza Organizacional ISSN: 2(3)*, 53–68. <https://www.studocu.com/co/document/universidad-del-magdalena/psicologia-general/influencia-de-la-inteligencia-emocional-en-el-desempeno-laboral/13925031>

Carrillo, B., & Condo, R. (2016). Inteligencia emocional y ansiedad rasgo-estado en futuros docentes. *Av.Psicol*, 24(2), 175–192. http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2016_2/175.pdf

Cazalla-Luna, N., & Molero, D. (2016). Inteligencia emocional percibida, disposición al optimismo-pesimismo, satisfacción vital y personalidad de docentes en su formación inicial. *Revista de Investigacion Educativa*, 34(1), 241–258. <https://doi.org/10.6018/rie.34.1.220701>

Costa, W. (2013). La inteligencia emocional aplicada en las organizaciones. *Revista Questionar*, 1(1), 83–91. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4751139&info=resumen&idioma=ENG>

Duque, J. (2013). Emociones e inteligencia emocional: Una aproximación a su pertinencia y surgimiento en las organizaciones. *Libre Empresa*, 18, 147–169.

Fernández Berrocal, P., & Extremera Pacheco, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*, 19(3), 63–93. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27411927005>

Fernández, M. (2013). La inteligencia emocional (Emotional intelligence). *Revista de Claseshistoria*, 377, 1–13. <http://www.claseshistoria.com/revista/2013/articulos/dolgopol-comentario-libro.pdf>

- Fernández, P., Extremera, N., & Ramos, N. (2004). *Escala para la evaluación de la expresión, manejo y reconocimiento de emociones* [Archivo PDF]. <https://psicologiaveracruz.files.wordpress.com/2016/02/trait-meta-mood-scale-tmms-24.pdf>
- García, M. (2003). Inteligencia Emocional: Estudiando otras perspectivas. *UMBRAL Revista de Educación, Cultura y Sociedad*, 3(4), 143–148. http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtualdata/publicaciones/umbral/v03_n04/a19.pdf
- Goena, A., & Jaén, M. (2015). *La inteligencia emocional y su impacto en el liderazgo* [Tesis de grado, Universidad Pontificia]. <https://repositorio.rio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4518/1/TFG001308.pdf>
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional* (Primera). Editorial Kairós.
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional V*. Romanvá-AVills. S.A. (ed.); Primera). Editorial Kairos. S.A. <http://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>
- Goleman, D. (2018). *La inteligencia emocional por qué es más importante que el coeficiente intelectual* (P. G. Editorial (ed.); reimpresión).
- Goleman, D., & Cherniss, C. (2005). Inteligencia Emocional en el trabajo. In Jossey-Bass (Ed.), *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Primera). Editorial Kairós, S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *METODOLOGÍA de la investigación* (S. A. D. C. . INTERAMERICANA EDITORES (ed.); Quinta). MCGRAW-HILL.
- Mejía, E., & Parra, J. (2019). *Uso De Dispositivos Móviles Y Ansiedad En*

Estudiantes Del Instituto Tecnológico Superior San Gabriel. Riobamba, 2018
[Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5346/1/UNACH-EC-FCS-PSC-CLIN-2019-0005.pdf>

Mojica, W. (2015). *Análisis de la inteligencia emocional como potencializador de la experiencia de servicio en las empresas del subsector de las telecomunicaciones*. [Tesis de grado, Universidad Militar Nueva Granada]. [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6596/Seminario de grado-Wilmar Mojica Manrique-20150810.pdf?sequence=1](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6596/Seminario%20de%20grado-Wilmar%20Mojica%20Manrique-20150810.pdf?sequence=1)

Moreno, J. (2020). *Inteligencia emocional y agresividad en aspirantes del centro de nivelación académica "pucará", riobamba, 2020*. [Tesis de grado, Universidad Nacional De Chimborazo]. In *Universidad Nacional de Chimborazo*. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7399>

Monje, C. (2011). *Metodología De La Investigación Cuantitativa Y Cualitativa Guía didáctica*. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Nájera, S. (2016). Liderazgo e inteligencia emocional. *INNOVA Research Journal*, 1(1), 19–24. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/4/5>

Ocaña, J., García, A., & Cruz, O. (2019). Propiedades Psicométricas del Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) en Adolescentes de Chiapas, México.

European Scientific Journal ESJ, 15(16), 280–294. <https://doi.org/10.19044/esj.2019.v15n16p280>

Pérez, J., Tuesta, Y., & Quispe, J. (2021). Propiedades psicométricas de la escala de Inteligencia Emocional TMMS-24 en adultos de Lima Metropolitana, 2020. *PSIQUEMAG/ Revista Científica Digital de Psicología*, 9(2), 60–68. <https://doi.org/10.18050/psiquemag.v9i2.2657>

- Pereira, S. (2012). *Nivel De Inteligencia Emocional Y Su Influencia En El Desempeño Laboral (Estudio Realizado Con El Personal De La Empresa Servipuertas S.A. De La Ciudad Quetzaltenango)* [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar]. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Pereira-Sulma.pdf>
- Pineda, E., Alvarado, E., & Canales, F. (1994). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* (segunda ed). organizacion Panamericana de la salud. [http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodologia de la Investigacion Manual para el Desarrollo de Personal de Salud.pdf](http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20Manual%20para%20el%20Desarrollo%20de%20Personal%20de%20Salud.pdf)
- Sinchire, M. (2017). *Síndrome de burnout en médicos del Hospital General Teófilo Dávila de Machala* [Universidad Nacional de Loja]. <http://dspace.unl.edu.ec/handle/123456789/18240>
- Trujillo, M., & Rivas, L. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *INNOVAR, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 9–24. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a01.pdf>
- Yukl, G., Gordon, A., & Taber, T. (2002). Una taxonomía jerárquica del comportamiento del liderazgo: Integrando medio siglo de investigación del comportamiento. *Revista de Liderazgo y Estudios Organizacionales*, 9(1), 15-32.

ANEXOS

Anexo 1. Datos generales del participante



◀ DATOS GENERALES

El presente test se encuentra dirigida al personal que labora en la Empresa Eléctrica de Riobamba, con el objetivo de recabar información para la ejecución del proyecto de tesis.

I. DATOS GENERALES

EDAD				
CARGO QUE EJERCE				
GENERO	Masculino	Femenino	LGTBI	Otros
ESTADO CIVIL	Casado	Soltero	Viudo	Unión Libre
NIVEL DE INSTRUCCIÓN	Básica	Bachiller	Tercer Nivel	Cuarto nivel

Anexo 2. Trait-Meta Mood Scale (MMS-24)-Inteligencia Emocional

INSTRUCCIONES TMMS-24

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase y 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
Nada de Acuerdo	Algo de Acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de Acuerdo	Totalmente de acuerdo

1.	Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2.	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
3.	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4.	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5
5.	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6.	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7.	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8.	Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9.	Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10.	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11.	Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12.	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13.	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5

14.	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15.	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
16.	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17.	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	1	2	3	4	5
18.	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19.	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20.	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21.	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22.	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24.	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Índice de tablas

Tabla 1: <i>Dimensiones de la inteligencia emocional</i>	20
Tabla 2: <i>Puntuaciones del componente atención por género</i>	20
Tabla 3: <i>Puntuaciones del componente claridad por género</i>	21
Tabla 4: <i>Puntuaciones del componente reparación por género</i>	21
Tabla 5: <i>Edades de las participantes</i>	.27
Tabla 6: <i>Género de los participantes</i>	27
Tabla 7: <i>Estado civil de los participantes</i>	28
Tabla 8: <i>Nivel de instrucción de los participantes</i>	.28
Tabla 9: <i>Cargo de los participantes</i>	.29
Tabla 10: <i>Atención emocional de los participantes</i>	29
Tabla 11: <i>Claridad emocional de los participantes</i>	30
Tabla 12: <i>Reparación emocional de los participantes</i>	31
Tabla 13: <i>Taller del plan de mejora para la inteligencia emocional</i>	34

Anexo 4. Índice de figuras

Figura 1: Organigrama de la Empresa Eléctrica
 Riobamba S.A

.....26

