



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

OFICINA DE POSGRADOS

Tema:

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
COLABORADORES DE UNA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Magíster en
Psicología Mención Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional**

Línea de investigación:

DESARROLLO HUMANO Y CAPACIDADES

Autor:

Cintia Estefanía Morales Balseca

Director:

Mg. Jorge Andrés Cruz Silva

Ambato – Ecuador

Agosto - 2023

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE AMBATO
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Tema:

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL

Línea de investigación:

DESARROLLO HUMANO Y CAPACIDADES

Autor:

Morales Balseca Cintia Estefanía

Firmado digitalmente por JORGE
ANDRES CRUZ SILVA
Fecha: 2023.08.29 17:45:38 -05'00'

Jorge Andrés Cruz Silva, Lcdo. PhD.

CALIFICADOR

f. _____

Luis Eduardo Cevallos Terneus, Dr. Mg.

CALIFICADOR

f. _____

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, Lcdo. Mg.

CALIFICADOR

f. _____

Juan Carlos Acosta Teneda, P. PhD.

COORDINADOR DE LA OFICINA DE POSGRADOS

f. _____

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

SECRETARIO GENERAL PUCESA

f. _____

Ambato – Ecuador
Agosto - 2023

f. _____
f. _____
f. _____
f. _____
f. _____



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, **CINTIA ESTEFANÍA MORALES BALSECA** con cedula de ciudadanía No. **0604065391**, autor del trabajo de graduación titulado: "LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL" previa a la obtención del título de Master en Psicología, Mención Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional, auténticos y personales.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 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 de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ambato, agosto 2023



Cintia Estefanía Morales Balseca

CC. 0604065391

DEDICATORIA

A mis padres Napoleón y Rosita, por su amor incondicional y su ejemplo palpable de lucha y perseverancia, la mejor herencia que me pueden entregar.

A mis hermanos Cesar y Francisco por ser mi fuerza y compañía, por hacer mis días más claros con su valiosa presencia y darme dos motivos de felicidad infinita, mis amados sobrinos.

A mi pequeño Miguelito quien con su dulzura y amor me demuestra día a día que los esfuerzos tienen una gran recompensa.

A mis amigas que son el significado real de lealtad y soporte emocional, por sus muestras de cariño incalculable y por extenderme la mano cuando lo he necesitado

AGRADECIMIENTO

A Dios que me ha permitido alcanzar cada uno de mis objetivos, por las bendiciones recibidas y la fortaleza alcanzada en los momentos de debilidad.

A la vida por permitirme disfrutar de los logros perpetrados y construir mis sueños día a día, prestándome los medios necesarios para ver cristalizado todos lo
anhelado.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, por brindar oportunidades de crecimiento personal y profesional, al personal docente y administrativo por ser guía en el proceso académico.

RESUMEN

La inteligencia emocional es clave para manejar nuestras emociones y comportarnos de manera socialmente aceptable. En el ámbito laboral, su aplicación puede mejorar las habilidades sociales, la resolución de conflictos y la satisfacción laboral de los colaboradores. Esta investigación tiene como objetivo diseñar una propuesta de intervención para mejorar la inteligencia emocional de los colaboradores de una empresa pública municipal. Utilizando una encuesta basada en el modelo de BarOn, se evaluaron las capacidades y competencias de la inteligencia emocional, junto con la teoría de los factores de Herzberg para evaluar la satisfacción laboral. Los resultados muestran una relación directa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, lo que sugiere que, si se mejora la primera, la última también mejorará. En resumen, trabajar la inteligencia emocional puede tener beneficios significativos en el ámbito laboral y la satisfacción de los colaboradores.

Palabras clave: inteligencia emocional, satisfacción laboral, empresa pública, higiene.

ABSTRACT

Emotional intelligence is the key to manage emotions and to have a social acceptance. In the workplace, its application can improve social skills, solve conflicts, and get satisfaction of employees. This research aims to design a proposal to improve the emotional intelligence of employees in a city hall. A survey based on the BarOn model was used to assess the capabilities and competencies of emotional intelligence that, together with Herzberg's factor theory, offers real indicators of job satisfaction. The result shows a direct relationship between emotional intelligence and job satisfaction. It suggests that if the first item is improved, the second one will also improve. As a conclusion, working on emotional intelligence can have significant benefits in the workplace and employee satisfaction.

Keywords: emotional intelligence, job satisfaction, public company, hygiene.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA.....	5
1.1. Antecedentes	5
1.2. Inteligencia	5
1.3. Satisfacción laboral	16
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	22
2.1. Diseño de la investigación.....	22
2.2. Población y técnica.....	27
2.3. Caracterización de la organización.....	31
CAPITULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
3.1. Dimensiones de la inteligencia emocional.....	35
3.2. Factores de la satisfacción laboral	39
3.4. Análisis y discusión	42
CONCLUSIONES.....	53
RECOMENDACIONES	54
BIBLIOGRAFÍA	55
ANEXOS	58

INTRODUCCIÓN

La Empresa Pública Municipal se crea con el objetivo de brindar bienes y servicios de primera necesidad a la población, en la práctica de esta dinámica es el estado quien tiene el control sobre la administración de esta organización. El objetivo institucional es obtener rentabilidad, brindando un servicio de calidad que dote a toda la población del recurso solicitado.

El personal operativo y administrativo de la institución es el encargado de controlar, regular y llevar a cabo procesos sistematizados para que la entrega recepción de productos se cumpla de manera exitosa.

En este contexto podemos entender que el personal que labora dentro de la institución interactúa constantemente de manera individual y colectiva con los usuarios y beneficiarios, generando experiencias positivas o negativas al momento de impulsar los procesos ajustados a la empresa, como resultado de todo este proceso tenemos la imagen que se lleva el consumidor final.

Muriel, R. (2021) Goleman menciona que “No es que las habilidades intelectuales y técnicas sean irrelevantes. Ellas son importantes, pero sobre todo como ‘capacidades de umbral’, es decir, que son los requisitos de nivel de entrada para los cargos ejecutivos. Pero mi investigación, junto con otros estudios recientes, muestra claramente que la inteligencia emocional es la condición ‘sine qua non’ del liderazgo. Sin ella, una persona puede tener la mejor formación en el mundo, una mente incisiva y analítica, y una fuente inagotable de ideas inteligentes, pero aun así no será un gran líder.”

La teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman se basa en la idea de que las habilidades emocionales son esenciales para el éxito personal y profesional. Según Goleman, la inteligencia emocional se compone de cinco habilidades clave: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Estas habilidades permiten a las personas reconocer y controlar sus emociones, comprender las emociones de los demás y establecer relaciones efectivas con los

demás. Goleman argumenta que la inteligencia emocional es un factor importante en la vida laboral y personal, y que puede ser desarrollada a lo largo del tiempo.

Por otro lado, el modelo de inteligencia emocional de BarOn se enfoca en la evaluación y medición de la inteligencia emocional. BarOn identificó cinco áreas clave de habilidades emocionales: conciencia emocional, regulación emocional, autonomía emocional, habilidades sociales y capacidad de adaptación. El inventario de inteligencia emocional de BarOn es una herramienta de evaluación que mide estas habilidades y proporciona información sobre cómo una persona puede mejorar su inteligencia emocional.

La satisfacción laboral es un concepto importante en la psicología del trabajo y las organizaciones. La teoría de la satisfacción laboral de Herzberg propone que hay dos tipos de factores que influyen en la satisfacción laboral: los factores higiénicos y los factores motivadores. Los factores higiénicos incluyen las condiciones de trabajo, la remuneración y las políticas de la organización, y son importantes para evitar la insatisfacción laboral. Los factores motivadores, como la autonomía, el logro y el reconocimiento, son importantes para generar satisfacción laboral y motivación.

La inteligencia emocional y la satisfacción laboral están relacionadas de varias maneras. Las personas con habilidades emocionales desarrolladas suelen tener más éxito en el trabajo, ya que son capaces de controlar sus emociones, establecer relaciones efectivas y resolver conflictos. Además, la inteligencia emocional puede influir en la forma en que las personas perciben su trabajo y en su capacidad para encontrar satisfacción en él. Las personas con habilidades emocionales desarrolladas pueden ser más capaces de manejar el estrés y las demandas del trabajo, y de encontrar sentido y propósito en su trabajo. En resumen, la inteligencia emocional es una habilidad importante para el éxito y la satisfacción en el trabajo.

Es por ello que la presente investigación se refiere a: ¿Cómo mejorar la inteligencia emocional para aumentar la satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Pública Municipal?

Dentro del estudio lo que se anhela es la obtener información que responda la hipótesis planteada: El diseño de una propuesta de intervención mejorara el desarrollo de la inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa pública municipal.

El objetivo general de la investigación es diseñar una propuesta de intervención para mejorar el desarrollo de la inteligencia emocional en los colaboradores de la Empresa Pública Municipal.

Los objetivos específicos de la investigación son: Construir la fundamentación teórica sobre la inteligencia emocional y satisfacción laboral. Diagnosticar el nivel de inteligencia emocional y su incidencia con la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Pública Municipal. Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los colaboradores. Validar la propuesta de intervención en los colaboradores de la Empresa Pública Municipal.

Es importante el estudio de inteligencia emocional dentro de la empresa para analizar aspectos positivos y negativos que se presentan a diario y cuáles son los problemas a los que se exponen los colaboradores, para de esta manera determinar los factores que pueden favorecer para que el colaborador eleve los niveles de satisfacción laboral y de esta manera los procesos operativos y administrativos sean exitosos.

En el capítulo I se define los epígrafes generales respecto a la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, las ponencias de autores que tratan del tema, sus concepciones teóricas, asumiendo un punto de vista conceptual donde se identifiquen los antecedentes de investigaciones anteriores, así como también la metodología utilizada en otras investigaciones.

En el capítulo II se manifiesta la metodología usada, el porqué de su empleo, y el aporte que brindan los modelos teóricos citados, así como también los métodos, técnicas e instrumentos a utilizarse.

En el capítulo III se analizó los resultados obtenidos, considerando que el alcance de la investigación es descriptivo, ya que se observa el estado actual de la empresa

a nivel de la inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa pública.

El trabajo de investigación es importante para conocer la percepción que tiene el personal operativo y administrativo de la empresa pública acerca de la importancia de la inteligencia emocional y cómo manejarla, y su influencia en los niveles de satisfacción laboral que presenta el capital humano a la hora de desarrollar su trabajo y sobre todo cumplir los objetivos planteados por la organización.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1. Antecedentes

Durante los últimos años el concepto de inteligencia emocional ha llegado prácticamente a todos los rincones de nuestro planeta, su propagación se ha llevado a cabo de diferentes maneras, existen diversos programas de aprendizaje social y emocional.

El mundo empresarial no ha sido la excepción, ya que ha encontrado en la inteligencia emocional una herramienta inestimable para comprender la productividad laboral de los colaboradores.

Aspectos como el autocontrol, el entusiasmo, la empatía, la perseverancia y la capacidad para motivarse a uno mismo, son algunas de las habilidades que pueden venir configuradas en nuestro equipaje genético, las experiencias propias del individuo desde la infancia hasta la edad adulta marcan el comportamiento del individuo en el marco laboral, sin embargo la evidencia respaldada por abundantes investigaciones demuestra que las habilidades emocionales son susceptibles de aprenderse y perfeccionarse a lo largo de la vida, utilizando métodos adecuados y guía especializada de profesionales expertos en el tema.

1.2. Inteligencia

Sánchez, D, (2016) menciona que “La inteligencia es una capacidad global con la que el individuo tiende a entender y enfrentar el medio ambiente que lo rodea. Concibe a la inteligencia como global, multideterminada y multifacética. Refiere además que no es una habilidad total, sino que se determina de acuerdo a circunstancias y condiciones” (p. 15).

La inteligencia es la capacidad por la cual las personas adoptan diferentes maneras de responder ante las circunstancias de la vida, que dependerá de las experiencias y las características individuales.

Inteligencia emocional

Merino Gómez, (2018) menciona que la literatura sobre gestión, e incluso el sentido común, sugieren que la inteligencia emocional es el resultado de una mezcla de habilidades aprendidas y de talentos naturales. Es, en parte, predisposición genética; en parte, experiencia vital y en parte, el resultado de algunas viejas lecciones. La inteligencia emocional se muestra en distintos grados, en distintos líderes y los directivos la aplican como una pericia variable. Utilizadas con sabiduría y con pasión, estas habilidades estimulan un rendimiento superior en los líderes, en su gente y en sus empresas; aplicada con ingenuidad y con malicia, puede paralizar a los líderes o ser una herramienta de manipulación para quienes la utilizan con el fin de obtener un beneficio personal. (p. 16)

Es difícil correlacionar a los rasgos de personalidad que definen si se obtendrá una inteligencia emocional acorde a las necesidades de la empresa, sin embargo, es importante tomarlos en cuenta como características individuales que sin duda favorecerán a un mejor rendimiento en el ámbito laboral.

Antecedentes de la inteligencia emocional

Sánchez, (2016) revoluciona en los años 70 el concepto tradicional de inteligencia, basándose en el análisis de que el Coeficiente intelectual de una persona puede predecir el éxito académico, sin embargo, este no asegura satisfacción a nivel familiar o laboral. McClelland, (1973). En 1983 Gardner presenta su modelo de inteligencias que las divide en siete tipos, de las cuales se resalta la importancia de dos que hasta el momento no habían sido mencionadas la inteligencia interpersonal y la intrapersonal. Pretendiendo avanzar en el análisis de los antecedentes de la inteligencia emocional profundizaremos las aportaciones de diferentes científicos para entender de manera adecuada la inteligencia humana. David McClelland, profesor de psicología de la Universidad de Harvard inicio su estudio en los años 60 enfocado hacia determinar cuál es la característica que determina el éxito profesional y de esta manera buenos resultados en las funciones encargadas, en este estudio el autor pretende comprobar cuáles son las competencias personales que garantizaran un desempeño superior.

En 1983, Gardner, pone de manifiesto siete tipos de inteligencias:

- Verbal
- Lógico Matemática
- Espacial
- Cenestésica
- Musical
- Interpersonal o social
- Intrapersonal

Dentro de esta denominación encontramos dos tipos de inteligencias que posteriormente vendrían a ser la base para el desarrollo del concepto de inteligencia emocional, la inteligencia interpersonal y la intrapersonal. La primera se define como la capacidad de comprender a los demás, que los motiva, como actúan, como se relacionan y como cooperar satisfactoriamente con ellos. Cuando hablamos de la segunda se define como la capacidad de formarse una idea rigurosa y verídica de uno mismo y ser capaz de usar esa idea para operar de manera efectiva en la vida. (BarOn, 1997; Mayer y Salovey, 1990).

Desarrollo del concepto de inteligencia emocional

Sanchez, (2016) menciona que la primera descripción de inteligencia emocional se desarrolló en 1990, Peter Salovey y John Mayer definen a la inteligencia emocional como la capacidad de razonar acerca de las emociones para mejorar el pensamiento, es decir desarrollar la capacidad de percibir con precisión las emociones para regularlas reflexivamente con el fin de promover crecimiento emocional e intelectual de uno mismo y de los demás. En el año 1995 Daniel Goleman psicólogo y periodista revoluciona el concepto de inteligencia emocional dando relevancia a este indicador por encima del coeficiente intelectual para alcanzar el éxito personal y profesional. Hace relevancia en que no todas las personas logran manejar de la misma manera sus emociones, hay quienes son sumamente diestros en gobernar su propia ansiedad, pero en cambio no pueden apaciguar los trastornos emocionales ajenos.

Es de conocimiento general que el cerebro es plástico y se halla sometido a un continuo proceso de aprendizaje. Goleman, (1999). En 1990 Mayer y Salovey tomando como base las inteligencias múltiples de Gardner desarrollan cinco dimensiones para la inteligencia emocional: autorregulación, motivación de uno mismo, comprensión de las emociones de los demás y gestión de las relaciones.

El psicólogo Mihalyi Csikszentmihalyi en 1996 introduce un término que daría gran relevancia en la obra de Goleman que catapultó el concepto de inteligencia emocional, *fluir*, definido como el estado en el que la persona se halla completamente concentrada en su propio placer y disfrute a través de una actividad, el tiempo y las acciones junto con las acciones y el pensamiento avanzan rápidamente sin pausa. Para esto el ser humano hace uso de sus destrezas y habilidades al límite. La calidad de vida de las personas mejorara si a este estado de *flow* le añadimos objetivos claros, retroalimentación inmediata, capacidades a la altura de las oportunidades de acción, en la cotidianidad.

El profesor Leroux en 1999 investiga el origen de las emociones humanas y refiere que forman parte de complejos sistemas neurológicos que los seres humanos desarrollamos para sobrevivir, dentro de sus hallazgos habla acerca de los circuitos neurales del cerebro de la que la emoción procede al pensamiento y explica porque los procesos de raciocinio que se dan en el neocórtex, la parte más joven del cerebro en la historia evolutiva del hombre, van muchas veces a la saga o e contra de los impulsos de la amígdala, el corazón de la parte arcaica del cerebro. Como conclusión las emociones se originan en el cerebro a nivel mucho mas profundo que los sentimientos conscientes.

Goleman, completa su estudio, definiendo y operativizando la inteligencia emocional aplicada al ámbito organizacional, basándose en investigaciones previas, interpela la importancia de las emociones en la vida personal y profesional de los individuos que nos ayuda a convivir con la dualidad razón y emoción, mente y corazón. Menciona además como el éxito profesional está determinado por dimensiones y competencias emocionales desarrolladas a lo largo de la vida, definiendo así a la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer nuestros

propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones en nosotros mismo y en nuestras relaciones. Goleman, (1996).

Una competencia es un rasgo personal o un conjunto de hábitos que llevan a un desempeño laboral superior o más eficaz o, por decirlo de otro modo, una habilidad que aumenta el valor económico del esfuerzo que una persona realiza en el mundo laboral. – Inteligencia practica: una combinación de destreza y experiencia. Así pues, a parte del CI, son nuestras habilidades prácticas y las capacidades técnicas que podamos dominar serán las que determinarán nuestro desempeño cotidiano.

La competencia emocional esa descrita como la capacidad que tiene una persona para expresar libremente sus emociones, buscando el alcance de un nivel determinado del logro emocional. Se determina como una competencia que puede ser aprendida y entrenada, y representa la habilidad de una persona para interactuar de forma constructiva con otras, basada en la conciencia de si mismo, la motivación, el autocontrol, la empatía y la capacidad de relación, lo que fundamenta el reconocimiento de las emociones individuales y como estas afectan a las demás personas, dando como resultado la capacidad de mantener un control emocional.

Finalmente podemos decir que todos los autores contribuyen con aspectos básicos que fundamentan la base teórica para el desarrollo del concepto de inteligencia emocional, entiendo que esta habilidad emocional es imprescindible y de total trascendencia para todos los individuos que quieran desarrollar esta herramienta para mejorar su calidad de vida.

Modelos de inteligencia emocional

Para construir la base teórica de este apartado basamos nuestro estudio en lo indicado en la investigación realizada por la revista digital del centro del profesorado acerca de la inteligencia emocional y sus principales modelos que menciona en su estudio lo detallado a continuación.

Fernandez, (2010) a partir de la literatura, se ha realizado una revisión de los principales modelos sobre inteligencia emocional. Éstos se han clasificado en

modelos mixtos, modelos de habilidades y otros modelos que complementan a ambos.

Modelos mixtos

Entre los principales autores se encuentran Goleman (1995) y Bar-On (1997). Éstos incluyen rasgos de personalidad como el control del impulso, la motivación, la tolerancia a la frustración, el manejo del estrés, la ansiedad, el asertividad, la confianza y/o la persistencia.

Modelo de Goleman

Goleman establece la existencia de un Cociente Emocional (CE) que no se opone al Cociente Intelectual (CI) clásico, sino que ambos se complementan. Este complemento se manifiesta en las interrelaciones que se producen. Un ejemplo se puede observar entre las comparaciones de un individuo con un alto cociente intelectual, pero con poca capacidad de trabajo y otro individuo con un cociente intelectual medio y con alta capacidad de trabajo. Ambos pueden llegar al mismo fin, ya que ambos términos se complementan (p. 46-47).

Los componentes que constituyen la IE según Goleman (1995) son:

- Conciencia de uno mismo (Self-awareness). - es la conciencia que se tiene de los propios estados internos, los recursos e intuiciones.
- Autorregulación (Self-management). - es el control de nuestros estados, impulsos y recursos internos.
- Motivación. - García V., (2012) manifiesta que la motivación es lo que impulsa al individuo a realizar una determinada actividad o a responder con un comportamiento u otro ante una situación concreta. La motivación laboral será la fuerza que estimule al trabajador para conseguir satisfacer sus propias necesidades y alcanzar unos objetivos a través del desarrollo de su trabajo.
- Empatía. - Para López, (2014) la empatía es la capacidad de comprender los sentimientos y emociones de los demás, basada en el reconocimiento del otro como

similar. Es una habilidad indispensable para los seres humanos, teniendo en cuenta que toda nuestra vida transcurre en contextos sociales complejos. Esta naturaleza social hace que el reconocimiento y la comprensión de los estados mentales de los demás, así como la capacidad de compartir esos estados mentales y responder a ellos de modo adecuado, sean tanto o más importantes que la capacidad de comprender y responder adecuadamente a los contextos naturales no sociales.

- **Habilidades sociales.** - Paez, (2018) sostiene que el estudio de las habilidades sociales ha experimentado un notable auge en los últimos años. Las experiencias cotidianas indican que se invierte mucho tiempo en la interacción social, las habilidades necesarias para para ese intercambio es importante para tener relaciones positivas con los demás y para tener un bienestar personal en general. Las habilidades sociales, también conocida como competencia social, representan un área compleja dentro de la conducta humana (Myles y Simpson, 2001, Myles 2003), cualquier persona en mayor o menor medida podría determinar cuando alguien se comporta de manera socialmente habilidosa o no en una situación dada.

Modelo de Bar-On. On Emotional

Ugarriza, (2003) explica que Bar-On define la inteligencia emocional como “un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influye en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del medio”, considera que este tipo específico de inteligencia difiere de la inteligencia cognitiva en varios aspectos como por ejemplo, sostienen que la inteligencia cognitiva se desarrolla más o menos hasta los diecisiete años de edad, en tanto que la inteligencia emocional puede modificarse a través de la vida. El trabajo de BarOn es una continuación y expansión del trabajo de otros estudiosos de la materia, pero su propuesta se ha desarrollado independientemente de las propuestas teóricas de dichos investigadores. Sin embargo, su contribución en el campo de la Inteligencia Emocional, es haber definido el constructor y los componentes conceptuales (p.13).

El modelo está compuesto por diversos aspectos: componente intrapersonal, componente interpersonal, componente del estado de ánimo en general, componentes de adaptabilidad, componentes del manejo del estrés y, componente del estado de ánimo en general.

- Componente intrapersonal (CIA). - Área que reúne los siguientes componentes: comprensión emocional de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia.

Comprensión emocional de sí mismo (CM). - La habilidad para percatarse y comprender nuestros sentimientos y emociones, diferenciarlos y conocer el porqué de éstos.

Asertividad (AS). - La habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás y defender nuestros derechos de una manera no destructiva.

Autoconcepto (AC). - La habilidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando nuestros aspectos positivos y negativos, así como también nuestras limitaciones y posibilidades.

Autorrealización (AR). - La habilidad para realizar lo que realmente podemos, queremos y disfrutamos de hacerlo.

Independencia (IN). - Es la habilidad para autodirigirse, sentirse seguro de sí mismo en nuestros pensamientos, acciones y ser independientes emocionalmente para tomar nuestras decisiones.

- Componente interpersonal (CIE). - Área que reúne los siguientes componentes: empatía, responsabilidad social y relación interpersonal.

Empatía (EM). - La habilidad de percatarse, comprender y apreciar los sentimientos de los demás.

Relaciones interpersonales (RI). - La habilidad para establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias que son caracterizadas por una cercanía emocional e intimidad.

Responsabilidad social (RS). - La habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, contribuye y es un miembro constructivo del grupo social.

Componente de adaptabilidad. - (CAD). - Área que reúne los siguientes componentes: prueba de la realidad, flexibilidad y solución de problemas.

Solución de problemas (SP). - La habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas.

Prueba de la realidad (PR). - La habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en la realidad existe (lo objetivo).

Flexibilidad (FL). - La habilidad para realizar un ajuste adecuado de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes.

- **Componente del manejo del estrés (CME).** - Área que reúne los siguientes componentes: tolerancia al estrés y control de los impulsos.

Tolerancia al estrés (TE). - La habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones sin “desmoronarse”, enfrentando activa y positivamente el estrés.

Control de los impulsos (CI). - La habilidad para resistir o postergar un impulso o tentaciones para actuar y controlar nuestras emociones.

- **Componente del estado de ánimo en general (CAG).** - Área que reúne los siguientes componentes:

Felicidad (FE). - La habilidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros y para divertirse y expresar sentimientos positivos.

Optimismo (OP). - La habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva, a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos.

Modelos de habilidades

García M., (2010) menciona que son los que fundamentan el constructor de inteligencia emocional en habilidades para el procesamiento de la información emocional. En este sentido, estos modelos no incluyen componentes de factores de personalidad, siendo el más relevante de estos modelos el de Salovey y Mayer (1990). Éstos postulan la existencia de una serie de habilidades cognitivas o destrezas de los lóbulos prefrontales del neocórtex para percibir, evaluar, expresar, manejar y autorregular las emociones de un modo inteligente y adaptado al logro del bienestar, a partir de las normas sociales y los valores éticos.

- **El modelo de Salovey y Mayer**

El modelo ha sido reformulado en sucesivas ocasiones desde que, en el 1990, Salovey y Mayer introdujeran la empatía como componente. En 1997 y en 2000, los autores realizan sus nuevas aportaciones, que han logrado una mejora del modelo hasta consolidarlo como uno de los modelos más utilizados y por ende, uno de los más populares.

Las habilidades incluidas en el modelo son las siguientes:

- **Percepción emocional:** Habilidad para identificar las emociones en sí mismo y en los demás a través de la expresión facial y de otros elementos como la voz o la expresividad corporal.
- **Facilitación emocional del pensamiento:** Capacidad para relacionar las emociones con otras sensaciones como el sabor y olor o, usar la emoción para facilitar el razonamiento. En este sentido, las emociones pueden priorizar, dirigir o redirigir al pensamiento, proyectando la atención hacia la información más importante. Por otro lado, la felicidad facilita el razonamiento inductivo y la creatividad.

- **Compresión emocional:** Habilidad para resolver los problemas e identificar qué emociones son semejantes.
- **Dirección emocional:** Compresión de las implicaciones que tienen los actos sociales en las emociones y regulación de las emociones en uno mismo y en los demás.
- **Regulación reflexiva de las emociones para promover el crecimiento personal:** Habilidad para estar abierto a los sentimientos ya sean positivos o negativos.

De esta manera el autor conceptualiza las habilidades internas individuales que posee cada ser humano y debe potenciar para mejorar la calidad de vida (p. 46-47).

La inteligencia emocional y la empresa

La inteligencia emocional es un término que cada vez toma más fuerza en el ámbito empresarial, es por ello que las empresas cada vez buscan perfiles profesionales capaces de identificar y gestionar sus emociones propias y las colectivas, tomando en cuenta las habilidades sociales y sin dejar de lado la capacidad de adaptación a las circunstancias que se presenten.

La inteligencia emocional en la empresa es una competencia cada vez más valorada, numerosos estudios han demostrado que una de las competencias fundamentales a la hora de conseguir el éxito profesional es la inteligencia emocional, con la forma actual de hacer negocios en mercados cada vez más globalizados y competitivos, las organizaciones buscan que los colaboradores no estén únicamente preparados técnicamente para desempeñar las funciones cotidianas sino que posean características individuales como empatía, adaptabilidad, capacidad de resolución de conflictos, etc.

El perfil emocional de los colaboradores y directivos de la organización es indispensable ya que de este dependerá la consecución de los objetivos de la empresa, asegurando en el bloque de trabajo características como: mejor

capacidad de negociación, liderazgo y trabajo en equipo, resolución de conflictos internos y externos, mejor capacidad comunicativa, clima organizacional, productividad y rentabilidad.

La gestión de recursos humanos debe prestar vital importancia de esta característica en la selección de personal, tanto atrayendo líderes emocionalmente inteligentes como asegurando su estadia dentro de la organización reforzando programas de cultura y cambio organizacional relacionadas con la inteligencia emocional de todo el equipo de trabajo.

1.3. Satisfacción laboral

La definición de satisfacción laboral ha sido debatida a lo largo de su historia. Muchos de los investigadores han definido la satisfacción laboral como una reacción emocional al trabajo (Cranny et al., 1992; Locke, 1969; Spector, 1997). Cranny y colegas afirman que 'es un acuerdo general de que la satisfacción laborales una reacción afectiva (es decir, emocional) a un trabajo que resulta de la responsabilidad del titular comparación de los resultados reales con los que son deseados (esperados, merecidos, etc.)'. Locke (1969; p. 316) definió la satisfacción laboral como 'el estado emocional placentero resultante de la valoración del trabajo de uno como logro facilitar la realización de su trabajo valores'. Aunque la satisfacción laboral suele ser descrita como una respuesta afectiva, por lo general es medido como una valoración evaluativa del trabajo actitudes en comparación con las actitudes internas de un individuo o estándares externos (Fisher, 2000; Niklas y Dormann, 2005; Pekrun y Frese, 1992).

Caballero, (2002) menciona que Robbins coincide con Weinert a la hora de definir la satisfacción en el puesto, centrándose básicamente, al igual que el anterior, en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo, definiéndola "como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él" (p. 2).

Definición de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral se presenta como el grado de percepción que tiene el colaborador acerca de su puesto de trabajo, ya sea positiva o negativa, esta dependerá de diversos factores ya sean estas motivaciones a propios del contexto laboral.

La satisfacción laboral se define como el grado en que a los empleados les gusta su trabajo (Fritzsche y Parrish, 2005), existiendo aún escaso consenso en torno a si la misma involucra exclusivamente procesos emocionales o, también, cognitivos (Brief y Weiss, 2002). En efecto, y mientras que algunos autores como Fisher (2000) indican que la satisfacción laboral representa una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo como un todo, otros, como Weiss (2002), la definen como un juicio evaluativo positivo o negativo que el individuo realiza de su situación de trabajo. Desde una óptica más integrada, otros referentes, como Brief (1998), consideran que la satisfacción laboral emerge tanto de procesos emocionales como cognitivos, a través de los cuales el sujeto evalúa su experiencia en el trabajo.

Como sostienen Thompson y Phua (2012), una manera de abordar este interrogante consiste en pensar a la satisfacción laboral en términos de dos categorías conceptualmente distintas. Por un lado, se encuentra la satisfacción laboral cognitiva (cognitive job satisfaction), la cual surge como resultado de un proceso de evaluación más consciente de las características del trabajo y de su comparación con un standard cognitivo (Moorman, 1993). Por el otro, está la llamada satisfacción laboral afectiva (affective job satisfaction), la cual constituye un constructo unidimensional y es representativa de una respuesta emocional positiva del empleado hacia el trabajo como un todo (Spector, 1997). (Lucas, 2018 p. 4)

Determinantes de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es determinante para la productividad de una organización, razón por la cual entender los factores de dependencia es indispensable para cuidar la satisfacción de los colaboradores.

La satisfacción laboral se relaciona a la actividad de gestión del potencial humano y se convierte en un referente de los estándares del clima organizacional. (Palma, 2006). Factores como el descanso y la luz optimizan la productividad, estos entre varios factores más que determinan la satisfacción en el trabajo.

Por otro lado, Velásquez (1982 en Palma, 2006) afirma que la satisfacción laboral está en función no sólo de lo que gana por su situación laboral, sino también de donde él está situado respecto a su nivel de aspiraciones; afirma también que cuando el ambiente ofrece pocas posibilidades para la satisfacción de las necesidades, este tipo de personas serán las menos felices. También halló que ambos géneros tenían actitudes parecidas frente al puesto de trabajo y hacia la empresa. Afirmando también que, a mayor grado de instrucción alcanzado por un empleado, éstos puntúan más alto y por ende logran mayor satisfacción, y a menor grado de instrucción tienden a tener puntajes bajos.

Los empleados prestan especial atención al ambiente laboral procurando siempre el bienestar personal sin dejar de lado a las facilidades para realizar un buen trabajo. Seleccionan los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. El tener compañeros que brinden amistad y respaldo son determinantes en la satisfacción laboral. El salario no es un factor decisivo, (Robbins, 1998 en Atalaya, 1999). Según Maslow 1943 (en Palma, 2006), el ser humano este guiado por una serie de necesidades jerarquizadas que deben ser suplidas, ya que de estas dependerá el actuar del individuo, entendiendo que si las necesidades fueron satisfechas de manera positiva el ser humano generará mayor complacencia y esto se traducirá en un mejor nivel de ejecución de las actividades.

Teorías de la satisfacción laboral

Existe una serie de teorías planteadas por la psicología, muchos psicólogos han desarrollado sus propias teorías, sin embargo, para fines de la investigación se ha determinado las siguientes teorías:

Teoría de higiene – motivacional

Esta teoría fue planteada por Herzberg, Máuser y Snyderman (1968 en Atalaya,1999), indicaron que la satisfacción es consecuencia de un óptimo estado motivacional; producto de la interacción de factores higiénicos o preventivos y de factores estrictamente motivacionales.

Los factores higiénicos o preventivos se refieren al contexto en el trabajo, probablemente no aumenten la satisfacción, pero si causan insatisfacción, nos referimos a aspectos como las condiciones y comodidad en el trabajo, políticas de la empresa, relaciones interpersonales, salario, estabilidad laboral. Los factores motivacionales hacen mención al contenido del puesto del empleado, hablamos del desarrollo de la carrera, reconocimiento, trabajo creativo, responsabilidad, promoción o ascenso y la utilización de habilidades personales que crean a su vez fuertes niveles motivacionales y dan como resultado buen desempeño. Esta teoría nos permite analizar la importancia de los aspectos que causan satisfacción e insatisfacción, los primeros nos ayudan a elevar los niveles de satisfacción mientras que la ausencia de los otros factores causara insatisfacción.

Teoría de la discrepancia

Esta teoría fue planteada por Locke (1984 en Palma, 2006), en esta teoría los valores del colaborador juegan un papel muy importante ya que la percepción de la satisfacción laboral se basará en la congruencia que exista entre los valores y las necesidades que serán evaluadas por el trabajador al contrastar sus necesidades y jerarquía de valores y lo que ofrece el trabajo en sus diferentes aspectos y la consecución de los mismos. En conclusión, podemos decir que la satisfacción laboral es un producto del análisis entre lo que el colaborador quiere de su trabajo y lo que obtiene.

Teoría del procesamiento de la información social

Planteada por Scamink (1977 en Palma, 2006), en esta teoría juega un papel muy importante el medio social en el cual se desarrolló el colaborador, del cual adquirió actitudes, conductas y creencias, esto sumado a la influencia de las creencias de

los compañeros de trabajo, la estructura de atención al medio y la interpretación de indicadores propios del sistema laboral hacen que el individuo procese esta información y evalúe los componentes afectivos del ambiente laboral. Producto de todo este análisis se generará en si la satisfacción laboral.

Teoría en eventos situacionales

Sustentada por Quarstein, MacAfee y Glassman (1992 en Atalaya, 1999) quienes refieren que la satisfacción laboral está determinada por dos factores que son: las características propias del sistema laboral y los eventos situacionales. De acuerdo con el primer factor según los autores entendemos que hay influencias externas e internas que rigen nuestro comportamiento, y cuando hablamos del segundo factor entendemos que la evolución previa de puesto, estabilidad o permanencia en el puesto, costo o dificultad para el cambio de trabajo, capacidad de respuestas emocionales son indicadores importantes al momento de general un estado de satisfacción en el trabajo.

Tabla 1*Comparativa de las teorías de satisfacción laboral*

TEORÍA DE HIGIENE – MOTIVACIONAL	TEORÍA DE LA DISCREPANCIA	TEORÍA DEL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN SOCIAL	TEORÍA DE EVENTOS SITUACIONALES
<ul style="list-style-type: none"> ◇ Factores higiénicos o preventivos ◇ Factores estrictamente motivacionales 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ Valores laborales 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ Percepciones y evaluaciones de componentes afectivos del ambiente laboral 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ Características percibidas de la situación laboral ◇ Los eventos situacionales
<p>Los factores intrínsecos o higiénicos son los que van a elevar la satisfacción, mientras que la ausencia de los factores extrínsecos causará insatisfacción.</p>	<p>Lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mientras menor sea la diferencia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será su satisfacción</p>	<p>La satisfacción laboral es el resultado del procesamiento de información del propio sujeto en relación a su trabajo</p>	<p>La dificultad para controlar las respuestas emocionales da lugar a reacciones emocionales que derivan de un estado de satisfacción hacia el trabajo</p>

Fuente: elaboración propia

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Diseño de la investigación

El diseño de investigación se refiere al plan general o estrategia que se utiliza para abordar una pregunta de investigación. Este plan establece el tipo de datos que se recopilarán, cómo se recopilarán y cómo se analizarán. En la investigación científica, el diseño de investigación es crucial para garantizar que se puedan obtener respuestas válidas y confiables a las preguntas de investigación.

Existen varios tipos de diseños de investigación utilizados en la investigación científica. A continuación, se describen algunos de los más comunes junto con algunas referencias de ayuda:

Diseño experimental: Este diseño implica la manipulación de una o más variables independientes para observar su efecto en una o más variables dependientes. Este diseño se utiliza comúnmente en las ciencias naturales y sociales. (Shadish, Cook & Campbell, 2002)

Diseño cuasi-experimental: Este diseño es similar al experimental, pero no hay asignación aleatoria de los participantes a los grupos. En su lugar, los grupos se forman en función de alguna característica preexistente. Este diseño se utiliza cuando no es posible realizar un experimento controlado completo debido a limitaciones éticas o prácticas. (Trochim, 2006)

Diseño correlacional: Este diseño se utiliza para examinar la relación entre dos o más variables. Este diseño es útil para la predicción y la identificación de relaciones entre variables. (Cohen et al., 2013)

Diseño de estudio de caso: Este diseño se utiliza para examinar a profundidad un caso específico o un conjunto de casos. Se recopilan datos a través de diversas fuentes, como entrevistas, observaciones y documentos. Este diseño se utiliza comúnmente en la investigación en ciencias sociales y de la salud. (Yin, 2018)

Diseño de investigación cualitativo: Este diseño se utiliza para comprender los fenómenos en su contexto natural. Se recopilan datos a través de diversas fuentes,

como entrevistas, observaciones y documentos. Se utilizan técnicas de análisis de datos cualitativos para examinar los datos recopilados. Este diseño se utiliza comúnmente en ciencias sociales, educación y salud. (Denzin & Lincoln, 2011)

La presente disertación tiene un diseño no experimental, puesto que su objetivo principal fue realizar resultado el análisis de la relación que existe entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Pública Municipal. De igual manera, tiene un tipo de investigación transaccional descriptivo puesto que no se manipuló ninguna variable, únicamente se recopiló información a partir de la aplicación de una encuesta de inteligencia emocional.

Tipo de investigación

El tipo de investigación utilizada es descriptiva porque se analiza el comportamiento o estado de las variables identificadas de estudio existentes en la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de la Empresa Pública Municipal, esto permitirá formular estrategias para solucionar los problemas. La información nos permitirá saber la situación del fenómeno a estudiarse relativo al problema de investigación.

La investigación descriptiva se utiliza para describir y analizar las características de un fenómeno o población específica. Este tipo de investigación no busca establecer relaciones causales entre variables, sino simplemente proporcionar una descripción detallada de las características de interés. Algunos de los beneficios de la investigación descriptiva incluyen la capacidad de obtener una comprensión más profunda del fenómeno de interés y la posibilidad de obtener información valiosa para el desarrollo de intervenciones y políticas.

Entre las técnicas utilizadas en la investigación descriptiva, se encuentran las encuestas, las entrevistas, la observación y el análisis de documentos. Estas técnicas permiten a los investigadores recopilar datos de diversas fuentes y en diferentes contextos, lo que les brinda una visión más completa del fenómeno de interés.

Enfoque de investigación

Hay varios tipos de enfoques de investigación utilizados en la investigación científica. A continuación, se describen algunos de los más comunes junto con algunas referencias de ayuda:

Enfoque experimental: Este enfoque se utiliza para examinar la relación de causa y efecto entre dos o más variables. Se manipula una o más variables independientes y se mide el efecto sobre una o más variables dependientes. El enfoque experimental es común en las ciencias naturales y sociales. (Campbell & Stanley, 2015)

Enfoque cuasi-experimental: Este enfoque es similar al experimental, pero no hay asignación aleatoria de los participantes a los grupos. En su lugar, los grupos se forman en función de alguna característica preexistente. Este enfoque se utiliza cuando no es posible realizar un experimento controlado completo debido a limitaciones éticas o prácticas. (Cook & Campbell, 2015)

Enfoque correlacional: Este enfoque se utiliza para determinar si existe una relación entre dos o más variables. Se mide la relación entre las variables, pero no se manipulan. Este enfoque se utiliza comúnmente en las ciencias sociales y psicológicas. (Cohen et al., 2013)

Enfoque de estudio de caso: Este enfoque se utiliza para examinar a profundidad un caso específico o un conjunto de casos. Se recopilan datos a través de diversas fuentes, como entrevistas, observaciones y documentos. Este enfoque se utiliza comúnmente en la investigación en ciencias sociales y de la salud. (Yin, 2018)

Enfoque de investigación cualitativo: Este enfoque se enfoca en comprender los fenómenos en su contexto natural. Se recopilan datos a través de diversas fuentes, como entrevistas, observaciones y documentos. Se utilizan técnicas de análisis de datos cualitativos para examinar los datos recopilados. Este enfoque se utiliza comúnmente en ciencias sociales, educación y salud. (Denzin & Lincoln, 2011)

Tipo de disertación

El tipo de disertación es proyecto producto debido a que es un trabajo de investigación tipo práctico, que tiene como resultado de la relación que existe entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Pública Municipal. Además, con los resultados obtenidos se realizó el diseño de propuesta de un plan de intervención, el cual plantea sugerencias de medidas de acción que la empresa puede tomar para mejorar la satisfacción laboral a través de un adecuado manejo de la inteligencia emocional.

Alcance de la investigación

La disertación tiene un alcance descriptivo, debido a que se relata el estado actual de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa pública, a partir de esto, surge la propuesta de intervención en inteligencia emocional que va dirigida a 70 servidores, divididos en personal administrativo y de servicio.

El alcance de la investigación se refiere al tamaño y la extensión del estudio. Puede ser de dos tipos: alcance amplio o alcance limitado. El alcance amplio implica estudiar un tema en su totalidad, mientras que el alcance limitado se enfoca en una parte específica del tema.

Existen dos enfoques principales de investigación: enfoque cuantitativo y enfoque cualitativo. A continuación, describiré cada uno de ellos y cómo se utilizan en la investigación científica.

Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo se enfoca en la medición y análisis de datos numéricos. Este enfoque se basa en la recopilación de datos a través de instrumentos estandarizados, como encuestas y cuestionarios, y el análisis estadístico de los mismos. Se utiliza para investigar relaciones causales entre variables y para medir la magnitud de estas relaciones.

El enfoque cuantitativo es muy útil en la investigación científica, ya que permite medir de manera precisa y objetiva los fenómenos que se están estudiando. Este

enfoque también permite la generalización de los resultados a una población más amplia.

Enfoque cualitativo

Hay varios tipos de enfoques de investigación utilizados en la investigación científica. A continuación, se describen algunos de los más comunes junto con algunas referencias de ayuda:

Enfoque experimental: Este enfoque se utiliza para examinar la relación de causa y efecto entre dos o más variables. Se manipula una o más variables independientes y se mide el efecto sobre una o más variables dependientes. El enfoque experimental es común en las ciencias naturales y sociales. (Campbell & Stanley, 2015)

Enfoque cuasi-experimental: Este enfoque es similar al experimental, pero no hay asignación aleatoria de los participantes a los grupos. En su lugar, los grupos se forman en función de alguna característica preexistente. Este enfoque se utiliza cuando no es posible realizar un experimento controlado completo debido a limitaciones éticas o prácticas. (Cook & Campbell, 2015)

Enfoque correlacional: Este enfoque se utiliza para determinar si existe una relación entre dos o más variables. Se mide la relación entre las variables, pero no se manipulan. Este enfoque se utiliza comúnmente en las ciencias sociales y psicológicas. (Cohen et al., 2013)

Enfoque de estudio de caso: Este enfoque se utiliza para examinar a profundidad un caso específico o un conjunto de casos. Se recopilan datos a través de diversas fuentes, como entrevistas, observaciones y documentos. Este enfoque se utiliza comúnmente en la investigación en ciencias sociales y de la salud. (Yin, 2018)

Enfoque de investigación cualitativo: Este enfoque se enfoca en comprender los fenómenos en su contexto natural. Se recopilan datos a través de diversas fuentes, como entrevistas, observaciones y documentos. Se utilizan técnicas de análisis de

datos cualitativos para examinar los datos recopilados. Este enfoque se utiliza comúnmente en ciencias sociales, educación y salud. (Denzin & Lincoln, 2011)

El enfoque cualitativo se enfoca en la recopilación y análisis de datos no numéricos, como entrevistas, observaciones y documentos. Este enfoque se utiliza para explorar y comprender fenómenos complejos y para identificar patrones y temas emergentes en los datos.

El enfoque cualitativo es muy útil en la investigación científica, ya que permite explorar y comprender los fenómenos en su contexto natural y de manera más profunda. Además, este enfoque permite la identificación de nuevos temas y patrones que pueden no haber sido considerados previamente.

El enfoque de investigación cuantitativo y cualitativo se pueden utilizar de manera complementaria en un mismo estudio, lo que se conoce como enfoque mixto. Esto permite obtener una comprensión más completa y profunda de los fenómenos que se están estudiando.

2.2. Población y técnica

Población y muestra

La encuesta se aplicó al total del personal de la Empresa Pública Municipal, que existen actualmente laborando en la institución cuya cantidad es de 72, dato proporcionado por la Dirección de Talento Humano de la empresa, actualizado a la fecha; ya que el conjunto de elementos que se quiere investigar es similar del grupo de las personas existentes en dicha empresa. Las cuales comprende:

Personal directivo

- 1 Gerente General
- 3 Directores Departamentales
 - Gestión Administrativa
 - Gestión Financiera
 - Gestión de Comercialización

- 1 Asesor Jurídico

Personal administrativo

- 4 Secretarias
- 1 Recepcionista
- 2 Analistas de Talento Humano
- 1 Analista de Compras Publicas
- 1 Asistente de Compras Publicas
- 1 Analista de Comercialización
- 1 Asistente de Catastro
- 1 Asistente Administrativo
- 1 Asistente de Administración de Bienes
- 1 Analista de Recaudación
- 1 Asistente de Recaudación
- 1 Tesorero
- 1 Analista de Proyectos
- 1 Analista de Seguridad y Salud Ocupacional
- 1 Analista de Tecnologías de la Información
- 1 Analista de Comunicación
- 1 Asistente Contable
- 1 Contadora
- 1 Ingeniero Civil
- 1 Conserje

Personal operativo

- 3 Choferes
- 1 Auxiliar de Mantenimiento
- 3 Supervisores de Plataforma
- 10 Inspectores de Plataforma
- 3 Inspectores de Recaudación
- 10 Recaudadores /Insp. de Servicios Municipales

- 13 Trabajadores de Aseo Y Limpieza

Técnica de investigación

Encuesta

La herramienta utilizada en la investigación, está basada en la encuesta el modelo de BarOn sobre inteligencia emocional.

Para evaluar la inteligencia emocional se utilizó el BarOn ICE: NA. En personas adultas, este inventario mide diversas habilidades y competencias que constituyen las características centrales de la inteligencia emocional. La encuesta tiene 6 escalas: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés, estado de ánimo en general e Impresión positiva.

Este instrumento cuenta con propiedades psicométricas satisfactorias, se realizaron estudios sobre tres tipos de confiabilidad: consistencia interna, media de las correlaciones íter-ítem y el error estándar de medición/predicción. La consistencia interna fue medida por el alfa de Cronbach, cuyo índice oscila entre .60 y .80 para casi todas las escalas.

Instrumento de investigación

Los instrumentos de investigación son herramientas que se utilizan para recopilar datos y obtener información sobre el fenómeno que se está investigando. Existen diferentes tipos de instrumentos de investigación, cada uno con sus propias características y beneficios.

Algunos de los instrumentos de investigación más utilizados en la investigación científica incluyen:

Cuestionarios: Los cuestionarios son un método comúnmente utilizado para recopilar datos en estudios de investigación. Los cuestionarios pueden ser administrados en papel o en línea, y pueden ser estructurados o no estructurados. Los cuestionarios estructurados suelen incluir preguntas cerradas con opciones de respuesta predefinidas, mientras que los cuestionarios no estructurados pueden

incluir preguntas abiertas que permiten al encuestado responder con mayor libertad.

Entrevistas: Las entrevistas son otra técnica comúnmente utilizada en la investigación científica. Las entrevistas pueden ser estructuradas, en las que las preguntas son predefinidas, o no estructuradas, en las que el entrevistador tiene más libertad para formular preguntas adicionales. Las entrevistas pueden ser individuales o grupales y pueden ser realizadas en persona o a través de medios tecnológicos como el teléfono o videoconferencia.

Observación: La observación es un método utilizado para recopilar datos sobre comportamientos y eventos en un entorno natural. Los investigadores pueden observar el comportamiento de los participantes en un entorno controlado o en un entorno natural.

Pruebas estandarizadas: Las pruebas estandarizadas son instrumentos de medición utilizados para evaluar habilidades específicas, como la lectura, la matemática, la memoria y la inteligencia. Estas pruebas son estandarizadas en cuanto a su contenido y procedimiento, lo que significa que todos los participantes reciben la misma prueba en las mismas condiciones.

Análisis de documentos: El análisis de documentos implica examinar documentos y registros para recopilar información sobre el fenómeno de investigación. Los documentos pueden incluir registros médicos, registros de empleo y otros tipos de documentos oficiales.

Cada instrumento de investigación tiene sus propias ventajas y desventajas, y los investigadores deben elegir el instrumento adecuado para su estudio en función del objetivo de la investigación y las características de la población y el fenómeno de interés.

Cuestionario

Muñoz, (2003) El cuestionario es un instrumento muy popular como recurso de investigación. Es de las formas más comunes que se usan en la investigación para obtener datos y levantar información de manera precisa y eficaz.

Encuesta de inteligencia emocional:

La inteligencia emocional se manifiesta en diferentes grados en distintos líderes, y los directivos la aplican de manera variable. Cuando se utiliza con sabiduría y pasión, estas habilidades fomentan un rendimiento superior tanto en los líderes como en su personal y sus empresas. Sin embargo, cuando se utiliza de manera ingenua o maliciosa, puede paralizar a los líderes o convertirse en una herramienta de manipulación utilizada por aquellos que buscan obtener beneficios personales.

2.3. Caracterización de la organización

Quienes somos

La EP-EMMPA, es una empresa pública reconocida a nivel nacional por la prestación de servicios de mercadeo y comercialización de productos agrícolas, cumplirá estándares de calidad y eficiencia. Con talento humano, encaminado a conseguir el bienestar de sus clientes y usuarios competitivos con ética y mística de crecimiento institucional.

Visión

Garantizar una óptima comercialización de productores agrícolas, facilitando justas y transparentes transacciones de negocios entre los actores del proceso de comercialización, para satisfacer las expectativas de productores, comerciantes y consumidores.

Justificación

La Empresa Pública Municipal es una organización que difícilmente va a lograr la consecución de sus objetivos sin la colaboración de diversos agentes, es por ello que la gerencia debe buscar la manera de adecuar e implementar instrumentos, programas y actividades que contribuyan al buen manejo de la inteligencia emocional de los colaboradores, para así alcanzar un buen nivel de satisfacción laboral que determine la eficiencia y eficacia del personal de la empresa.

Actualmente, los colaboradores de la Empresa Pública Municipal indican que las esferas intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, estado de ánimo en general e impresión positiva, son trabajadas de manera parcial, lo que evidencia la necesidad de mejorar esta herramienta útil para mejorar la satisfacción laboral de los servidores de la empresa. Luego de haber llevado a cabo el análisis de la situación actual de la empresa se ha detectado que las actitudes que requieren ser desarrolladas por parte del personal operativo y administrativo estas comprenden: el control de sus emociones, adaptación al cambio, trabajo en equipo, la retroalimentación constructiva, sin embargo, esto no quiere decir que las demás actitudes que comprenden un buen manejo de la inteligencia emocional no requieran ser fortalecidas.

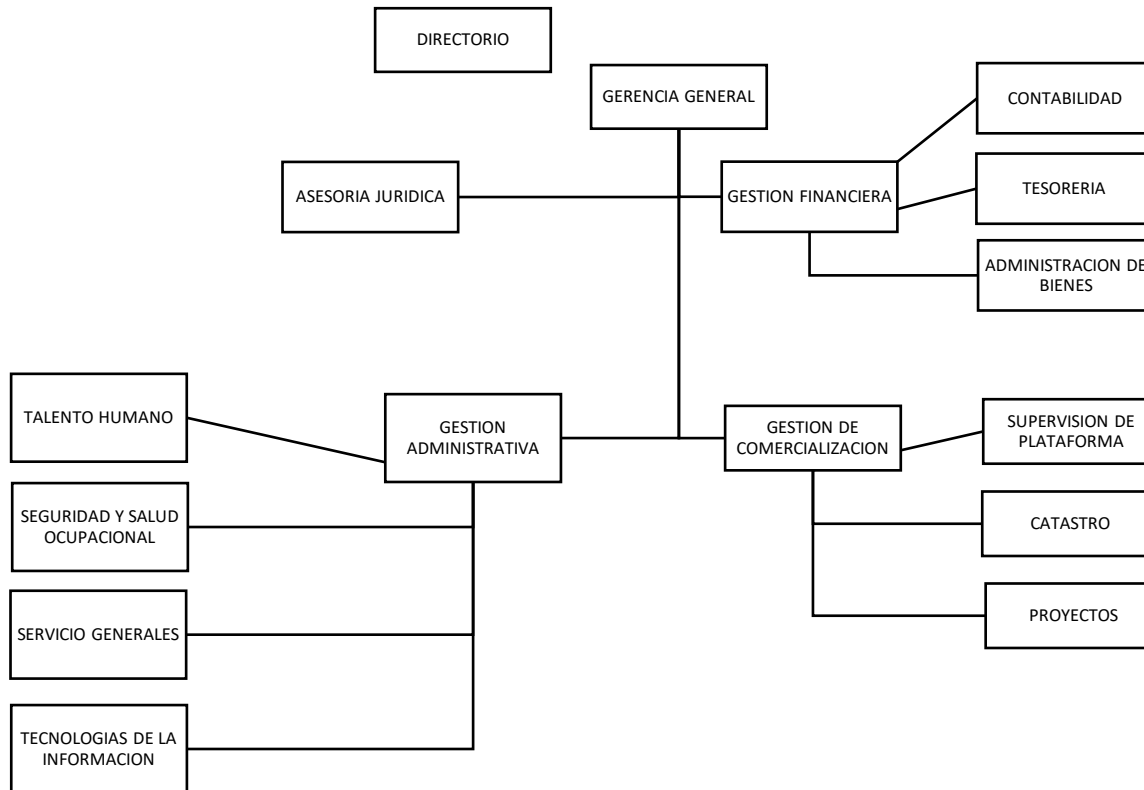
Con la presentación de la propuesta de intervención para mejorar la inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa pública, se pretende alcanzar un mejor desempeño individual y grupal de los servidores hacia la empresa y las actividades asignadas, pues se conoce que un empleado motivado es más productivo, ya que es capaz de generar nuevas ideas y transmitir las a sus superiores, logrando de esta forma mejorar sus condiciones de trabajo.

Para la Empresa Pública Municipal la presentación de la propuesta de intervención para mejorar la inteligencia emocional de los colaboradores permitirá convertirse en una organización más productiva y sólida, mejorando la imagen para el cliente interno y externo. Los colaboradores que puedan hacer uso de esta herramienta psicológica de manera adecuada se encontraran aptos para el cumplimiento óptimo de sus funciones, lo que se verá traducido en personal competente para cada

puesto de trabajo, pues la permanencia permite mayor conocimiento de las actividades que desarrolla cada persona, logrando reducir errores y disminución de retrasos en la producción.

Gráfico 1.

Organigrama de los miembros del directorio de la EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MERCADO DE PRODUCTORES AGRÍCOLAS “SAN PEDRO DE RIOBAMBA”



CAPITULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Dimensiones de la inteligencia emocional

Tabla 2.

Intrapersonal

	COMPRESIÓN	IMPORTANCIA	COMO ME SIENTO	RESPECTO	PENSAMIENTO	SENTIMIENTOS	DARSE CUENTA
1	0,00	4,23	1,41	1,41	1,41	1,41	4,23
2	18,31	15,49	33,80	9,86	15,49	12,68	14,08
4	59,15	52,11	38,03	40,85	50,70	53,52	53,52
5	22,54	28,17	26,76	47,89	32,39	32,39	28,17
TOTAL	100	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Fuente: elaboración propia

Del 100% de los encuestados se determina que el 59,15% es muy bueno para comprender como se siente la gente, no así el 18,31% que no considera que esto sea importante. Para poder entender a las personas que nos rodean debe importarnos lo que les sucede, es así que el 52,11% concuerda con este apartado y el 15,49% no. Poder expresar como me siento facilita la comprensión, basado en ello el 64,79% concuerda plenamente, sin embargo, el 33,80% está en desacuerdo. El respeto a las demás personas es importante así lo considera el 88,74% de las personas y solo un 9,86% no concuerda con lo mencionado. Pensar bien de todas las personas resultaría muy complicado sin embargo es necesario para facilitar una convivencia armónica, el 83,09% está de acuerdo y el 15,49% no lo ve tan necesario. Ser empático con las personas es importante para mejorar la dinámica social, percibir cuando alguien se siente herido o darnos cuenta cuando un amigo esta triste con algunas de las condiciones que favorecen este proceso el 53,52% de los encuestados así lo afirman, no de acuerdo con ello el 12,68% y el 14,08%.

Tabla 3.*Interpersonal*

	SOY FELIZ.	SEGURIDAD	NO ME SIENTO MUY FELIZ.	ME SIENTO BIEN CONMIGO MISMO (A).	ME GUSTA MI CUERPO.
1	1,41	4,23	15,49	4,23	1,41
2	23,94	19,72	19,72	12,68	21,13
4	40,85	39,44	36,62	52,11	36,62
5	33,80	36,62	28,17	30,99	40,85
TOTAL	100	100,00	100,00	100,00	100,00

Fuente: elaboración propia

Del 100% de encuestados el 74,65% es feliz y el 23,94% no. La seguridad en uno mismo es una herramienta indispensable, el 76.06% está de acuerdo y el 19.72% no lo considera así. El 52,11% afirma sentirse bien consigo mismo, mientras que el 12,68% está en desacuerdo con ello. Al 77,47% le gusta su cuerpo y se siente feliz con ellos, mientras que al 21,13% no, lo que hace que no se sienta muy feliz.

Tabla 4.*Adaptabilidad*

	ME GUSTAN TODAS LAS PERSONAS QUE CONOZCO.	COMPRESIÓN	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	HAGO AMIGOS FÁCILMENTE.	SOY BUENO (A) RESOLVIENDO O PROBLEMAS.
1	1,41	2,82	5,63	5,63	1,41
2	33,80	12,68	12,68	15,49	19,72
4	42,25	49,30	57,75	49,30	46,48
5	22,54	35,21	23,94	29,58	32,39
TOTAL	100	100,00	100,00	100,00	100,00

Fuente: elaboración propia

Del 100% de encuestas realizadas al 42.25% le gustan todas las personas que conoce, mientras que al 33,80% no, la comprensión de las otras personas es importante para el 49,30% de personas, no así para el 12,68%. Resolver conflictos es el proceso que favorece a mejorar la interacción y disminuir los problemas así lo ve el 57,75% de los encuestados, mientras el 12,68% no lo cree necesario. Tener la capacidad de socializar y hacer amigos fácilmente mejora la dinámica social del individuo con su entorno concuerdan con lo mencionado el 78,88% de los encuestados, mientras el 15,49% está en desacuerdo. El 32.39% de los

encuestados está totalmente de acuerdo en que es bueno resolviendo problemas, mientras el 19,72% cree no tener esta capacidad.

Tabla 5.

Manejo del estrés

	Calma	Malestar	Esperar	Molestar
1	2,82	4,23	1,41	4,23
2	25,35	21,13	25,35	19,72
4	42,25	49,30	52,11	46,48
5	29,58	25,35	21,13	29,58
TOTAL	100	100,00	100,00	100,00

Fuente: elaboración propia

Del 100% de los encuestados el 71,83% refiere que puede mantener la calma cuando está molesto, no así el 25,35%. La cantidad de tiempo que demoro en molestarme con una persona dependerá mucho de la forma en que lo haga, poder controlar este indicador resulta bastante complicado así lo ve el 49,30% de los encuestados, mientras que el 21,13% está en desacuerdo. Esperar un turno es difícil para el 52,11% de los encuestados mientras que el 25,35% lo hace sin problema. Actuar sin pensar es uno de los indicadores que trae consecuencias sin embargo el 46,48% de las personas lo hace, mientras que el 19,72 no.

Tabla 6.

Estado de ánimo en general

	Malestar	Comunicación	Pelea	Describir sentimientos	Me molesto fácilmente.	Demoro en molestarme.
1	9,86	1,41	9,86	4,23	4,23	9,86
2	14,08	23,94	29,58	19,72	23,94	9,86
4	50,70	47,89	46,48	56,34	45,07	50,70
5	25,35	26,76	14,08	19,72	26,76	29,58
TOTAL	100	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Fuente: elaboración propia

Del 100% de los encuestados el 50,70% refiere molestarse por cualquier cosa mientras que el 14,08% no lo hace, así también el 47,89% puede hablar fácilmente sobre sus sentimientos y el 23,94% no lo hace. El 46,48% de las personas pelea

con la gente, mientras que el 29,58% decide no hacerlo. Describir los sentimientos es una capacidad que solo el 56,34% de las personas lo han hecho, mientras que el 19,72% de las personas no. Tener la capacidad de no molestarse con las cosas que suceden es una característica que el 50,70% de las personas han desarrollado, en comparación al 45,07% de las personas que señalan molestarse fácilmente.

Tabla 7.

Impresión positiva

	Acti vida des	Tener amigos es important e.	Res oluc ión	Resp uesta s	Decir la verdad	Agra do	El mej or	Divi erte n	Me agradan mis amigos.	No tengo días malos.	Res oluci ón
1	1,41	0,00	2,82	4,23	2,82	1,41	1,41	2,82	7,04	2,82	5,63
2	15,49	19,72	22,54	16,90	9,86	19,72	16,90	21,13	19,72	21,13	11,27
4	52,11	52,11	47,89	64,79	56,34	54,93	54,93	46,48	42,25	40,85	47,89
5	30,99	28,17	26,76	14,08	30,99	23,94	26,76	29,58	30,99	35,21	35,21
TOTAL	100	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Fuente: elaboración propia

Del 100% de personas encuestadas el 52,11% piensa que las cosas que hace salen bien, así como el mismo porcentaje opina que tener amigos es importante, el 47,89 de las personas no se dan por vencidas en un problema hasta que lo resuelven y el 64,79% puede dar respuestas favorables a preguntas difíciles, el 56,34% opinan que hay que decir siempre la verdad mientras que el 9,86% no esta de acuerdo con este apartado.

El 54,93% piensa que es agradable hacer cosas por los demás, mientras que el 19,72% difiere de este indicador. El 81,69% piensa que es el mejor en todo lo que hace, y el 16,90% no siente esa seguridad. El 46,48% de los encuestados se divierte en compañía de amigos y el 42,25% le agrada cada uno de ellos, mientras que el 21,13% no le divierte compartir este tiempo y el 19,72% no le agradan sus amigos. El 76,06% no tiene días malos, y el 21,13% acepta los días malos en su vida. Aun cuando los días sean difíciles no se dan por vencidos el 83,1% de los encuestados, mientras que el 11,27% no cumple este indicador.

3.2. Factores de la satisfacción laboral

Tabla 8.

Factores de higiene

	Relaciones jefes	Relación compañeros	Buenas condiciones	Segurid ad	Prestig io	Trabajo positivo
1	1,41	0,00	8,45	9,86	5,63	7,04
2	21,13	23,94	21,13	14,08	18,31	11,27
4	43,66	56,34	47,89	54,93	47,89	57,75
5	33,80	19,72	22,54	21,13	28,17	23,94
TOT AL	100	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Fuente: elaboración propia

Del 100% de los encuestados el 77,46% refiere tener buenas relaciones con los jefes mientras el 21,13% está en desacuerdo con este apartado, para el 76,06% las relaciones con los compañeros son las mejores mientras que para el 23,94% no. Las condiciones laborales son importantes para el buen desempeño de los trabajadores el 70,43% está de acuerdo mientras el 21,13% no lo considera así. La seguridad en el trabajo está acorde a las necesidades de los colaboradores un 21,13% está totalmente de acuerdo, el 54,93% está de acuerdo y el 14,08% está en desacuerdo. El 76,06% considera que el prestigio de la institución es bueno, mientras que el 18,31% no está de acuerdo. El 57,75% considera que el trabajo es positivo para las actividades, no así el 11,27% quienes no están de acuerdo.

Tabla 9.

Factores motivacionales

	Responsabilidad	Satisfacción personal	Reconocimiento	Ascensos	Motivación
1	8,45	5,63	4,23	8,45	14,08
2	12,68	11,27	19,72	14,08	12,68
4	52,11	56,34	50,70	52,11	47,89
5	26,76	26,76	25,35	25,35	25,35
TOTAL	100	100,00	100,00	100,00	100,00

Fuente: elaboración propia

Del 100% de los encuestados el 78,87% considera que la responsabilidad es muy importante en el trabajo, mientras el 12,68% está en desacuerdo. Sentir satisfacción personal al realizar un trabajo es indispensable para el ser humano el 83,1% esta totalmente de acuerdo mientras que el 19,72% no está de acuerdo. El 76,05%

refiere que existe reconocimiento profesional en el ámbito laboral y el 19,72% está en desacuerdo. Tener la posibilidad de ascender en los puestos de trabajo resulta importante para los colaboradores, en su mayoría confirman que si, en cuanto a la motivación los encuestados están de acuerdo que los jefes están pendientes de las actividades.

Comprobación de la hipótesis

Después del análisis de resultados se realizará la correlación de variables de la hipótesis alternativa (H1) que dice: El diseño de una propuesta de intervención mejorará el desarrollo de la inteligencia emocional en los colaboradores de la Empresa Pública Municipal. Para lo cual realizamos la correlación de Spearman:

Tabla 10.
Correlaciones

Correlaciones									
	INTRAPERSONAL	INTERPERSONAL	ADAPTABILIDAD	MANEJO DE ESTRÉS	ESTADO DE ÁNIMO	IMPRESIÓN POSITIVA	FACTOR DE HIGIENE	FACTOR MOTIVACIÓN	
Rho de Spearman	DIMENSIÓN INTRAPERSONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,958**	,934**	,885**	,859**	,912**	
		Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000	
		N	71	71	71	71	71	71	
	DIMENSIÓN INTERPERSONAL	Coeficiente de correlación	,958**	1,000	,929**	,936**	,910**	,925**	
		Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,000	,000	
		N	71	71	71	71	71	71	
	DIMENSIÓN ADAPTABILIDAD	Coeficiente de correlación	,934**	,929**	1,000	,940**	,906**	,974**	
		Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,000	,000	
		N	71	71	71	71	71	71	
	DIMENSIÓN MANEJO DE ESTRÉS	Coeficiente de correlación	,885**	,936**	,940**	1,000	,959**	,963**	
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000	,000	
		N	71	71	71	71	71	71	
	DIMENSIÓN ESTADO DE ÁNIMO	Coeficiente de correlación	,859**	,910**	,906**	,959**	1,000	,927**	
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000		,000	
		N	71	71	71	71	71	71	
	DIMENSIÓN DE IMPRESIÓN POSITIVA	Coeficiente de correlación	,912**	,925**	,974**	,963**	,927**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000		
		N	71	71	71	71	71	71	
	DIMENSIÓN FACTOR DE HIGIENE	Coeficiente de correlación	,867**	,904**	,921**	,957**	,976**	,945**	
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
		N	71	71	71	71	71	71	
	DIMENSIÓN DE MOTIVACIÓN	Coeficiente de correlación	,887**	,901**	,943**	,957**	,953**	,967**	
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
		N	71	71	71	71	71	71	
	** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).								

Fuente: elaboración propia

3.4. Análisis y discusión

Se relacionó las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral obteniendo los siguientes resultados:

En la relación existente entre la dimensión intrapersonal y los factores de motivación existe una significancia menor a 0,05 por lo que existe correlación positiva fuerte, el coeficiente más alto es de ,887", se puede interpretar como una relación directa entre la manera en que la persona se ve y siente hacia sí mismo y su percepción del clima laboral.

En la relación existente entre la dimensión interpersonal y los factores de higiene existe una significancia menor a 0,05 por lo que existe correlación positiva fuerte, el coeficiente más alto es de ,904", podemos entender que aspectos propios del ser humano como la percepción de sí mismo influyen directamente en las relaciones con los compañeros de trabajo.

En la relación existente entre la dimensión adaptabilidad y los factores de motivación existe una significancia menor a 0,05 por lo que existe correlación positiva fuerte, el coeficiente más alto es de ,943", aspectos como la forma en la que percibimos el medio ambiente y resolvemos los problemas que se nos presentan están directamente relacionados con la satisfacción en el ámbito laboral.

En la relación existente entre el manejo de estrés y los factores de motivación existe una significancia menor a 0,05 por lo que existe correlación positiva fuerte, el coeficiente más alto es de ,957" relacionado con los factores de higiene, así también existe el mismo coeficiente de ,957" en la correlación de los factores motivacionales, por lo tanto, se puede interpretar que existe una relación directa entre la forma en que manejamos el estrés en el ámbito laboral y su repercusión en la estabilidad emocional de los trabajadores.

En la relación existente entre la dimensión estado de ánimo y los factores de higiene existe una significancia menor a 0,05 por lo que existe correlación positiva fuerte, el coeficiente más alto es de ,976", en este apartado entendemos que los

sentimientos y las emociones juegan un papel importante en la forma que percibimos el ambiente y actuamos en el trabajo.

En la relación existente entre la dimensión de impresión positiva y los factores de motivación existe una significancia menor a 0,05 por lo que existe correlación positiva fuerte, el coeficiente más alto es de ,967", en este punto la forma de percibir el medio ambiente está directamente relacionada con la forma de responder a los aspectos laborales que se presentan.

Propuesta de intervención

Tema:

Diseño de una propuesta de intervención para mejorar el desarrollo de la inteligencia emocional en los colaboradores de la Empresa Pública Municipal.

Objetivos

Objetivo general

Plantear estrategias de desarrollo de la inteligencia emocional para los colaboradores de la empresa pública municipal.

Objetivos específicos

Concientizar permanentemente a los miembros de la organización la importancia de la inteligencia emocional y su incidencia en la consecución de los objetivos empresariales.

Proponer las estrategias necesarias para contribuir al mejoramiento de la inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa pública municipal

Acompañar el fortalecimiento del desempeño laboral de los colaboradores a través de un adecuado manejo de la inteligencia emocional para optimizar las condiciones de trabajo de los empleados y al mismo tiempo contribuir con el cumplimiento de los objetivos de producción planteados por la gerencia.

Para el cumplimiento de los objetivos de la propuesta se ha planteado el siguiente plan operativo, dividido en fases, cada una de ellas especifica metas, actividades, recursos y tiempo:

Plan Operativo

Tabla 11.

Modelo operativo: Gestión informativa

FASE	OBJETIVOS	ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE	TIEMPO	EVALUACIÓN
Gestión informativa	Concientizar permanentemente a los miembros de la organización la importancia de la inteligencia emocional y su incidencia en la consecución de los objetivos empresariales.	Información sobre el proceso de motivación hacia los colaboradores	Humanos: ◇ Gerente ◇ Departamento de recursos humanos Materiales: ◇ Sala de reuniones ◇ Proyector ◇ Impresora	Jefe de recursos humanos	2 días	◇ Examinar la efectividad de la reunión utilizando los criterios establecidos. Considera factores como la participación y compromiso de los asistentes, su nivel de comprensión de la propuesta presentada y su disposición para implementar las actividades.
		Jornadas informativas a los miembros de la organización ◇ Trabajo en equipo ◇ Intercambio de ideas	Humanos: ◇ Gerente ◇ Departamento de recursos humanos ◇ Personal administrativo y operativo Materiales: ◇ Materiales de oficina ◇ Guías documentales	Jefe de recurso humanos Equipo de recursos humanos	2 días	◇ Utilizando herramientas como encuestas y entrevistas

Fuente: elaboración propia

FASE I. Gestión Informativa

Objetivo: Concientizar permanentemente a los miembros de la organización la importancia de la inteligencia emocional y su incidencia en la consecución de los objetivos empresariales.

Actividad 1: Información sobre el proceso de motivación hacia los colaboradores.

Previo a la ejecución de esta actividad, se realizará la entrega por parte de la investigadora el presente documento a la empresa pública municipal, posteriormente se mantendrá una reunión del nivel gerencial con el departamento de recursos humanos para la socialización del presente, que seguirá este orden:

- Saludo de bienvenida por parte del gerente
- Presentación de la propuesta entregada
- Explicación de las actividades a ejecutarse
- Despedida

Actividad 2: Jornadas de socialización a los miembros de la organización

- En el desarrollo de esta actividad informativa a los miembros de la organización se realizará la socialización de la siguiente manera:
- Lectura sobre la importancia de un buen manejo de la inteligencia emocional
- Socialización de la misión y visión de la empresa
- Trabajo en equipo para plantear inquietudes
- Intercambio de ideas entre los participantes
- Compromiso de las autoridades para mejorar esta herramienta en sus colaboradores
- Despedida

Tabla 12.

Modelo operativo: estrategias para manejar la inteligencia emocional

FASE	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	RECURSOS	RESPONSABLE	TIEMPO	EVALUACION
Estrategias para manejar inteligencia emocional	Proponer las estrategias necesarias para contribuir al mejoramiento de la inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa pública municipal	Formación personal	Humanos: <ul style="list-style-type: none"> ◇ Gerente ◇ Departamento de recursos humanos Materiales: <ul style="list-style-type: none"> ◇ Aplicativo Power Point ◇ Material didáctico ◇ Videos reflexivos ◇ Actividades lúdicas 	Jefe de recursos humanos	Cada 6 meses	<ul style="list-style-type: none"> ◇ Recopilar datos durante el taller y las actividades grupales: Utilizar diferentes métodos para recopilar datos durante las sesiones. Puedes utilizar observación directa, cuestionarios de retroalimentación, registros de participación y comentarios de los colaboradores para obtener información cuantitativa y cualitativa. ◇ Evaluar la efectividad del taller: Examinar cómo se desarrolló el taller en relación con los criterios de evaluación establecidos. Considera la participación de los colaboradores, la calidad de las actividades vivenciales y participativas, la facilitación del profesional especializado y la adecuación a las necesidades e intereses individuales y grupales.
		Actividades grupales	Humanos: <ul style="list-style-type: none"> ◇ Gerente ◇ Departamento de recursos humanos Materiales: <ul style="list-style-type: none"> ◇ Personal administrativo y operativo 	Jefe de recurso humanos	2 veces al año	
		◇ Eventos sociales, culturales y deportivos		Equipo de recursos humanos		
		Incentivos	Materiales: <ul style="list-style-type: none"> ◇ Salas de reuniones ◇ Complejo deportivo 			
		◇ Reconocimientos				

Fuente: elaboración propia

Fase II. Estrategias para manejar inteligencia emocional

Formación personal

Objetivo: Proponer las estrategias necesarias para contribuir al mejoramiento de la inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa pública municipal

Taller:

El nivel gerencial debe hacer posible la realización de un taller enfocado en la Inteligencia emocional ya que constituye una herramienta eficaz a través de la cual se puede aplicar una metodología vivencial y participativa, donde cada colaborador tiene un espacio para captar información y conocimiento, reflexionar sobre los temas tratados, compartiendo ideas con los demás compañeros, y además plantear temas de discusión y reflexión.

Para un correcto desarrollo del taller se debe tomar en cuenta:

- El taller debe ser manejado por un profesional especializado, con conocimientos en inteligencia emocional.
- Debe seguir una metodología vivencial, utilizando material lúdico que permita auto – observación y reflexión.
- Se buscará adoptarse a las necesidades de la empresa, y tomar muy en cuenta los intereses individuales y grupales de cada uno de los colaboradores.

Actividades grupales:

- Esta técnica se debe poner en práctica cuando se requiera tratar temas de interés para todo el equipo de trabajo y descubran situaciones en las que algunos miembros son más abiertos que otros y exista la preocupación por la falta de participación de algunos colaboradores.
- Desarrollar conceptos básicos de inteligencia emocional que permitan mejorar el ambiente laboral, considerando siempre las emociones de los colaboradores.

- Concientizar al nivel gerencial sobre la influencia de los estados emocionales en la ejecución de las tareas y en el cumplimiento de sus propios objetivos y los de sus colaboradores.
- Reflexionar sobre la relevancia de la empatía al momento de tomar decisiones que involucran a los colaboradores.
- Sensibilizar a los jefes sobre la importancia de emplear en su dirección habilidades sociales que permitan mejorar tanto las relaciones como la comunicación con sus colaboradores.

Tabla 13.*Modelo Operativo: Consolidación de la propuesta*

FASE	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	RECURSOS	RESPONSABLE	TIEMPO	EVALUACION
Consolidación de la propuesta	Fortalecer el desempeño laboral de los colaboradores a través de un adecuado manejo de la inteligencia emocional para optimizar las condiciones de trabajo de los empleados y al mismo tiempo contribuir con el cumplimiento de los objetivos de producción planteados por la gerencia.	Charlas periódicas sobre la inteligencia emocional como herramienta para la organización.	<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Gerente ◇ Departamento de recursos humanos ◇ Personal administrativo y operativo <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Salas de reuniones ◇ Material de oficina 	Jefe de recurso humanos Equipo de recursos humanos	Cada 3 meses	<ul style="list-style-type: none"> ◇ Evaluar la participación de los colaboradores: Analizar el nivel de participación de los colaboradores en las conferencias. Evalúa si expresan sus inquietudes, si comparten ideas y si se involucran activamente en las discusiones y propuestas. Considera también la diversidad de participantes y si se logra una representación adecuada de todos los niveles jerárquicos y departamentos de la empresa. ◇ Evaluar la conformidad con las estrategias planteadas: Examinar la conformidad de los colaboradores con las estrategias planteadas en la fase II. Pregunta si han experimentado mejoras en su desempeño laboral a través del manejo de la inteligencia emocional y si perciben que las condiciones de trabajo se han optimizado. También considera si identifican una contribución efectiva al cumplimiento de los objetivos de producción planteados por la gerencia.

Fuente: elaboración propia

Fase III. Consolidación de la propuesta

Objetivo: Fortalecer el desempeño laboral de los colaboradores a través de un adecuado manejo de la inteligencia emocional para optimizar las condiciones de trabajo de los empleados y al mismo tiempo contribuir con el cumplimiento de los objetivos de producción planteados por la gerencia.

Actividad: Conferencias interactivas sobre la inteligencia emocional como herramienta para la organización.

En esta última fase se buscará estudiar el nivel de conformidad que presentan los colaboradores de la empresa pública municipal en cuanto a las estrategias planteadas en la fase II. Para ello el departamento de Recursos Humanos organizara conferencias en las que los colaboradores expresarán todas sus inquietudes y al mismo tiempo podrán platear nuevas propuestas, contribuyendo así a la mejora de la productividad empresarial.

Validación de la propuesta

Una vez concluido el objetivo principal concerniente a diseñar una propuesta de intervención para mejorar el desarrollo de la inteligencia emocional en los colaboradores de la Empresa Pública Municipal, se deriva lo descrito en el cuarto objetivo específico que señala validar la propuesta de intervención en los colaboradores de la empresa pública municipal por el nivel gerencial de la organización y el área de talento humano. Para ello se siguen los siguientes pasos:

Se seleccionan las siguientes personas por su cargo dentro de la organización:

Tabla 14.

Selección de personal

NOMBRE	AÑOS DE EXPERIENCIA	LUGAR DE TRABAJO	PROFESIÓN	CARGO
Alonso Edison Parra Rodríguez	21	EP EMMPA	Ingeniero en administración de empresas	Gerente general
Alexa Dayanara Larrea Rey	7	EP EMMPA	Psicóloga Organizacional Master en Dirección Estratégica de RRHH	Analista de Talento Humano 2

Fuente: elaboración propia

CONCLUSIONES

- La investigación realizada al personal administrativo y operativo de la Empresa Pública Municipal estuvo enfocada hacia el manejo de la inteligencia emocional basados en varios componentes: interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, estado de ánimo en general, impresión positiva; los cuales al observarse nos dieron una visión clara del estado emocional de los colaboradores frente a la organización en el aspecto personal y profesional y su relación directa con los factores de higiene y los factores motivacionales componentes de la satisfacción laboral.
- La inteligencia emocional es una herramienta psicológica que permite que el colaborador perciba adecuadamente sus propias emociones y las de su entorno, permitiéndole administrarlas y responder de manera adecuada frente a las situaciones que se presenten. Entendiendo al capital humano como el recurso esencial para el éxito o el fracaso de la organización, el rol que desempeña cada colaborador aporta de acuerdo a la motivación de su propio crecimiento personal y profesional.
- Se realizó el análisis de las correlaciones de las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral para observar el grado de asociación dando como resultado la existencia de una relación directamente proporcional entre los componentes de la inteligencia emocional: interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, estado de ánimo en general, impresión positiva y los factores de la satisfacción laboral de higiene y de motivación. De esta forma se acepta la hipótesis planteada que manifiesta que el adecuado manejo de la inteligencia emocional mejorara la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa pública.
- La propuesta de un diseño de intervención para mejorar la inteligencia emocional en los colaboradores de una empresa pública se basó en los resultados obtenidos del análisis y enfocado en cada uno de los componentes que necesitan ser abordados en los servidores, así también las actividades planteadas fueron desarrolladas de manera específica, atendiendo las necesidades del personal.

RECOMENDACIONES

- Al tratarse de un tema de gran relevancia para la organización se recomienda tomar en cuenta la información presentada en el marco teórico para comprender de mejor manera la importancia de la inteligencia emocional y su repercusión en la organización, además la base teórica levantada acerca de la satisfacción laboral donde se pone de manifiesto que factores se debe tomar en cuenta para que esta sea significativa, y así lograr mejor desempeño en los servidores y la consecución efectiva de los objetivos de la empresa.
- Realizar estudios sobre la inteligencia emocional de manera periódica para conocer el manejo y las posibles fortalezas y debilidades del colaborador buscando así mejorar el desempeño individual y grupal, y por ende el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Tomar en consideración las relaciones de las dimensiones de estudio donde queda clara la visualización de cómo se asocian una con otra, reflejando de manera real que si los colaboradores tienen un manejo adecuado de la inteligencia emocional esta se verá reflejada en la percepción de la satisfacción laboral plena de cada uno de ellos.
- Poner en marcha el plan de intervención para enviar un mensaje claro a los colaboradores haciéndoles sentir que el nivel gerencial de la organización se preocupa por su estado emocional y su nivel de satisfacción en el trabajo, tomando en cuenta las actividades propuestas y acercándose a la realidad de los servidores de manera que se sientan incluidos en la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Cohen, J., Cohen, P., West, S. G., & Aiken, L. S. (2013). Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences (3ra ed.). Routledge.
- Babbie, E. (2016). The practice of social research. Cengage Learning.
- Bastidas, O. L. (2020). Adicción al internet e inteligencia emocional en adolescentes . Quito: Bachelo's theis.
- Caballero, K. (2002). El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza del profesorado. Revista de Currículum y Formación del Profesorado .
- Campbell, D. T., & Stanley, J. C. (2015). Experimental and quasi-experimental designs for research. Ravenio Books.
- Cilliani Arbieta, F. A. (2020). Inteligencia emocional y conducta agresiva en adolescentes del distrito de San Miguel de Porres. Lima.
- Coca Guadalupe, K. (2010). Inteligencia emocional y satisfaccion laboral en docentes de educación inicial . Ventanilla - Callao: Red No 4.
- Cook, T. D., & Campbell, D. T. (2015). Quasi-experimentation: Design and analysis issues for field settings. Ravenio Books.
- Creswell, J. W. (2014). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4ta ed.). Sage publications.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2011). The Sage handbook of qualitative research (4ta ed.). Sage publications.
- Fernandez, K. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. Revista Digital del centro del profesorado Cuevas , 46-47.

- Fraenkel, J. R., Wallen, N. E., & Hyun, H. H. (2011). How to design and evaluate research in education (8va ed.). McGraw-Hill.
- García, M. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral, cuadernos del profesorado* , 46-47.
- García, V. (2012). *La motivacion laboral* . Valladolid.
- Johnson, R. B., & Onwuegbuzie, A. J. (2004). Mixed methods research: A research paradigm whose time has come. *Educational researcher*, 33(7), 14-26.
- López, B. (2014). Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. *Avances en psicología Latinoamericana* , 38.
- Lucas, J. (2018). Satisfaccion laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *EG Estudios Gerenciales* , 5.
- Merino Gomez, B. (2018). *Inteligencia emocional*. Boston: Reverté.
- Muriel, R. (25 de Noviembre de 2021). *Liderazgo en acción. Como construir confianza en la organización*. Argentina: Editorial Autores de Argentina. doi:9789878720982, 9878720985
- Neuman, W. L. (2013). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches* (7ma ed.). Pearson.
- Neuman, W. L. (2014). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches* (7ma ed.). Pearson.
- Paez, C. (2018). *Propuesta de intervención para el fortalecimiento de habilidades sociales dentro del ámbito laboral*. Barranquilla : Colombia .
- Pujol-Cols, L. J. (2018). *Satisfacción Laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes*. *Estudios gerenciales*.
- Robson, C. (2016). *Real world research* (4ta ed.). Wiley.

- Sanchez, D. (2016). Manual de actualización de Inteligencia Emocional . Madrid: CEP.
- Shadish, W. R., Cook, T. D., & Campbell, D. T. (2002). Experimental and quasi-experimental designs for generalized causal inference. Houghton Mifflin.
- Trochim, W. M. K. (2006). Research methods knowledge base. Atomic Dog Publishing.
- Ugarriza, N. (2003). Adaptación y estandarización del Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn ICE: en niños y adolescentes. Perú: Libro Amigo .
- Yin, R. K. (2018). Case study research and applications: Design and methods (6ta ed.). Sage publications.

ANEXOS

Anexo 1. Índice de tablas

Tabla 1	21
Tabla 2	35
Tabla 3	36
Tabla 4	36
Tabla 5	37
Tabla 6	37
Tabla 7	38
Tabla 8	39
Tabla 9	39
Tabla 10	41
Tabla 11	45
Tabla 12	47
Tabla 13	50
Tabla 14	52
Tabla 15	60

Anexo 2. Índice de grafico

Grafico 1	34
-----------------	----

Anexo 3. Encuesta

INSTRUCCIONES

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cinco posibles respuestas:

- Totalmente en desacuerdo
- En Desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES. Elige una, y sólo UNA respuesta para cada oración y coloca una X sobre el número que corresponde a tu respuesta.

Tabla 15

El cuestionario fue extraído de la revisión de otras investigaciones planteadas

	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	INTELIGENCIA EMOCIONAL					
1	Me gusta divertirme					
2	Soy muy bueno (a) para comprender cómo la gente se siente.					
3	Puedo mantener la calma cuando estoy molesto.					
4	Soy feliz.					
5	Me importa lo que les sucede a las personas.					
6	Me es difícil controlar mi cólera.					
7	Es fácil decirle a la gente cómo me siento.					
8	Me gustan todas las personas que conozco.					
9	Me siento seguro (a) de mí mismo (a).					
10	Sé cómo se sienten las personas.					
11	Sé cómo mantenerme tranquilo (a).					
12	Intento usar diferentes formas de responder las preguntas difíciles.					
13	Pienso que las cosas que hago salen bien.					
14	Soy capaz de respetar a los demás.					
15	Me molesto demasiado de cualquier cosa.					
16	Es fácil para mí comprender las cosas nuevas.					
17	Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.					
18	Pienso bien de todas las personas.					
19	Espero lo mejor.					
20	Tener amigos es importante.					

21	Peleo con la gente.					
22	No me doy por vencido (a) ante un problema hasta que lo resuelvo.					
23	Tengo mal genio.					
24	Nada me molesta.					
25	Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.					
26	Sé que las cosas saldrán bien.					
27	Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.					
28	Puedo fácilmente describir mis sentimientos.					
29	Sé cómo divertirme.					
30	Debo decir siempre la verdad.					
31	Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.					
32	Me molesto fácilmente.					
33	Me agrada hacer cosas para los demás.					
34	No me siento muy feliz.					
35	Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas.					
36	Demoro en molestarme.					
37	Me siento bien conmigo mismo (a).					
38	Hago amigos fácilmente.					
39	Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.					
40	Para mí es fácil decirles a las personas cómo me siento.					
41	Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.					
42	Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.					
43	Cuando estoy molesto (a) con alguien, me siento molesto (a) por mucho tiempo.					
44	Me siento feliz con la clase de persona que soy.					
45	Soy bueno (a) resolviendo problemas.					
46	Para mí es difícil esperar mi turno.					
47	Me divierte las cosas que hago.					
48	Me agradan mis amigos.					
49	No tengo días malos.					
50	Me es difícil decirles a los demás mis sentimientos.					
51	Me disgusto fácilmente.					
52	Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.					
53	Me gusta mi cuerpo.					
54	Aun cuando las cosas sean difíciles, no me doy por vencido.					
55	Cuando me molesto actúo sin pensar.					
56	Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.					
	SATISFACCIÓN LABORAL					
57	¿Las relaciones con su jefe inmediato superior son buenas?					

58	¿Las relaciones con sus compañeros de trabajo son las mejores?					
59	¿Existen buenas condiciones laborales?					
60	¿Como es la seguridad en el trabajo?					
61	¿El prestigio de la institución es buena					
63	¿El trabajo es si mismo es positivo sus actividades?					
64	¿La responsabilidad es muy importante en el trabajo?					
65	¿El trabajo le lleva a la satisfacción personal?					
66	¿Existe el reconocimiento profesional a su trabajo?					
67	¿Existe la posibilidad de ascensos en su puesto de trabajo?					
68	¿La institución está pendiente de sus actividades?					

Anexo 4. Validación de encuesta



**COORDINACIÓN DE POSGRADOS
MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CON MENCIÓN EN
COMPORTAMIENTO HUMANO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

CUESTIONARIO PARA VALIDACIÓN POR ESPECIALISTAS

Estimado/a:

- 1.1.** Usted ha sido seleccionado para validar la **Propuesta De Encuesta de Inteligencia Emocional**, que es parte del proyecto de investigación denominado **“La inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa pública municipal”**, desarrollado por Cíntia Estefanía Morales Balseca, egresada de la maestría en Psicología con mención en Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabaja está conformada por personal administrativo y operativo de la empresa pública municipal, es importante mencionar que la formación académica de los colaboradores va desde bachillerato hasta cuarto nivel. La validación de este instrumento es importante porque permite recabar información indispensable para el desarrollo de la investigación.

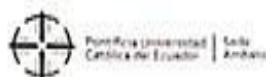
Plantilla juicio para validación por especialistas

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia de la **Propuesta De Encuesta de Inteligencia Emocional**

Instrucciones: A continuación, se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta la propuesta de encuesta. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

PROPUESTA DE ENCUESTA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL [Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad].	Puntuación					
	1	2	3	4	5	6
Presentación de la propuesta						X
Formato de la propuesta						X
Aplicabilidad de la propuesta						X
Utilidad de la propuesta						X
Facilidad de entendimiento de la propuesta						X
Concordancia entre actividades y necesidades						X

Comentario:



COORDINACIÓN DE POSGRADOS
MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CON MENCIÓN EN
COMPORTAMIENTO HUMANO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia de la **Propuesta De Encuesta Inteligencia Emocional**

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes

Nota: Signe el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	Si es adecuada	No es adecuada	
0	Ejemplo	X		X		X		
1	Nombre del modelo estratégico administrativo	X		X		X		
2	El formato para el modelo estratégico	X		X		X		
3	Número de tácticas planteadas	X		X		X		
4	El modelo estratégico se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X		
7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
8	Se identifica el objetivo principal del modelo estratégico	X		X		X		
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el modelo estratégico	X		X		X		
10	El contenido semántico del modelo estratégico se ajusta a la población	X		X		X		

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Jorge Antonio Vasco Vasco

Empresa: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

Cargo que ocupa: Docente

Tiempo dentro del cargo: 10 años

Último grado académico alcanzado: Máster en Psicología mención en Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional.


 060227112-4
 Firma y número de identificación.

Anexo 5. Validación de propuesta



**COORDINACIÓN DE POSGRADOS
MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CON MENCIÓN
EN COMPORTAMIENTO HUMANO Y
DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

CUESTIONARIO PARA VALIDACIÓN POR BENEFICIARIO

Estimado/a:

- 1.1. Usted ha sido seleccionado para validar la **Propuesta de intervención para mejorar el desarrollo de la inteligencia emocional en los colaboradores de la Empresa Pública Municipal**, que es parte del proyecto de investigación denominado **“La inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa pública municipal”**, desarrollado por Cintia Estefanía Morales Balseca, egresada de la maestría en Psicología con mención en Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabaja está conformada por personal administrativo y operativo de la empresa pública municipal, es importante mencionar que la formación académica de los colaboradores va desde bachillerato hasta cuarto nivel. La validación de esta propuesta de intervención es importante porque permite determinar la eficacia de las actividades de la propuesta.

Plantilla juicio para validación por beneficiarios

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia de la **Propuesta de intervención para mejorar el desarrollo de la inteligencia emocional en los colaboradores de la Empresa Pública Municipal**

Instrucciones: A continuación, se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta la propuesta de encuesta. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PARA MEJORAR EL DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL [Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad].	Puntuación					
	1	2	3	4	5	6
Presentación de la propuesta						✓
Formato de la propuesta						✓
Aplicabilidad de la propuesta						✓
Utilidad de la propuesta						✓
Facilidad de entendimiento de la propuesta						✓
Concordancia entre actividades y necesidades						✓

Comentario:



**COORDINACIÓN DE POSGRADOS
MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CON MENCIÓN
EN COMPORTAMIENTO HUMANO Y
DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia de la **Propuesta de intervención para mejorar el desarrollo de la inteligencia emocional en los colaboradores de la Empresa Pública Municipal**

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		X		
1	Nombre del modelo estratégico administrativo	✓		✓		✓		
2	El formato para el modelo estratégico	✓		✓		✓		
3	Número de tácticas planteadas	✓		✓		✓		
4	El modelo estratégico se adecúa a las características culturales de la población	✓		✓		✓		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	✓		✓		✓		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	✓		✓		✓		
7	El planteamiento tiene calidad científica	✓		✓		✓		
8	Se identifica el objetivo principal del modelo estratégico	✓		✓		✓		
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el modelo estratégico	✓		✓		✓		
10	El contenido semántico del modelo estratégico se ajusta a la población	✓		✓		✓		

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Aurora Fariña Pardo Romero

Empresa: EP EMPA

Cargo que ocupa: GERENTE

Tiempo dentro del cargo: 2 años

Último grado académico alcanzado: Tercer Nivel

Firma y número de identificación.

