



**Incidencia de la inteligencia emocional en el compromiso organizacional de los empleados del sector público, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos**

Piloso Merchán, Juan Fernando

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas Y del Comercio

Carrera de Ingeniería Comercial

Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial

Econ. Ballesteros Trujillo, Lenin Antonio

28 de agosto de 2020

# URKUND

## Document Information

|                   |  |
|-------------------|--|
| Analyzed document | Piloso V2.docx (D78325306)             |
| Submitted         | 8/29/2020 1:12:00 AM                   |
| Submitted by      | Ballesteros Trujillo Lenin Antonio     |
| Submitter email   | laballesteros@espe.edu.ec              |
| Similarity        | 1%                                     |
| Analysis address  | laballesteros.espe@analysis.orkund.com |

## Sources included in the report

|           |   |   |
|-----------|---|---|
| <b>SA</b> | <b>Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE / PILOSO JUAN.docx</b><br>Document PILOSO JUAN.docx (D47591947)<br>Submitted by: gpherrera@espe.edu.ec<br>Receiver: gpherrera.espe@analysis.orkund.com                                 |  2   |
| <b>W</b>  | URL: <a href="https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16329/1/2019_incidencia_intel...">https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16329/1/2019_incidencia_intel ...</a><br>Fetched: 3/19/2020 11:30:04 PM |  1   |
| <b>SA</b> | <b>TESIS DE CLIMA ORGANIZACION Y COMPROM 555555.pdf</b><br>Document TESIS DE CLIMA ORGANIZACION Y COMPROM 555555.pdf (D54268606)  |  1  |
| <b>W</b>  | URL: <a href="https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/443/Isaias_Tesis_bachiller_2...">https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/443/Isaias_Tesis_bachiller_2 ...</a><br>Fetched: 1/30/2020 8:45:01 PM  |  1 |

Revisada OK.



28 / Agosto / 2020

Ecar. Lenin Ballesteros.



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
DEL COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**CERTIFICACIÓN**

Certifico que el trabajo de titulación, “**Incidencia de la inteligencia emocional en el compromiso organizacional de los empleados del sector público, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos**”, fue realizado por el señor **Piloso Merchán, Juan Fernando**, el cual ha sido revisado y analizado en su totalidad por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 28 de agosto de 2020

**Econ. Ballesteros Trujillo, Lenin Antonio**

**Director de tesis**

C. C. 0201534823



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
DEL COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA**

Yo **Piloso Merchán, Juan Fernando**, con cédula de ciudadanía N° **091733841-0**, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **“Incidencia de la inteligencia emocional en el compromiso organizacional de los empleados del sector público, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos”** es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos, y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

**Sangolquí, 28 de agosto de 2020**



**Piloso Merchán, Juan Fernando**  
C.C.: 0917338410



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
DEL COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN**

Yo **Piloso Merchán, Juan Fernando**, con cédula de ciudadanía N° **0917338410**, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **“Incidencia de la inteligencia emocional en el compromiso organizacional de los empleados del sector público, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos”** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

**Sangolquí, 28 de agosto de 2020**

  
**Piloso Merchán, Juan Fernando**  
C.C.: 0917338410

## Dedicatoria

*Este proyecto va dedicado a Dios, quien es el guía de mis caminos, por el sentimiento de sus bendiciones al despertar cada mañana, motivar mis actividades y permitir alcanzar uno de mis deseos anhelados.*

*A mis hermanos y madre, por el amor y la confianza depositada en mi formación académica. Siempre conocían que el gran día llegaría, nunca perdieron la fe y es hora de sentirse orgullosos por alcanzar tan noble reconocimiento.*

*A mi querida esposa, por su amor y dedicación en aquellos momentos de alegría, tristezas, sacrificios entre otros para terminar un camino más de mi vida académica y con quien seguiré compartiendo los siguientes pasos con ese mismo amor, como la primera vez.*

*A mis hijos, por sus alegrías compartidas, dar ese entusiasmo para seguir adelante y ser el ejemplo de padre. De esta forma, dejar de herencia los valores y principios para su larga travesía como personas de bien.*

*A toda la población mundial que ha sido afectada por tan desastrosa pandemia COVID 19, las emociones y conductas se han quebrantado, dado que, nuestra mente libero una serie de sentimientos como: el miedo, la ira, la tristeza, etc. Ahora, es tiempo de adaptarnos al nuevo mundo.*

## Agradecimiento

*Después de una ardua travesía, llega la hora de convertir los sueños en realidad. Ahora todos deben comprender que el tiempo de Dios es perfecto, quien ha designado cada paso de mi vida y agradecerle por sus diferentes regalos.*

*A mi familia por su apoyo incondicional, ser motivación para completar mi carrera universitaria, seguir creciendo en el ámbito personal y laboral. Gracias a mi madre, Martha; hermanos, Ricardo y Andrés; esposa, Gabriela; y mis hijos, Sebastián y Belinda.*

*A nuestra Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, por permitir formar parte de tan prestigiosa institución, desarrollar mis habilidades y conocimientos. Gracias a todos los docentes que fueron participes de una experiencia única y así poder alcanzar uno de mis objetivos.*

*Muchas gracias al Econ. Lenin Ballesteros por ser el espíritu educador, compartir su tiempo y conocimiento para ejecutar este proyecto, por ser el origen de nuevas investigaciones para el desarrollo social en Galápagos.*

*A cada organismo participante y su personal en la dirección de mando medios y ejecutivos, siendo personas motivadoras que aportaron conocimientos y experiencias para realizar parte del proyecto.*

**¡GRACIAS A TODOS!**

## Índice de contenido

|  |    |
|--|----|
| Hoja de resultados de la herramienta Urkund..... | 2  |
| Certificado del director .....                   | 3  |
| Responsabilidad de autoría .....                 | 4  |
| Autorización de publicación .....                | 5  |
| Dedicatoria .....                                | 6  |
| Agradecimiento .....                             | 7  |
| Índice de contenido .....                        | 8  |
| Índice de tablas .....                           | 11 |
| Índice de figuras.....                           | 12 |
| Resumen .....                                    | 13 |
| Abstract .....                                   | 14 |
| Capítulo I .....                                 | 15 |
| Planteamiento del problema .....                 | 15 |
| Objeto de estudio .....                          | 15 |
| Planteamiento del problema .....                 | 16 |
| Árbol de problemas .....                         | 18 |
| Objetivos.....                                   | 19 |
| Justificación.....                               | 19 |
| Importancia.....                                 | 20 |
| Capítulo II .....                                | 22 |
| Marco teórico.....                               | 22 |

|  |    |
|--|----|
| Teorías de soporte .....   | 22 |
| Marco referencial .....  | 32 |
| Marco conceptual.....  | 37 |
| Sistemas de variables .....                                      | 41 |
| Capítulo III .....   | 43 |
| Marco metodológico.....  | 43 |
| Enfoque de la investigación.....                                 | 43 |
| Tipología de la investigación.....                               | 43 |
| Población y muestra.....   | 45 |
| Operacionalización de variables.....                             | 48 |
| Procedimiento para la recolección y análisis de resultados ..... | 57 |
| Instrumentos de la investigación .....                           | 57 |
| Técnicas de validación.....                                      | 61 |
| Validez y confiabilidad del constructo.....                      | 62 |
| Capítulo IV.....   | 65 |
| Análisis e interpretación de resultados.....                     | 65 |
| Estadística descriptiva .....                                    | 65 |
| Estadística inferencial .....                                    | 71 |
| Capítulo V.....  | 78 |
| Discusión y conclusiones.....                                    | 78 |
| Recomendaciones .....  | 79 |

|                                   |     |
|-----------------------------------|-----|
| Capítulo VI.....                  | 81  |
| Propuesta de aplicación.....      | 81  |
| Objetivo de la propuesta .....    | 81  |
| Introducción de la propuesta..... | 81  |
| Introducción.....                 | 83  |
| La inteligencia emocional.....    | 84  |
| Marcar lo positivo .....          | 85  |
| El compás de las emociones .....  | 87  |
| El glosario de emociones.....     | 89  |
| ¡Tú vales!.....                   | 91  |
| ¡Usa metáforas!.....              | 93  |
| ¡Patata!.....                     | 95  |
| ¡Situaciones!.....                | 97  |
| ¡Lazarillo! .....                 | 99  |
| ¡Donde estamos!.....              | 101 |
| Bibliografía .....                | 103 |

### Índice de tablas

|                 |  |           |
|-----------------|--|-----------|
| <b>Tabla 1</b>  | Distribución de las empresas públicas del cantón Santa Cruz por sector.....          | 15        |
| <b>Tabla 2</b>  | Muestreo estratificado de las empresas públicas del cantón Santa Cruz .....          | 45        |
| <b>Tabla 3</b>  | Distribución de los empleados públicos del cantón Santa Cruz por sector .....        | 47        |
| <b>Tabla 4</b>  | Operacionalización de variables .....  | 48        |
| <b>Tabla 5</b>  | Listado de preguntas usadas en el cuestionario para evaluar IE & CO .....            | 58        |
| <b>Tabla 6</b>  | Criterios para validación del instrumento .....                                      | 61        |
| <b>Tabla 7</b>  | Datos demográficos de los expertos .....   | 61        |
| <b>Tabla 8</b>  | Promedio de las correlaciones de ítems por componentes IE.....                       | 63        |
| <b>Tabla 9</b>  | Promedio de las correlaciones entre los ítems IE .....                               | 63        |
| <b>Tabla 10</b> | Promedio de las correlaciones de ítems por componentes CO.....                       | 63        |
| <b>Tabla 11</b> | Promedio de las correlaciones entre los ítems CO .....                               | 64        |
| <b>Tabla 12</b> | Promedio de las correlaciones entre los ítems IE & CO .....                          | 64        |
| <b>Tabla 13</b> | Características sociodemográficas de los funcionarios encuestados .....              | 65        |
| <b>Tabla 14</b> | Distribución de frecuencia de inteligencia emocional .....                           | 67        |
| <b>Tabla 15</b> | Distribución de frecuencia de compromiso organizacional .....                        | 69        |
| <b>Tabla 16</b> | Grados de correlación y valores del coeficiente correlación de Pearson .....         | 71        |
| <b>Tabla 17</b> | <i>Coeficiente correlación de Pearson entre variables aplicadas al estudio .....</i> | <i>72</i> |
| <b>Tabla 18</b> | Tabla cruzada del género con relación a regulación emocional (EIER).....             | 73        |
| <b>Tabla 19</b> | Pruebas de chi-cuadrado. Género * Regulación emocional .....                         | 74        |
| <b>Tabla 20</b> | Tabla cruzada de la antigüedad laboral y el compromiso afectivo (OCAC) ....          | 75        |
| <b>Tabla 21</b> | Pruebas de chi-cuadrado: Antigüedad laboral * Compromiso afectivo .....              | 76        |

### Índice de figuras

|   |    |
|---|----|
| <b>Figura 1.</b> Árbol de problemas .....   | 18 |
| <b>Figura 2.</b> Trabajo y seguridad social .....   | 36 |
| <b>Figura 3.</b> Marco de investigación aplicado .....                                    | 41 |
| <b>Figura 4.</b> Descripción de las relaciones existentes entre dimensiones IE & CO.....  | 42 |
| <b>Figura 5.</b> Fórmula aplicada para calcular el tamaño de la muestra.....              | 46 |
| <b>Figura 6.</b> Distribución sociodemográfica por género y edad.....                     | 66 |
| <b>Figura 7.</b> Distribución sociodemográfica por estado civil y antigüedad laboral..... | 66 |
| <b>Figura 8.</b> Distribución de frecuencia de inteligencia emocional.....                | 68 |
| <b>Figura 9.</b> Distribución de frecuencia de compromiso organizacional .....            | 70 |
| <b>Figura 10.</b> Regulación emocional según el género.....                               | 74 |
| <b>Figura 11.</b> Compromiso afectivo según antigüedad laboral.....                       | 76 |

## Resumen

Este artículo centra su interés en evaluar la incidencia de la inteligencia emocional mediante la identificación de factores que impacten el compromiso organizacional entre los empleados del sector público del cantón Santa Cruz, más aún, cuando intervienen los recursos humanos que tiene especial importancia que otros recursos en una organización. Por lo cual, se realizó un enfoque de estudio cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal. Es así que, los datos se recopilaron por medio de un cuestionario en base a la escala de inteligencia emocional por Law, Wong & Song (2002) y la escala de compromiso organizacional de Meyer & Allen (1997), Luego se ejecutó a una muestra de 267 empleados del sector público. Del mismo modo, se utilizó el editor de datos SPSS Statistics 23.0 para procesar la información y analizar los resultados con la finalidad de medir la incidencia entre variables y su correlación con el desenlace de validar el marco de la investigación. Es así que, se muestra una relación positiva que repercute en ciertas dimensiones de la inteligencia emocional sobre el compromiso organizacional.

### **PALABRAS CLAVES:**

- **INTELIGENCIA EMOCIONAL**
- **COMPROMISO ORGANIZACIONAL**
- **EMOCIONES**

### **Abstract**

This article focuses its interest in evaluating the incidence of emotional intelligence by identifying factors that impact organizational commitment among employees of the public sector in the canton of Santa Cruz, even more so when human resources are involved, which is of special importance than other resources in an organization.

Therefore, a quantitative study approach was carried out with a non-experimental cross-sectional design. Thus, the data was collected through a questionnaire based on the emotional intelligence scale by Law, Wong & Song (2002) and the organizational commitment scale of Meyer & Allen (1997), Then a sample was run 267 public sector employees. Similarly, the SPSS Statistics 23.0 data editor was used to process the information and analyze the results in order to measure the incidence between variables and their correlation with the outcome of validating the research framework. Thus, a positive relationship is shown that affects certain dimensions of emotional intelligence on organizational commitment.

#### **KEYWORDS:**

- **EMOTIONAL INTELLIGENCE**
- **ORGANIZATIONAL COMMITMENT**
- **EMOTIONS**

## Capítulo I

### Planteamiento del problema

#### Objeto de estudio

El Ministerio de Economía y Finanzas, entidad encargada de administrar el Sistema Nacional de Finanzas Públicas (SINFIP), destaca en su Normativa Presupuestaria, los organismos que constituyen parte del Presupuesto General del Estado, se encuentran obligados a utilizar los catálogos y clasificadores presupuestarios vigentes. Así mismo, serán definidos y actualizados por la Subsecretaría de Presupuesto. En base al Catálogo de Instituciones y Entidades Operativas Desconcentradas, con fecha marzo de 2020, se encuentra un registro de 3.326 Instituciones y Entidades habilitadas (Ministerio de Economía y Finanzas, 2016).

De acuerdo a la georeferenciación de la inversión pública, se describe la cantidad de Instituciones y Entidades que pertenecen al sector público del cantón Santa Cruz de la provincia de Galápagos.

**Tabla 1**

*Distribución de las empresas públicas del cantón Santa Cruz por sector*

| Dominio  | Descripción del Sector  | Cantidad |
|----------|---|----------|
|          | Administración del estado                                     | 4        |
|          | Entidades de seguridad social                                 | 1        |
| Empresas | Gobiernos autónomos descentralizados municipales              | 4        |
|          | Gobiernos autónomos descentralizados parroquiales             | 2        |
|          | Empresas públicas de los gobiernos autónomos descentralizados | 2        |
|          | Total   | 13       |

*Nota.* Tomado y adaptado del catálogo de Instituciones y Entidades Operativas Desconcentradas, marzo 2020.

Del mismo modo, dentro de la ley de transparencia y acceso a la información pública, en el artículo 7 establece la difusión de la información pública; toda institución que pertenece al Estado publicará información mínima actualizada mediante los medios necesarios a disposición del público, precisamente en el literal C, se considera la remuneración mensual por puesto y todo ingreso adicional (LOTAIP, 2004). Como resultado se cuantifica el número de funcionarios que componen las 13 empresas que pertenecen al Catálogo Presupuestario del cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos, el número obtenido es de 872 empleados.

Consideremos ahora, en determinar la muestra partiendo de la población obtenida a fin de proceder con el levantamiento de información y ejecutar el procesamiento y análisis estadístico. Finalmente, se evaluará la incidencia de inteligencia emocional en el compromiso organizacional de los funcionarios del sector público, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos. Por esa razón, se realiza la encuesta a los trabajadores del sector público para recopilar los datos, los cuales se procesan en el paquete estadístico para las ciencias sociales (SPSS V. 23) con la intención de contestar a los objetivos e hipótesis propuestos y en último lugar comprender los hallazgos a las problemáticas sociales para proponer estrategias que aporten a la sustentabilidad de la organización.

### **Planteamiento del problema**

La inteligencia emocional se considera un factor clave en la administración de las empresas, en vista de que un individuo logra mejorar el autoconocimiento, proteger y evitar el estrés, tener buenas relaciones interpersonales como intrapersonales, desarrollar su proactividad y responsabilidad, entre otros aspectos que permitan tomar mejores decisiones. Es así que, Goleman (1995) expone una estrecha conexión entre el compromiso y la inteligencia emocional, puesto que, los empleados tendrían un mayor autocontrol en situaciones más complicadas. Así mismo, Choi y Kowang (2015) señalan

que la IE es un factor muy importante para mejorar la competitividad y la característica de los líderes, puesto que aumenta el compromiso y la productividad del personal.

En los países de Latino América, el Caribe y Corea del Sur, las empresas que pertenecen al Estado se han diferenciado por el mal desempeño que se ha venido ejerciendo, dado que la mala calidad en el servicio genera sumas altas que tienen que ser compensadas por el Estado; es decir, apoyo de recursos públicos adicionales que no estaban contemplados en el presupuesto y de esta forma seguir operando, lo cual genera déficits fiscales altos y en algunos casos se hace reformas constitucionales para restablecer el estado económico de las empresas públicas e impedir su cierre (Banco Interamericano de Desarrollo, 2015).

A partir del 2008, las empresas públicas en el Ecuador se han convertido en el apoyo económico del país, generando cambios en la sociedad para que sea participe de una producción diversificada y con valor agregado de acuerdo a las políticas y programas para el desarrollo social. Es así, que el mercado local tiene la opción de liderar y a su vez generar utilidad social. Las empresas públicas, además de ser soporte para el Gobierno, también, son el sustento de una parte de la comunidad porque a través de sus proyectos crece el mercado de trabajo. A causa, las empresas públicas orientan la demanda y oferta local (Baez, 2013).

En Galápagos, el 4,1% pertenece a la administración pública, defensa y seguridad social de acuerdo a los establecimientos por rama de actividad. Además, la provisión de personal calificado se encuentra dominado al régimen de residencia, es decir, la contratación del talento humano local. Así mismo, se requiere dar seguimiento a la dinámica laboral con la finalidad de fortalecer el talento humano local a través capacitaciones y desarrollo de las habilidades para evitar la tasa de crecimiento de la mano de obra foránea (CGREG, 2016).

Debido a la importancia del tema, una de las preocupaciones en las empresas públicas es tener talento humano calificado y productivo. Por tal motivo, el presente proyecto de investigación está encaminado a evaluar la incidencia de la inteligencia emocional mediante la identificación de factores que impacten en el compromiso organizacional de los miembros del sector público del cantón Santa Cruz, para proponer estrategias que aporten a la sustentabilidad de la organización.

Consideremos ahora, cuáles son los niveles de inteligencia emocional que muestra los empleados del sector público del cantón Santa Cruz, cuáles son los niveles de compromiso organizacional que muestra los empleados del sector público del cantón Santa Cruz y existe una correlación entre IE y CO, a partir de este punto se analizará los aspectos más relevantes, la gerencia de cada institución o entidad debe tomar buenas decisiones para fortificar y desarrollar las competencias de los trabajadores considerando un aporte significativo para la sustentabilidad de la organización.

### Árbol de problemas

Figura 1.

Árbol de problemas



## **Formulación del problema**

¿Cómo incide la inteligencia emocional sobre el compromiso organizacional de los servidores público del cantón Santa Cruz durante el periodo 2020?

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Evaluar la incidencia de la inteligencia emocional mediante la identificación de factores que impacten en el compromiso organizacional entre los empleados del sector público del cantón Santa Cruz, para proponer estrategias que aporten a la sustentabilidad de la organización.

### **Objetivos específicos**

**OE1:** Establecer los niveles de inteligencia emocional que muestra los servidores públicos del cantón Santa Cruz.

**OE2:** Identificar los niveles de compromiso organizacional que muestra los servidores públicos del cantón Santa Cruz.

**OE3:** Describir si existe una correlación entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional.

**OE4:** Plantear estrategias para fortalecer el nivel de inteligencia emocional de los servidores públicos del cantón Santa Cruz.

## **Justificación**

Nadler (2006) describe la noción de inteligencia emocional y evolución en el mundo empresarial, por lo cual los líderes con inteligencia emocional alta son una herramienta potencial para alcanzar el éxito. Del mismo modo, cada ejecutivo con estas cualidades afronta desafíos con imagen clara, mente positiva y la autoeficacia, y la de su personal, de transformar las ideas en acciones.

En este aspecto, los empleados con habilidades de gestionar sus emociones y reaccionar oportunamente a las emociones ajenas, pueden desenvolver con sencillez

las competencias laborables como el trabajo en equipo, compromiso, productividad, liderazgo y responsabilidad (Duque, García y Hurtado, 2017). De manera simultánea, el compromiso organizacional permite a los funcionarios a cumplir con responsabilidad, motivación e incluso con voluntad las metas y los objetivos de la organización (Imamoglu, Ince, Turkcan y Atakay, 2019).

En este sentido, las personas con altos niveles en inteligencia emocional son apreciadas como excelentes activos en el mundo empresarial, más aún si cuenta con alto nivel de compromiso, son considerados como capital humano de alto rendimiento, demostrando que la IE y el CO influye en el éxito personal y organizacional.

Es así que, se investigaron en algunos artículos científicos en inteligencia emocional y compromiso organizacional de diferentes áreas como: educación, salud, alta dirección y gerencial, encontrando evidencia parcial. No obstante, no se halló pruebas suficientes encauzadas al sector público. Por tal razón, esta línea de investigación intenta evaluar la incidencia de la inteligencia emocional mediante la identificación de factores que impacten en el compromiso organizacional entre los empleados del sector público del cantón Santa Cruz, para proponer estrategias que aporten a la sustentabilidad de la organización.

### **Importancia**

Con el transcurso del tiempo, la inteligencia emocional se ha vuelto crucial para diferentes investigadores y psicólogos, entre los más influyente de la definición y estudio de este constructo se encuentran inscritos como precursores tales como Howard Gardner (1989), Robert Sternberg (1991), entre otros. Lo cual ha revolucionado nuevas investigaciones sobre inteligencia emocional en diferentes ambientes.

En el ámbito laboral, la inteligencia emocional es utilizada por los gerentes y principalmente para tomar decisiones estratégicas en relación con comportamientos laborales (Dincer, Gencer, Orhan y Sahinbas, 2011). Llegados a este punto, la

inteligencia emocional se encuentra en un campo incipiente dentro del área administrativa, la mayor parte de las investigaciones publicadas sobre este constructo se encuentra dentro del campo de la educación (Trujillo y Rivas, 2005).

Este proyecto es de suma importancia para las ciencias administrativas y sociales debido a que aborda dos elementos muy importantes para el mundo empresarial, en concreto, la inteligencia y el compromiso organizacional. De modo que, la inteligencia emocional es necesaria para tener éxito en las personas, se concentra en la percepción y el entendimiento emociones, y la construcción de buenas relaciones humanas. En cuanto al compromiso organizacional es la relación que une a las personas de forma emocional con el trabajo, la organización y sus objetivos.

Lo más importante, es que los empleados públicos aumenten su nivel de inteligencia emocional y, por tanto, logren fomentar su comprensión emocional, con el propósito de experimentar un mayor compromiso con la organización.

## Capítulo II

### Marco teórico

#### Teorías de soporte

#### Inteligencia emocional

#### Orígenes y evolución del constructo inteligencia emocional

La inteligencia emocional es una expresión que se ha replicado en el tiempo, se han escrito un sin número de artículos debido a una invaluable aceptación en la sociedad y en el sector administrativo y, sin embargo, pocos de ellos tienen rigor científico (Trujillo y Rivas, 2005).

Edward Lee Thorndike (1920), psicólogo y educador estadounidense, desarrolló pruebas de inteligencia que diferenciaban entre la capacidad de aprender y el conocimiento ya adquirido. Además, es conocido por su teoría del conexionismo (Karadut, 2012). Posteriormente, Wechsler (1940), psicólogo y educador rumano-estadounidense, elaboró la escala de inteligencia Wechsler para niños y adultos, la escala mide las capacidades cognitivas y la inteligencia (Allen, 1981).

Desde la década de 1980, la inteligencia emocional tomó su nombre actual, se explica que el coeficiente intelectual (CI) no explica de una forma clara las capacidades cognitivas, pongamos por caso, porque dos individuos con el mismo coeficiente intelectual pueden obtener niveles de éxito diferentes, por esto, no existe una correlación conocida entre el coeficiente intelectual y el coeficiente emocional (Bradberry y Greaves, 2007). Desde aquí, se intensificaron los estudios en inteligencia y emociones.

Acorde con Ciarrochi, Forgas y Mayer (2001), argumenta en su escrito sobre los cambios que ha desarrollado el constructo inteligencia emocional y sus cinco periodos.

Primer periodo, inteligencia y emoción, dos conceptos distanciados (1900-1969): El estudio de inteligencia se desarrolló rápidamente a partir de 1900 y se caracterizó

por el enfoque psicométrico de la inteligencia humana. En cambio, el estudio de las emociones se centró en unos de los dilemas de casualidad más importantes “El huevo o la gallina”, que ocurre primero una reacción fisiológica o emoción. En otras áreas del conocimiento, Darwin había abogado por la respuesta hereditaria y la evolución de las respuestas emocionales, pero durante este tiempo, la emoción se reflejaba como una tradición cultural.

Segundo periodo, los fundadores de la inteligencia emocional (1970-1989): Cognición y afecto. Los precursores de la inteligencia emocional se establecieron en este período de dos décadas. El campo de la cognición y el efecto surgió para examinar cómo interactúan las emociones con los pensamientos. Los investigadores sugirieron que las personas deprimidas podrían ser más realistas y precisas que otras y que los cambios de humor podrían mejorar la creatividad. El campo de la comunicación no verbal desarrolló escalas dedicadas a la percepción de la información no verbal, en parte emocional, en los rostros y la postura. Aquellos en el campo de la inteligencia artificial examinaron cómo las computadoras podrían entender y razonar sobre el aspecto emocional de las historias. Así mismo, Gardner describió una "inteligencia intrapersonal", que implicaba, entre otras cosas, la capacidad de percibir y simbolizar las emociones.

Tercer periodo, Mayer y Salovey creadores originales del término inteligencia emocional (1990 -1993): El período inicio en la década de 1990, donde se vio el primer desarrollo sostenido del primer concepto de inteligencia emocional. El artículo proporcionó una primera revisión de áreas que potencialmente se publicó un estudio de demostración, incluida la primera medida de habilidad de inteligencia emocional con ese nombre. Durante este tiempo, se desarrollaron otros fundamentos de la inteligencia emocional, particularmente en la ciencia del cerebro.

Cuarto periodo, el renombre del constructo (1994 -1997): Goleman, un periodista científico, publicó el popular libro inteligencia emocional, modelado en términos generales sobre las dificultades académicas en el área. El libro se convirtió en el mejor vendido a nivel mundial y fue ampliamente copiado.

Quinto periodo, sistematización del modelo de habilidades e indagación (1998 – no concluye): Se realizaron una serie de mejoras del concepto por los psicólogos Peter Salovey y Jhon Mayer. Mas aún, con la introducción de nuevas herramientas de medición, y se considerada un número creciente de artículos científicos que inician a conectarse con otras variables.

### **Teoría de las inteligencias múltiples**

Gardner (1983), formulo el concepto de las inteligencias múltiples donde el ser humano cuenta con una variedad de habilidades relacionadas a una cultura social, el ingenio del investigador se sustenta en estudios neurobiológicos, asi mismo integra al campo educativa un proceso de enseñanza, aprendizaje, apreciación y progreso de las inteligencias. Es importante destacar que, a través del tiempo, el conocimiento del ser humano evoluciona cuando existe una aproximación a la realidad o verdad. (Gardner, 2014).

En cuanto a, la teoría triárquica de la inteligencia de Robert Sternberg está compuesta por tres aspectos de las inteligencias múltiples por Howard Gardner, se han desarrollado diferentes teorías sobre inteligencia, como la inteligencia emocional por Daniel Goleman (1995). Es así que, Gardner considera que las personas no sólo son inteligentes cuando se refiere a la propiedad del coeficiente intelectual (inteligencia única) sino también que existe una serie de inteligencias independientes, es decir, cada persona desarrolla un patrón diferente de inteligencia.

### **Teoría triárquica de la inteligencia**

Uno de los principales investigadores en inteligencia, Robert Sternberg y la teoría triárquica, más aún si aborda una serie de interrogantes sobre inteligencia. Así mismo la teoría se compone de tres subteorías.

En primer lugar, subteoría contextual describe que el comportamiento depende del entorno sociocultural. En particular, la subteoría se compone por tres tipos de procesos mentales: los metacomponentes, planear, controlar y evaluar la acción; los componentes de ejecución, acciones a ejecutar para alcanzar los resultados esperados; y los componentes de adquisición de conocimiento, mejorar el rendimiento cognitivo (Beltrán y Bueno, 1995).

En segundo lugar, la subteoría experiencial se presume el encuentro con situaciones más o menos novedosas ante la cual se debe dar una solución apropiada y la capacidad para automatizar la información. En particular, la subteoría se compone por dos tipos de procesos: a situaciones novedosas, respuestas creativas y originales; y automatización, procesos mentales (Beltrán y Bueno, 1995).

En tercer lugar, la subteoría contextual se adapta a la época, la cultura y el contexto en el que se vive, se refiere a propósitos más conductuales, donde se excluye excluyendo ambientes fantásticos del mundo real. En particular, la subteoría se compone por tres tipos de actividades: la adaptación del mundo exterior, la transformación del mundo exterior y la selección de mundo exterior (Beltrán y Bueno, 1995).

### **La visión del nuevo término inteligencia emocional**

A principios de la década de los 90, aparece la primera interpretación formal de IE por (Mayer y Salovey, 1990, p. 186), que se puede definir la IE a manera de “capacidad de monitorear los sentimientos y emociones de uno mismo y de los demás, de discriminados entre ellos y de utilizar esta información para guiar el pensamiento y

las acciones de uno mismo”. En cuanto, el escritor Goleman se refiere en sus primeros pasos a la IE como la habilidad para identificar los sentimientos propios y ajenos, auto-motivarse y tratar de forma propias las relaciones con los demás.

### **Best-seller de inteligencia emocional**

El psicólogo Daniel Goleman origino el interés del constructo inteligencia y emociones, la opinión pública no se ha detenido en lo que se refiere a la incidencia de las emociones en todo ser humano. Goleman (1995) (cómo se cita en Cano y Zea, 2012) plantea a la inteligencia emocional como: “La capacidad de resolver problemas de carácter emocional, que involucra el control de los impulsos que sentimos ante determinada situación” (p. 60).

El modelo mixto de inteligencia emocional que describe Goleman, es una agrupación de habilidades estratégicas, las cuales incluyen rasgos personales y a su vez permiten solventar de una manera adecuada las dificultades que se pueden presentar en el ámbito personal como el laboral, y el modelo se forma por cinco dimensiones.

### **Principales modelos de inteligencia emocional**

A partir de la revolución de las expresiones inteligencia y emoción, aparecieron varios modelos de IE en función de la perspectiva de sus creadores. De acuerdo Ciarrochi Forgas y Mayer (2001), se pueden catalogarse en dos conjuntos: los modelos mixtos y el modelo de habilidad.

Dos de los modelos más particulares son: a) el modelo de las competencias emocionales de Goleman y b) el modelo de la inteligencia emocional y social de Bar-On, además albergan destrezas, habilidades, rasgos de personalidad, objetivos, competencias y disposiciones afectivas (Fragoso-Luzuriaga, 2015).

### **Modelo de las competencias emocional de Goleman**

En 1995, uno de los temas más reconocidos por el investigador, periodista y psicólogo Daniel Goleman, de la Universidad de Harvard, transformando el término Inteligencia Emocional en un fenómeno editorial, tras publicar el texto “Inteligencia emocional”. La esencia principal de esta obra se basa en explorar lo que significa transferir inteligencia a las emociones para ser mejores con el mundo personal, social y profesional. La inteligencia emocional se describe como: “capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, para motivarse y gestionar la emocionalidad en nosotros mismos y en las relaciones interpersonales” (Goleman, 1998, p. 98). Por esto, el concepto y desarrollo de la inteligencia emocional ha experimentado una gran atención, aún más, cuando las emociones son parte fundamental de los seres humanos.

Goleman (1996) considera la presencia de dos tipos de mentes: la mente racional (lógica y analítica) y la mente emocional (sentimientos y emociones), cuando ambos sentidos interactúan de una forma apropiada se construye un equilibrio, el cual permite tomar mejores decisiones y tener comportamientos asertivos. Además, no solamente el intelecto de una persona determina el éxito de su futuro, sino que una persona al mantener un mayor control en sus emociones, obtendrá mejores recompensas en la vida laboral y social. Es por esto que la inteligencia emocional se compone de cinco dimensiones:

1. **Autoconciencia:** Permite de forma integral identificar las emociones personales en determinados instantes que se den, es indispensable saber reconocer las emociones particulares y dominarlas. De esta forma, nuestra actividad mental estará en autocontrol emocional para tomar buenas decisiones en situaciones difíciles.

2. **Autorregulación:** Habilidad para controlar las propias emociones, se expresan con responsabilidad y de una manera correcta. Sin embargo, en el transcurso de la vida siempre se presentarán variaciones, para estos se debe tener equilibrio emocional con la finalidad manejar emociones apropiadas a las circunstancias.
3. **Motivación:** Habilidad de influir a través de los sentimientos para ser excelentes. Implica pasión, persistencia y confianza para alcanzar los objetivos. Así, por ejemplo, las personas que se encuentren motivados por la pasión y la satisfacción de lo que hacen, alcanzan sin complicaciones las expectativas.
4. **Empatía:** Habilidad cognitiva de interpretar lo que siente los demás, en vista de que, cuando más accesibles somos a nuestras emociones personales, mejor será nuestra percepción de los sentimientos de las demás personas.
5. **Habilidades sociales:** Capacidad para relacionarnos con otros y encontrar el bien común. Además, se debe tener eficacia en el trato con los demás, las personas deben llegar a desarrollar habilidades interpersonales como: el autocontrol y la empatía. Es así que, al involucrar estas dos habilidades sociales nos permite adentrar en el mundo de las relaciones.

Teniendo en cuenta que, las emociones pueden ser tanto natural como influir de uno a otro. De esta forma y según esta teoría, al desarrollar cada una de estas habilidades, nos permite tener autoconciencia, equilibrio emocional, distinguir entre “uno mismo” y “los demás”, y artes sociales. Por lo cual, las personas desarrolladas en inteligencia emocional, interactúan de una forma adecuada en los mil aspectos que se presentan diariamente.

### **Modelo de la inteligencia emocional y social de Bar-On**

El modelo de Barn-On se le conoce también como “Modelo de Inteligencia Emocional y Social”, se basa en grupos de meta factores y factores de competencias

emocionales, personales y sociales interconectadas, las cuales determinan la efectividad de las personas para identificar, entender y tratar a los demás e interactuar con ellos, y hacer frente a las demandas diarias (Bar-On, 1997, p. 5).

De acuerdo con Bar-On, la esencia de la inteligencia emocional es comprenderse a sí mismo y a los demás, aprender a relacionarnos con la gente, adaptarse y afrontar a los cambios que se presentan en el entorno para alcanzar el éxito. Puesto que la IE representa la forma en que alguien aplica sus conocimientos a determinadas situaciones, también puede ayudar a predecir el éxito futuro (Bar-On, 1997).

El modelo de IE de Bar-On (1997), consta de cinco dimensiones:

1. **Cociente emocional intrapersonales:** Capacidad para ser responsable sobre los estados emocionales personales, de entender lo bueno y lo malo, y de manifestar los sentimientos propios de una forma constructiva hacia los demás.
2. **Cociente emocional interpersonal:** Capacidad para diferenciar los sentimientos y pensamientos de los demás a través de los gestos y situaciones expresivas, las cuales tiene una relación con la cultura y el significado emocional.
3. **Cociente emocional de estado de ánimo:** El arte de crear una identidad emocional propia, segura y confiable en uno mismo del modo que no surja efectos sentimentales no deseado.
4. **Cociente emocional de adaptabilidad o ajuste:** Destreza para identificar y corregir situaciones cambiantes exigidas por un rol social.
5. **Manejo de estrés:** Habilidad para manejar las emociones aversivas que se presentan en circunstancias que hacen sentir mal a una persona generando estados de tensión, los cuales son cada vez más complejos de oponerse,

Ante esto, no se debe perder el control ante el estrés, como mecanismo eficaz para ser afrontado.

Por todo esto, la inteligencia emocional es la capacidad para identificar, entender e intervenir en las emociones interpersonales como las intrapersonales de una manera más lógica y juiciosa. Así mismo, se debe desarrollar estrategias en habilidades personales y sociales en beneficio del bien en común.

A continuación, se describirá el modelo con mayor aval empírico y sus dimensiones, que encierran la esencia de la presente investigación.

### **Modelos de habilidades de Mayer y Salovey**

Mayer y Salovey (1990), investigadores y psicólogos estadounidenses, contribuye en la literatura científica, presentando un nuevo concepto denominado inteligencia emocional. Así mismo, los autores afirman que la IE existe porque existen las emociones humanas y esas emociones son significativas. Dentro de la construcción teórica se encuentra la parte cognitiva y la emocional.

El modelo de habilidades, se conoce también como el “modelo de cuatro ramas de inteligencia emocional”, la esencia del modelo se sustenta en el procesamiento de la información, se divide por habilidades básicas en inteligencia emocional.

- 1. *Percepción de las emociones:*** Se describe como el verdadero valor que las personas puedan reconocer las emociones en ellos mismos y en aquellas que le rodean. Es decir, se debe prestar atención a la información emocional como: las reacciones fisiológicas y comportamentales que se generan en esos ambientes.
- 2. *Facilitación de las emociones:*** Usar los distintos estados emocionales para interpretar el mundo y focalizar la atención a los sucesos que son realmente trascendentales. Es decir, las emociones funcionan de manera positiva sobre las circunstancias significativas sin perder el juicio del mismo.

3. **Comprensión de las emociones:** Habilidad para discriminar el origen de las emociones, significa que, tiene relación con la cognición del sistema emocional, el mecanismo, y su impacto. Así mismo, la habilidad de para clasificar las emociones colocando una denominación, el entendimiento del concepto emocional.
4. **Regulación de las emociones:** La última habilidad del modelo de cuatro ramas de IE, se considera la más importante, se gestiona las emociones propias, como el de otras personas con eficiencia, sea atendida como buena o mala, incluyendo o excluyendo información útil. Esta capacidad permite regular las emociones, dependiendo de la complejidad del entorno para dar solución a los problemas y tomar mejores de decisiones en nuestras vidas.

Puesto que, el modelo de cuatro ramas es el más coherente para explicar el concepto de IE debido a que se focaliza en la perspectiva contemporánea de la emoción, el cual tiene un enfoque cognitivo a diferencia de los modelos mixtos donde se combinan las habilidades de IE con algunos rasgos de personalidad.

### **Compromiso Organizacional**

De acuerdo a Meyer y Allen (1991), la noción del compromiso organizacional se ha dificultado la comprensión de los efectos de un desarrollo de investigación, además se señala al compromiso como estado psicológico y consta de tres dimensiones: compromiso afectivo, un deseo; compromiso de continuidad, una necesidad; y compromiso normativo, una obligación. Cada dimensión se trata de en función de otros precedentes y posee distintos alcances para actuar en el trabajo.

### **Teoría de la apuesta lateral**

De acuerdo a Becker (1960), describe el concepto de compromiso como “Los compromisos entran en hacer una apuesta lateral, vincula intereses extraños con un

línea de actividad constante” (p. 32). Según esto, los individuos en ocasiones se niegan a cambiar de trabajo, aunque sus beneficios sean muy atractivos, es el caso de que una persona decida continuar laborando por su voluntad, el producto de la acción se la reconoce como compromiso.

### **Teoría del enfoque multidimensional**

Aporta un conocimiento más definido del vínculo de un miembro interno con su trabajo a través de tres elementos: compromiso afectivo, surgen sentimientos de pertenencia hacia la organización; compromiso calculado, es el rendimiento o déficits de los costos que se incidirán al finalizar la relación laboral; y compromiso normativo, se relaciona con el comportamiento humanos y si la persona desear quedarse en una empresa se genera una obligación moral (Meyer y Allen, 1991).

### **Teoría de la reciprocidad**

Griffin y Hepburn (2005), sustenta “Un modelo de reciprocidad sostiene que los trabajadores responderán a la organización en función de qué tan bien sean tratados por la organización”. Además, las buenas acciones tomadas por la organización se consideran como beneficios para los miembros, ocasiona sentimientos de obligación. Por otra parte, en ocasiones el compromiso involucra recursos impersonales; dinero y servicios, o recursos socioemocionales; respeto y agrado.

### **Marco referencial**

Ahmed, Asim y Pellitteri (2019), resalta a la inteligencia emocional como augurador clave del logro académico, ya que hay componentes importantes relacionados con la variable IE tanto con el autocontrol, bienestar y sociabilidad se correlacionaron positivamente con el promedio de calificaciones, mientras que el componente emocional se correlacionó negativamente, lo que indica diferencias culturales. Así mismo, se halló que el género masculino alcanzo una puntuación más alta en autocontrol y bienestar, mientras que el género femenino obtuvo puntuaciones

más altas en emocionalidad. Por esto, para aumentar los niveles de IE y sean parte del proceso académico, se requiere diferentes formas de aprendizaje, según sea el género del estudiante.

Kozlowski, Hutchinson, Hurley y Browne (2018), indican que la inteligencia emocional está enlazada con una amplia gama de beneficios personales, profesionales y sociales en lo que respecta al área de salud, pongamos por caso, evaluar el efecto de un breve programa de capacitación en inteligencia emocional, se distribuye en dos grupos emparejando al personal, un grupo recibe capacitación por un ciclo corto mientras que el otro grupo no recibe ningún tipo de capacitación. Como resultado, se evidencio un aumento en los niveles de IE del personal que recibió capacitación a corto plazo y se halla evidencia clara de la aplicabilidad y eficacia del constructo.

Duque, García y Hurtado (2017), explican que los individuos con capacidad de autogestionar sus emociones, de distinguir y entender las emociones de otras personas tienen una relación más adecuada para trabajar en equipo, comunicación asertiva, compromiso, disciplina, responsabilidades y así obtener beneficios para todos. Es decir, que son individuos que tienen competencias laborales que les permiten desarrollar un trabajo de forma exitosa. En cuanto a los individuos que expresan algún tipo de trastorno emocional inciden en la productividad laboral y a su vez no alcanza desarrollar en ese transcurso competencia laborales.

Como expresan Iliceto y Fino (2017), la escala de Wong y Law (WLEIS), es una medida psicológica autoinforme, es decir, donde cada sujeto puede “entrevistarse a sí mismo”, basada en el modelo de la inteligencia emocional por Mayer y Salovey (1997). La escala mide las cuatro dimensiones del constructo, la cual ha sido interpretado y validado en varios contextos culturales y se considera una herramienta confiable para evaluar el marco teórico en inteligencia emocional en diferentes comunidades.

Como señala FakhrEldin (2017), la inteligencia emocional en los empresarios tiene un fuerte efecto en la creación de nuevas empresas, algunos individuos tienen un mayor potencial de crear nuevas empresas que otras, entre los factores se muestra que la edad tiene un efecto moderador y que el género no juega un papel en esta relación. Para la investigación se utilizó la medida de construcción de inteligencia emocional de Wong y Law (2002), la fiabilidad del instrumento se determinó a través del coeficiente alfa de Cronbach, que obtuvo una apreciación (0,89).

Según el estudio de Mohamad y Jais (2016), exponen el valor que tiene la inteligencia emocional (IE) sobre el desempeño laboral (DL) en los docentes de Malasia, es así que, se evalúa la relación de las variables del caso y sus dimensiones en el sistema educativo de Kedah, encontrando que las cuatro dimensiones de la variable independiente (IE) tienen un mayor impacto en la variable dependiente (DL). Para comprender mejor, las empresas deberían distinguir el sentido de la IE en el progreso de los empleados para alcanzar una fuerza laboral de alto rendimiento.

Isaza-Zapata y Calle-Piedrahíta (2016), explican que la gente a medida que desarrolla su nivel educativo, tendrá mejores oportunidades en identificar su nivel de inteligencia emocional, es decir, los seres humanos serán capaces de reconocer sus capacidades y aptitudes de un modo más fácil, eso significa que la afinidad entre personas fluyen de una forma más práctica. Si esto es así, el nivel educativo influyen en las capacidades humanas; por el contrario, no siempre un buen nivel educativo asegura alta capacidad de inteligencia emocional, a fin de conseguirlo, se necesita también relacionarse en sociedad.

Citando a Wong y Law (2002), exponen que la IE se encuentra fuertemente conectada con la satisfacción laboral, independientemente de la naturaleza del trabajo. Además, se cree que los individuos con un alto nivel de inteligencia emocional son mejores trabajadores. A pesar de que, los trabajadores no siempre tienen la oportunidad

de usar estas habilidades en sus trabajos pueden estar menos comprometidos con sus organizaciones y tener una mayor probabilidad de renunciar.

Imamoglu, Ince, Turkcan y Atakay (2019), expresan al compromiso organizacional como un elemento esencial para la empresa porque permite a los funcionarios cumplir sus responsabilidades con motivación de acuerdo a las metas y objetivos establecidos. A su vez, se debe promover y apoyar el intercambio de conocimientos de los trabajadores mediante planes de capacitaciones. Por esta razón, el intercambio de conocimientos afecta positivamente el desempeño en la función laboral, obteniendo un capital más competente, por todo esto, el éxito de la empresa será inevitable.

Como afirma Einolander (2015), el compromiso organizacional es un concepto muy utilizado en la administración. Por el contrario, los gerentes no toman conciencia del verdadero significado, así mismo se debe tener en cuenta que una empresa necesita en gran parte del compromiso organizacional. En el caso de los apoderados habitualmente trabajan con la falta de conocimientos al tomar decisiones respecto a sus empleados, puede tener desventajas potenciales para la empresa y para los individuos. Por todo esto, se debe evidenciar información relevante sobre los empleados para tomar decisiones efectivas que impacten en la gestión.

Dehaghi, Goodarzi y Arazi (2012), sostiene que el compromiso organizacional, la productividad y la eficiencia se encuentran entre los temas más importantes de la gestión organizacional y, en general, un tema importante en la vida socioeconómica de los países y los valores espirituales en el trabajo son los factores valiosos y efectivos que pueden intensificar este compromiso. Además, el compromiso organizacional tiene mucha importancia entre el comportamiento organizacional de nuestras variables, ya que puede predecir la rotación de los empleados como una actitud de trabajo y afecta considerablemente la producción.

Un aspecto fundamental para casi cualquier trabajo es el buen uso de las emociones. Para ser más específico, Alles (2008) señala que las capacidades productivas de las personas dependen de las emociones y que son parte esencial para el desenvolvimiento de las capacidades en el lugar de trabajo. Es así que, las habilidades sociales actúan considerablemente en las competencias laborales de cada individuo, entre ellos: grupos de trabajo, alineamiento de objetivos personales, entre otros, que son rasgos distintivos de los individuos que benefician al desarrollo de competencias afectando el desempeño laboral (Duque, García y Hurtado, 2017).

La inteligencia emocional tiene una fuerte relación con los resultados del trabajo tales como el compromiso organizacional (Wong y Law, 2002). Es decir, los empleados que no pueden evaluar y regular sus emociones tienen menos compromiso con la organización (Abraham, 2000). Además, los individuos con alto nivel de inteligencia emocional son más comprometidos con sus organizaciones y tienen un alto potencial en sus funciones (Nikolaou y Tsaousis, 2002).

### **Fundamentación legal**

Se menciona al trabajo como:

#### **Figura 2.**

##### *Trabajo y seguridad social*

Un derecho, un deber social y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

*Nota:* Tomado y adaptado de Vega (2018), “La inteligencia emocional y su relación con la disminución del compromiso organizacional de las Pymes del sector manufacturero CIU "C1410" del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ)”.

## **Marco conceptual**

### **Inteligencia emocional**

“Cualquiera puede ponerse furioso... eso es fácil. Pero estar furioso con la persona correcta, en la intensidad correcta, en el momento correcto, por el motivo correcto y de la forma correcta... eso no es fácil” Aristóteles ( como se citó en López, 2015).

“La capacidad de procesar la información emocional de forma precisa y eficiente, incluir esa información relevante para el reconocimiento, construcción y regulación de la emoción en uno mismo y en los demás” (Mayer y Salovey, 1995, p. 197).

“Se centra en la capacidad y las habilidades para conocer las propias emociones y gestionarlas, así como en la capacidad de detectar señales emocionales en los demás y reaccionar en consecuencia” (FakhrEldin, 2017, p. 100).

“Es una agrupación de capacidades personales, emocionales y sociales, así como de potencialidades que intervienen en nuestra capacidad de adaptación para enfrentar a las exigencias del medio” (Bar-On, 1997, p. 14).

### **Percepción emocional**

“La capacidad de percibir e identificar el contenido emocional de una variedad de estímulos” (Mayer , Caruso y Salovey , 1999, p. 274).

“Las emociones están escritas en el rostro como arreglos particulares de acciones faciales y que los perceptores pueden leer estas acciones con tanta facilidad y sin esfuerzo como leen palabras en una página” (Barrett, Mesquita y Gendron, 2011).

“La capacidad de percibir las emociones de los demás ayuda a las personas a identificar los sentimientos de los demás y para obtener información importante sobre las intenciones y objetivos de los demás” (Herpertz, Schütz y Nezlek, 2016).

### **Facilitación emocional del pensamiento**

“La capacidad de asimilar las emociones en perceptuales y procesos cognitivos” (Mayer , Caruso y Salovey , 1999, p. 275).

“Facilitación emocional mediante la identificación de emociones que promueven pensamientos y acciones” (Wang, 2019, p. 2).

Esta habilidad se relaciona con el uso de las emociones como una parte de procesos cognitivos como la creatividad y resolución de problemas, esto se debe a que los estados emocionales dirigen nuestra atención hacia cierta información considerada relevante, determinando tanto la manera en que procesamos la información, como la forma en que enfrentamos problemas. (Fragoso-Luzuriaga, 2015, p. 117-118).

### **Comprensión emocional**

“Emociones autoasimiladas y autorreguladas en vida mental alineando pensamientos y emociones en la misma dirección” (Wang, 2019, p. 2).

“Al conocimiento del sistema emocional, en otras palabras, a conocer cómo se procesa la emoción a un nivel cognitivo, y cómo afecta el empleo de la información emocional en los procesos de razonamiento” (Fragoso-Luzuriaga, 2015, p. 118).

“Comprender las emociones en el yo parece requerir un solo punto de vista, mientras que comprender la vida emocional de otro debería ser más difícil porque requiere una coordinación de perspectivas” (Nannis y Cowan, 1987, p. 291).

### **Regulación emocional**

“Perspectiva novedosa, motivación redirigida y planificación ágil para la resolución de problemas y el desempeño de tareas” (Wang, 2019, p. 2).

“La capacidad de comprender, manipular, regular y modular las respuestas emocionales para adaptarse a las demandas situacionales” (Zysberg y Raz, 2019, p. 202).

“Los procesos que influyen sobre la forma en que las personas experimentan y expresan sus emociones” (Medrano, Muñoz y Cano, 2016, p. 48).

### **Compromiso organizacional**

“El vínculo que establece el individuo con su organización, fruto de las pequeñas inversiones (side-bets) realizadas a lo largo del tiempo” (Becker, 1960, p. 36).

“Al estado en el que el trabajador se identifica y extiende una liga afectiva con la organización, con sus metas, y desea seguir siendo miembro de esta” (Díaz y Rodríguez, 2007, p. 207).

“Es un estado psicológico que describe la relación entre los empleados y la organización, que puede influir en la decisión de los empleados de continuar o dejar de ser miembros de la organización” (Cao, Liu, Liu, Yang y Liu, 2019, p. 310).

### **Compromiso afectivo**

“El compromiso afectivo de los empleados con la organización es una de las prioridades de las organizaciones contemporáneas” (Zagar, Vandenberghe, Marchand y Ayed, 2013, p. 292).

“El compromiso afectivo refleja la implicación emocional del trabajador con los valores y metas de su empresa, el disfrute en la relación laboral y un sentimiento de lealtad y pertenencia a su empresa” (Allen y Meyer, 1990, p. 15).

“Las personas se sienten apreciadas y tratadas como familia, estarán altamente comprometidas con la organización” (Richard, McMillan-Capehart, Buhian y Taylor, 2009, p. 822).

### **Compromiso de continuidad**

“El compromiso de continuidad indica la intención de continuar trabajando en la misma empresa” (Allen y Meyer, 1990, p. 15).

“El deseo de seguir siendo miembro de la organización” (Mayer y Schoorman, 1992, p. 673).

“El grado de con un individuo experimenta una sensación de permanencia en su lugar debido a los altos costos de salir” (Meyer y Herscovitch, 2001, p. 301).

### **Compromiso normativo**

“Compromiso normativo es la percepción de dependencia, entendida como el grado en que el trabajador siente que necesita mantener la relación laboral para lograr sus objetivos profesionales y vitales” (Ganesan, 1994, p. 15).

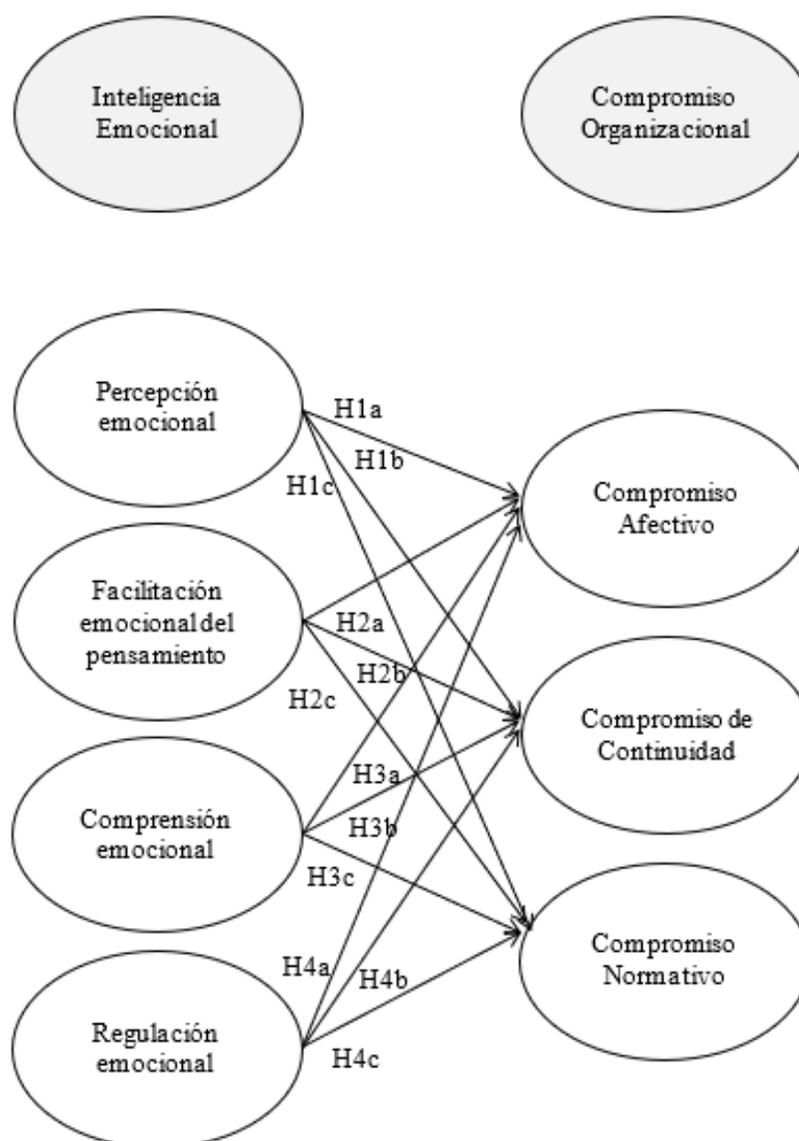
“El compromiso normativo contempla un sentido de deber, obligatoriedad interna y responsabilidad hacia la empresa que resulta de las obligaciones acordadas o tácitas compartidas por las partes, una cierta obligatoriedad interna” (Allen y Meyer, 1990, p. 15).

“El sentimiento por parte del trabajador de dependencia de la empresa puede hacer que aquél se sienta obligado a cumplir bien con su trabajo y ser responsable en el mismo” (Martín, 2013, p. 17).

## Sistemas de variables

**Figura 3.**

*Marco de investigación aplicado*



*Nota:* Tomado y adaptado de Vega (2018), "La inteligencia emocional y su relación con la disminución del compromiso organizacional de las Pymes del sector manufacturero CIU "C1410" del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ)".

**Figura 4.**

*Descripción de las relaciones existentes entre dimensiones IE & CO*

| Ítems | Hipótesis  |
|-------|--|
| H1a   | La percepción emocional mantiene un alto grado de incidencia con el compromiso afectivo.                         |
| H1b   | La percepción emocional mantiene un alto grado de incidencia con el compromiso de continuidad.                   |
| H1c   | La percepción emocional mantiene un alto grado de incidencia con el compromiso normativo.                        |
| H2a   | La facilitación emocional del pensamiento mantiene un alto grado de incidencia con el compromiso afectivo.       |
| H2b   | La facilitación emocional del pensamiento mantiene un alto grado de incidencia con el compromiso de continuidad. |
| H2c   | La facilitación emocional del pensamiento mantiene un alto grado de incidencia con el compromiso normativo.      |
| H3a   | La comprensión emocional mantiene un alto grado de incidencia con el compromiso afectivo.                        |
| H3b   | La comprensión emocional mantiene un alto grado de incidencia con el compromiso de continuidad.                  |
| H3c   | La comprensión emocional mantiene un alto grado de incidencia con el compromiso normativo.                       |
| H4a   | La regulación emocional mantiene un alto grado de incidencia con el compromiso afectivo.                         |
| H4b   | La regulación emocional mantiene un alto grado de incidencia con el compromiso de continuidad.                   |
| H4c   | La regulación emocional mantiene un alto grado de incidencia con el compromiso normativo.                        |

*Nota:* Tomado y adaptado de Vega (2018), "La inteligencia emocional y su relación con la disminución del compromiso organizacional de las Pymes del sector manufacturero CIU "C1410" del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ)".

## Capítulo III

### Marco metodológico

#### Enfoque de la investigación

Se realiza el trabajo con un método de medición combinada cuantitativa y cualitativa, el método cuantitativo se distingue en la formulación de hipótesis sobre relaciones esperadas entre variables que hacen parte del problema que se estudia. Es por aquello, que el método cualitativo acude a la recolección de datos y análisis de datos, los cuales se calcularon de la muestra representativa de la población seleccionada a través de un instrumento de investigación que permitirá evaluar la incidencia de la inteligencia emocional mediante la identificación de factores que impacten en el compromiso organizacional del sector público del cantón Santa Cruz de la provincia de Galápagos, con el propósito de proponer estrategias que aporten a la sustentabilidad de la organización.

#### Tipología de la investigación

##### Por la finalidad - aplicada

Para Vargas (2009), la investigación aplicada se la denomina como “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación”. Además, ofrece soluciones en función de los contextos, es decir, se enfoca en el desarrollo de trabajos para mejorar la realidad (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

##### Por las fuentes de información

El estudio se fundamenta en fuentes secundarias de información, los artículos científicos concentran una parte de la literatura primaria de la investigación, así mismo, los libros y las primeras investigaciones intervienen en el escrito, con la finalidad de respaldar la investigación y así poder analizar la incidencia de la variable independiente

en la variable dependiente. De la misma forma, se empleará la recolección de datos en campo que por la investigación se convierte en una fuente de información primaria, de tal forma, se aplica la encuesta a la muestra obtenida del sector público del cantón Santa Cruz de la provincia de Galápagos. Con respecto a los datos extraídos de los cuestionarios se procesa y analiza sin modificar el entorno de estudio.

#### **Por el análisis Insitu**

Para el presente proyecto, los empleados del sector público del cantón Santa Cruz de la provincia de Galápagos participan como fuentes primarias en la recopilación de datos nuevos. Al mismo tiempo, la investigación permite un análisis real para comprobar cómo actúan las variables del estudio, siempre y cuando no se manipule ni controlen.

#### **Por el control de las variables**

La investigación involucra un entorno no experimental, dado que, se ejecutó sin ser alterado o controlado por el investigador, se refiere a observar los hechos del mundo en su forma natural para luego ser analizados; y transversal porque la información se compila en un momento dado. La base de la investigación tiene la finalidad de evaluar la incidencia de la inteligencia emocional mediante la identificación de factores que impacten en el compromiso organizacional del sector público del cantón Santa Cruz, para proponer estrategias que aporten a la sustentabilidad de la organización.

#### **Por el alcance**

El trabajo de investigación consiste en un estudio de tipo correlacional, el mismo pretende responder a las hipótesis planteadas en la investigación a través de la relación que existe entre la variable independiente (IE) y la variable dependiente (CO), significa que, se evalúa la incidencia de la IE sobre el CO en los servidores públicos del cantón Santa Cruz a fin de contrastar las hipótesis de la investigación.

### Población y muestra

Las instituciones y entidades del estado se encuentran distribuidas por sectores, en cuanto a, la población de estudio está formada por 872 miembros que pertenecen al sector público del cantón Santa Cruz de la provincia de Galápagos, el estudio se realiza a través de un muestreo estratificado y se representa por porción en cada estrato (Ver tabla 2).

**Tabla 2**

*Muestreo estratificado de las empresas públicas del cantón Santa Cruz*

| Denominación | Descripción del Sector   | Cantidad |
|--------------|--|----------|
| Empleados    | Administración del estado  | 581      |
|              | Entidades de seguridad social                                    | 21       |
|              | Gobiernos autónomos descentralizados<br>municipales              | 226      |
|              | Gobiernos Autónomos Descentralizados<br>Parroquiales             | 26       |
|              | Empresas públicas de los gobiernos autónomos<br>descentralizados | 18       |
|              | Total  | 872      |

*Nota.* Tomado y adaptado de LOTAIP, remuneración mensual por puesto, mes de marzo 2020.

Se utiliza la fórmula para poblaciones finitas para calcular el tamaño de la muestra, en la ilustración se detalla la fórmula aplicada.

### Figura 5.

*Fórmula aplicada para calcular el tamaño de la muestra*

$$\text{Tamaño Muestral : } n = \frac{Z^2 * N * P(1 - P)}{(N - 1) * K^2 + Z^2 * P(1 - P)}$$

*Nota.* Tomado y adaptado (Liberona & Ruiz) “fórmula para poblaciones finitas”

Donde:

n es el tamaño de la población total;

Z es la desviación típica;

K es el error muestral;

P es el porcentaje de la población que posee las características de interés.

Los valores del estudio son los siguientes:

$$n = \frac{1.96^2 * 872 * 0.5 * (1 - 0.5)}{(872 - 1)0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)} = 267$$

De esta forma, el tamaño de la muestra necesaria para el estudio es de 267 empleados del sector público del cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos.

**Tabla 3***Distribución de los empleados públicos del cantón Santa Cruz por sector*

| Descripción del sector   | P   | FP   | MP  |
|--|-----|------|-----|
| Administración del estado  | 581 | 67%  | 178 |
| Entidades de seguridad social                                    | 21  | 2%   | 6   |
| Gobiernos autónomos descentralizados<br>municipales              | 226 | 26%  | 69  |
| Gobiernos autónomos descentralizados<br>parroquiales             | 26  | 3%   | 8   |
| Empresas públicas de los gobiernos<br>autónomos descentralizados | 18  | 2%   | 6   |
| Total  | 872 | 100% | 267 |

*Nota. P = población; FP = factor de ponderación; MP = media ponderada. <sup>a</sup> Total MP = 267. <sup>b</sup>Ajustado al método de muestreo estratificado.*

## Operacionalización de variables

**Tabla 4**

*Operacionalización de variables*

| Variables                     | Conceptualización   | Dimensiones                 | Interrogantes   | Indicador   | Técnica  |
|-------------------------------|---|-----------------------------|---|---|----------|
| Efecto o acción condicionada: | “La capacidad de procesar la información emocional de forma precisa y eficiente, Incluir esa información relevante para el reconocimiento, construcción y regulación de la emoción en uno mismo y en los demás” (Mayer & Salovey, 1995, p. 197) | Percepción emocional (EIEP) | ¿La mayoría de las veces se distinguir porqué tengo ciertos sentimientos? | Valoración de las respuestas en la Escala de Likert | Encuesta |
| Inteligencia emocional        |   | Percepción emocional (EIEP) | ¿Tengo una buena comprensión de mis propias emociones?                    | Valoración de las respuestas en la Escala de Likert | Encuesta |

| Variables              | Conceptualización | Dimensiones                                   | Interrogantes   | Indicador   | Técnica  |
|------------------------|-------------------|---|---|---|----------|
| Inteligencia emocional |                   | Percepción emocional (EIEP)                   | ¿Realmente comprendo lo que yo siento?  | Valoración de las respuestas en la Escala de Likert | Encuesta |
| Inteligencia emocional |                   | Percepción emocional (EIEP)                   | ¿Siempre sé si estoy o no estoy feliz?  | Valoración de las respuestas en la Escala de Likert | Encuesta |
| Inteligencia emocional |                   | Facilitación emocional del pensamiento (EIEF) | ¿Conozco siempre las emociones de mis amigos a través de sus comportamientos? | Valoración de las respuestas en la Escala de Likert | Encuesta |
| Inteligencia emocional |                   | Facilitación emocional del pensamiento (EIEF) | ¿Soy un buen observador de las emociones de los demás?                        | Valoración de las respuestas en la Escala de Likert | Encuesta |

| Variables              | Conceptualización | Dimensiones                                   | Interrogantes  | Indicador   | Técnica  |
|------------------------|-------------------|---|--|---|----------|
| Inteligencia emocional |                   | Facilitación emocional del pensamiento (EIEF) | ¿Soy sensible a los sentimientos y emociones de los demás?                   | Valoración de las respuestas en la Escala de Likert | Encuesta |
| Inteligencia emocional |                   | Facilitación emocional del pensamiento (EIEF) | ¿Tengo una buena comprensión de las emociones de las personas que me rodean? | Valoración de las respuestas en la Escala de Likert | Encuesta |
| Inteligencia emocional |                   | Comprensión emocional (EIEC)                  | ¿Siempre me fijo metas y luego intento hacerlo lo mejor para alcanzarlas?    | Valoración de las respuestas en la Escala de Likert | Encuesta |
| Inteligencia emocional |                   | Comprensión emocional (EIEC)                  | ¿Siempre me digo a mí mismo que soy una persona competente?                  | Valoración de las respuestas en la Escala de Likert | Encuesta |

| Variables              | Conceptualización | Dimensiones                  | Interrogantes  | Indicador   | Técnica  |
|------------------------|-------------------|------------------------------|--|---|----------|
| Inteligencia emocional |                   | Comprensión emocional (EIEC) | ¿Soy una persona auto motivadora?  | Valoración de las respuestas en la Escala de Likert | Encuesta |
| Inteligencia emocional |                   | Comprensión emocional (EIEC) | ¿Siempre me ánimo a mí mismo para hacerlo lo mejor que pueda?                          | Valoración de las respuestas en la Escala de Likert | Encuesta |
| Inteligencia emocional |                   | Regulación emocional (EIER)  | ¿Soy capaz de controlar mi temperamento y manejar las dificultades de manera racional? | Valoración de las respuestas en la Escala de Likert | Encuesta |
| Inteligencia emocional |                   | Regulación emocional (EIER)  | ¿Soy capaz de controlar mis propias emociones?   | Valoración de las respuestas en la Escala de Likert | Encuesta |

| Variables                 | Conceptualización  | Dimensiones                 | Interrogantes   | Indicador   | Técnica  |
|---------------------------|--|-----------------------------|---|---|----------|
| Inteligencia emocional    |  | Regulación emocional (EIER) | ¿Me puedo calmar fácilmente cuando me siento enfadado?  | Valoración de las respuestas en la Escala de Likert | Encuesta |
| Inteligencia emocional    |  | Regulación emocional (EIER) | ¿Tengo un buen control de mis propias emociones?        | Valoración de las respuestas en la Escala de Likert | Encuesta |
| Casual o experimental:    | “La fuerza relativa de la identificación y participación de una persona en una organización en particular” (Mowday, Steers y Porter, 1979, p. 226) | Compromiso afectivo (OCAC)  | ¿Siento una gran emoción en pertenecer a mi empresa?    | Valoración de las respuestas en la Escala de Likert | Encuesta |
| Compromiso organizacional |  | Compromiso afectivo (OCAC)  | ¿La empresa tiene un gran significado personal para mí? | Valoración de las respuestas en la Escala de Likert | Encuesta |

| Variables                 | Conceptualización | Dimensiones                | Interrogantes   | Indicador   | Técnica  |
|---------------------------|-------------------|----------------------------|---|---|----------|
| Compromiso organizacional |                   | Compromiso afectivo (OCAC) | ¿Disfruto ser parte de esta empresa como si fuera una parte de una familia?               | Valoración de las respuestas en la Escala de Likert | Encuesta |
| Compromiso organizacional |                   | Compromiso afectivo (OCAC) | ¿Sinceramente los problemas de la empresa los tomos como si fueran mis propios problemas? | Valoración de las respuestas en la Escala de Likert | Encuesta |
| Compromiso organizacional |                   | Compromiso afectivo (OCAC) | ¿Siempre me complace hablar de mi empresa con otras personas que no pertenecen a ella?    | Valoración de las respuestas en la Escala de Likert | Encuesta |
| Compromiso organizacional |                   | Compromiso afectivo (OCAC) | ¿Sería muy afortunado de culminar mi vida laboral en esta empresa?                        | Valoración de las respuestas en la Escala de Likert | Encuesta |

| Variables                 | Conceptualización | Dimensiones                      | Interrogantes   | Indicador   | Técnica  |
|---------------------------|-------------------|----------------------------------|---|---|----------|
| Compromiso organizacional |                   | Compromiso de continuidad (OCCC) | ¿Uno de los motivos que sigo trabajando en esta empresa, es porque en otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí?   | Valoración de las respuestas en la Escala de Likert | Encuesta |
| Compromiso organizacional |                   | Compromiso de continuidad (OCCC) | ¿Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa?                  | Valoración de las respuestas en la Escala de Likert | Encuesta |
| Compromiso organizacional |                   | Compromiso de continuidad (OCCC) | ¿Una de las principales razones por que sigo trabajando en la empresa, es porque afuera, la posibilidad de conseguir otro trabajo está difícil? | Valoración de las respuestas en la Escala de Likert | Encuesta |
| Compromiso organizacional |                   | Compromiso de continuidad (OCCC) | ¿En el caso que quisiera dejar la empresa ahora, sería un sentimiento muy duro en separarme de la empresa?                                      | Valoración de las respuestas en la Escala de Likert | Encuesta |

| Variables                 | Conceptualización | Dimensiones                      | Interrogantes   | Indicador   | Técnica  |
|---------------------------|-------------------|----------------------------------|---|---|----------|
| Compromiso organizacional |                   | Compromiso de continuidad (OCCC) | ¿Muchas cosas en mi vida se verían interrumpidas si tomo la decisión de dejar en este momento la empresa? | Valoración de las respuestas en la Escala de Likert | Encuesta |
| Compromiso organizacional |                   | Compromiso normativo (OCNC)      | ¿He dado tanto de mi a esta empresa, que no podría trabajar en otra parte?                                | Valoración de las respuestas en la Escala de Likert | Encuesta |
| Compromiso organizacional |                   | Compromiso normativo (OCNC)      | ¿Aunque tenga consideraciones, no fuese correcto dejar en este instante a mi empresa?                     | Valoración de las respuestas en la Escala de Likert | Encuesta |
| Compromiso organizacional |                   | Compromiso normativo (OCNC)      | ¿Sintiera culpa si dejo en este momento la empresa, a pesar de todo lo que me ha dado?                    | Valoración de las respuestas en la Escala de Likert | Encuesta |

| Variables                 | Conceptualización | Dimensiones                 | Interrogantes  | Indicador   | Técnica  |
|---------------------------|-------------------|-----------------------------|--|---|----------|
| Compromiso organizacional |                   | Compromiso normativo (OCNC) | En este momento no renunciaría a mi empresa, porque tengo responsabilidades con toda su gente. | Valoración de las respuestas en la Escala de Likert | Encuesta |
| Compromiso organizacional |                   | Compromiso normativo (OCNC) | La empresa se ha ganado mi lealtad.  | Valoración de las respuestas en la Escala de Likert | Encuesta |
| Compromiso organizacional |                   | Compromiso normativo (OCNC) | Siento que le debo demasiado a esta empresa.   | Valoración de las respuestas en la Escala de Likert | Encuesta |

*Nota.* Tomado y adaptado de Vega (2018), “La inteligencia emocional y su relación con la disminución del compromiso organizacional de las Pymes del sector manufacturero CIU "C1410" del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ)”.

### **Procedimiento para la recolección y análisis de resultados**

La recopilación de datos se utilizó la técnica de campo, para comprender mejor, se utilizará una encuesta con 33 preguntas asignadas para evaluar el nivel de inteligencia emocional y el nivel de compromiso organizacional. En el caso de la inteligencia emocional constará de 4 dimensiones con 16 preguntas. Así mismo, el compromiso organizacional constará de 3 dimensiones con 17 preguntas. Como resultado, se reunirá el autor del proyecto de investigación con los responsables de cada una de las empresas públicas que pertenecen al Catálogo Presupuestario (marzo 2020) del cantón Santa Cruz de la provincia de Galápagos para coordinar y ejecutar el cuestionario a los empleados según el muestreo estratificado del estudio (267 encuestas).

En el procesamiento de datos y análisis e interpretación de resultados se usará las dos ramas de la estadística: estadística descriptiva o deductiva y la estadística inferencial o inductiva. Para ser más específicos, la estadística deductiva reside en “métodos estadísticos que se relacionan con el resumen y descripción de los datos, como tablas, gráficas, y el análisis mediante algunos cálculos” (Córdova , 2003, p.1). Aunque, la estadística inductiva radica en “métodos con los que se hacen la generalización o la inferencia sobre una población utilizando una muestra” (Córdova, 2003, p.2). Es por esto que, la recopilación de datos obtenida de los cuestionarios es ingresada y procesada en la aplicación “Statistical Package for the Social Sciences” versión 23, el software permite el análisis estadístico: estadística descriptiva, generalmente tablas y gráficos; estadística inferencial, pruebas estadísticas como las correlaciones entre variables. En síntesis, se evidenciará si las hipótesis planteadas en la investigación serán aceptadas o rechazadas.

### **Instrumentos de la investigación**

El instrumento utilizado para recolectar información es un cuestionario con 33 preguntas, la cual se empleó la escala de Law, Wong y Song (2002) para evaluar cada dimensión de inteligencia emocional: percepción emocional, facilitación

emocional del pensamiento, comprensión emocional y la regulación emocional. En cambio, se empleó la escala de Meyer y Allen (1997) para evaluar cada dimensión del compromiso organizacional: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y el compromiso normativo.

De manera que, cada uno de los constructos ha sido adaptada y validado, demostrando los índices de consistencia, el cuestionario evaluará cada uno de los constructos y sus dimensiones en una escala Likert de 1 a 7, donde 1 es completamente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 más bien en desacuerdo, 4 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5 más bien de acuerdo, 6 de acuerdo y 7 completamente de acuerdo.

**Tabla 5**

*Listado de preguntas usadas en el cuestionario para evaluar IE & CO*

| N | Variables                   | Dimensiones                                   | Preguntas  | Identificador |
|---|-----------------------------|---|--|---------------|
| 1 | Inteligencia emocional (EI) | Percepción emocional (EIEP)                   | La mayoría de las veces se distinguir porqué tengo ciertos sentimientos.     | EIEP01        |
| 2 |                             |   | Tengo una buena comprensión de mis propias emociones.                        | EIEP02        |
| 3 |                             |   | Realmente comprendo lo que yo siento.  | EIEP03        |
| 4 |                             |   | Siempre sé si estoy o no estoy feliz.  | EIEP04        |
| 5 | Inteligencia emocional (EI) | Facilitación emocional del pensamiento (EIEF) | Conozco siempre las emociones de mis amigos a través de sus comportamientos. | EIEF05        |
| 6 |                             |   | Soy un buen observador de las emociones de los demás.                        | EIEF06        |
| 7 |                             |   | Soy sensible a los sentimientos y emociones de los demás.                    | EIEF07        |
| 8 |                             |   | Tengo una buena comprensión de las emociones de las personas que me rodean.  | EIEF08        |

| N  | Variables                      | Dimensiones                  | Preguntas  | Identificador |
|----|--------------------------------|------------------------------|--|---------------|
| 9  |                                |                              | Siempre me fijo metas y luego intento hacerlo lo mejor para alcanzarlas.                 | EIEC09        |
| 10 | Inteligencia emocional (EI)    | Comprensión emocional (EIEC) | Siempre me digo a mí mismo que soy una persona competente.                               | EIEC10        |
| 11 |                                |                              | Soy una persona auto motivadora.   | EIEC11        |
| 12 |                                |                              | Siempre me ánimo a mí mismo para hacerlo lo mejor que pueda.                             | EIEC12        |
| 13 |                                |                              | Soy capaz de controlar mi temperamento y manejar las dificultades de manera racional.    | EIER13        |
| 14 | Inteligencia emocional (EI)    | Regulación emocional (EIER)  | Soy capaz de controlar mis propias emociones.  | EIER14        |
| 15 |                                |                              | Me puedo calmar fácilmente cuando me siento enfadado.                                    | EIER15        |
| 16 |                                |                              | Tengo un buen control de mis propias emociones.  | EIER16        |
| 17 | Compromiso organizacional (CO) | Compromiso afectivo (OCAC)   | Siento una gran emoción en pertenecer a mi empresa.                                      | OCAC01        |
| 18 |                                |                              | La empresa tiene un gran significado personal para mí.                                   | OCAC02        |
| 19 |                                |                              | Disfruto ser parte de esta empresa como si fuera una parte de una familia.               | OCAC03        |
| 20 | Compromiso organizacional (CO) | Compromiso afectivo (OCAC)   | Sinceramente los problemas de la empresa los tomos como si fueran mis propios problemas. | OCAC04        |
| 21 |                                |                              | Siempre me complace hablar de mi empresa con otras personas que no pertenecen a ella.    | OCAC05        |
| 22 |                                |                              | Sería muy afortunado de culminar mi vida laboral en esta empresa.                        | OCAC06        |

| N  | Variables                      | Dimensiones                      | Preguntas  | Identificador |
|----|--------------------------------|----------------------------------|--|---------------|
| 23 |                                |                                  | Uno de los motivos que sigo trabajando en esta empresa, es porque en otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.   | OCCC07        |
| 24 |                                |                                  | Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.                  | OCCC08        |
| 25 | Compromiso organizacional (CO) | Compromiso de continuidad (OCCC) | Una de las principales razones por que sigo trabajando en la empresa, es porque afuera, la posibilidad de conseguir otro trabajo está difícil. | OCCC09        |
| 26 |                                |                                  | En el caso que quisiera dejar la empresa ahora, sería un sentimiento muy duro en separarme de la empresa.                                      | OCCC10        |
| 27 |                                |                                  | Muchas cosas en mi vida se verían interrumpidas si tomo la decisión de dejar en este momento la empresa.                                       | OCCC11        |
| 28 | Compromiso organizacional (CO) | Compromiso normativo (OCNC)      | He dado tanto de mi a esta empresa, que no podría trabajar en otra parte.  | OCNC12        |
| 29 |                                |                                  | Aunque tenga consideraciones, no fuese correcto dejar en este instante a mi empresa.   | OCNC13        |
| 30 |                                |                                  | Sintiera culpa si dejo en este momento la empresa, a pesar de todo lo que me ha dado.  | OCNC14        |
| 31 | Compromiso organizacional (CO) | Compromiso normativo (OCNC)      | En este momento no renunciaría a mi empresa, porque tengo responsabilidades con toda su gente.   | OCNC15        |
| 32 |                                |                                  | La empresa se ha ganado mi lealtad.  | OCNC16        |
| 33 |                                |                                  | Siento que le debo demasiado a esta empresa.   | OCNC17        |

*Nota.* Tomado y adaptado de Vega (2018), “La inteligencia emocional y su relación con la disminución del compromiso organizacional de las Pymes del sector manufacturero CIU "C1410" del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ)”.

## Técnicas de validación

De acuerdo con Rubio, Berg-Weger, Tebb, Lee y Rauch (2003), expresan que 10 jueces aportan una estimación segura para validar el contenido de un instrumento. Siempre que, los evaluadores se encuentren de acuerdo y alcance un 80% del puntaje por ítem para ser incorporado al instrumento (Hyrkäs, Appelqvist-Schmidlechner y Oksa, 2003). Así que, se validó el contenido del instrumento a través de diez expertos que laboran en el área de recursos humanos como profesionales en: psicología ocupacional, industrial y educativa. Las categorías para evaluar el contenido del instrumento son: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el rango asignado para la puntuación es de 1 a 4, como se observa en la tabla 6.

**Tabla 6**

*Criterios para validación del instrumento*

| Criterio    | Escala          |                 |            |                |
|-------------|-----------------|-----------------|------------|----------------|
|             | 1               | 2               | 3          | 4              |
| Suficiencia | Nada suficiente | Poco suficiente | Suficiente | Muy suficiente |
| Claridad    | Nada claro      | Poco claro      | Claro      | Muy claro      |
| Coherencia  | Nada coherente  | Poco coherente  | Coherente  | Muy coherente  |
| Relevancia  | Nada relevante  | Poco relevante  | Relevante  | Muy relevante  |

*Nota.* 1, representa cuando una pregunta no cumple con el criterio establecido, y así en lo sucesivo hasta 4, representa que una pregunta cumple totalmente con el criterio.

**Tabla 7**

*Datos demográficos de los expertos*

| Panel | Grupo     | Cargo                       | Título académico |
|-------|-----------|-----------------------------|------------------|
| 1     | Femenino  | Gerente de recurso humanos  | Maestría         |
| 2     | Femenino  | Gerente de recursos humanos | Economía         |
| 3     | Femenino  | Analista de talento humano  | Ingeniería       |
| 4     | Masculino | Psicólogo educativo         | Licenciatura     |
| 5     | Masculino | Psicólogo educativo         | Licenciatura     |
| 6     | Femenino  | Psicólogo educativo         | Licenciatura     |

|    |          |                                     |              |
|----|----------|-------------------------------------|--------------|
| 7  | Femenino | Psicólogo educativo                 | Licenciatura |
| 8  | Femenino | Jefe de talento humano              | Maestría     |
| 9  | Femenino | Experto en talento humano           | Maestría     |
| 10 | Femenino | Jefa de la unidad de talento humano | Maestría     |

*Nota.* Tomado y adaptado de Escobar Pérez, Jazmine y Cuervo Martínez, Ángela.

(2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en Medición*, vol. 6, núm. 1, pp. 27-36.

En la tabla 7, se detalla los datos de los diez especialistas que participaron en ratificar las interrogantes de la encuesta. En particular, el 20% pertenece al sexo género varonil y el 80% pertenece al sexo femenino. Además, cada uno ha obtenido una profesión diferente como: psicología ocupacional, industrial y educativa. De igual manera, laboran en el sector público del cantón Santa Cruz. No solo han obtenido un cargo público sino también han podido acceder a un título de cuarto nivel como una maestría.

El grupo de expertos al revisar el contenido del cuestionario, debatieron cada una de las interrogantes, el vínculo con ciertos aspectos del problema planteado y la definición clara de los objetivos del estudio. Sin embargo, algunas interrogantes se modificaron, se realizó un estudio piloto y se comparó con la realidad. Como resultado, el cuestionario se aprobó a fin de continuar con el trabajo.

### **Validez y confiabilidad del constructo**

Se valida el instrumento para la recolección de datos a través del modelo de consistencia interna como el índice "Alfa de Cronbach", el cual fundamenta la fiabilidad del instrumento, el instrumento tiene que alcanzar valor igual o superior al 0,8 para poder ser aplicado, en las siguientes tables se determina el Alfa de Cronbach para cada variable y sus dimensiones.

**Tabla 8**

*Promedio de las correlaciones de ítems por componentes IE*

| Variable                    | Dimensión                                     | Interrogantes                  | Alfa Cronbach |
|-----------------------------|---|--------------------------------|---------------|
| Inteligencia emocional (IE) | Percepción emocional (EIEP)                   | EIEP01, EIEP02, EIEP03, EIEP04 | 0,754         |
|                             | Facilitación emocional del pensamiento (EIEF) | EIEF05, EIEF06, EIEF07, EIEF08 | 0,718         |
|                             | Comprensión emocional (EIEC)                  | EIEC09, EIEC10, EIEC11, EIEC12 | 0,766         |
|                             | Regulación emocional (EIER)                   | EIER13, EIER14, EIER15, EIER16 | 0,887         |

*Nota.* Resultados SPSS Statistics 23.0 y se considera los niveles de confiabilidad de cada uno de las dimensiones de inteligencia emocional.

**Tabla 9**

*Promedio de las correlaciones entre los ítems IE*

| Variable                    | Interrogantes  | Alfa Cronbach |
|-----------------------------|--|---------------|
| Inteligencia emocional (IE) | EIEP01, EIEP02, EIEP03, EIEP04, EIEF05, EIEF06, EIEF07, EIEF08, EIEC09, EIEC10, EIEC11, EIEC12, EIER13, EIER14, EIER15, EIER16 | 0,871         |

*Nota.* Resultados SPSS Statistics 23.0 y se considera los niveles de confiabilidad de la variable inteligencia emocional.

**Tabla 10**

*Promedio de las correlaciones de ítems por componentes CO*

| Variable                       | Dimensión                        | Interrogantes                                  | Alfa Cronbach |
|--------------------------------|----------------------------------|--|---------------|
| Compromiso organizacional (CO) | Compromiso afectivo (OCAC)       | OCAC01, OCAC02, OCAC03, OCAC04, OCAC05, OCAC06 | 0.907         |
|                                | Compromiso de continuidad (OCCC) | OCCC07, OCCC08, OCCC09, OCCC10, OCCC11         | 0,748         |
|                                | Compromiso normativo (OCNC)      | OCNC12, OCNC13, OCNC14, OCNC15, OCNC16, OCNC17 | 0,837         |

*Nota.* Resultados SPSS Statistics 23.0 y se considera los niveles de confiabilidad de cada uno de las dimensiones de compromiso organizacional.

**Tabla 11**

*Promedio de las correlaciones entre los ítems CO*

| Variable                       | Interrogantes  | Alfa Cronbach |
|--------------------------------|--|---------------|
| Compromiso organizacional (CO) | OCAC01, OCAC02, OCAC03, OCAC04, OCAC05, OCAC06, OCCC07, OCCC08, OCCC09, OCCC10, OCCC11, OCNC12, OCNC13, OCNC14, OCNC15, OCNC16, OCNC17 | 0,880         |

*Nota.* Resultados SPSS Statistics 23.0 y se considera los niveles de confiabilidad de la variable compromiso organizacional.

**Tabla 12**

*Promedio de las correlaciones entre los ítems IE & CO*

| Variable   | Interrogantes  | Alfa Cronbach |
|--|--|---------------|
| Inteligencia emocional (IE) y Compromiso organizacional (CO) | EIEP01, EIEP02, EIEP03, EIEP04, EIEF05, EIEF06, EIEF07, EIEF08, EIEC09, EIEC10, EIEC11, EIEC12, EIER13, EIER14, EIER15, EIER16, OCAC01, OCAC02, OCAC03, OCAC04, OCAC05, OCAC06, OCCC07, OCCC08, OCCC09, OCCC10, OCCC11, OCNC12, OCNC13, OCNC14, OCNC15, OCNC16, OCNC17 | 0,880         |

*Nota.* Resultados SPSS Statistics 23.0 y se considera los niveles de confiabilidad de las variables inteligencia emocional y compromiso organizacional.

## Capítulo IV

### Análisis e interpretación de resultados

Con la intención de establecer la población a examinar se ejecutó una investigación de las características sociodemográficas de los funcionarios públicos encuestados, se evaluó toda la muestra del estudio compuesta con un total de 267 miembros del sector público, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos.

#### Estadística descriptiva

**Tabla 13**

*Características sociodemográficas de los funcionarios encuestados*

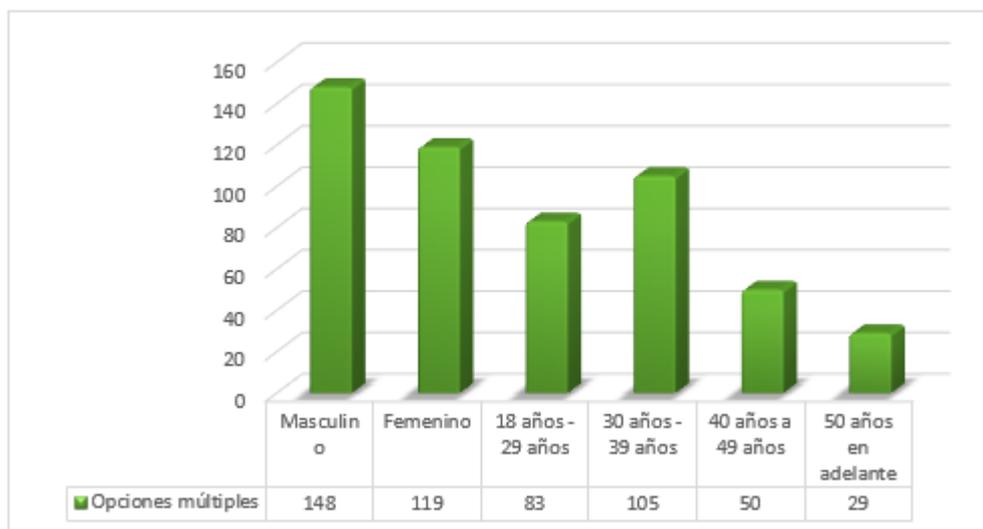
| Dimensiones              | Opciones múltiples        | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|---------------------------|------------|------------|
| Niveles Organizacionales | Alta Dirección            | 13         | 4,87%      |
|                          | Dirección Intermedia      | 29         | 10,86%     |
|                          | Dirección Operativa       | 225        | 84,27%     |
| Género                   | Masculino                 | 148        | 55,43%     |
|                          | Femenino                  | 119        | 44,57%     |
| Edad                     | 18 años - 29 años         | 83         | 31,09%     |
|                          | 30 años - 39 años         | 105        | 39,33%     |
|                          | 40 años a 49 años         | 50         | 18,73%     |
|                          | 50 años en adelante       | 29         | 10,86%     |
| Estado Civil             | Soltero                   | 93         | 34,83%     |
|                          | Casado                    | 144        | 53,93%     |
|                          | Divorciado                | 23         | 8,61%      |
| Antigüedad Laboral       | Viudo                     | 7          | 2,62%      |
|                          | Hasta los 3 primeros años | 50         | 18,73%     |
|                          | 4 años - 6 años           | 62         | 23,22%     |
|                          | 7 años - 9 años           | 82         | 30,71%     |
|                          | 10 años o más             | 73         | 27,34%     |

*Nota.* Resultados SPSS Statistics 23.0 con base a los resultados

de la investigación.

**Figura 6.**

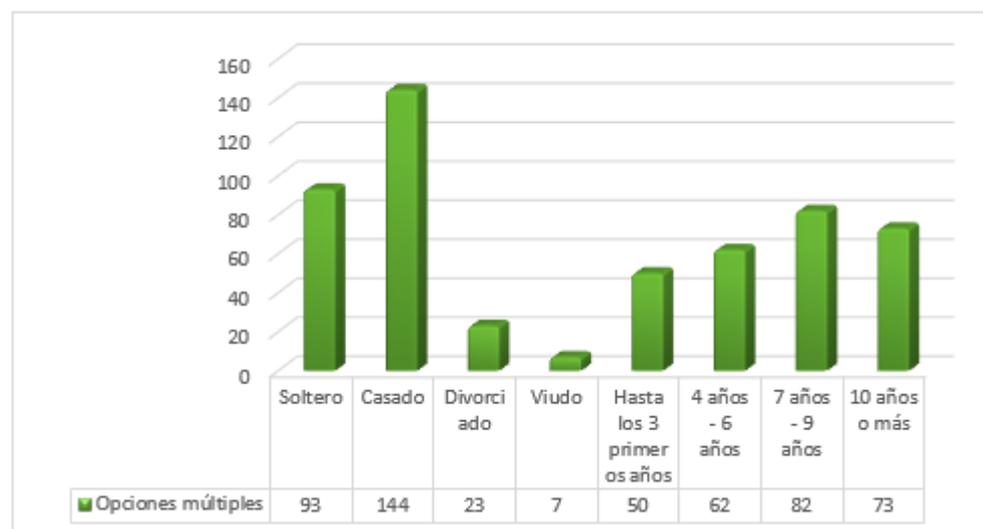
*Distribución sociodemográfica por género y edad*



Nota. Resultados SPSS Statistics 23.0 en base a la investigación.

**Figura 7.**

*Distribución sociodemográfica por estado civil y antigüedad laboral*



Nota. Resultados SPSS Statistics 23.0 en base a la investigación.

De acuerdo a los resultados obtenidos por los miembros de las empresas públicas del cantón Santa Cruz, se expone las diferentes características

demografías, se detalla a continuación: el 55,43% de participantes concierne al sexo masculino mientras que el 44,57% se refiere al sexo femenino. Una gran cantidad de los encuestados con relación al tiempo en la organización, refleja un 30,71% en pertenecer a la representada con una antigüedad de 7 a 9 años.

**Tabla 14**

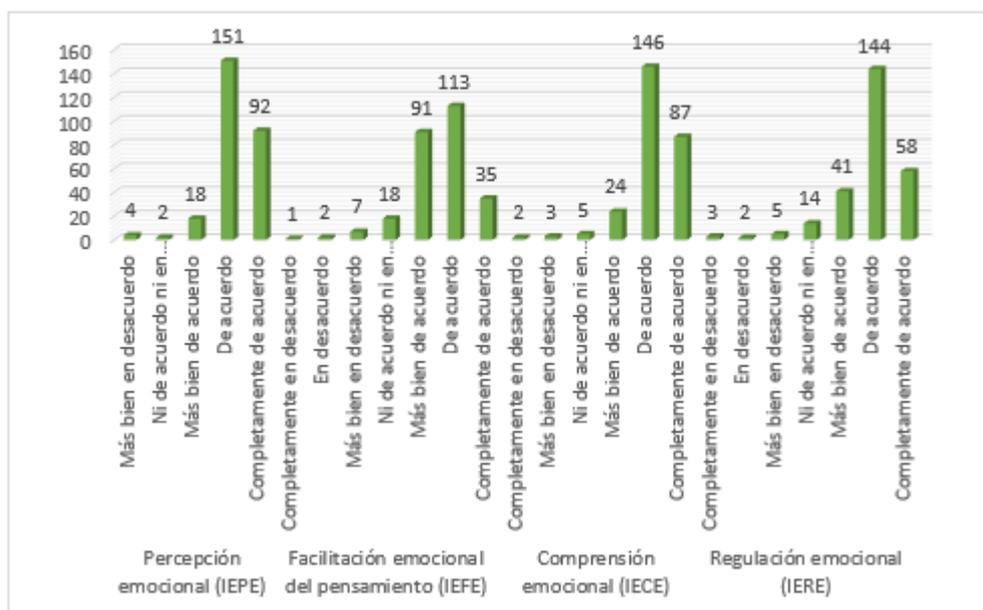
*Distribución de frecuencia de inteligencia emocional*

| Dimensiones                    | Opciones múltiples             | Frecuencia                  | Porcentaje |       |
|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|------------|-------|
| EIEP                           | Más bien en desacuerdo         | 4                           | 1,50%      |       |
|                                | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 2                           | 0,75%      |       |
|                                | Más bien de acuerdo            | 18                          | 6,74%      |       |
|                                | De acuerdo                     | 151                         | 56,55%     |       |
|                                | Completamente de acuerdo       | 92                          | 34,46%     |       |
| EIEF                           | Completamente en desacuerdo    | 1                           | 0,37%      |       |
|                                | En desacuerdo                  | 2                           | 0,75%      |       |
|                                | Más bien en desacuerdo         | 7                           | 2,62%      |       |
|                                | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 18                          | 6,74%      |       |
|                                | Más bien de acuerdo            | 91                          | 34,08%     |       |
|                                | De acuerdo                     | 113                         | 42,32%     |       |
|                                | Completamente de acuerdo       | 35                          | 13,11%     |       |
| EIEC                           | Completamente en desacuerdo    | 2                           | 0,75%      |       |
|                                | Más bien en desacuerdo         | 3                           | 1,12%      |       |
|                                | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 5                           | 1,87%      |       |
|                                | Más bien de acuerdo            | 24                          | 8,99%      |       |
|                                | De acuerdo                     | 146                         | 54,68%     |       |
|                                | Completamente de acuerdo       | 87                          | 32,58%     |       |
|                                | EIER                           | Completamente en desacuerdo | 3          | 1,12% |
|                                |                                | En desacuerdo               | 2          | 0,75% |
|                                |                                | Más bien en desacuerdo      | 5          | 1,87% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo |                                | 14                          | 5,24%      |       |
| Más bien de acuerdo            |                                | 41                          | 15,36%     |       |
| De acuerdo                     |                                | 144                         | 53,93%     |       |
| Completamente de acuerdo       |                                | 58                          | 21,72%     |       |

*Nota:* Resultados SPSS Statistics 23.0 en base a la investigación

**Figura 8.**

*Distribución de frecuencia de inteligencia emocional*



Nota. Resultados SPSS Statistics 23.0 en base a la investigación.

En general, los resultados obtenidos para el sector público del cantón Santa Cruz, se expone las diferentes evidencias del cuestionario que formaron parte de las variables IE & CO, para la percepción emocional se encontró un 56,55% de acuerdo y un 34,46% completamente de acuerdo, es decir que los funcionarios públicos son capaces de identificar y aceptar la razón de las emociones sin alterar los niveles de consciencia. Así mismo, se valoró un 42,32% que están de acuerdo y un 34,08% más bien de acuerdo a las preguntas evaluadas en referencia a la facilitación emocional del pensamiento, en otras palabras, es la manera en que las personas relacionan el uso las emociones y el funcionamiento del sistema cognitivo. Con todo, los funcionarios públicos en base a la comprensión emocional alcanzan un valor de 32,58% en estar completamente de acuerdo y el 54,68% de acuerdo, significa que las personas tienen el juicio pleno del vínculo entre pensamiento y emoción. Es así que, el componente de la regulación emocional se valora con un 53,93% de acuerdo y un 21,72% completamente de acuerdo en relación a las interrogaciones tomadas

del test, esto es que las personas que laboran en las empresas administradas por el Estado tienen la experiencia para poder controlar sus impulsos y emociones.

**Tabla 15**

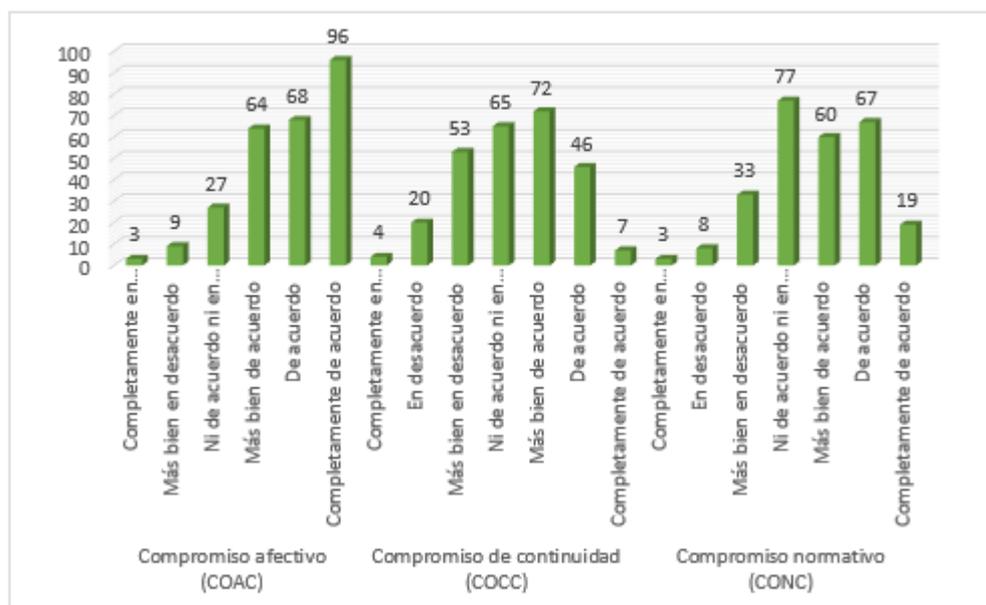
*Distribución de frecuencia de compromiso organizacional*

| Dimensiones | Opciones múltiples             | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|--------------------------------|------------|------------|
| OCAC        | Completamente en desacuerdo    | 3          | 1,12%      |
|             | Más bien en desacuerdo         | 9          | 3,37%      |
|             | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 27         | 10,11%     |
|             | Más bien de acuerdo            | 64         | 23,97%     |
|             | De acuerdo                     | 68         | 25,47%     |
| OCCC        | Completamente de acuerdo       | 96         | 35,96%     |
|             | Completamente en desacuerdo    | 4          | 1,50%      |
|             | En desacuerdo                  | 20         | 7,49%      |
|             | Más bien en desacuerdo         | 53         | 19,85%     |
|             | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 65         | 24,34%     |
|             | Más bien de acuerdo            | 72         | 26,97%     |
|             | De acuerdo                     | 46         | 17,23%     |
| OCNC        | Completamente de acuerdo       | 7          | 2,62%      |
|             | Completamente en desacuerdo    | 3          | 1,12%      |
|             | En desacuerdo                  | 8          | 3,00%      |
|             | Más bien en desacuerdo         | 33         | 12,36%     |
|             | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 77         | 28,84%     |
|             | Más bien de acuerdo            | 60         | 22,47%     |
|             | De acuerdo                     | 67         | 25,09%     |
|             | Completamente de acuerdo       | 19         | 7,12%      |

*Nota.* Resultados SPSS Statistics 23.0 en base a la investigación.

**Figura 9.**

*Distribución de frecuencia de compromiso organizacional*



*Nota.* Resultados SPSS Statistics 23.0 en base a la investigación.

Para el compromiso afectivo para este sector fue evaluado con un 35,96% completamente de acuerdo y 25,47% de acuerdo, con esto quiero decir, los funcionarios sienten un compromiso alto de apego emocional hacia la empresa. Con todo, el compromiso normativo se ubica un 28,84% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 25,09% de acuerdo, en pocas palabras, existe nivel medio de moral y lealtad hacia la empresa. Por el contrario, el compromiso en que se le dificulta a los miembros de cambiar la organización por el factor costo, se valoró con un porcentaje del 26,97% más bien de acuerdo y 24,34% en sentido neutro, ya que, los clientes internos de la organización tienen un nivel medio de compromiso en referencia al grado de satisfacción donde realizan sus actividades diarias.

## Estadística inferencial

### Análisis paramétrico

#### Coefficiente correlación de Pearson

El coeficiente de correlación de Pearson (producto-momento) proporciona la congruencia entre conjunto de variables relacionadas linealmente.

**Tabla 16**

*Grados de correlación y valores del coeficiente correlación de Pearson*

| Valor coeficiente de correlación Pearson | Connotación   |
|--|---|
| $r_{XY} = 1$                             | La variable dependiente Y está perfectamente correlacionada positivamente con la variable independiente X. = 1, la variable dependiente Y está perfectamente correlacionada positivamente con la variable independiente X.  |
| $< r_{XY} < 1$                           | Testifica una fuerte correlación positiva de la variable dependiente Y con la variable independiente X.   |
| $< r_{XY} < 0.6$                         | Testifica una correlación positiva moderada de la variable dependiente Y con la variable independiente X.   |
| $< r_{XY} < 0.3$                         | Testifica una correlación positiva débil de la variable dependiente Y con la variable independiente X.  |
| $r_{XY} \approx 0$                       | Lo que se consideró como variable dependiente Y no tiene ningún tipo de correlación lineal con lo que se consideró como variable independiente X. $\approx 0$ , lo que se consideró como variable dependiente Y no tiene ningún tipo de correlación lineal con lo que se consideró como variable independiente X. |
| $< r_{XY} < -0.3$                        | Testifica una correlación negativa débil de la variable dependiente Y con la variable independiente X.  |
| $< r_{XY} < -0.6$                        | Testifica una correlación negativa moderada de la variable dependiente Y con la variable independiente X.   |
| $< r_{XY} < -1$                          | Testifica una fuerte correlación negativa de la variable dependiente Y con la variable independiente X.   |
| $r_{XY} = -1$                            | La variable dependiente Y está perfectamente correlacionada negativamente con la variable independiente X. = -1, la variable dependiente Y está perfectamente correlacionada negativamente con la variable independiente X.   |

*Nota.* Tomado y adaptado de Rousseau R., Egghe L., Guns R., Chapter 4 –

Statistics, In Chandos Information Professional Series, Becoming Metric-Wise,

Chandos Publishing, 2018, Pages 67-97, doi.org/10.1016/B978-0-08-102474-

4.00004-2.

**Tabla 17***Coeficiente correlación de Pearson entre variables aplicadas al estudio*

|   |                              | Compromiso<br>Afectivo<br>(OCAC) | Compromiso de<br>Continuidad<br>(OCCC) | Compromiso<br>Normativo<br>(OCNC) |
|---|------------------------------|----------------------------------|--|-----------------------------------|
| Percepción<br>emocional<br>(EIEP)                         | Correlación<br>de<br>Pearson | ,238**                           | ,024                                   | ,137*                             |
|   | Sig.<br>(bilateral)          | ,000                             | ,699                                   | ,025                              |
|   | N                            | 267                              | 267                                    | 267                               |
| Facilitación<br>emocional<br>del<br>pensamiento<br>(EIEF) | Correlación<br>de<br>Pearson | ,493**                           | ,142*                                  | ,148*                             |
|   | Sig.<br>(bilateral)          | ,000                             | ,020                                   | ,015                              |
|   | N                            | 267                              | 267                                    | 267                               |
| Comprensión<br>emocional<br>(EIEC)                        | Correlación<br>de<br>Pearson | ,611**                           | ,245**                                 | ,267**                            |
|   | Sig.<br>(bilateral)          | ,000                             | ,000                                   | ,000                              |
|   | N                            | 267                              | 267                                    | 267                               |
| Regulación<br>emocional<br>(EIER)                         | Correlación<br>de<br>Pearson | ,589**                           | ,241**                                 | ,359**                            |
|   | Sig.<br>(bilateral)          | ,000                             | ,000                                   | ,000                              |
|   | N                            | 267                              | 267                                    | 267                               |

*Nota.* Resultados SPSS Statistics 23.0 en base a la investigación.

Los resultados muestran que las dimensiones de la variable independiente tienen diferentes tipos de correlación positiva con las dimensiones de la variable dependiente, es decir, entre la percepción emocional y el compromiso afectivo la correlación es positiva débil con 0,238 de rango, con el compromiso de continuidad la correlación es positiva débil con 0,024 de rango y con el compromiso normativo la correlación es positiva débil con 0,137 de rango. Así mismo, entre la facilitación emocional del pensamiento y el compromiso afectivo la correlación es positiva moderada con 0,493 de rango, con el compromiso de continuidad la correlación es positiva débil con 0,142 de rango y con el compromiso normativo la correlación es positiva débil con 0,148 de rango. Por otro lado, entre la comprensión emocional y el

compromiso afectivo la correlación es positiva fuerte con 0,611 de rango, con el compromiso de continuidad la correlación es positiva débil con 0,245 de rango y con el compromiso normativo la correlación es positiva débil con 0,267 de rango. Por último, entre la regulación emocional y el compromiso afectivo la correlación es positiva moderada con 0,589 de rango, con el compromiso de continuidad la correlación es positiva débil con 0,241 de rango y con el compromiso normativo la correlación es positiva moderada con 0,359 de rango. En definitiva, se determina que todas las hipótesis planteadas en el sistema de variables (Figura 2) son aceptadas, pertenecen a las variables inteligencia emocional y compromiso organizacional.

### **Análisis no paramétrico**

#### **Chi cuadrado**

Estudios de soporte establecieron hipótesis que conectan dimensiones de inteligencia emocional y compromiso organizacional con variables categóricas como la edad, el género y la antigüedad laboral, a continuación, se demostrará las siguientes hipótesis aplicadas a las empresas del sector público del cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos.

**H5a.** El género mantiene un alto grado de incidencia con la dimensión regulación emocional (EIER).

**H5o.** El género no mantiene un alto grado de incidencia con la dimensión regulación emocional (EIER).

### **Tabla 18**

*Tabla cruzada del género con relación a regulación emocional (EIER)*

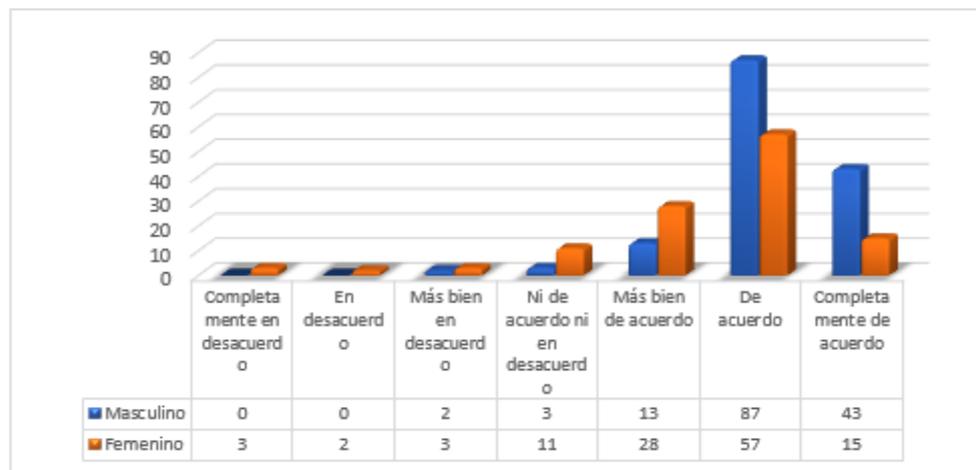
|                             |                             | Empresas del sector público |          |       |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------|-------|
|                             |                             | Género                      |          | Total |
|                             |                             | Masculino                   | Femenino |       |
| Regulación emocional (EIER) | Completamente en desacuerdo | 0                           | 3        | 3     |
|                             | En desacuerdo               | 0                           | 2        | 2     |
|                             | Más bien en desacuerdo      | 2                           | 3        | 5     |

|                                |     |     |     |
|--------------------------------|-----|-----|-----|
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3   | 11  | 14  |
| Más bien de acuerdo            | 13  | 28  | 41  |
| De acuerdo                     | 87  | 57  | 144 |
| Completamente de acuerdo       | 43  | 15  | 58  |
| Total                          | 148 | 119 | 267 |

Nota. Resultados SPSS Statistics 23.0

**Figura 10.**

*Regulación emocional según el género*



Nota. Resultados SPSS Statistics 23.0 en base a la investigación.

**Tabla 19**

*Pruebas de chi-cuadrado. Género \* Regulación emocional*

|                         | Valor               | gl | Significación asintótica (bilateral) |
|-------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 52,085 <sup>a</sup> | 16 | ,000                                 |
| Razón de verosimilitud  | 57,541              | 16 | ,000                                 |

|                              |        |   |      |
|------------------------------|--------|---|------|
| Asociación lineal por lineal | 31,787 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos           | 267    |   |      |

Nota. Resultados SPSS Statistics 23.0

La dimensión regulación emocional (EIER) se comparó mediante una prueba de chi-cuadrado en proporción al género de los encuestados, así el valor de  $p=,000$  es menor o igual al nivel de significancia  $\alpha=0,05$ , es decir, se acepta la hipótesis de asociación de variables y se rechaza hipótesis de independencia de las variables. En términos simples, se confirma que el género tiene una relación positiva con la dimensión regulación emocional (EIER), más aún en la figura #7 se observa que la dimensión regulación emocional (EIER) tiene mayor puntuación en el género masculino; es así que el género masculino tiene mayor libertad en el control y manejo de las emociones en situaciones complejas.

**H6a.** La antigüedad laboral en la organización mantiene un alto grado de incidencia con la dimensión de compromiso afectivo (OCAC).

**H6o.** La antigüedad laboral en la organización no mantiene un alto grado de incidencia con la dimensión de compromiso afectivo (OCAC).

## Tabla 20

*Tabla cruzada de la antigüedad laboral y el compromiso afectivo (OCAC)*

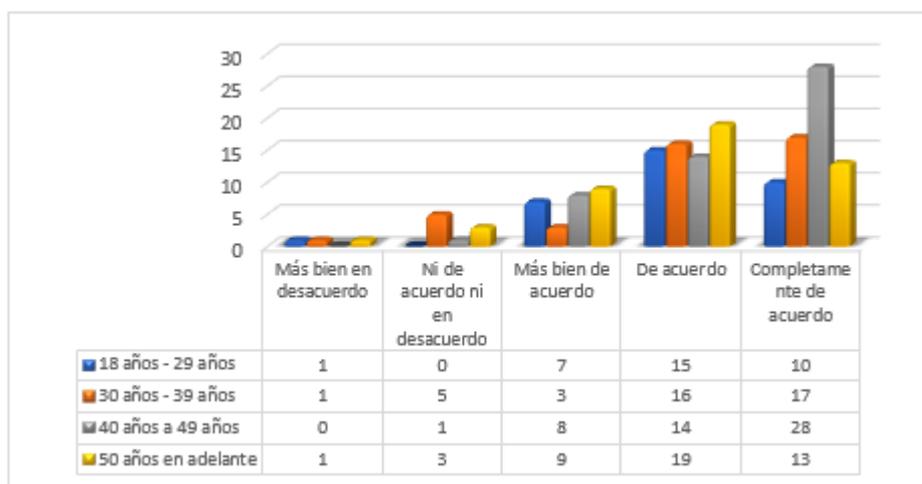
|                            |                                | Empresas del sector público |                 |                 |               | Total |
|----------------------------|--------------------------------|-----------------------------|-----------------|-----------------|---------------|-------|
|                            |                                | Antigüedad laboral          |                 |                 |               |       |
| Compromiso Afectivo (OCAC) | Completamente en desacuerdo    | Hasta los 3 primeros años   | 4 años - 6 años | 7 años - 9 años | 10 años o más |       |
|                            |                                | 1                           | 1               | 0               | 1             | 3     |
|                            | Más bien en desacuerdo         | 0                           | 5               | 1               | 3             | 9     |
|                            | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 7                           | 3               | 8               | 9             | 27    |
|                            | Más bien de acuerdo            | 15                          | 16              | 14              | 19            | 64    |
| De acuerdo                 | 10                             | 17                          | 28              | 13              | 68            |       |

|                          |    |    |    |    |     |
|--------------------------|----|----|----|----|-----|
| Completamente de acuerdo | 17 | 20 | 31 | 28 | 96  |
| Total                    | 50 | 62 | 82 | 73 | 267 |

Nota. Resultados SPSS Statistics 23.0

**Figura 11.**

*Compromiso afectivo según antigüedad laboral*



Nota. Resultados SPSS Statistics 23.0 en base a la investigación.

**Tabla 21**

*Pruebas de chi-cuadrado: Antigüedad laboral \* Compromiso afectivo*

|                              | Valor                | gl | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|----------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 134,493 <sup>a</sup> | 69 | ,000                                 |
| Razón de verosimilitud       | 153,375              | 69 | ,000                                 |
| Asociación lineal por lineal | 1,245                | 1  | ,264                                 |
| N de casos válidos           | 267                  |    |                                      |

Nota: Resultados SPSS Statistics 23.0

La dimensión compromiso afectivo (OCAC) se comparó mediante una prueba de chi-cuadrado en proporción a la antigüedad laboral de los encuestados, así el

valor de  $p=,000$  es menor o igual al nivel de significancia  $\alpha=0,05$ , es decir, se acepta la hipótesis de asociación de variables y se rechaza hipótesis de independencia de las variables. En términos simples, se confirma que la antigüedad laboral en la organización mantiene un alto grado de incidencia con la dimensión compromiso afectivo (OCAC), más aún en la figura #8 se observa que la dimensión compromiso afectivo (OCAC) tiene mayor puntuación en los miembros que contribuyen con la organización en sus tres primeros años; es decir que los nuevos miembros tienen mayor grado de identificación con la organización. Por lo cual, contribuyen de una manera más emocional como: aceptar cambios, iniciativa, espíritu cooperativo y deseo de permanencia.

## Capítulo V

### Discusión y conclusiones

Esta investigación agrega un contexto a los paradigmas teóricos sobre inteligencia emocional y compromiso organizacional. De ahí que, la finalidad del estudio es evidenciar la incidencia de la inteligencia emocional en el compromiso organizacional. En el caso de las empresas del sector público se demuestra una relación positiva fuerte, entre la comprensión emocional (EIEC) y el compromiso afectivo (OCAC); una relación moderada, entre la facilitación emocional del pensamiento (EIEF) y el compromiso afectivo (OCAC), entre la regulación emocional (EIER) y el compromiso afectivo (OCAC), y entre la regulación emocional (EIER) y el compromiso normativo (OCNC); para las demás dimensiones la relación es positiva débil.

Es así que, la inteligencia emocional a nivel empresarial es considerada como el más importante de los factores que intervienen en el desarrollo del capital humano; las empresas que han integrado modelos de IE han encontrado un equilibrio entre los valores humanos y económicos de la organización, mejoras en las relaciones sociales que contribuyan a la sustentabilidad de la organización. (Goleman, 1995). De igual forma, Duque, García y Hurtado (2017) también afirman que la gente que tiene altos niveles en inteligencia emocional y sus efectos, es perseverante en alcanzar sus objetivos, tiene la capacidad de auto evaluar, acepta con responsabilidad los resultados en el lugar de trabajo y desarrolla habilidades que contribuyen en un buen desempeño en las empresas.

Por otro lado, los empleados que tienen un nivel mayor de compromiso afectivo y su consecuencia; muestran una menor intención de abandono y están dispuestos a realizar esfuerzos adicionales para mejorar la productividad y

garantizar la supervivencia de la empresa, particularmente en periodos de crisis económica (Scrima, Lorito, Parry y Falgares, 2014).

En general los resultados obtenidos fueron muy valiosos, ya que demostró que el objetivo general como los específicos fueron alcanzados, dado que se alcanzó a determinar la correlación entre las variables del estudio, más aún cuando se determinó los niveles de inteligencia emocional y compromiso organizacional en los empleados del sector público.

### **Recomendaciones**

Ahora veamos una lista de recomendaciones por parte del investigador para aportar de alguna manera a otros estudios que se pueden ver afectados y no incurra en los mismos deslices, y pueda finalizar el proyecto.

El modo de aplicación del instrumento del estudio. Para empezar, se debe incorporar tecnología como requisito indispensable, más aún en el caso para realizar la recolección y análisis de datos donde se aplicó la encuesta a través del correo electrónico, en vista que no tuvo acogida, y retraso el proceso de la investigación. Es así, que la encuesta se realiza de forma personal para despejar dudas con la finalidad de reducir errores en los resultados. Así mismo, se puede utilizar una plataforma para encuesta online con la finalidad de obtener datos en tiempo real.

Es importante realizar la encuesta piloto, ya que permite evaluar o probar el contenido del instrumento y a la vez permite realizar mejoras significativas a la investigación.

Además, como sugerencia para futuras investigaciones, se debería ampliar el área de estudio y aplicar los diferentes modelos de inteligencia emocional y compromiso organizacional para contrastar resultados.

Así mismo, establecer un ambiente adecuado para dictar capacitaciones a los empleados sobre inteligencia emocional para fomentar su productividad y compromiso organizacional, a cargo de la dirección de mando medios y ejecutivos.

Por último, es importante resaltar que es imprescindible adoptar nuevas herramientas, que permitan fortalecer la competitividad organizacional. Puesto que, se quiere tomar evaluaciones trimestrales, semestrales y hasta anuales sobre inteligencia emocional y compromiso organizacional con el propósito de obtener información sobre la evolución de las variables.

## **Capítulo VI**

### **Propuesta de aplicación**

#### **Objetivo de la propuesta**

Diseñar estrategias para aportar al crecimiento de la inteligencia emocional en los empleados del sector público y contribuir a la sustentabilidad de la organización a través actividades dinámicas.

#### **Introducción de la propuesta**

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la investigación aplicada, se encontró la falta de inteligencia emocional por parte de los empleados del sector público del cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos.

Por este motivo, se dirige a los expertos en recursos humanos a la práctica una serie de actividades mediante una guía dinámica para incrementar el nivel de inteligencia emocional.

Por ello, la propuesta planteada en esta labor es potenciar el grupo organizacional con desenlaces en formación emocional, comunicación eficiente y eficaz, relaciones interpersonal y trabajo en equipo.

**DINÁMICAS  
PARA EL DESARROLLO  
DE LA  
INTELIGENCIA  
EMOCIONAL**

---



---

**JUAN F. PILOSO**  
**2020**

GUÍA FÁCIL Y  
RÁPIDA SOBRE  
COMO MANEJAR  
LAS EMOCIONES,  
AUMENTAR LA  
PRODUCTIVIDAD  
INDIVIDUAL Y  
COLECTIVA EN  
LAS EMPRESAS

## Introducción

### La inteligencia emocional en el ámbito laboral

Si meditamos un poco de la vida cotidiana de nuestro trabajo, probablemente nos lleguen al pensamiento recuerdos de momentos muy particulares.

Por otra parte, encuentros agradables que convivimos con los compañeros de trabajo y con los cuales existe lazos de amistades muy emotivos y especiales que generan seguridad y felicidad.

A su vez, ocasiones de desacuerdo en que la coexistencia y el juicio de unos con otros más aun la gestión de las emociones y su función en presencia de malos entendidos, sonrisas falsas se transforma en un desafío para el trabajo.

Desde que surge la interacción social en una organización y al pasar más tiempo con los compañeros en el

trabajo, comenzamos a descubrir la complicación que se oculta detrás de la comunicación entre colaboradores.



Presentaremos en esta guía varias dinámicas grupales esenciales como juegos o situaciones sobre los que se pueda utilizar una metodología que se describe en cinco pasos:

1. Orientación sobre las actividades.
2. Preparación de materiales y escenarios para las actividades.
3. Ejecución de las actividades.
4. Análisis y comprensión de las actividades.
5. Conclusiones y recomendaciones.

Se debe tener presente, una correcta gestión de las emociones ocasiona un valor agregado a las relaciones entre compañeros que con lleva al éxito personal como empresarial.

## La inteligencia emocional

La inteligencia emocional se ha venido revolucionando en los últimos tiempos, son un conjunto de habilidades esenciales que tienen la capacidad percibir, comprender, dominar y transformar los estados de ánimos de una misma persona y de otras. Por lo cual, influyen en el ámbito profesional de una persona logrando alcanzar el éxito en el trayecto de su vida.

Dentro de este ejemplar te compartimos diferentes dinámicas a realizar para el desarrollo de la inteligencia emocional y antes de ponerlas a disposición debes tener muy en cuenta cuales son los beneficios y a que equipos se integran de mejor manera y también puedes cambiarlas a tu conveniencia.

Se han realizado algunos estudios al pasar el tiempo y los datos muestran que los individuos con un alto coeficiente intelectual no garantizan el éxito en cambio se ha comprobado que los niveles de inteligencia emocional realmente importan al

momento de relacionarnos consigo mismo y con los demás.

Las actitudes y las habilidades que se obtienen por la inteligencia emocional son muy importante que las adecuemos para sacarle el mejor potencial y lo podemos hacer a través de dinámicas, se puede practicar hábitos para ser una persona emocionalmente muy inteligente.



En pocas palabras las emociones juegan un papel muy importante en el campo laboral la cual permite adaptarnos mejor a la existencia.

“Llévese mi gente pero déjeme mis fábricas y pronto crecerá la hierba en el suelo de esas fábricas. Llévase mis fábricas pero déjeme mi gente y pronto tendremos una fábrica nueva y mejor.” Andrew Carnegie

## Marcar lo positivo



### **Objetivo:**

Eliminar las barreras emocionales de los colaboradores para mejorar su propia identidad por medio del intercambio social de las emociones.

### **Tiempo estimado:**

30 minutos.

### **Integrantes:**

Un equipo máximo de 25 participantes.

### **Lugar:**

Espacio amplio.

### **Materiales a utilizarse:**

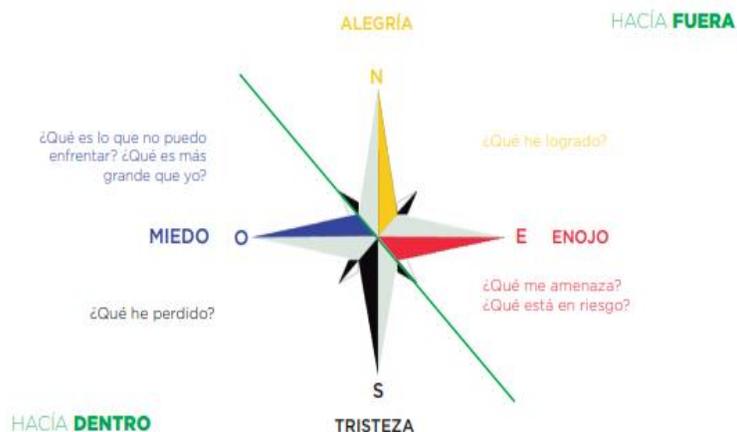
Hojas de papel y marcadores.

### **Pasos a seguir:**

1. El conferencista inicia con una sencilla explicación sobre el poder del autoelogio.
2. Se realiza grupos de dos personas para poder participar en la actividad.
3. Cada participante por grupo debe motivar a si mismo de una manera positiva y así retribuir al desarrollo emocional de nuestros actos, se espera lograr cambiar la actitud de los participantes para que puedan compartir y realizar las siguientes preguntas:

- a) Dos diferencias que sean positivas de mí.
  - b) Dos características de personalidad mejorada de mí.
  - c) Una cualidad que sea agradable de mí
4. La entrevista entre cada uno de los participantes tendrá una duración de 10 minutos para redactar cada una de las respuestas por interrogantes, se aceptan comentarios de bien por ninguno motivo Notas negativo.
5. Se seleccione a un grupo para que expongan sus argumentos.
6. Siguiendo su contenido, cada grupo será capaz de reflexionar su contenido y el conferencista realiza las siguientes preguntas:
- a. ¿Fue difícil diferenciar las características de cada participante?
  - b. ¿Es favorable tener en cuenta la visión aceptable de sí mismo?
7. Con esta actividad dinámica se puede apreciar el sentido a lo que se hace. Es decir, apreciar las labores propias y las labores de los demás de una manera más apropiada.

## El compás de las emociones



### Objetivo:

Identificar cada una de las emociones de los participantes para desarrollar habilidades y autoanálisis emocional con la finalidad evitar conflictos que no están relacionados al conocimiento.

### Tiempo estimado:

45 minutos.

### Integrantes:

El número de participantes es voluntario.

### Lugar:

Espacios despejados.

### Materiales a utilizarse:

Cartulina con una rosa náutica.

### Instrucciones:

#### Dentro del eje “Logro” se encuentra:

Norte. - ¿Qué he realizado? (alegría), manifiesta emociones agradables.

Sur. - ¿Qué he perdido? (tristeza), manifiesta un vacío, soledad, sin esperanza.

En el eje de la “Amenaza” se encuentra:

Este. - ¿Qué está en riesgo? (enojo), manifiesta emociones fuertes, abrumador y en ocasiones, ofuscado.

Oeste. - ¿Qué es lo que no puedo enfrentar? (miedo), manifiesta desconfianza, defensa o huida ante una amenaza.

**Pasos a seguir:**

1. El tutor invita a varios participantes a pensar sobre un acontecimiento vivido en los diferentes ámbitos, sea laboral, familiar entre otros.
2. Cada participante tiene que identificar cada una de sus emociones a través de su experiencia seleccionada.
3. Con ayuda del dibujo de la rosa de los vientos, los participantes deben ubicar las emociones encontradas de acuerdo a las instrucciones de la actividad.
4. A continuación, se realiza una serie de preguntas:
  - a. ¿Cuál es el detonador/gatillo de esta emoción?
  - b. ¿Cómo se focaliza la emoción de manera interna?
  - c. ¿Cómo reaccionas ante esa emoción?
5. Se solicita voluntarios para realizar una valoración grupal con el fin de mejorar la toma de decisiones en ciertos asuntos. De este modo el colaborador crece emocionalmente de forma personal como profesional.
6. Para concluir la actividad se postea una frase “Las emociones son una brújula, pero nosotros decidimos el rumbo de nuestra existencia.”

## El glosario de emociones



### Objetivo:

1. Aprender a clasificar las emociones que percibimos.
2. Mejorar el trabajo en equipo.

### Tiempo estimado:

Largo plazo.

### Integrantes:

No existe límite de participantes.

### Lugar:

Espacio amplio.

### Materiales a utilizarse:

Papel y lápiz.

### Pasos a seguir:

1. El organizador de la actividad inicia con una breve explicación sobre que son las emociones, para que sirven las emociones y como ayudan las emociones.

2. El organizador divide a los participantes en grupos.
3. Cada grupo será responsable en realizar una parte del diccionario de las emociones para lo cual se debe separar un tiempo de trabajo de tal forma que sea grupal.
4. Se separa espacios para meditar y dialogar sobre las emociones o también el organizador propone hablar de una emoción en concreto y meditar sobre la misma.
5. El resultado debe ser un diccionario elaborado por todos los participantes, no existe excepciones injustificadas en la participación.
6. El glosario permite a los colaboradores a destacarse en el ámbito laboral, superar impedimentos, desarrollo de la inteligencia y capacidad de razonamiento.

## ¡Tú vales!



### Objetivo:

Evidenciar el efecto Pigmalión.

### Tiempo estimado:

30 minutos.

### Integrantes:

Un equipo máximo de 20 participantes.

### Lugar:

Espacios amplios y despejados para la interacción necesaria entre compañeros.

### Materiales a utilizarse:

Esferográficos, un papelógrafo con un círculo en el centro pintado de cualquier color, revistas.

### Pasos a seguir:

1. El dirigente elegirá a dos personas que salen de la sala mientras explica al resto de personas que deben hacer.

2. El dirigente presenta el video “Efecto Pigmalión o profecía autocumplida.”
3. Se forma dos grupos, el grupo 1 motiva lo que más pueda al primer participante y al segundo participante lo trata de manera indiferente.
4. La dinámica empieza indicándole al primer seleccionado que lance la moneda y esta tiene que entrar en el círculo del papelón que está a una distancia de dos metros y esta se le pide al segundo seleccionado que haga lo mismo.
5. La meditación de esto se debate y el dirigente utiliza el efecto Pigmalión para reflexionar sobre el resultado obtenido de cómo se han sentido.

## ¡Usa metáforas!



### **Objetivo:**

Con esta dinámica aprenderemos a utilizar metáforas en las emociones que sentimos en las etapas de nuestra vida.

### **Tiempo estimado:**

45 minutos.

### **Integrantes:**

Grupos pequeños o individual.

### **Lugar:**

Espacio amplio y despejado.

### **Materiales a utilizarse:**

Sin materiales específicos.

### **Pasos a seguir:**

1. El dirigente de la dinámica les propondrá realizar que escojan un ámbito de sus vidas de la que deseen reflexionar y este puede ser de estudios, familiar o trabajo, etc.

2. De forma individual, cada participante considera un acontecimiento del ámbito seleccionado y que emociones recuerda del suceso.
3. Luego, debemos proyectar la imagen de uno mismo según el ámbito acordado y demostrarlo por medio de un adjetivo o una figura.
4. A continuación, se detalla diferentes preguntas para proyectar tu autoimagen:
  - a. ¿Cómo eres?
  - b. ¿Cómo te ven los demás?
5. A continuación, se detalla algunos adjetivos que te ayudaran en tu actividad:
  - a. Alegre
  - b. Valiente
  - c. Malhumorado
  - d. Optimista
  - e. Simpático
6. Los participantes que deseen pueden compartirlo con los demás compañeros.

¡Patata!



**Objetivo:**

Analizar las expresiones faciales de determinadas emociones.

**Tiempo estimado:**

30 minutos.

**Integrantes:**

Grupo de 20 personas aproximadamente.

**Lugar:**

Sala amplia.

**Materiales a utilizarse:**

Artículos de prensa, publicitario o de revista en las que surge emociones escritas.

Pasos a seguir:

1. El facilitador solicitará a un participante voluntario seleccionar un artículo impreso.

2. El participante voluntario deberá representar de manera emocional la misma emoción que se describe en el artículo impreso.
3. El resto de participantes deberán descifrar qué emoción representa el participante voluntario a través de sus expresiones faciales.
4. El participante voluntario no puede comentar nada de forma verbal.
5. Los participantes se pueden ayudar entre todos a través de la intervención verbal y no verbal.
6. El facilitador solicitará más participantes voluntarios de acuerdo a su planificación para seguir con la identificación de las emociones.
7. Para finalizar la actividad, el dinamizador presentará el video “Las EXPRESIONES faciales de las 7 EMOCIONES básicas universales”

## ¡Situaciones!



### **Objetivo:**

Estipular como el grupo se sometería a diferentes situaciones y enfocar el sentimiento de la empatía entre todos.

### **Tiempo estimado:**

45 minutos

### **Integrantes:**

Pueden ser grupos medianos de 20 personas o si desean de menos personas se estima menos tiempo del estimado.

### **Lugar:**

Lugar amplio para que cada uno pueda trabajar adecuadamente.

### **Materiales a utilizarse:**

Folletos con imágenes de noticias que contenga grupos.

### **Pasos a seguir:**

1. El capacitador presentará y expondrá diferentes escenarios y cada participante, de forma personal, debe reflexionar sobre cada escenario presentado.

2. A continuación, se detalla varias preguntas para orientar a los participantes:
  - a. ¿Identifica las emociones de forma particular por cada personaje que aparece en el fragmento de la escena?
  - b. ¿Cómo se sienten cada personaje de la escena?
  - c. ¿Cómo te sentirás en su lugar?
  - d. ¿Qué harías para mejorar tu estado emocional?
3. Es muy importante que se enfoque cada participante de forma muy cuidadosa y que vaya encaminada del tema, esto se puede hacer en pequeños grupos y hacer un debate de los temas más importantes.

## ¡Lazarillo!



### **Objetivo:**

Impulsar la confianza dentro del grupo de trabajo.

### **Tiempo necesario:**

15 minutos.

### **Integrantes:**

Grupo de 20 personas aproximadamente.

### **Lugar:**

Es recomendable espacios al aire libre. A su vez puede ser espacios amplios sin enseres.

### **Materiales a utilizarse:**

Usar pañuelos o antifaces para cubrir la parte de los ojos que no permita ver el entorno.

### **Pasos a seguir:**

1. El dinamizador solicita a los participantes a formar grupo de dos personas.

2. Luego, se entrega a cada grupo un pañuelo o antifaz.
3. Una persona por cada grupo se venda los ojos totalmente y la otra persona será su guía.
4. La persona guía cumplirá las órdenes según indique el responsable de la actividad.
5. Una de las reglas fundamentales, es no tocar a su compañero. Se debe guiar de manera verbal.
6. En función de las órdenes, el dinamizador puede solicitar que se cambien los roles a cada grupo.
7. El dinamizador realiza una reflexión en general y manifiesta si han confiado entre compañeros. Por esto, destaca para trabajar en equipo es imprescindible: escuchar y comunicar.

## ¡Donde estamos!

**Objetivo:**

Aumentar el poder de la imaginación

**Tiempo necesario:**

60 minutos.

**Integrantes:**

Máximo 30 personas.

**Lugar:**

Espacios amplios y despejados.

**Materiales a utilizarse:**

En esta dinámica no se requiere materiales.

**Pasos a seguir:**

1. La persona responsable forma grupos pequeños.
2. Cada equipo tendrá sus propias indicaciones, sin que los demás conozcan del tema.

3. Los grupos representaran escenarios diferentes.
4. El tiempo para organizar cada uno de los grupos es de cinco minutos aproximados.
5. Cada grupo actuara referente a la obra, personajes o escenarios de acuerdo al guion.
6. El resto de los grupos entenderán las escenas presentadas y adivinarán la caracterización de la obra y los personajes.
7. Al finalizar las representaciones de los grupos, la persona responsable solicitara un debate a los integrantes por cada grupo y puedan expresar que sintieron al momento de realizar la exposición.
8. En definitiva, se acentuará en la importancia de trabajar en equipo y la consideración entre colaboradores.

### Bibliografía

- Abraham, R. (2000). The role of job control as a moderator of emotional dissonance and emotional intelligence outcome relationships. *The Journal of Psychology, 134*(2), 169-184. doi:10.1080/00223980009600860
- Ahmed, Z., Asim, M., & Pellitteri, J. (2019). Emotional intelligence predicts academic achievement in Pakistani management students. *The International Journal of Management Education, 17* (2), 286-293. doi:10.1016/j.ijme.2019.04.003
- Allen, E. (1981). David Wechsler 1896–1981. *Contemporary Educational Psychology, 6*(4), 303-305. doi:10.1016/0361-476X(81)90012-6
- Allen, N., & Meyer, J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment the organization. *Journal Occupational Psychology, 63*(1), 1-18. doi:10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x
- Alles, M. (2008). Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias. Granica S.A.
- Baez, C. (2013). Mejores prácticas de reformas: Gobernanza y desempeño. Ecuador. Banco Interamericano de Desarrollo. (2015). Gobernanza, desempeño y mejores prácticas de las reformas de empresas públicas en América Latina, el Caribe y Corea. *Informe del foro y resultados de la conferencia internacional realizados del 5 al 8 de noviembre de 2013 en Seúl, Corea*. Retrieved from <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Gobernanza-desempe%C3%B1o-y-mejores-pr%C3%A1cticas-de-las-reformas-de-empresas-p%C3%BAblicas-en-Am%C3%A9rica-Latina-el-Caribe-y-Corea-Informe-del-foro-y-resultados-de-la-conferencia-internacional>
- Bar-On, R. (1997). Baron emotional quotient inventory: Technical manual. Toronto: Multi Health System.

- Barrett, L., Mesquita, B., & Gendron, M. (2011). Context in Emotion Perception. *Current Directions in Psychological Science*, 20(5), 286-290.  
doi:10.1177/0963721411422522
- Becker, H. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 32-42. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/2773219>
- Beltrán, J., & Bueno, J. (1995). *Psicología de la educación*. Marcombo.
- Bradberry, T., & Greaves, J. (2007). *Las claves de la inteligencia emocional*. Norma.
- Cao, J., Liu, J., Liu, K., Yang, M., & Liu, Y. (2019). The mediating role of organizational commitment between calling and work engagement of nurses: A cross-sectional study. *International Journal of Nursing Sciences*, 309-314.  
doi:10.1016/j.ijnss.2019.05.004
- CGREG. (2016). Plan de desarrollo sustentable y ordenamiento territorial del régimen especial de Galápagos. *Plan Galápagos - 2016*. Puerto Baquerizo Moreno.
- Choi, S., & Kowang, T. (2015). The effect of leaders' emotional intelligence on employees' organization commitment in Malaysia. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6. doi:10.5901/mjss.2015.v6n1p377
- Ciarrochi, J., Forgas, J., & Mayer, J. (2001). *Emotional intelligence in everyday life: A scientific inquiry*. Psychology Press.
- Díaz, N., & Rodríguez, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología*, 23(2), 207-215.
- Dincer, H., Gencer, G., Orhan, N., & Sahinbas, K. (2011). The significance of emotional intelligence on the Innovative work behavior of managers as strategic decision-makers. 24, 909-919. doi:10.1016/j.sbspro.2011.09.052
- Duque, J., García, M., & Hurtado, A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel

- administrativo. *Estudios Gerenciales*, 33(144), 250-260.  
doi:10.1016/j.estger.2017.06.005
- Einolander, J. (2015). Evaluating organizational commitment in support of organizational leadership. 3, 668-673. doi:10.1016/j.promfg.2015.07.300
- FakhrEldin, H. (2017). The relationship between the emotional intelligence of entrepreneurs and the new venture creation: The role of age, gender and motive. 12, 99-108. doi:doi.org/10.1016/j.aebj.2017.10.002
- Fragoso-Luzuriaga, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 6(16), 110-125. doi:10.1016/j.rides.2015.02.001
- Ganesan, S. (1994). Determinants of long-term orientation in buyer-seller relationships. *Journal of Marketing*, 58(2), 1-19. doi:10.2307/1252265
- Gardner, H. (1983). *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*. Basic.
- Gardner, H. (2014). *Inteligencias múltiples: La teoría en la práctica*. Paidós.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Kairós.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. Bantman.
- Griffin, M., & Hepburn, J. (2005). Side-bets and reciprocity as determinants of organizational commitment among correctional officers. *Journal of Criminal Justice*, 33(6), 611-625. doi:10.1016/j.jcrimjus.2005.08.010
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Herpertz, S., Schütz, A., & Nezlek, J. (2016). Enhancing emotion perception, a fundamental component of emotional intelligence: Using multiple-group SEM to

evaluate a training program. *Personality and Individual Differences*, 95, 11-19.

doi:10.1016/j.paid.2016.02.015

Hyrkäs, K., Appelqvist-Schmidlechner, K., & K & Oksa, L. (2003). Validating an instrument for clinical supervision using an expert panel. *International Journal of nursing studies*, 40(6), 619-625. doi:10.1016/s0020-7489(03)00036-1

Iliceto, P., & Fino, E. (2017). The Italian version of the Wong-Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS-I): A second-order factor analysis. *Personality and Individual Differences*, 116, 274-280. doi:10.1016/j.paid.2017.05.006

Imamoglu, S., Ince, H., Turkcan, H., & Atakay, B. (2019). The effect of organizational justice and organizational commitment on knowledge sharing and firm Pperformance. *Procedia Computer Science*, 158, 899-906.

doi:10.1016/j.procs.2019.09.129

Isaza-Zapata, G., & Calle-Piedrahíta, J. (2016). Un acercamiento a la comprensión del perfil de la Inteligencia Emocional. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 14(1), 331-345.

doi:10.11600/1692715x.14122220814

Karadut, A. (2012). Effects of E. L. Thorndike's theory of connectionism rudiments on developing cello playing skills for beginners. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 69, 298-305. doi:10.1016/j.sbspro.2012.11.413

Kozlowski, D., Hutchinson, M., Hurley, J., & Browne, G. (2018). Increasing nurses' emotional intelligence with a brief intervention. *Applied Nursing Research*, 41, 59-61. doi:10.1016/j.apnr.2018.04.001

Liberona, D., & Ruiz, M. (n.d.). Análisis de la implementación de programas de gestión del conocimiento en las empresas chilenas. *Estudios Gerenciales*, 29(127), 151–160. doi:10.1016/j.estger.2013.05.003

- LOTAIP. (2004, Mayo 18). Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública. Ecuador.
- Martín, S. (2013). La confianza, la satisfacción, las normas relacionales, el oportunismo y la dependencia como antecedentes del compromiso organizacional del trabajador. *Contaduría y Administración*, 58(2), 11-38. doi:10.1016/S0186-1042(13)71208-7
- Mayer, J., Caruso, D., & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27(4), 267-298. doi:10.1016/S0160-2896(99)00016-1
- Mayer, C., & Schoorman, F. (1992). Predicting participation and production outcomes through a two-dimensional model of organizational commitment. *Academy of Management Journal*, 35(3), 671-684. doi:10.2307/256492
- Mayer, J., & Salovey, P. (1990). Emotional intelligence. Imagination, cognition, and personality. 9(3), 185-211. doi:10.2190/dugg-p24e-52wk-6cdg
- Mayer, J., & Salovey, P. (1995). Emotional Intelligence and the construction and regulation of feelings. *Applied and Preventive Psychology*, 4(3), 197-208. doi:10.1016/S0962-1849(05)80058-7
- Mayer, J., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & DJ Sluyter (Eds.). *Emotional Development and Emotional Intelligence for Educators*, 3-31. Basic Books.
- Medrano, L., Muñoz, R., & Cano, A. (2016). Procesos cognitivos y regulación emocional: aportes desde una aproximación psicoevolucionista. *Ansiedad y Estrés*, 47-54. doi:10.1016/j.anyes.2016.11.001

- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.  
doi:10.1016/1053-4822(91)90011-Z
- Meyer, J., & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace: toward a general model. *Human Resource*. 11(3), 299-326. doi:10.1016/s1053-4822(00)00053-x
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2016, junio 26). Reglamento del código orgánico de planificación y finanzas públicas. Ecuador.
- Mohamad, M., & Jais, J. (2016). Emotional intelligence and job performance: A study among malaysian teachers. *Procedia Economics and Finance*, 35, 674-682.  
doi:10.1016/S2212-5671(16)00083-6
- Mowday, R., Steers, R., & Porter, L. (1979). The measurement of organizational commitment . *Journal of Vocational Behavior*, 14(2) , 224–247.  
doi:10.1016/0001-8791(79)90072-1
- Nadler, R. (2006). Leaders' Playbook: How to Apply Emotional Intelligence: Keys to Great Leadership. *Psycceess Press*.
- Nannis, E., & Cowan, P. (1987). Emotional Understanding: A Matter of Age, Dimension, and Point of View. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 8(3), 289-304.  
doi:10.1016/0193-3973(87)90005-0
- Nikolaou, I., & Tsaousis, I. (2002). Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and organizational commitment. *The International Journal of Organizational Analysis*, 10(4), 327-342. doi:10.1108/eb028956
- Richard, O., McMillan-Capehart, A., Buhian, S., & Taylor, E. (2009). Antecedents and consequences of psychological contracts: Does organizational culture really matter? *Journal of Business Research*, 62(8), 818-825.  
doi:10.1016/j.jbusres.2008.04.001

- Rubio, D., Berg-Weger, M., Tebb, S., Lee, E., & Rauch, S. (2003). Objectifying content validity: Conducting a content validity study in social work research. *Social Work Research, 27* (2), 94-104. doi:10.1093/swr/27.2.94
- Trujillo, M., & Rivas, L. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 15*(25), 9-24. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802502.pdf>
- Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación, 155*-165.
- Vega, E. (2018). La inteligencia emocional y su relación con la disminución del compromiso organizacional de las Pymes del sector manufacturero CIU "C1410" del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ). *Carrera de Ingeniería Comercial. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Matriz Sangolquí.
- Wang, C. (2019). Facilitating the emotional intelligence development of students: Use of technological pedagogical content knowledge (TPACK). *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education, 25*, 100198. doi:10.1016/j.jhlste.2019.100198
- Wong, C., & Law, K. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude. *The Leadership Quarterly, 13*(3), 243-274. doi:10.1016/s1048-9843(02)00099-1
- Zagar, M., Vandenberghe, C., Marchand, C., & Ayed, A. (2013). The emotional commitment of employees to the organization is one of the priorities of contemporary organizations. *journal of occupational and organizational psychology, 87*(2), 280-302. doi:10.1111/joop.12046

Zysberg, L., & Raz, S. (2019). Emotional intelligence and emotion regulation in self-induced emotional states: Physiological evidence. *Personality and Individual Differences, 139*, 202-207. doi:10.1016/j.paid.2018.11.027