



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ  
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

**DIRECCIÓN DE CARRERA: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**INFORME DE TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIA A LA  
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL  
CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**MODALIDAD: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**DIAGNÓSTICO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL  
INTERPERSONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
SERVIDORES PÚBLICOS DEL CENTRO DE SALUD TIPO C DEL  
CANTÓN CHONE**

**AUTORES:**

**JORGE LUIS MEDRANDA MOREIRA  
GÉNESIS JAMILETH MOREIRA PALACIOS**

**TUTOR:**

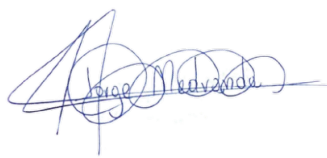
**ABG. PABLO ALEXANDRE LOOR ZAMBRANO MG.**

**CALCETA, JULIO DE 2020**

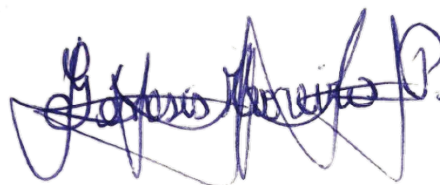
## DERECHOS DE AUTORÍA

Jorge Luis Medranda Moreira y Génesis Jamileth Moreira Palacios, declaran bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedemos los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su reglamento



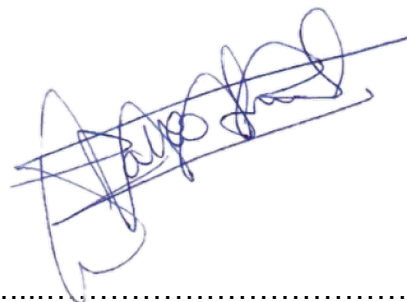
.....  
**JORGE L. MEDRANDA MOREIRA**



.....  
**GÉNESIS J. MOREIRA PALACIOS**

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

**AB. PABLO ALEXANDRE LOOR ZAMBRANO**, certifica haber tutelado el proyecto **DIAGNÓSTICO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL INTERPERSONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL CENTRO DE SALUD TIPO C DEL CANTÓN CHONE**, que ha sido desarrollada por **JORGE LUIS MEDRANDA MOREIRA Y GÉNESIS JAMILETH MOREIRA PALACIOS**, previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN ESPECIAL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.



.....  
**AB. PABLO A. LOOR ZAMBRANO, MG.**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el trabajo de titulación **DIAGNÓSTICO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL INTERPERSONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL CENTRO DE SALUD TIPO C DEL CANTÓN CHONE**, que ha sido propuesto, desarrollado por **JORGE LUIS MEDRANDA MOREIRA Y GÉNESIS JAMILETH MOREIRA PALACIOS**, previa la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

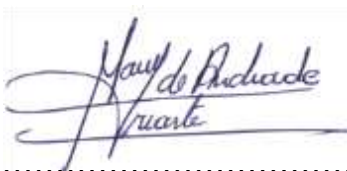


.....  
ECO. Ernesto M. Guevara Cubillas, M.Sc. LIC. Norge, B. Guerrero Briones, Mg

**MIEMBRO**



**MIEMBRO**



.....  
ING. Marys B. Iriarte Vera, Mg

**PRESIDENTE**

## AGRADECIMIENTO

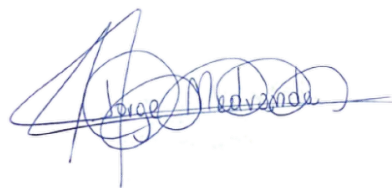
A Dios por haberme dado la oportunidad de vivir esta experiencia extraordinaria como es la universidad y bendecirme cada día de mi vida con un nuevo despertar.

A mi familia especialmente a mi esposa e hijo, y a mis padres, los cuales considero los artífices principales para haber obtenido este título tan anhelado, el cual luché a pesar de las adversidades económicas, climáticas, laborales y problemas personales, pero que con mucho carácter los supe sobrellevar.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí por abrirme sus puertas del conocimiento técnico y científico, y haberme adoptado como un politécnico más con ganas de superación personal y el deseo de aportar con un cambio radical pero positivo para la provincia y el país.

A mis compañeros que considero amigos y hermanos de clases, con los que conviví por más de cinco años, los cuales fueron de muchas emociones entre las que recuerdo lágrimas entre malos momentos, risas, algarabía, compañerismo, lo cual demuestra el impacto que tuvo conocernos en esta bella etapa.

A mis estimados docentes por esas cátedras magistrales que abrieron mi mente al conocimiento y que fueron impartidas con mucha empatía y ganas de enseñar.



.....  
**JORGE L. MEDRANDA MOREIRA**

## AGRADECIMIENTO

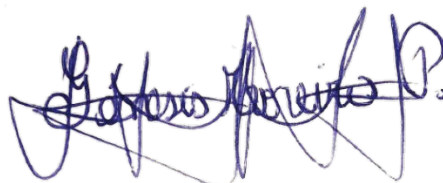
Mi gratitud eterna a Dios, ser supremo que me permite estar con vida y poder alcanzar cada uno de mis propósitos.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, quien junto a los profesionales que laboran en ella, me acogieron e impartieron sus conocimientos hacia mí, permitiéndome formar como profesional y obtener mi tan anhelado título.

A mi hijo, madre y esposo por ser mi principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, fortaleza, motivación y apoyo incondicional en todo momento.

A mi compañero de tesis, por ser buena dupla, aportar con sus conocimientos y de esta manera haber logrado llegar a tan ansiada meta.

A mis compañeras de aula que llegaron a convertirse en amigas y ayudaron en mi formación profesional.



---

**GÉNESIS J. MOREIRA PALACIOS**

## DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios nuestro señor por darme la oportunidad de vivir junto a mi familia y mantenerme con salud para poder cuidarlos en nuestro día a día.

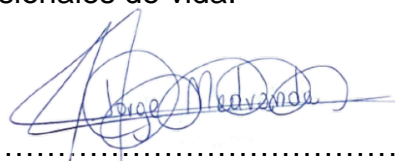
A mi esposa Erika y mi hijo Geanluka Valentino, por ser los pilares fundamentales en la consecución de este y muchos objetivos en los que me he propuesto en cumplirlos, ya que gracias a ellos he mantenido la constancia y perseverancia que para mí son la clave del éxito.

A mis padres Teodoro y Nuri por creer en mí, por ser muchas veces un sustento moral y económico por haberme enseñado esa profesión de vida llamada sastrero en costura y confección, y que a pesar de los errores que cometí nunca abandonaron la confianza de que yo era capaz de superarme como persona y llegar a ser un profesional con valores y ética.

A mis tres hermanos, Carlos Teodoro que a la distancia siempre me ha brindado su apoyo incondicional y el cual tengo la dicha de presumir como mi padrino de graduación, Maggi que siempre ha estado a lado de mis padres y a cuidado de ellos incansablemente, y especialmente a Héctor Elí quien me enseñó lo bueno y malo de la vida y que desde el cielo me cuida como si fuese su propio hijo.

A mis tíos, sobrinos, primos, amigos y conocidos que de alguna u otra manera contribuyeron en el alcance de esta meta con sus consejos, sus palabras de aliento, sus buenas vibras y que me sirvieron de respaldo para mantenerme fuerte y no dejarme vencer.

Finalmente, a todos mis profesores por brindarme en estos cinco años todos sus conocimientos y ser modelos a seguir como profesionales de vida.



---

**JORGE L. MEDRANDA MOREIRA**

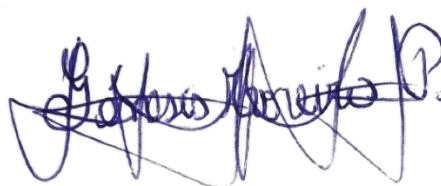
## DEDICATORIA

A mi Padre Celestial, forjador y guía en cada paso que doy, quien me mantiene con vida y permite alcanzar cada uno de mis logros.

A mi hijo Alan, el cual fue mi inspiración y fortaleza en todo este largo recorrido de mi vida profesional.

A mi esposo Adrián, quien confió en mí siempre, brindándome su amor, apoyo y sacrificio absoluto para poder llegar a cumplir mi sueño.

A mi madre Mirian, por darme la vida y ser ejemplo de superación para mí, mujer guerrera, mi refugio y apoyo moral en todo momento



---

**GÉNESIS J. MOREIRA PALACIOS**



## CONTENIDO GENERAL

### SECCIÓN 1

TEMA: .....	i
DIAGNÓSTICO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL INTERPERSONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL CENTRO DE SALUD TIPO C DEL CANTÓN CHONE .....	i
DERECHOS DE AUTORÍA .....	ii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR .....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
DEDICATORIA .....	vii
DEDICATORIA .....	viii
CONTENIDO GENERAL .....	ix
SECCIÓN 1 .....	ix
CONTENIDO DE FIGURAS .....	xi
CONTENIDO DE TABLAS .....	xii
CONTENIDO DE GRÁFICOS .....	xii
CONTENIDO DE FOTOS .....	xiii
RESUMEN .....	xiv
PALABRAS CLAVES .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
KEYWORDS .....	xv

### SECCIÓN 2

<b>CAPÍTULO I. ANTECEDENTES .....</b>	<b>1</b>
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN .....	4
1.3. OBJETIVOS .....	6
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	6
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	6
1.3.3. IDEA A DEFENDER .....	6
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>
2.1. INTELIGENCIA .....	7

2.2. EMOCIÓN.....	8
2.3. INTELIGENCIA EMOCIONAL INTERPERSONAL .....	9
2.3.1. IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	10
2.4. DESEMPEÑO LABORAL .....	10
2.4.1. DIFICULTADES EN EL DESEMPEÑO LABORAL .....	11
2.4.2. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	12
2.5. SERVICIOS PÚBLICOS.....	13
2.6. SERVIDORES PÚBLICOS.....	13
2.7. CENTRO DE SALUD TIPO C DEL CANTÓN CHONE .....	14
2.7.1. MISIÓN .....	14
2.7.2. VISIÓN .....	15
2.8. INSTRUMENTOS QUE PERMITAN EL DIAGNÓSTICO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL INTERPERSONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL .....	15
2.8.1. ENTREVISTA.....	15
2.8.2. ENCUESTA.....	16
2.8.3. BAR-ON EMOTIONAL QUOTIENT INVENTORY .....	16
2.8.4. TRAIID META-MOOD SCALE (TMMS) .....	17
2.8.5. ALFA DE CRONBACH .....	18
2.9. ACTIVIDADES PARA LA MEJORA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DENTRO DEL SERVICIO.....	18
2.10. PROPUESTA DE MEJORA PARA LA INTELIGENCIA EMOCIONAL INTERPERSONAL.....	20
2.11. PROPUESTA DE MEJORA PARA EL DESEMPEÑO LABORAL.....	20
<b>CAPÍTULO III. DESARROLLO METOLÓGICO.....</b>	<b>22</b>
3.1. UBICACIÓN.....	22
3.2. DURACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
3.3. VARIABLES DE ESTUDIO .....	22
3.4. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
3.4.1. MÉTODOS .....	23
3.4.1.1. INDUCTIVO .....	23
3.4.1.2. DEDUCTIVO .....	24
3.4.1.3. ANALÍTICO .....	24
3.4.2. TÉCNICAS .....	25
3.4.2.1. ENTREVISTA.....	25
3.4.2.2. ENCUESTA.....	26
3.4.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	27

3.4.3.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO .....	27
3.4.3.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA .....	27
3.5. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	28
FASE 1. APLICAR INSTRUMENTOS QUE PERMITAN EL DIAGNÓSTICO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL INTERPERSONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL CENTRO DE SALUD TIPO C DEL CANTÓN CHONE .....	28
FASE 2. IDENTIFICAR LAS ÁREAS CRÍTICAS QUE RESULTARON DE ACUERDO A LOS INSTRUMENTOS APLICADOS EN EL DIAGNÓSTICO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL INTERPERSONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS DEL CENTRO DE SALUD TIPO C DEL CANTÓN CHONE .....	29
FASE 3. PROPONER ACTIVIDADES QUE PROPENDAN A LA MEJORA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL INTERPERSONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL CENTRO DE SALUD TIPO C DEL CANTÓN CHONE .....	29
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>31</b>
4.1. FASE 1. ....	31
Aplicar instrumentos que permitan el diagnóstico de la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los servidores públicos del Centro de Salud Tipo C del cantón Chone .....	31
4.2. FASE 2. ....	52
Identificar las áreas críticas que resultaron de acuerdo a los instrumentos aplicados en el diagnóstico de la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los funcionarios públicos del Centro de Salud Tipo C del cantón Chone .....	52
4.3. FASE 3. ....	54
Proponer actividades que propendan a la mejora de la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los servidores públicos del Centro de Salud tipo C del cantón Chone.....	54
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>58</b>
5.1. CONCLUSIONES .....	58
5.2. RECOMENDACIONES.....	59
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>60</b>

## CONTENIDO DE FIGURAS

<b>Figura 3. 1.</b> Mapa satelital Chone ubicación Centro de Salud Tipo C .....	22
<b>Figura 4. 1.</b> Organigrama funcional del Centro de Salud Tipo C del cantón Chone.....	32

## CONTENIDO DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Coeficiente del Alfa de Cronbach .....	33
<b>Tabla 2.</b> Resumen del procedimiento de casos .....	33
<b>Tabla 3.</b> Estadístico de fiabilidad .....	33
<b>Tabla 4.</b> Actividades propuestas para la mejora de la inteligencia emocional .....	57

## CONTENIDO DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 4 1.</b> ¿Es capaz de reconocer los efectos que causan sus emociones en su lugar de trabajo .....	34
<b>Gráfico 4 2.</b> ¿Reconoce los efectos que causan sus emociones? .....	35
<b>Gráfico 4 3.</b> ¿Identifica sus debilidades en el trabajo que desempeña?.....	35
<b>Gráfico 4 4.</b> ¿Usted asume la responsabilidad de sus actos en su lugar de trabajo? .....	36
<b>Gráfico 4 5.</b> ¿Persiste en la consecución de objetivos de trabajo a pesar de los contratiempos?.....	36
<b>Gráfico 4 6.</b> ¿Se interesa por las preocupaciones que afectan a sus compañeros de trabajo? .....	37
<b>Gráfico 4 7.</b> ¿Usted tiene habilidad para dirigir a grupos en su lugar de trabajo? .....	37
<b>Gráfico 4 8.</b> ¿Es importante es para usted tener la habilidad de resolver conflictos interpersonales?.....	38
<b>Gráfico 4 9.</b> ¿Tiene la capacidad de trabajar con los demás para la consecución de metas de trabajo común? .....	38
<b>Gráfico 4 10.</b> ¿Tiene buenas relaciones laborales con sus compañeros de trabajo? .....	39
<b>Gráfico 4 11.</b> ¿Se siente motivado por sus superiores para realizar su trabajo en la institución? .....	39
<b>Gráfico 4 12.</b> ¿Qué tan importante considera usted que es su labor para la institución? .....	40
<b>Gráfico 4 13.</b> ¿Comparte sus conocimientos laborales para el beneficio de sus compañeros?.....	40
<b>Gráfico 4 14.</b> ¿Existen problemas en las relaciones laborales entre los compañeros de trabajo? .....	41
<b>Gráfico 4 15.</b> ¿Existe buena comunicación con sus superiores de trabajo?.....	41
<b>Gráfico 4 16.</b> ¿Su inadecuado comportamiento influye en el clima de la organización? .....	42
<b>Gráfico 4 17.</b> ¿Pone en práctica los valores organizacionales de la institución? .....	42
<b>Gráfico 4 18.</b> ¿Reconoce los efectos que causan sus emociones?.....	43
<b>Gráfico 4 19.</b> ¿Es capaz de manejar sus impulsos conflictivos? .....	43
<b>Gráfico 4 20.</b> ¿Identifica sus debilidades en el trabajo que desempeña?.....	44
<b>Gráfico 4 21.</b> ¿Asume la responsabilidad de sus actos en su lugar de trabajo? .....	44
<b>Gráfico 4 22.</b> ¿Persiste en la consecución de objetivos de trabajo a pesar de los contratiempos?.....	45
<b>Gráfico 4 23.</b> ¿Se interesa por las preocupaciones que afectan a sus compañeros de trabajo? .....	45
<b>Gráfico 4 24.</b> ¿Tiene habilidad para dirigir a grupos en su lugar de trabajo?.....	46
<b>Gráfico 4 25.</b> ¿Es importante es para usted tener la habilidad de resolver conflictos interpersonales? ...	46
<b>Gráfico 4 26.</b> ¿Tiene la capacidad de trabajar con los demás para la consecución de metas de trabajo común? .....	47
<b>Gráfico 4 27.</b> ¿Tiene buenas relaciones laborales con sus compañeros de trabajo? .....	47
<b>Gráfico 4 28.</b> ¿Se siente motivado por sus superiores para realizar su trabajo en la institución? .....	48
<b>Gráfico 4 29.</b> ¿Qué tan importante considera usted que es su labor para la institución? .....	48
<b>Gráfico 4 30.</b> ¿Con qué frecuencia comparte sus conocimientos laborales para el beneficio de sus compañeros?.....	49
<b>Gráfico 4 31.</b> ¿Existen problemas en las relaciones laborales entre los compañeros de trabajo? .....	49
<b>Gráfico 4 32.</b> ¿Existe buena comunicación con sus superiores de trabajo?.....	50

<b>Gráfico 4 33.</b> ¿Su inadecuado comportamiento influye en el clima de la organización? .....	50
<b>Gráfico 4 34.</b> ¿Usted pone en práctica los valores organizacionales de la institución? .....	51

## **CONTENIDO DE FOTOS**

<b>Foto 2. 1.</b> Entrevista al director del Centro de Salud Tipo C del cantón Chone Ing. Vinicio Barreiro .....	69
<b>Foto 2. 2.</b> Encuesta al personal médico, de enfermería y laboratorio .....	69
<b>Foto 2. 3.</b> Encuesta al personal administrativo y de estadística .....	70
<b>Foto 2. 4.</b> Centro de Salud Tipo C del cantón Chone.....	70

## **RESUMEN**

El diagnóstico de la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los Servidores Públicos del Centro de Salud Tipo C del cantón Chone, tuvo como objetivo la propuesta de actividades para el mejoramiento de la inteligencia emocional interpersonal de los servidores públicos de dicha institución. Para ello se implementaron las técnicas de la entrevista y la encuesta para la obtención de la información necesaria para la realización del diagnóstico, por ende, el uso de los métodos inductivo y deductivo fue determinante para lograrlo. Consecutivamente, una vez obtenido el diagnóstico, se implementó el método analítico, el mismo que ayudó a especificar cuál fue el área crítica que se encontró y hacia quienes irán direccionadas las actividades que se diseñaron para la mejora de la inteligencia emocional interpersonal de cada uno de los servidores públicos del Centro de Salud Tipo C del cantón Chone.

## **PALABRAS CLAVES**

Manejo de emociones, servicio público, ámbito laboral, sector salud.

## **ABSTRACT**

The objective of the diagnosis of interpersonal emotional intelligence in the work performance of the Public Servants of the Type C Health Center of Chone canton was to propose activities to improve the interpersonal emotional intelligence of the public servants of the institution. For this, the interview and survey techniques were implemented to obtain the necessary information to carry out the diagnosis, therefore, the use of inductive and deductive methods was decisive in achieving this. Consecutively, once the diagnosis was obtained, the analytical method was implemented, which helped to specify what was the critical area that was found and towards whom the activities that were designed to improve the interpersonal emotional intelligence of each of the the public servants of the Type C Health Center of Chone canton.

## **KEYWORDS**

Emotion management, public service, work environment, health sector.

# **CAPÍTULO I. ANTECEDENTES**

## **1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

El art. 229 de la Constitución de la República del Ecuador (2008), en concordancia con el art. 4 de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) sustenta: “Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público” (p.118).

De acuerdo al art. 22 de la LOSEP (2016) entre los deberes que debe desempeñar el servidor público se encuentra: “Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades” (p.14). En cuanto a los derechos del servidor público, según la misma LOSEP, en su art. 23 establece: “Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (p.15).

Tanto la Constitución de la República del Ecuador como la LOSEP coinciden en cuanto al servidor público se refiere como aquella persona que desempeña un cargo público en cualquiera de las entidades pertenecientes al Estado, la cual gozan de derechos que los respaldan como funcionarios, así mismo, se exigen en cuanto a sus deberes u obligaciones que tratan de cumplir con calidad, eficacia y eficiencia.

Fuentes, Vargas y Rosas (2015) determinan que la inteligencia emocional puede ser considerada complementaria, y la importancia del concepto se debe a que el conocimiento y las emociones se interrelacionan, y explican los diferentes niveles de éxito en varias esferas de la vida, entre ellas, indubitablemente, en el ámbito laboral. (p.62)

Además, la inteligencia emocional consiste en procesar de manera racional las respuestas emocionales, en crear un diálogo entre la inteligencia y la emoción. Este diálogo entre razón y emoción no implica actuar lógicamente y fríamente, ni tampoco hacerlo de manera visceral y apasionada. La inteligencia emocional



dará una respuesta emocional adecuada según el contexto, después de un análisis racional. (Vargas, 2016. p.37)

En relación a lo antes expuesto, la inteligencia emocional es un factor muy importante en el desarrollo cognitivo de cada persona, ya que depende mucho del estado de las emociones al momento de tomar decisiones o desempeñarse en actividades cotidianas o laborales, que por ende afecta para bien o para mal el estado anímico en el que se encuentre la persona al momento de desempeñar sus labores profesionales.

Aguayo (2017) relata que la inteligencia emocional guarda una relación directa en la determinación del clima laboral, por esta razón si la inteligencia emocional de los trabajadores no es óptima, el clima laboral se verá afectado, limitando el desempeño de los trabajadores y por ende la productividad de la organización. (p.70)

Asimismo, el desempeño laboral se ve afectado por problemas externos que poseen los trabajadores, esto provocando que se desarrollen inconvenientes dentro la organización por medio de los cambios de ánimo, actitudes de los colaboradores restando atención a sus funciones y desencadenando de esta forma una tensión en sus relaciones interpersonal en general. (Pazmiño, 2017 p.50)

Muchas veces el bajo desempeño laboral de los trabajadores en las empresas e instituciones, está estrechamente ligado a problemas de inteligencia emocional que se dan por conflictos externos, donde el trabajador acarrea inconvenientes familiares, económicos, psicológicos, entre otros, que terminan afectando el rendimiento laboral y perjudican directamente a la organización, de la misma forma, la poca comunicación reduce el desempeño en el trabajo y genera desconcierto entre la inteligencia emocional y las respuestas a las acciones.

Fleischhacker (2015) explica que: “Existen cinco emociones que integran la inteligencia emocional como son: la autoconciencia, el autocontrol, la automotivación, la empatía y la habilidad social, lo que facilita que sean capaces de presentar mayor desempeño en sus funciones” (p.23).

Guardiola y Basurto (2017) coinciden que el éxito en las empresas de acuerdo a Valls Roig (1997) radica en la exitosa aplicación que se hace de la inteligencia emocional en la dirección de los individuos, puesto que debe existir un verdadero interés en las causas de inestabilidad laboral para hacerles frente; el departamento de recursos humanos debe apoyar a quienes no rinden lo suficiente e impulsar el potencial de cada trabajador, así como ayudarlo en su satisfacción personal y laboral. (p.72)

Fajardo (2017) expone que: “Existe una alta relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral, puesto que cuánto más complejo es el trabajo, más necesaria es la inteligencia emocional” (p.78).

De acuerdo a lo establecido, alcanzar el éxito es lo más anhelado por toda entidad pública dentro de una nación, por ello la integración de la inteligencia emocional en el desempeño de las funciones laborales de los trabajadores es lo más coherente, sobre todo al momento de tomar decisiones donde se necesita estar emocionalmente óptimo, puesto que de ello depende el éxito y la continuidad de la misma, al ser los funcionarios públicos los respectivos representantes de ofertar a la ciudadanía un bien o servicio.

El Ministerio de Salud Pública (MSP, 2017) en su informe destacó:

En este moderno Centro de Salud Tipo C, los pacientes podrán recibir oportuna atención en medicina general y emergencias, además de atención en diversas especialidades como medicina familiar y comunitaria, odontología, obstetricia, ginecología, pediatría, psicología, nutrición, inmunizaciones y también tendrán acceso a servicios como radiografía, laboratorio clínico, psico-rehabilitación, terapia ocupacional, terapia de lenguaje, estimulación temprana, rehabilitación, farmacia, emergencia, maternidad de corta estancia, farmacia entre otros.

Sin embargo, a pesar de todos los servicios que oferta la institución de salud y que por ende reciben los usuarios, existen quejas y malestares debido a que no siempre se cumple a cabalidad con todo lo solicitado, ya que existe mucha demanda de pacientes, debido a la atención gratuita en medicina general, emergencias y demás especialidades, otra falencia que existe sobre la institución, es en cuanto se refiere al recurso humano, siendo este el más

desacreditado dentro de las quejas, alegando que existe una mala atención de parte del personal de trabajo, al no cumplir con un servicio de calidez al momento de dirigirse a los usuarios.

En referencia a lo expuesto se plantea la siguiente interrogante:

¿Cómo influye la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los servidores públicos del Centro de Salud tipo C del cantón Chone?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

Dentro de las instituciones públicas se debe evaluar el desempeño, en cuanto a ello la LOSEP en art. 76 lo define como: “Conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto” (p.34).

Con base al Reglamento de la LOSEP (2016), en su art. 216 la evaluación de desempeño tiene como objetivo específico:

Medir y estimular la gestión de la entidad, de procesos internos y de servidores, mediante la fijación de objetivos, metas e indicadores cuantitativos y cualitativos fundamentados en una cultura organizacional gerencial basada en la observación y consecución de los resultados esperados, así como una política de rendición de cuentas que motive al desarrollo en la carrera del servicio público, enfocada a mejorar la calidad de servicio y a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. (p.55)

La evaluación del desempeño del servidor público influye mucho en la inteligencia emocional de cada uno de ellos, ya que de eso depende ajustarse a los perfiles de las ofertas de trabajo disponibles, por ende, un trabajador con una inteligencia emocional superior a otros cumple con los filtros de ingreso necesarios para ejercer aquellas tareas.

Por su parte Llerena (2015) resalta:

La inteligencia emocional bien aplicada optimiza los vínculos personales saludables encerrando la habilidad de entender las emociones de otras personas, observando cambios en los servidores públicos siendo las personas con inteligencia emocional altamente propensas de alcanzar un excelente rendimiento a nivel laboral, su desempeño. (p.10)

Es fundamental en la economía de un país el buen desempeño laboral dentro del funcionamiento organizacional, ya que al estar capacitado con una inteligencia emocional eficaz para poder dominar múltiples actividades a la vez y poder satisfacer todas las necesidades de los usuarios, de esa manera también evitar un gasto muchas veces innecesario de contratar más personal y de quejas por ineficiencia.

Estas circunstancias con la presente investigación sobre la Inteligencia Emocional Interpersonal, pretende no solo dar a conocer a los habitantes de la ciudad los beneficios de ser atendido por un personal capaz, eficiente e inteligente emocionalmente hablando, sino también los beneficios que se obtienen sobre todo en el área de salud del Centro de Salud tipo C del cantón Chone, donde interviene un personal médico dispuesto a mantener en pleno la salud de la ciudadanía.

De acuerdo a una entrevista realizada a Lizeretti (2016)

La inteligencia emocional sirve de habilidad básica para el desarrollo de las competencias que aumentan nuestro bienestar y ajuste psicológico. Para un servidor público es fundamental tener mucho equilibrio psicológico, ya que de eso depende su estabilidad laboral teniendo en cuenta que brindar una buena atención es lo primordial dentro del contexto público institucional. (p.1)

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Diagnosticar la inteligencia emocional interpersonal de los servidores públicos del Centro de Salud tipo C del cantón Chone para mejorar el desempeño laboral del personal.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Aplicar instrumentos que permitan el diagnóstico de la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los servidores públicos del Centro de Salud Tipo C del cantón Chone

Identificar las áreas críticas que resultaron de acuerdo a los instrumentos aplicados en el diagnóstico de la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los funcionarios públicos del Centro de Salud Tipo C del cantón Chone

Proponer actividades que propendan a la mejora de la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los servidores públicos del Centro de Salud Tipo C del cantón Chone

### **1.3.3. IDEA A DEFENDER**

El diagnóstico de Inteligencia Emocional Interpersonal beneficia el desempeño laboral de los servidores públicos del Centro de Salud Tipo C del cantón Chone.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. INTELIGENCIA**

La inteligencia puede ser considerada como la facultad que posee el ser humano al momento de entender, razonar o tomar decisiones sobre una cuestión. Fernández y Montero (2016) definen:

La inteligencia no es solo un conjunto de aptitudes que se miden por un test, sino que constituye una capacidad muy genérica que engloba a su vez distintas capacidades cognitivas, dichas capacidades pueden llegar a relacionarse incluso con la dimensión emocional, afectiva y social, a la que hoy en día también se la conoce como “Inteligencia Emocional”. (p.55)

Por su parte, Posada (2016) señala que:

Otro aspecto importante en los estudios contemporáneos sobre inteligencia es que involucran modelos interactivos (aquellos que relacionan múltiples variables individuales) a través del uso de métodos mixtos de evaluación (test formales e informales, entrevistas, observación, estudios de caso, etc.) lo que de cierta manera amplía el marco metodológico en comparación de los estudios clásicos. (p.153)

Además, Mesa (2018) la reconoce como:

Una destreza que se puede desarrollar. Y este es uno de los puntos más interesante del planteamiento teórico. El desarrollo dependerá del medio ambiente, de las experiencias personales, de la educación recibida y de muchos otros factores de índole social. De esta suerte, ninguna persona puede llegar a la cima de su profesión sin una previa y consecuente preparación, por muy buenas que sean sus cualidades naturales. (p.300)

De acuerdo a los distintos aspectos sobre la inteligencia, se define que es una cualidad con la que todos los seres humanos nacen, aunque unos la desarrollen de forma más productiva que otros, esto debido a que la inteligencia al ser también una destreza cognitiva, muchas veces problemas externos que se

encuentran en el ambiente en el que habitan los humanos ocasiona que se actúe negativamente en el desarrollo de la misma.

## 2.2. EMOCIÓN

El ser humano puede ser muy expresivo al momento de presentársele un hecho o circunstancias dentro de su entorno, es evidente observar en el rostro el motivo de tristeza o alegría que se encuentre pasando su vida. Espín (2017) considera:

La emoción es el estado afectivo que el ser humano experimenta mediante una reacción subjetiva acompañados por cambios adquiridos o innatos sean fisiológicos o endocrinos, teniendo como función adaptativa del organismo a todo lo que nos rodea, esta experiencia implica un conjunto de cogniciones, actitudes y creencias del mundo que cada individuo experimenta de forma independiente a experiencias anteriormente vividas. (p.50)

Melamed (2016) relaciona el concepto y describe que: “Tener una emoción es realizar un juicio normativo acerca de la situación presente pero el objeto de una emoción no puede ser simplemente un hecho: el objeto emocional únicamente puede ser caracterizado de modo completo como objeto de mi ira” (p.20).

Finalmente, Chirino y Hernández (2015) enfatizan que: “Lo cierto es que las emociones son vivencias, respuestas que el organismo emite ante determinados estímulos de manera repentina e intensa” (p.875).

Las emociones son expresiones por la cual el ser humano da a conocer el estado anímico en el que se encuentra o alguna situación especial que esté pasando, esta también ayuda en la formación del carácter o personalidad con la que cada persona se da a conocer, esto de acuerdo a los hechos que se han debido enfrentar en el transcurso de su existencia, por ello las emociones pueden influir positiva o negativamente en la vida de una persona.

## 2.3. INTELIGENCIA EMOCIONAL INTERPERSONAL

La inteligencia emocional interpersonal está vinculada con el entorno que rodea a una persona y de la convivencia que la misma tiene con los demás a pesar de hechos negativos que se encuentren pasando. De esta manera, Alarcón y Pilco (2016) sustentan según lo escrito por Goleman en su libro *Emotional Intelligence* en 1995: “La inteligencia emocional es aquella capacidad en la que logramos reconocer sentimientos y emociones no solo propias sino también las de los demás, adquiriendo aquella habilidad para manejar y controlar las mismas” (p.18).

Por su parte, Escobedo (2015) afirma de acuerdo a lo escrito por Goleman en 2008:

La inteligencia emocional participa en la habilidad para adquirir y usar el conocimiento tácito, es vital para las habilidades de trabajar de manera efectiva en equipo, reconocer y responder de manera apropiada a los sentimientos propios y ajenos y para motivarse a uno mismo y motivar a otros. (p.10)

Sin embargo, Izasa y Calle (2016) consideran que:

La inteligencia emocional es un facilitador de la autoeficacia en contraposición a los conflictos y a las reacciones negativas resultantes de la interacción del ser humano; además, permite formar a los futuros líderes, inclusive se puede considerar como un elemento primordial para demostrar emociones negativas: ira, miedo, estrés, afectando la salud en forma positiva o negativa. (p.335)

La inteligencia emocional interpersonal, es aquella que evalúa lo que demuestra una persona ante los demás, si problemas externos están afectando su estado de ánimo, ya sean por consecuencias de problemas familiares, económicos, de salud, sociales, laborales entre otros que se ven reflejado en el desempeño que se encuentre realizando una persona en su vida, el manejo correcto de esta inteligencia ayuda positivamente a cualquier persona, sobre todo en lo laboral, ya que al no mezclar problemas ajenos al trabajo conlleva a toda institución ya sea pública o privada llegar al éxito esperado en conjunto.



### **2.3.1. IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

La importancia que tiene la inteligencia emocional dentro de una persona según lo expresan Silva y Pérez (2016):

Se ha convertido en uno de los factores más valiosos de éxito de la vida diaria, donde el coeficiente intelectual (CI) ha sido sustituido por el coeficiente emocional (CE). Es por ello que la inteligencia emocional determinará el potencial para aprender las habilidades prácticas que se basan en saber ponerse en el lugar de los demás, controlar los impulsos, mostrar empatía y pensar antes de actuar. La inteligencia emocional brinda herramientas necesarias para enfrentar los obstáculos que permitan alcanzar el éxito y acceder al individuo conocer su sistema psíquico-emocional. (p.28)

El adecuado manejo de la inteligencia emocional es importante, puesto que de ello dependerá como una persona se demuestra ante las demás, es decir el juicio que otra persona exponga sobre esta, ya sea de manera positiva o negativa y por ende como esta persona puede ayudar a los demás según lo que sus emociones reflejan. El acertado manejo de la inteligencia emocional, tiene varias ventajas en una persona, ya que ayuda a que esta tenga pleno conocimiento de cómo manejar sus emociones y no dejarse influenciar por problemas que se encuentre pasando, se sabe motivar asimismo y ayuda a las demás personas que se estén pasando por problemas donde se vea afectada su inteligencia emocional.

### **2.4. DESEMPEÑO LABORAL**

El desempeño laboral es sin duda el resultado positivo que se espera de un trabajador dentro de una institución, ya sea pública o privada. Yabar (2016) define: “El desempeño laboral es la cantidad y calidad en el cumplimiento de tareas por parte de un individuo o grupo” (p.42).

Asimismo, Chiang y San Martín (2015) comentan: “El desempeño refleja principalmente los objetivos de la eficiencia, esto es, alcanzar las metas al tiempo que se utilizan los recursos eficientemente” (p.162). Desde este punto Fajardo

(2017) concluye: “El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (p.24).

El desempeño laboral refleja aspectos positivos y negativos en la labor que realiza una persona, ya que de acuerdo al ejercicio ocupacional que desarrolle este trabajador, la institución a la que pertenece ya sea pública o privada determinará si se está cumpliendo con calidad el trabajo que la persona este desarrollando, si utiliza de manera eficiente los recursos con los que cuenta la institución y por ende si está cumpliendo con los objetivos planteados para lograr de esta manera el éxito esperado.

#### **2.4.1. DIFICULTADES EN EL DESEMPEÑO LABORAL**

Rivas (2015) menciona que dentro de las dificultades que se presentan en el desempeño laboral, se encuentran los siguientes factores:

- **Factores personales:** Características personales discrepantes con el puesto de trabajo (valores intereses, hábitos laborales), delimitación debida a desórdenes físicos y/o emocionales, circunstancias y/o presiones adversas externas al trabajo (por ejemplo, presiones familiares, problemas financieros y conflictos personales y también ocurrencia de conflictos interpersonales en el trabajo que son específicos para los requisitos de desempeño (por ejemplo relaciones con los superiores, colegas, proveedores y clientela).
- **Factores organizacionales:** Ambigüedad de roles, es decir, falta de claridad de las asignaciones, la sobrecarga de trabajo y las asociaciones conflictivas; deficiencias en la estructura operativa de la organización /institución; facilidades, provisiones, recursos de apoyo inadecuados (insuficiente iluminación, ventilación, herramientas, personal de apoyo y materiales) e insuficiente sistema de recompensa como; compensación, beneficios complementarios, estatus, reconocimiento y oportunidades de ascenso. (p.32)

Dentro del desempeño laboral, existen muchas veces factores que impiden que el trabajador se pueda desenvolver de manera positiva como la empresa o

institución espera, estos factores se pueden dar de manera personal, por problemas económicos, conflictos familiares, problemas de salud, entre otros; sin embargo, también suelen darse muchas veces por la misma institución, ya sea por sobrecarga de trabajo, por no contar con un ambiente adecuado, no sentirse importantes para la institución entre otros aspectos.

#### **2.4.2. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

Internamente las instituciones tienen el compromiso de evaluar el desempeño laboral que desenvuelven sus subordinados, para de esta manera tener conocimiento de que los objetivos planificados se logaron realizar de forma precisa y optima. Moran (2016) expone:

La evaluación del desempeño es la principal herramienta con la que cuenta cualquier organización para proporcionar la mejora del desempeño de sus recursos humanos y en consecuencia el de la organización. Es por esto que hoy por hoy la evolución de estos evaluadores son muy importantes y ayudan al mejor desenvolvimiento de la empresa en estos momentos. (p.7)

Partiendo de lo anteriormente expuesto, Sum (2015) afirma:

La evaluación de desempeño cuenta con varios objetivos, siendo uno de ellos el de ayudar a la dirección a que tome decisiones de recursos humanos, sobre asensos, transferencias y despidos. Las observaciones también detectan las necesidades de capacitación y desarrollo ya que identifican con precisión las habilidades y competencias de los trabajadores para los cuales se pueden desarrollar programas correctivos. (p.27)

La evaluación de desempeño es un instrumento con el que toda empresa o institución debe contar, ya que esta se realiza con el fin de obtener resultados favorables con base a lo planificado, asimismo de saber si fue posible el cumplimiento de lo esperado por medio de los trabajadores, para luego tomar decisiones de mejorar el personal de acuerdo a sus capacidades, creando estrategias que ayuden con lo que no se pudo lograr.

## **2.5. SERVICIOS PÚBLICOS**

En cualquier país, el Estado se encuentra en el deber de ofertar bienes y servicios a la ciudadanía como principal beneficiaria, asimismo estos servicios deben de contar con estándares de calidad, que superen las expectativas de los mismos beneficiarios. Jiménez (2015) define a los servicios públicos como:

Toda actividad de la Administración Pública, o de los particulares o administrados, que tienda a satisfacer necesidades o intereses de carácter general cuya índole o gravitación, en el supuesto de actividades de los particulares o administrados, requiera el control de la autoridad estatal. (p.10)

Además, la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP, 2016) en su artículo 2 menciona:

El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación. (p.5)

Los servicios públicos son aquellos donde representantes de un Estado o nación se encuentran en la obligación de brindar ante una comunidad exigente que demanda de estos servicios como son: salud, vivienda, educación, servicios básicos, entre otros fundamentales que la ciudadanía en cuestión se siente en la necesidad de utilizar para satisfacer cada una de las necesidades que deseen cubrir con igualdad, siendo la mayoría sin costo alguno y de manera permanente.

## **2.6. SERVIDORES PÚBLICOS**

Los servidores públicos son aquellos representantes de la administración pública de un país, de ellos depende que las expectativas con que la ciudadanía demanda un bien o servicio sean recibidos de manera óptima y sobre todo con

una atención de calidez. La Constitución de la República del Ecuador (2008) en su artículo 229 define:

Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. (p.7)

De la misma forma, Cáceres (2015) concuerda que: “Los servidores públicos pueden ser: autoridades, funcionarios o empleados, los cuales se encuentran clasificados de acuerdo al trabajo que realizan en servidores públicos de diferentes grados, variando así sus funciones, responsabilidades como su remuneración económica” (p.53).

Los servidores públicos, son aquellas personas profesionales, capacitadas que cumplen con una función pública, donde no solo actúan los servidores sino también la ciudadanía, siendo esta la principal juzgadora de la gestión que refleja un país, exigiendo bienes y servicios de calidad, eficiente y eficaz, pero sobre todo que se brinden con calidez.

## **2.7. CENTRO DE SALUD TIPO C DEL CANTÓN CHONE**

El Centro de Salud Tipo C del cantón Chone ofrece servicios a la comunidad en general especialmente a las personas con más bajas recursos económicos entre los servicios se encuentran los de medicina general, ginecología, odontología, obstetricia, especialización de pediatría, psicología clínica, rayos x, laboratorio clínico, terapias ocupacionales y de lenguaje, estimulación temprana, fisioterapia, ente otras áreas. En la actualidad trabajan 67 profesionales de salud, entre médicos, enfermeras, técnicos de atención primaria y funcionarios administrativos.

### **2.7.1. MISIÓN**

Ejercer la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control y gestión de la Salud Pública ecuatoriana a través de la gobernanza y vigilancia y control

sanitario y garantizar el derecho a la Salud a través de la provisión de servicios de atención individual, prevención de enfermedades, promoción de la salud e igualdad, la gobernanza de salud, investigación y desarrollo de la ciencia y tecnología; articulación de los actores del sistema, con el fin de garantizar el derecho a la Salud.

### **2.7.2. VISIÓN**

El Ministerio de Salud Pública, ejercerá plenamente la gobernanza del Sistema Nacional de Salud, con un modelo referencial en Latinoamérica que priorice la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, con altos niveles de atención de calidad, con calidez, garantizando la salud integral de la población y el acceso universal a una red de servicios, con la participación coordinada de organizaciones públicas, privadas y de la comunidad.

## **2.8. INSTRUMENTOS QUE PERMITAN EL DIAGNÓSTICO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL INTERPERSONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL**

### **2.8.1. ENTREVISTA**

Entre los instrumentos de mayor relevancia a la hora de obtener información directamente con el objeto de estudio esta la entrevista. Moreno (2014) define a la entrevista como:

Un instrumento valioso para la recolección de datos en investigaciones cualitativas orientadas a la comprensión del mundo vivido de las personas, se proponen orientaciones generales para encuadrar su realización en el contexto de investigaciones en psicología, psicoterapia y desarrollo humano. (p.18)

Además de que la entrevista es: “Un encuentro entre dos personas (entrevistador-entrevistado), un diálogo que permite a través del lenguaje aprehender un fenómeno” (Guerrero, Oliva y Ojeda, 2017, p.12).

La entrevista básicamente es una herramienta para la obtención de información cualitativa, la misma que se realiza de manera directa, cara a cara, donde los participantes son el entrevistado y el entrevistador, por lo general se la formula a personas que tienden a poseer conocimiento de algún tema en general o de experiencias.

### **2.8.2. ENCUESTA**

Una de las técnicas más relevantes para obtener datos e información dentro de una investigación, es sin duda la encuesta y se la denomina como:

Un elemento básico de recopilación de datos en salud, tanto en investigación como en vigilancia epidemiológica. La validez del cuestionario, instrumento elemental utilizado en la encuesta, es esencial para lograr pruebas útiles y un aspecto crucial es la identificación y corrección de fuentes de sesgos en los mismos. (Valverde, Vargas y Fernández, 2015, p.5)

Por su parte, Gonzáles, Alvarado y Marín, (2017) concretan determinando al momento de aplicarla que:

La encuesta se debe de realizar de forma lógica, en la cual las preguntas relativas a un mismo tema o dimensión se presenten juntas, formando un grupo de preguntas comunes, ya que, si se sitúan de forma incierta, son una fuente posible de error. (p10)

Es uno de los instrumentos de recolección de información cuantitativa más utilizados en la investigación, se compone casi siempre de un cuestionario el cual consta de un listado de preguntas cerradas, para que el encuestado pueda disponer de las alternativas.

### **2.8.3. BAR-ON EMOTIONAL QUOTIENT INVENTORY**

López (2014) sustenta que el instrumento de medida de la IE diseñado por Bar-On 1997 se lo llamo: "Emotional Quotient Inventory (EQ-i) en sus versiones de

autoevaluación y heteroevaluación. Se trata de una medida de autoinforme de 133 ítems tipo Likert de 5 puntos (1 = De acuerdo, 5 = En desacuerdo) (p.24).

Por otra parte, Pepinós y Mancheno (2015) afirman, que el modelo de Bar-On fue orientado:

A valorar las competencias emocionales relacionadas con el éxito académico orientándose bajo los trabajos de Darwin sobre la importancia de la expresión emocional para la supervivencia y la adaptación (1837-1872); otra influencia fue la Thorndike que postulo que la inteligencia social es importante para el rendimiento humano; además se basó en la teoría cognitiva descrita por Salovey y Mayer (1990). (p.11)

Es uno de los métodos más confiables para medir el desempeño de las emociones, al ser un modelo pionero en determinar la relación inteligencia y emociones, la cual se lo puede medir por medio de un informe de ítems tipo Likert.

#### **2.8.4. TRAIID META-MOOD SCALE (TMMS)**

Se trata de una escala rasgo de meta-conocimiento de los estados emocionales que proporciona, a través de 24 ítems y una escala Likert (1-5 puntos). Estrada, Monferrer y Moliner (2016) indican científicamente que:

El Traid Meta-Mood Scale (TMMS-24) el índice de IE percibida mediante tres factores (donde 1 es “totalmente en desacuerdo” y 5 es “totalmente de acuerdo”): percepción, comprensión y regulación de las propias emociones (con 8 ítems para cada factor). La percepción de las emociones implica el grado en el sujeto presta atención a sus propias emociones; la comprensión se refiere a su habilidad para entender y asimilar las emociones percibidas; y la regulación emocional se refiere a la capacidad que tiene el sujeto para bloquear las emociones negativas y potenciar las positivas. (p.53)

Por medio de este modelo se puede medir el estado de las emociones en este caso las seis emociones básicas las cuales son estado de ánimo, felicidad, miedo, ira, tristeza y sorpresa, las mismas que fueron introducidas por Paul



Ekman, y que en la actualidad son muy afectadas cuando no se las estimula de forma adecuada en especial a las personas que se desempeñan como funcionarios públicos.

### **2.8.5. ALFA DE CRONBACH**

El Alfa de Cronbach es sin duda uno de los instrumentos más fiables para validar los cuestionarios que se utilizan en las encuestas. Ruiz (2018) afirma: “Este coeficiente consiste en la media de correlaciones entre variables que forman parte de la escala, y puede calcularse de dos maneras: a partir de varianzas (Alfa de Cronbach) o de las correlaciones de los ítems (Alfa de Cronbach estandarizado)” (p.2).

Este instrumento es muy utilizado en las investigaciones de tipo social, el cual sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, el Alfa de Cronbach es un coeficiente que indica que tan confiable son los resultados obtenidos desde un cuestionario por medio de algún tipo de encuesta.

## **2.9. ACTIVIDADES PARA LA MEJORA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DENTRO DEL SERVICIO**

Mejorar es un fin que buscan a cada momento las organizaciones en sentido de desarrollo además de incrementar el desempeño laboral de sus trabajadores. López (2018) desde su perspectiva expone:

Ya existen dinámicas de inteligencia emocional para adultos, que tienen como objetivo que cada persona sea capaz de gestionar sus propias emociones. Aprendiendo así a relacionarse mejor con los demás y, por supuesto, consigo mismo. Gracias a este tipo de dinámicas se ejercitan habilidades sociales tan importantes como el asertividad, la empatía, honestidad, autenticidad, el entendimiento y comprensión de las emociones. Todo esto supone a su vez un ejercicio de autoconocimiento. (p.6)

Así mismo, hace énfasis planteando las actividades de inteligencia emocional para adultos, e indica que se trabajan algunas de las siguientes cuestiones:

- 1. Distinguir las emociones que sentimos:** Para hacer una buena gestión emocional, es de vital importancia atendernos y discriminar cuáles son las emociones que aparecen en cada situación de nuestras vidas. Compartir nuestras emociones con los demás, nos ayuda también a abrirnos en este aspecto, que la mayoría de las veces descuidamos.
- 2. Aceptación y sentirse válido:** Por lo general, mucho de nuestro sufrimiento, proviene de pensamientos negativos que a su vez nos genera sentimientos negativos. Nos olvidamos de quienes somos y pretendemos ser algo inalcanzable, atendiendo a las expectativas de los demás. Nos alejamos de la realidad y nos llenamos de frustración. A través de la inteligencia emocional se aprende la importancia de la aceptación y la validación de uno mismo. Entendiendo sobre todo que tenemos que trabajar por ser la mejor versión de nosotros mismos, sin necesidad de compararnos con nadie, y librándonos de cualquier expectativa que nos impida tomar nuestras propias decisiones.
- 3. Expresión emocional:** Como trabajo de empatía y aumento de la conexión con los demás seres humanos, la expresión emocional es básica. No hemos aprendido a expresar adecuadamente nuestras emociones, por eso las reprimimos y las acabamos intensificando. (p.7)

Estas actividades servirán de apoyo para mejorar la inteligencia emocional de las personas adultas, en especial a las que se desenvuelven en el contexto laboral, ya que ayudará a estimular las emociones de forma positiva a través de ejercicios prácticos, donde la persona primero debe distinguir cuales son las emociones que están afectando su desempeño, luego aceptarlas y, por último, tratar de eliminarlas de forma que pueda convivir con las nuevas emociones y las interrelacione con los demás.

## **2.10. PROPUESTA DE MEJORA PARA LA INTELIGENCIA EMOCIONAL INTERPERSONAL**

Las propuestas que se dan siempre se plantean a favor de mejorar el rendimiento del trabajador. Yabar, (2016) dentro de su análisis concluye y plantea que para la mejora de la inteligencia emocional interpersonal se debe: “Impartir conocimientos básicos de inteligencia emocional, salud mental, y control de estrés, asertividad y empatía, entre otros, con la finalidad de desarrollar cambios a nivel psicológicos y conductuales” (p.82).

Por su parte, Silva y Pérez (2016) concuerdan y proponen:

Optimizar el desenvolvimiento correcto del trabajador en su ambiente laboral implementando un programa de inteligencia emocional que les va permitir un manejo de técnicas para ganar seguridad y confianza en su comportamiento frente a los demás y sobre todo los talleres de trabajo en equipo. (p.99)

En concordancia con los autores en mención, proponiendo la eliminación del estrés laboral, la fatiga, cansancio físico y mental, entre otros factores que afectan el desenvolvimiento laboral, es imprescindible la creación de una propuesta que conlleve al mejoramiento de un ambiente laboral por medio de la creación de actividades donde específicamente la inteligencia emocional y la salud mental de los trabajadores sean quienes se favorezcan.

## **2.11. PROPUESTA DE MEJORA PARA EL DESEMPEÑO LABORAL**

El desempeño laboral de los trabajadores de todas las instituciones, ya sean estas públicas o privadas por lo general suelen decaer con el tiempo por muchos factores. Valdés, Garza, Pérez y Chávez (2015) proponen:

La introducción de un cambio organizativo que exige una alta capacidad de adaptación por parte del personal implicado, de ahí la necesidad de realizar la actividad de sensibilización. Esto implica desarrollar acciones de:

- **Comunicación.** - Con el fin de difundir la visión, objetivos y resultados del proyecto, tanto a nivel interno como externo.
- **Formación.** - Con el fin de organizar los elementos necesarios para el conocimiento y aprendizaje del nuevo procedimiento; y motivación, que buscan minimizar la resistencia al cambio. (p.8)

De acuerdo a lo establecido anteriormente, con el mejoramiento de la inteligencia emocional da como resultado un mejor desempeño laboral, por ello los autores proponen que la comunicación e interrelación es una de las mejores técnicas para cumplir con lo propuesto por la organización dentro de sus objetivos, así mismo, el crecimiento y formación de los trabajadores es parte del desarrollo de la empresa.

## CAPÍTULO III. DESARROLLO METOLÓGICO

### 3.1. UBICACIÓN



**Figura 3. 1.** Mapa satelital Chone ubicación Centro de Salud Tipo C  
**Fuente:** <https://www.google.com.ec/maps>

La investigación se aplicó a 67 servidores públicos que laboran en el Centro de Salud Tipo C del Cantón Chone, de los cuales 55 pertenecen al departamento profesional médico, el mismo que cuenta con doctores, enfermeros y personal de laboratorio y 12 al departamento administrativo, que también lo compone el área de estadística, este Centro de Salud se encuentra ubicado en el By Pass Chone.

### 3.2. DURACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La indagación presente tuvo una duración de doce meses, período en el cual se elaboró, desarrolló y ejecutó cada una de las fases y actividades propuestas para dar respuesta al problema e hipótesis planteada.

### 3.3. VARIABLES DE ESTUDIO

Las variables que se manejaron en esta investigación fueron:

- **Variable independiente:** Diagnóstico de la Inteligencia Emocional Interpersonal.
- **Variable dependiente:** Desempeño Laboral.

### **3.4. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN**

Para el diagnóstico de la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los servidores públicos del centro de salud tipo C del cantón Chone, se utilizó los métodos inductivo, deductivo y analítico; asimismo se utilizaron técnicas como la entrevista y la encuesta; además de los tipos de investigación de campo y bibliográfica.

#### **3.4.1. MÉTODOS**

Vásquez (2016) desde su perspectiva define al método como los procedimientos que se pueden seguir con el propósito de llegar a demostrar la hipótesis, cumplir con los objetivos o dar una respuesta concreta al problema que identificó, se empieza por definir el punto de partida, qué se va observar en primera instancia.

Los métodos empleados en la investigación facilitaron a los investigadores a resolver problemas, mediante conjuntos de pasos fijados, con la finalidad de alcanzar conocimientos válidos y llegando así a respuestas correctas que se perseguían a través de la investigación.

##### **3.4.1.1. INDUCTIVO**

La inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales. Su base es la repetición de hechos y fenómenos de la realidad, encontrando los rasgos comunes en un grupo definido, para llegar a conclusiones de los aspectos que lo caracterizan. Las generalizaciones a que se arriban tienen una base empírica. (Rodríguez y Pérez, 2017, p.187)

Se aplicó este método, ya que al basarse en acontecimientos que parten de lo particular a lo general, ayudó a los investigadores a través del diagnóstico que se les realizó a los servidores públicos del Centro de Salud tipo C del cantón Chone a determinar falencias que se encontraron en la inteligencia emocional interpersonal de los servidores públicos y que afectan de manera negativa su desempeño laboral, esto a su vez con ayuda de la encuesta realizada a cada uno de ellos, para luego proponer actividades que logren mejorar los problemas encontrados.

#### **3.4.1.2. DEDUCTIVO**

Para Vélez (2017) el método deductivo se basa en el análisis de lo complejo, abstracto y general para llegar al punto que lo vuelve simple, concreto y particular, en otras palabras, hace referencia a verdades con fundamentación aceptada para concluir en aspectos particulares, es decir, de la totalidad se pasan a las particularidades. (p.6)

El método deductivo, al ser un procedimiento que va de lo complejo o general a lo particular, se empleó en la investigación porque contribuyó de forma científica, mediante la obtención de datos válidos en fuentes confiables a determinar de qué manera se establecería el diagnóstico de la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los servidores públicos del Centro de Salud Tipo C del cantón Chone y de esa manera llegar a una deducción rigurosa a partir de un razonamiento lógico o de suposiciones generales, a un juicio particular del objeto de estudio.

#### **3.4.1.3. ANALÍTICO**

Jalal, Ramos, Ajcuc, Lorenty y Diéguez (2015) sustentan que: “El método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos” (p.15).

El método analítico al ser el medio por el cual se pudo estudiar la separación de las partes del objeto indagado, ayudó en la ejecución de la investigación,

partiendo desde la primera fase, en el análisis de los datos que se recopilaban mediante la entrevista y encuesta con la finalidad de obtener de qué manera se ve afectada la inteligencia emocional interpersonal dentro del desempeño laboral de los servidores públicos del Centro de Salud tipo c del cantón Chone y a su vez que área de trabajo es la más afectada, para luego proponer actividades que mejoren la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral.

### **3.4.2. TÉCNICAS**

Pulido (2015) define y representa a las Técnicas de Investigación de la siguiente manera:

Son, por tanto, elementos del método científico. La entrevista, la observación, o el uso de fuentes de información secundarias, etc. son algunas de las diferentes técnicas más utilizadas en la investigación social y se erigen en las técnicas de investigación que mejor se adecúan al estudio científico en el ámbito particular del ceremonial y el protocolo. (p. 1143), se aplicaron técnicas de investigación las cuales fueron muy relevantes al momento de obtener la información que se requería, así mismo, los datos que sirvieron para formular el diagnóstico del trabajo de tesis.

#### **3.4.2.1. ENTREVISTA**

El País (EP, 2017) hace énfasis acerca de la entrevista y la define como una herramienta extremadamente flexible. Nos permite aclarar información, orientar una investigación y resolver dificultades que surjan sobre la marcha, ya que es capaz de adaptarse a cualquier condición y a cualquier persona. (p.1)

A través de esta técnica, se aplicó una entrevista al Ing. Vinicio Barreiro, director del Centro de Salud Tipo C del cantón Chone de manera directa, mediante preguntas abiertas que sirvieron para la obtención de información relevante sobre las funciones de su personal de trabajo y su desempeño laboral relacionado con la inteligencia emocional interpersonal, además de solicitarle el organigrama funcional de la institución.



### 3.4.2.2. ENCUESTA

López y Fachelli (2015) aportan definiendo la encuesta como:

Una de las técnicas de investigación social de más extendido uso en el campo de la Sociología que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos participamos tarde o temprano. Se ha creado el estereotipo de que la encuesta es lo que hacen los sociólogos y que éstos son especialistas en todo. (p. 5)

Se empleó esta técnica ya que permitió obtener información precisa y directa de los 67 funcionarios públicos que sirvieron de objeto de estudio, asimismo de esta manera se pudo diagnosticar la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de cada uno de ellos, a través de un cuestionario detallado y elaborado con preguntas cerradas donde los encuestados supieron manifestarse, para luego hacer el respectivo análisis de los hechos encontrados y proponer las respectivas actividades.

### INSTRUMENTOS DE LA ENCUESTA

Meneses (2016) menciona:

- **Cuestionario:** Es la herramienta que permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas, empleando el tratamiento cuantitativo y agregado de las respuestas para describir a la población a la que pertenecen y/o contrastar estadísticamente algunas relaciones entre medidas de su interés (p. 9).

De acuerdo a Mendoza (2018):

- **Alfa de Cronbach:** El coeficiente Alfa de Cronbach es el indicador de confiabilidad de escalas psicométricas más usado en ciencias sociales. El Alfa de Cronbach nos da una medida de la consistencia interna que tienen los reactivos que forman una escala. Si esta medida es alta, suponemos tener evidencia de la homogeneidad de dicha escala, es decir, que los ítems están “apuntando” en la misma dirección (p.1).

### **3.4.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Según el nivel de conocimiento científico (observación, descripción, explicación) al que espera llegar el investigador, se debe formular el tipo de estudio, es decir de acuerdo al tipo de información que espera obtener, así como el nivel de análisis que deberá realizar. (Vásquez, 2016, p.2)

#### **3.4.3.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

Alcívar e Hidalgo (2017) concuerdan en que la investigación de campo permite realizar un análisis sistemático de los problemas que pueden surgir en la realidad, es decir las necesidades que pueden existir en diferentes sectores, con la finalidad de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza, y explicar sus causas y efectos a través de los enfoques de investigación conocidos.

Se utilizó la investigación de campo, en la cual los autores indagaron desde el lugar de los acontecimientos, es decir, donde se generó el problema de investigación, mediante la aplicación de técnicas como la entrevista que se la realizó al Ing. Vinicio Barreiro, director del Centro de Salud tipo C del cantón Chone y la respectiva encuesta a los servidores públicos de las áreas de medicina, enfermería, laboratorio, administrativa y estadística para luego obtener el diagnóstico de la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral.

#### **3.4.3.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA**

Ormaza y Teca (2016) sustentan:

La investigación bibliográfica es el punto inicial de cualquier exploración pues mediante esta se da el inicio de una serie de interrogantes que al indagar bibliográficamente otros estudios permiten o dan pautas de inicio de una indagación, además permite ver resultados obtenidos de otros estudios y con ello determinar cuál es el siguiente paso para dar posibles soluciones y obtener lo que se quiere lograr.

Se utilizó la investigación bibliográfica, para obtener argumento técnico y científico que ayudaron a los autores en la investigación, a través de diferentes fuentes bibliográficas que se encontraron situadas en revistas, artículos científicos, entre otras, relacionadas con las temáticas de la investigación, la cual sirvió para fundamentar el marco teórico, para luego partir de conocimientos que contribuyeron a realizar el respectivo diagnóstico de la inteligencia emocional interpersonal de los servidores públicos en el desempeño laboral.

### **3.5. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **FASE 1. APLICAR INSTRUMENTOS QUE PERMITAN EL DIAGNÓSTICO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL INTERPERSONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL CENTRO DE SALUD TIPO C DEL CANTÓN CHONE**

- Realización de entrevista al director del Centro de Salud tipo C del cantón Chone, solicitando el organigrama funcional de la institución.
- Aplicación de una encuesta basada en el método Alfa de Cronbach a los servidores públicos del Centro de Salud tipo C del cantón Chone.
- Tabulación de los datos de la encuesta realizada.
- Análisis de los datos obtenidos

Como primera fase los investigadores procedieron a solicitar el respectivo permiso que permitiera realizar la investigación, luego entrevistar al director de la institución para obtener información de cuantos servidores públicos serían los encuestados como objeto de estudio, ya que dentro de este establecimiento laboran personal que pertenece al Código de Trabajo y LOSEP, una vez realizado el estudio de campo se procedió a tabular los resultados y realizar el análisis de cada una de las falencias encontradas.

## **FASE 2. IDENTIFICAR LAS ÁREAS CRÍTICAS QUE RESULTARON DE ACUERDO A LOS INSTRUMENTOS APLICADOS EN EL DIAGNÓSTICO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL INTERPERSONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS DEL CENTRO DE SALUD TIPO C DEL CANTÓN CHONE**

- Identificación de las áreas críticas del Centro de Salud Tipo C del cantón Chone en cuanto al personal de trabajo con más baja inteligencia emocional

Mediante la obtención del análisis de la primera fase, usando como objeto de estudio a los servidores públicos que pertenecen al departamento administrativo y médico, quienes se rigen por la LOSEP, se logró la identificación del departamento más crítico, es decir con una inteligencia emocional baja que por ende afecta el desempeño laboral que realiza dentro del Centro de Salud tipo C del cantón Chone.

## **FASE 3. PROPONER ACTIVIDADES QUE PROPENDAN A LA MEJORA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL INTERPERSONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL CENTRO DE SALUD TIPO C DEL CANTÓN CHONE**

- Diseño de actividades que propendan a mejorar la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los servidores públicos del Centro de Salud tipo C del cantón Chone.
- Sociabilización de las actividades diseñadas para mejorar la inteligencia emocional interpersonal de los servidores públicos del Centro de Salud Tipo C del cantón Chone.

Con el diagnóstico e identificación del área crítica que se encontró dentro de la institución, se diseñó actividades para la mejora de la inteligencia emocional interpersonal de los servidores públicos en el desempeño laboral del Centro de

Salud Tipo C del cantón Chone, y se fomentó la sociabilización de aquellas actividades.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **4.1. FASE 1.**

#### **Aplicar instrumentos que permitan el diagnóstico de la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los servidores públicos del Centro de Salud Tipo C del cantón Chone**

##### **Realización de la entrevista al director del Centro de Salud tipo C del cantón Chone.**

El director de la Institución de Salud indicó que está a cargo del manejo de la entidad desde aproximadamente un año, también supo manifestar que la institución tiene una afluencia de usuarios muy alta, debido a que cuentan con muchos servicios que benefician a la población chonense, asimismo brindó la información que se requería y que no está disponible en la plataforma digital de la institución, la cual se obtuvo mediante dicha entrevista.

Se solicitó el organigrama funcional del Centro de Salud Tipo C del cantón Chone, para la identificación de las áreas que se encuentran dentro de la institución y así determinar los departamentos que se sometieron a la realización de las encuestas. Luego se solicitó el número de funcionarios de la institución, el mismo que el director manifestó son 67 servidores públicos, de los cuales 55 pertenecen al departamento profesional médico, el mismo que cuenta con doctores, enfermeros y personal de laboratorio y 12 al departamento administrativo, que también lo compone el área de estadística.



**Figura 4. 1.** Organigrama funcional del Centro de Salud Tipo C del cantón Chone  
**Fuente:** Dirección Administrativa del Centro de Salud

### **Aplicación de la encuesta a los servidores públicos del Centro de Salud Tipo C del cantón Chone**

Se aplicó la encuesta a 67 servidores públicos que pertenecen al departamento médico y administrativo del Centro de Salud Tipo C del cantón Chone, para la obtención del diagnóstico de la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral. A continuación, se presentan los resultados de acuerdo a los dos grupos seleccionados:

- Personal médico, enfermería y de laboratorio.
- Personal administrativo y de estadística.

El cuestionario de preguntas que se utilizó en la encuesta para la obtención de los resultados, se lo validó a través del método Alfa de Cronbach para estimar la fiabilidad del instrumento, el mismo que se lo realizó en el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

<b>Coefficiente de Alfa de Conbrach</b>	<b>Equivalente</b>
Coeficiente alfa > 9	Excelente
Coeficiente alfa >8	Bueno
Coeficiente alfa >7	Aceptable
Coeficiente alfa >6	Cuestionable
Coeficiente alfa >5	Pobre
Coeficiente alfa <5	Inaceptable

**Tabla 1.** Coeficiente del Alfa de Cronbach

### **Análisis de Fiabilidad**

	N	%
Válidos	67	100,0
Excluidos	0	0
Total	67	100,0

**Tabla 2.** Resumen del procedimiento de casos

Como se puede apreciar la tabla de resumen de procesamiento de datos, demuestra que existen datos de 67 encuestas aplicadas para comprobar si el instrumento es válido, sin ningún dato excluido.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,942	67

**Tabla 3.** Estadístico de fiabilidad

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



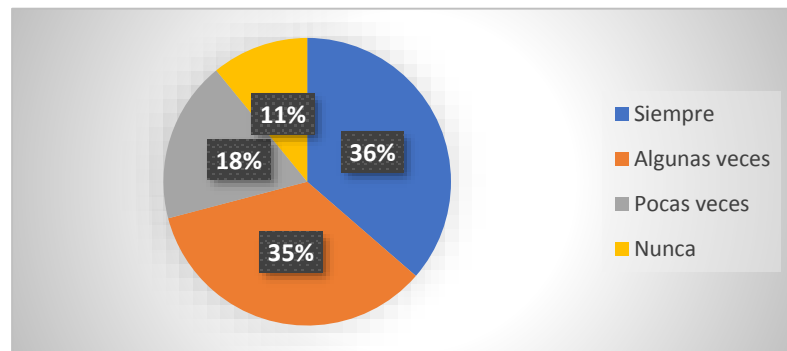
## Tabulación de los datos obtenidos en la encuesta realizada a los a los servidores públicos del Centro de Salud tipo C del cantón Chone.

La tabulación de los datos de la encuesta se la realizó a través, de cuadros estadísticos que detallaron la magnitud de las respuestas de acuerdo a la carga laboral de cada uno de los funcionarios.

### Personal médico, enfermería y de laboratorio

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

Siempre	20
Algunas veces	19
Pocas veces	10
Nunca	6
Total	55



**Gráfico 4 1.** ¿Es capaz de reconocer los efectos que causan sus emociones en su lugar de trabajo

Se efectuó esta interrogante a los servidores públicos del departamento médico del Centro de Salud tipo C del cantón Chone, donde 39 de ellos se manifestaron que siempre y algunas veces son capaces de reconocer los efectos que causan las emociones en el lugar de trabajo, mientras que los otros 16 funcionarios dijeron que pocas veces y nunca lo hacían, denotando así, que la mayoría del personal médico, de enfermería y de laboratorio si saben reconocer dichos efectos que causan sus emociones.

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

Siempre	14
Algunas veces	10
Pocas veces	20
Nunca	11
Total	55

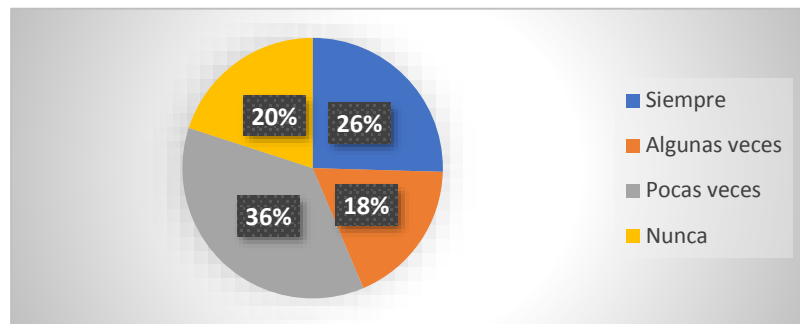


Gráfico 4 2. ¿Reconoce los efectos que causan sus emociones?

Se puede observar en esta pregunta en la cual 24 de los funcionarios del centro médico respondieron que manejan siempre y algunas veces los impulsos conflictivos que causan sus emociones en su lugar de trabajo, pero 31 de ellos dijeron que pocas veces y que nunca lo pueden hacer, evidenciando que el 56% del total de los funcionarios encuestados tienen problemas al momento de manejar sus impulsos.

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

Siempre	10
Algunas veces	14
Pocas veces	11
Nunca	20
Total	55

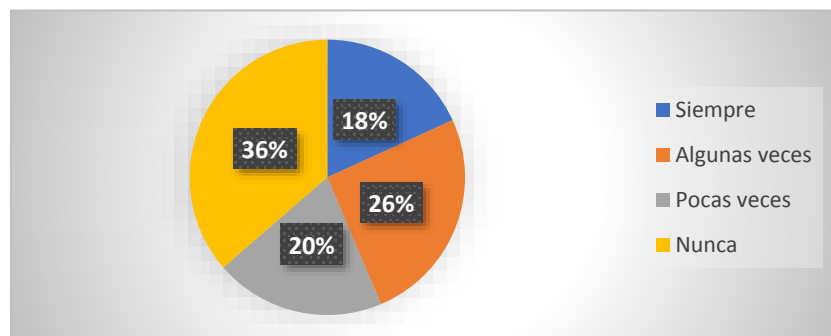
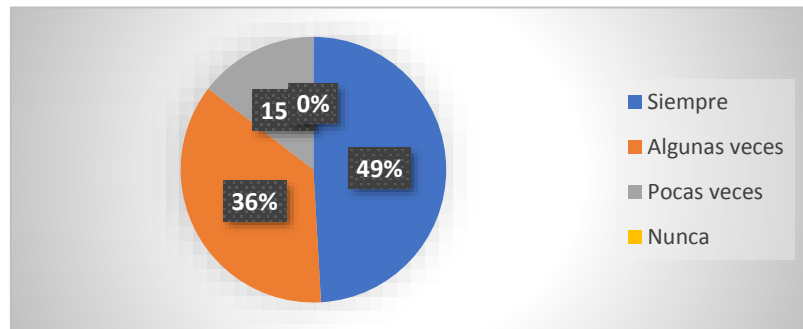


Gráfico 4 3. ¿Identifica sus debilidades en el trabajo que desempeña?

En esta interrogante 24 de los funcionarios encuestados respondieron que siempre y algunas veces identifican con frecuencia sus debilidades en el trabajo que desempeñan, mientras, que 31 de ellos pocas veces y nunca lo pueden hacer, dando un gran porcentaje de funcionarios que no pueden reconocer dichas debilidades.

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

Siempre	27
Algunas veces	20
Pocas veces	8
Nunca	0
Total	55

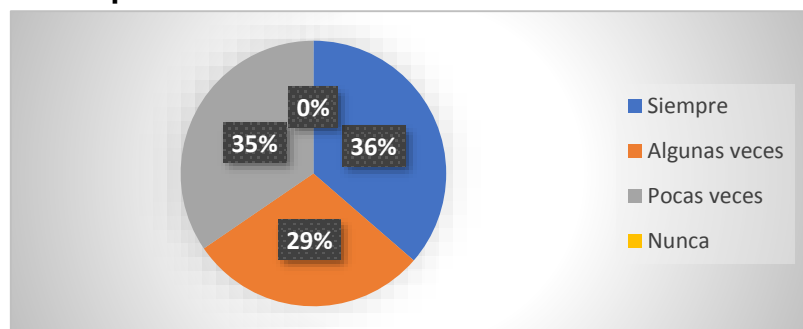


**Gráfico 4 4.** ¿Usted asume la responsabilidad de sus actos en su lugar de trabajo?

Al observar las respuestas de esta interrogante se observa que 47 de los funcionarios del Centro de Salud Tipo C del cantón Chone, siempre y algunas con un porcentaje del 85% frecuentemente asumen las responsabilidades de sus actos en sus plazas de trabajo, y solo 8 de ellos dijeron que pocas veces lo hacen.

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

Siempre	20
Algunas veces	16
Pocas veces	19
Nunca	0
Total	55

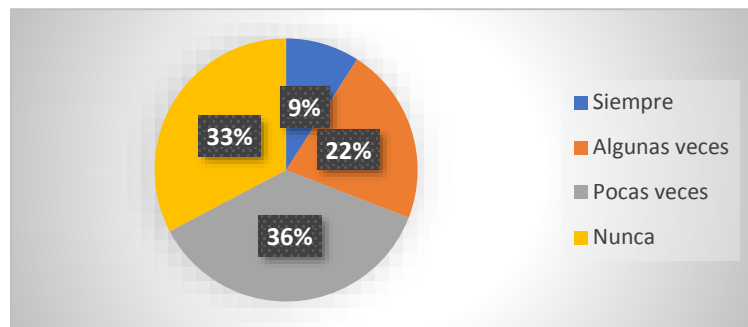


**Gráfico 4 5.** ¿Persiste en la consecución de objetivos de trabajo a pesar de los contratiempos?

En la encuesta realizada al personal médico, se pudo evidenciar que 36 de los trabajadores respondieron que siempre y algunas veces persisten en la consecución de los objetivos de trabajo sin importar los contratiempos, en cuanto a los otros 19 funcionarios dijeron que pocas veces lo hacen.

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

Siempre	5
Algunas veces	12
Pocas veces	20
Nunca	18
Total	55

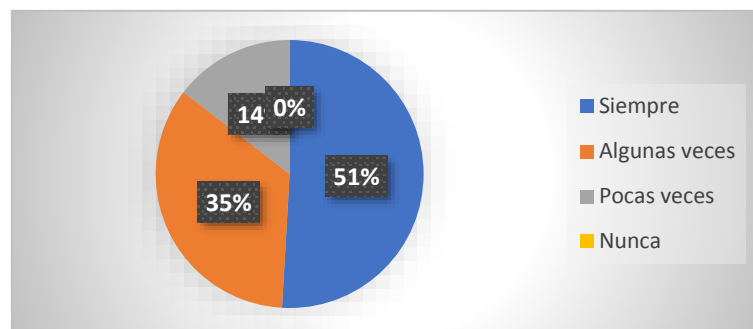


**Gráfico 4.6.** ¿Se interesa por las preocupaciones que afectan a sus compañeros de trabajo?

De acuerdo a esta pregunta 17 de los encuestados manifestaron que siempre y algunas veces sienten interés por las preocupaciones que afectan a otros servidores del Centro de Salud Tipo C del cantón Chone, por otra parte, se evidencio que 38 de los otros encuestados pocas veces y nunca sienten aquel interés por las preocupaciones de sus compañeros, reflejando poca empatía entre ellos.

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

Siempre	28
Algunas veces	19
Pocas veces	8
Nunca	0
Total	55

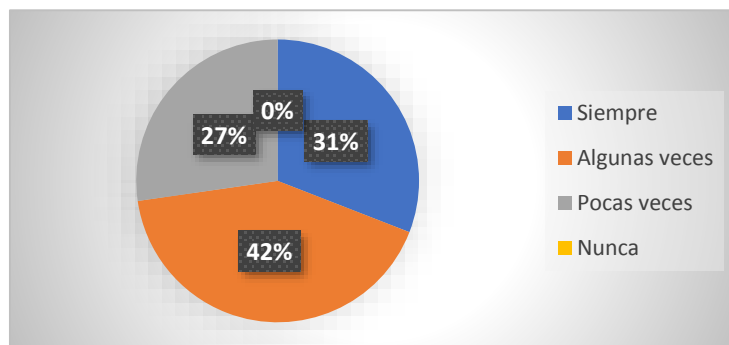


**Gráfico 4.7.** ¿Usted tiene habilidad para dirigir a grupos en su lugar de trabajo?

En una gran mayoría conformada por 47 de los funcionarios del Centro de Salud Tipo C del cantón Chone, manifestaron tener siempre y algunas veces la habilidad para dirigir a grupos en su lugar de trabajo, mientras que solo 8 trabajadores dijeron pocas veces hacerlo.

### 8. ¿Es importante para usted tener la habilidad de resolver conflictos interpersonales?

Siempre	17
Algunas veces	23
Pocas veces	15
Nunca	0
Total	55

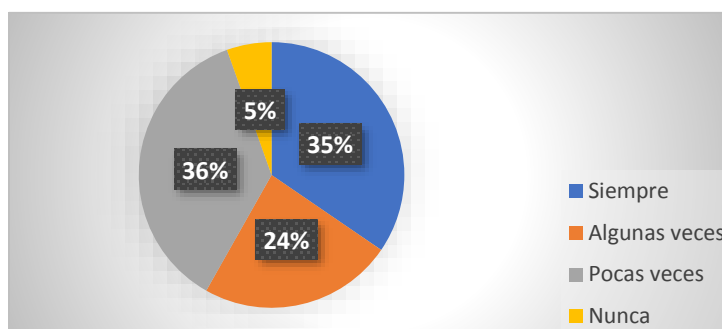


**Gráfico 4 8.** ¿Es importante es para usted tener la habilidad de resolver conflictos interpersonales?

La presente interrogante evidencia que 40 de los servidores públicos encuestados respondieron que siempre y algunas veces es importante tener la habilidad de resolver conflictos interpersonales en el trabajo, por otro lado, solo 15 supieron manifestar que para ellos pocas veces es importante tener dicha habilidad.

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

Siempre	19
Algunas veces	13
Pocas veces	20
Nunca	3
Total	55

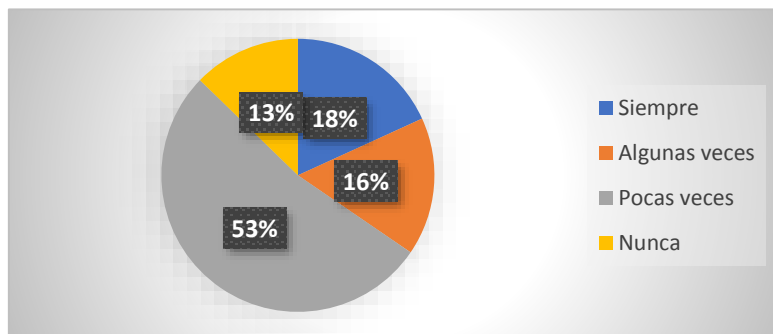


**Gráfico 4 9.** ¿Tiene la capacidad de trabajar con los demás para la consecución de metas de trabajo común?

Para esta interrogante 32 de los funcionarios respondieron que siempre y algunas veces tienen la capacidad de trabajar con los demás en relación a la consecución de las metas de trabajo en común, mientras que 23 de ellos también se manifestaron respondiendo que pocas veces y nunca la tienen.

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

Siempre	10
Algunas veces	9
Pocas veces	29
Nunca	7
Total	55

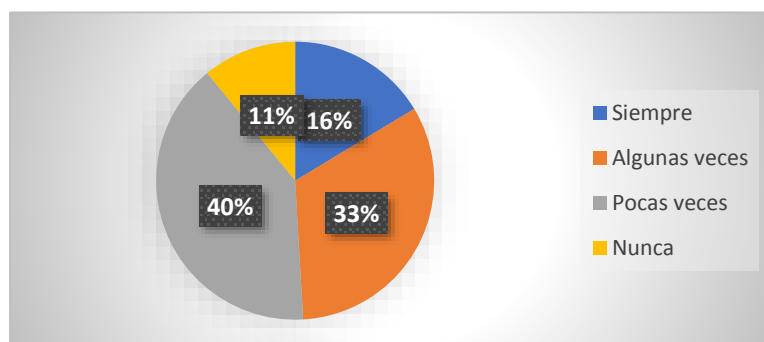


**Gráfico 4 10.** ¿Tiene buenas relaciones laborales con sus compañeros de trabajo?

En esta pregunta las respuestas manifestadas por 19 de los encuestados fueron entre siempre y algunas veces tienen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo, pero un total de 36 funcionarios dijeron entre pocas veces y nunca.

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

Siempre	9
Algunas veces	18
Pocas veces	22
Nunca	6
Total	55

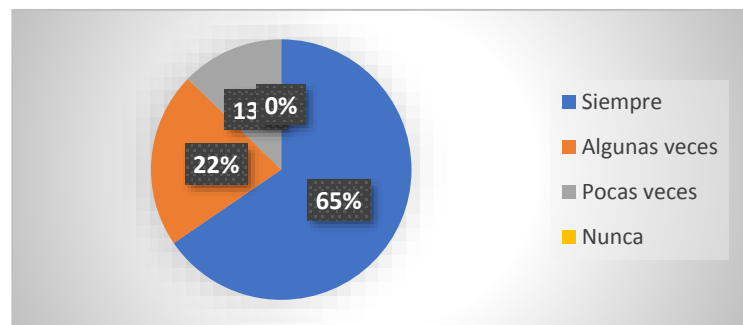


**Gráfico 4 11.** ¿Se siente motivado por sus superiores para realizar su trabajo en la institución?

Las respuestas de los encuestados dijeron que la frecuencia con la que se sienten motivados los funcionarios de la entidad de salud por parte de sus superiores fueron 27 repuestas entre siempre y algunas veces, y 28 respondieron entre pocas veces y nunca, de un total de 55 encuestas.

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

Siempre	36
Algunas veces	12
Pocas veces	7
Nunca	0
Total	55

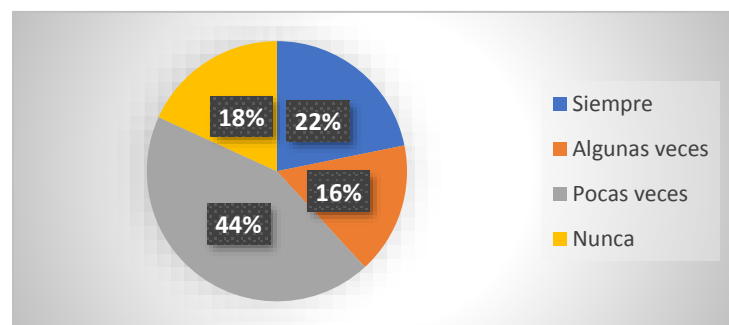


**Gráfico 4 12.** ¿Qué tan importante considera usted que es su labor para la institución?

Esta interrogante dejó los siguientes resultados, 48 de los funcionarios encuestados dijeron que para ellos siempre y algunas veces es importante la labor que realizan en la institución, mientras que solo 7 de ellos dijeron que pocas veces es importante la labor que ellos realizan.

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

Siempre	12
Algunas veces	9
Pocas veces	24
Nunca	10
Total	55

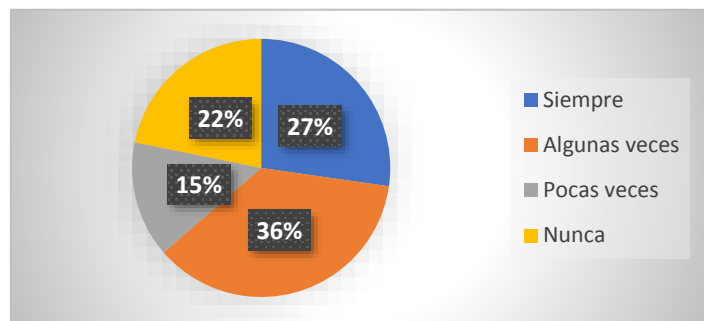


**Gráfico 4 13.** ¿Comparte sus conocimientos laborales para el beneficio de sus compañeros?

La frecuencia con la que los funcionarios dijeron que comparten sus conocimientos laborales para el beneficio de sus compañeros fue, 21 de ellos respondieron entre siempre y algunas veces, por otro lado, 34 de los encuestados manifestaron con contundencia entre pocas veces y nunca.

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

Siempre	15
Algunas veces	20
Pocas veces	8
Nunca	12
Total	55

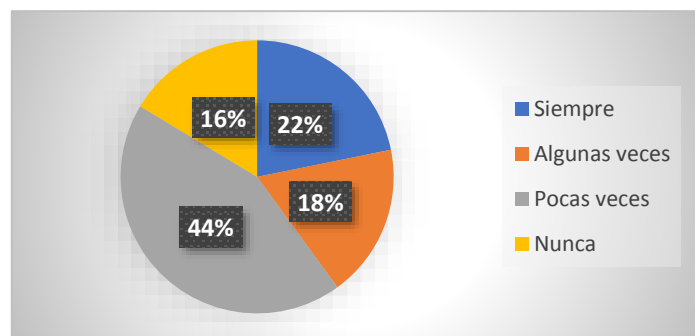


**Gráfico 4 14.** ¿Existen problemas en las relaciones laborales entre los compañeros de trabajo?

En esta interrogante 35 de los encuestados respondieron entre siempre y algunas veces existen problemas en las relaciones laborales entre los compañeros de trabajo, y los otros 20 dijeron que pocas veces y nunca hay estos problemas entre compañeros de trabajo.

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

Siempre	12
Algunas veces	10
Pocas veces	24
Nunca	9
Total	55



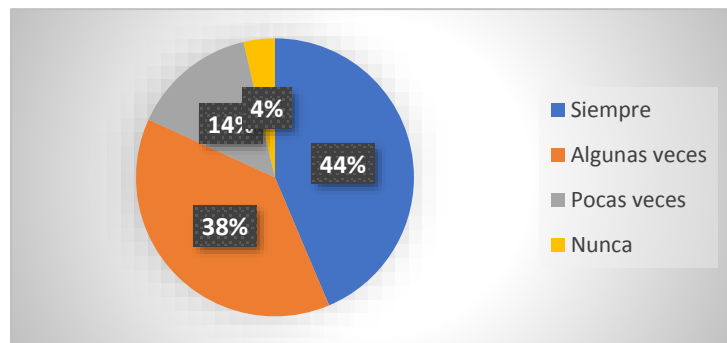
**Gráfico 4 15.** ¿Existe buena comunicación con sus superiores de trabajo?

En esta interrogante se puede evidenciar que 22 de los encuestados respondieron con un 62% entre siempre y algunas veces existen dichas comunicaciones con sus superiores de trabajo, por otro lado 33 de ellos también manifestaron que pocas veces y nunca ha existido dicha comunicación.



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

Siempre	24
Algunas veces	21
Pocas veces	8
Nunca	2
Total	55

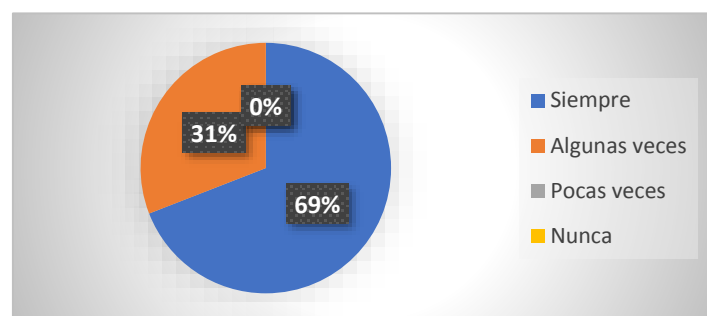


**Gráfico 4 16.** ¿Su inadecuado comportamiento influye en el clima de la organización?

La frecuencia con la que influye el comportamiento inadecuado de los servidores públicos del departamento médico dentro del ambiente laboral es de 45 votos entre siempre y algunas veces que da un 82%, por otro lado, también se manifestaron 10 que pocas veces y nunca.

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

Siempre	38
Algunas veces	17
Pocas veces	0
Nunca	0
Total	55



**Gráfico 4 17.** ¿Pone en práctica los valores organizacionales de la institución?

En esta interrogante los 55 de los encuestados en el 100% de su totalidad respondieron entre siempre y algunas veces, que si ponen en práctica los valores institucionales de la institución.

## Personal administrativo y de estadística

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

Siempre	8
Algunas veces	4
Pocas veces	0
Nunca	0
Total	12

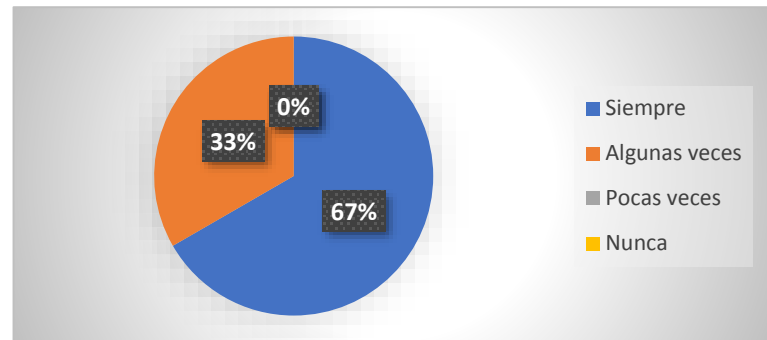


Gráfico 4 18. ¿Reconoce los efectos que causan sus emociones?

En esta interrogante los 12 funcionarios del personal administrativo y de estadística manifestaron al 100% que siempre son capaces de reconocer los efectos que causan sus emociones en su lugar de trabajo.

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

Siempre	6
Algunas veces	4
Pocas veces	2
Nunca	0
Total	12

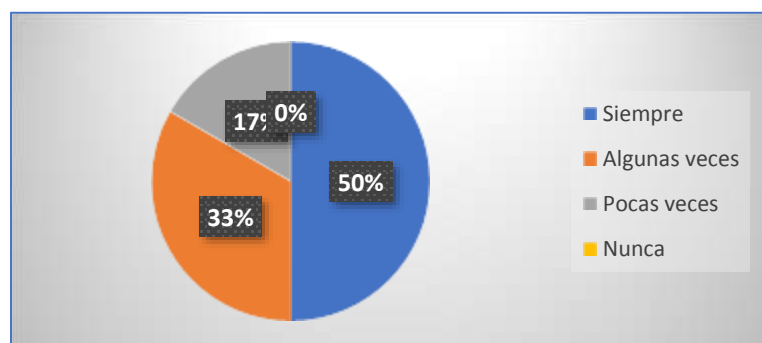


Gráfico 4 19. ¿Es capaz de manejar sus impulsos conflictivos?

Se puede evidenciar en esta interrogante que 10 de los funcionarios siempre y algunas veces son capaces de manejar adecuadamente sus impulsos conflictivos que causan sus emociones en el lugar de trabajo, y solo 2 de ellos dijeron que pocas veces lo hacen.

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

Siempre	8
Algunas veces	3
Pocas veces	1
Nunca	1
Total	12

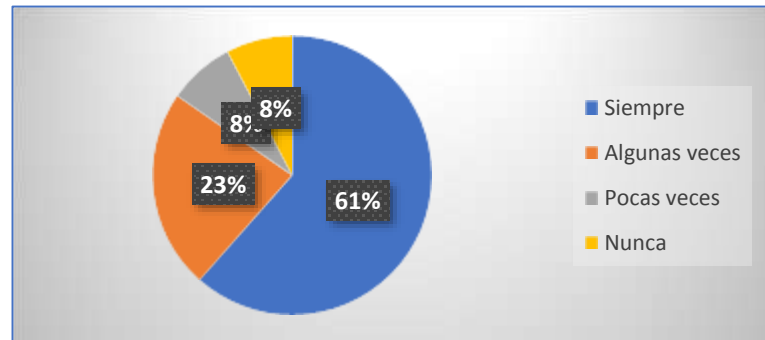


Gráfico 4 20. ¿Identifica sus debilidades en el trabajo que desempeña?

La frecuencia con la que 11 de los funcionarios identifican sus debilidades en su trabajo que desempeñan es de siempre y algunas veces, mientras que solo 2 de ellos se declinaron respondiendo que pocas veces y nunca.

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

Siempre	9
Algunas veces	3
Pocas veces	0
Nunca	0
Total	12

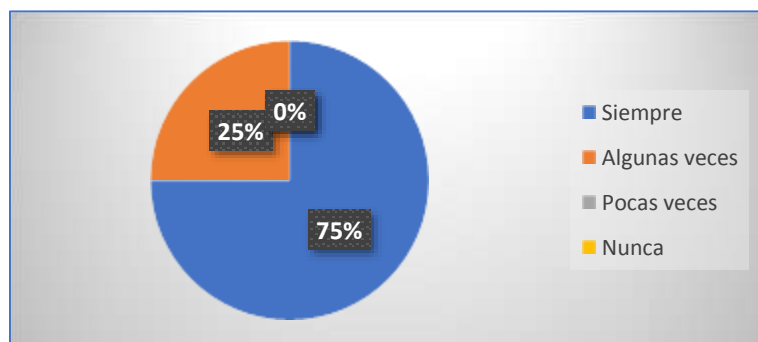
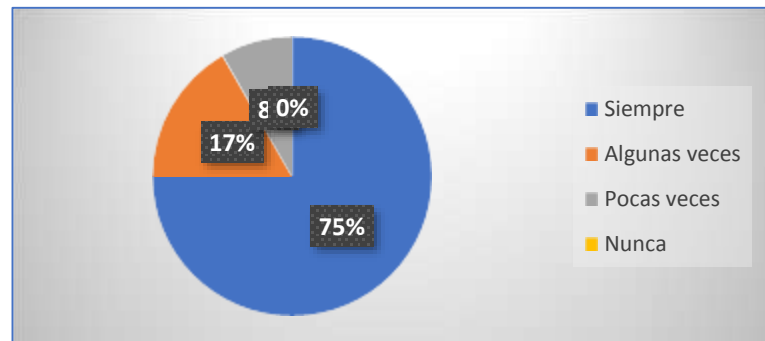


Gráfico 4 21. ¿Asume la responsabilidad de sus actos en su lugar de trabajo?

En esta pregunta los funcionarios del centro de salud dijeron que la frecuencia con la que asumen sus responsabilidades de sus actos es entre siempre y algunas veces con el 100% de las respuestas de los 12 funcionarios en total.

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

Siempre	9
Algunas veces	2
Pocas veces	1
Nunca	0
Total	12

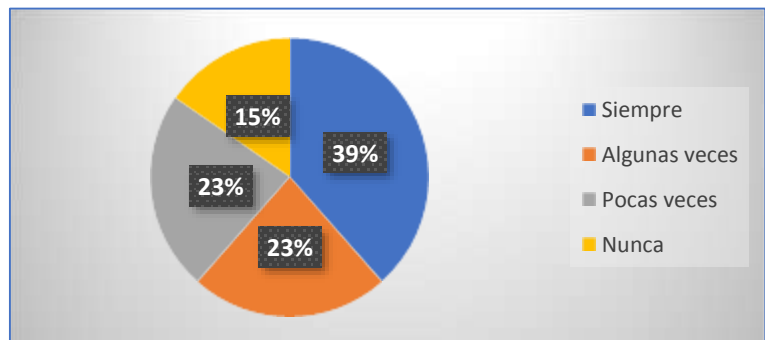


**Gráfico 4 22.** ¿Persiste en la consecución de objetivos de trabajo a pesar de los contratiempos?

En esta interrogante se evidencia que 11 de los funcionarios persisten siempre y algunas veces en la consecución de los objetivos de trabajo a pesar de los inconvenientes que se les presente, y solo uno de ellos dijo que pocas veces lo hace.

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

Siempre	5
Algunas veces	3
Pocas veces	2
Nunca	2
Total	12

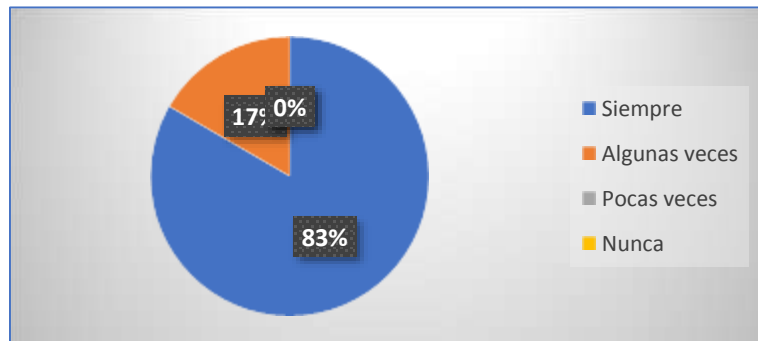


**Gráfico 4 23.** ¿Se interesa por las preocupaciones que afectan a sus compañeros de trabajo?

En esta ocasión 8 de los encuestados manifestaron que suelen interesarse por las preocupaciones que suelen afectar a sus compañeros de trabajo, por otro lado 4 de ellos respondieron que pocas veces y nunca se interesan.

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

Siempre	10
Algunas veces	2
Pocas veces	0
Nunca	0
Total	12

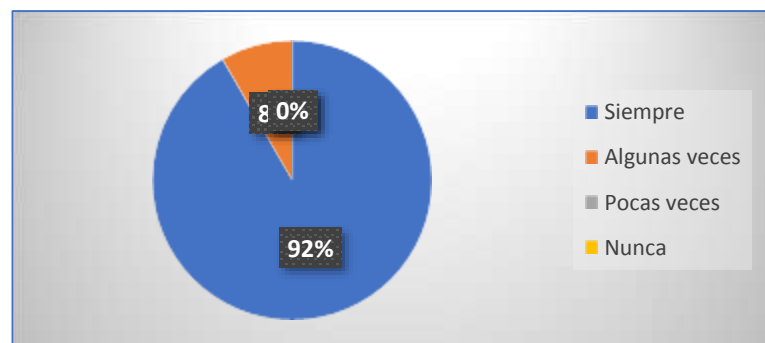


**Gráfico 4 24.** ¿Tiene habilidad para dirigir a grupos en su lugar de trabajo?

En esta interrogante las 12 personas encuestadas respondieron que siempre y algunas veces tienen la habilidad de dirigir los grupos de trabajo, teniendo una contundencia del 100%.

### 8. ¿Es importante para usted tener la habilidad de resolver conflictos interpersonales?

Siempre	11
Algunas veces	1
Pocas veces	0
Nunca	0
Total	12

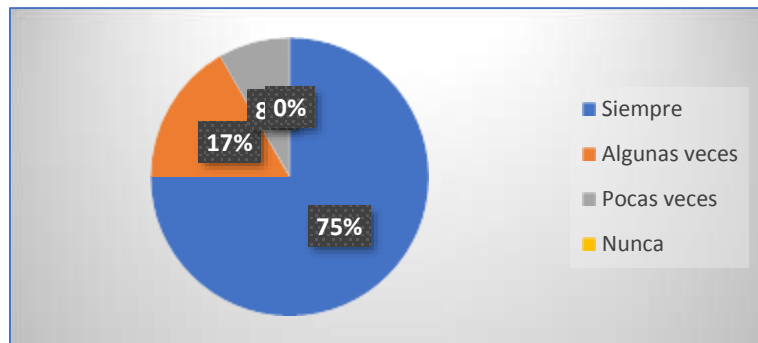


**Gráfico 4 25.** ¿Es importante es para usted tener la habilidad de resolver conflictos interpersonales?

Los 12 funcionarios encuestados que hacen el 100% de las respuestas manifestaron entre siempre y algunas veces, que para ellos es importante tener la habilidad de resolver conflictos interpersonales.

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

Siempre	7
Algunas veces	4
Pocas veces	1
Nunca	0
Total	12

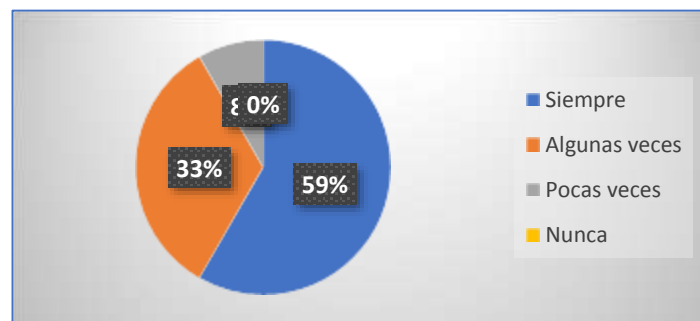


**Gráfico 4 26.** ¿Tiene la capacidad de trabajar con los demás para la consecución de metas de trabajo común?

En su mayoría, 11 de los encuestados respondieron entre siempre y algunas veces tienen la capacidad de trabajar con los demás para conseguir las metas de trabajo en común, y solo uno de ellos dijo que pocas veces.

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

Siempre	9
Algunas veces	2
Pocas veces	1
Nunca	0
Total	12

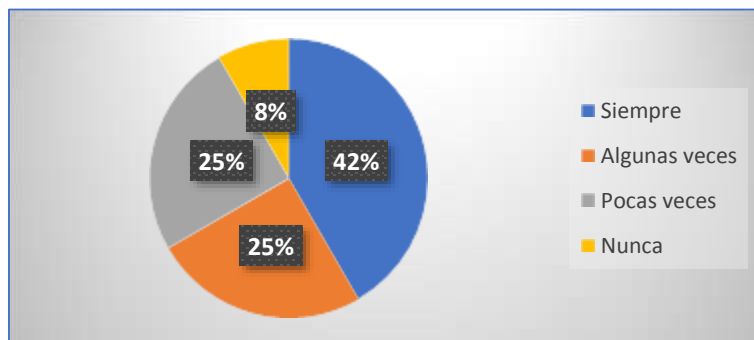


**Gráfico 4 27.** ¿Tiene buenas relaciones laborales con sus compañeros de trabajo?

En la siguiente interrogante, 11 de los encuestados respondieron con un 92% entre siempre y algunas veces que tienen buenas relaciones laborales con sus compañeros de trabajo, y tan solo un funcionario respondió que pocas veces.

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

Siempre	5
Algunas veces	3
Pocas veces	3
Nunca	1
Total	12

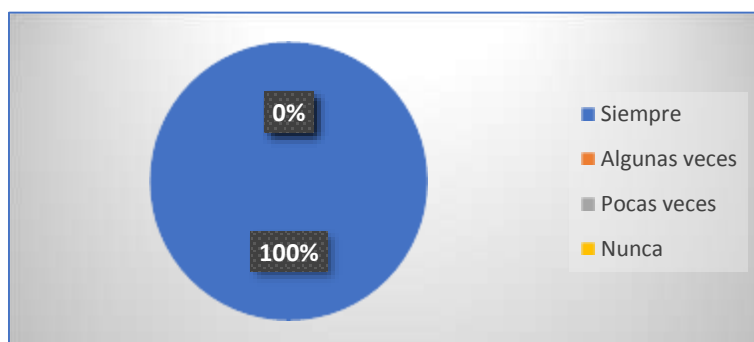


**Gráfico 4 28.** ¿Se siente motivado por sus superiores para realizar su trabajo en la institución?

La frecuencia con la que se sienten motivados los servidores públicos del centro médico es: 8 de ellos respondieron entre siempre y algunas veces, dejando solo a 4 de los encuestados respondiendo entre pocas veces y nunca.

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

Siempre	12
Algunas veces	0
Pocas veces	0
Nunca	0
Total	12

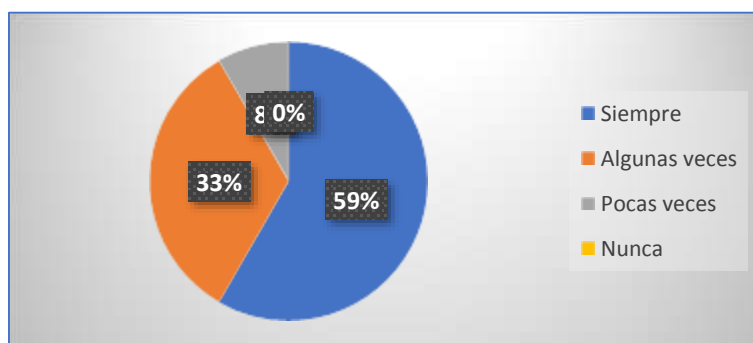


**Gráfico 4 29.** ¿Qué tan importante considera usted que es su labor para la institución?

Los 12 funcionarios públicos del departamento administrativo y de estadísticas del Centro de Salud Tipo C del cantón Chone, en su totalidad del 100% han respondido contundentemente que siempre su labor es importante para el funcionamiento de la institución.

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

Siempre	7
Algunas veces	4
Pocas veces	1
Nunca	0
Total	12

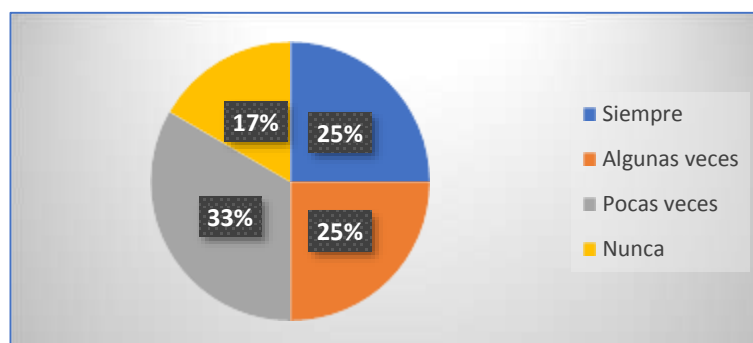


**Gráfico 4 30.** ¿Con qué frecuencia comparte sus conocimientos laborales para el beneficio de sus compañeros?

En esta interrogante las respuestas fueron las siguientes: 11 de los funcionarios dijeron que siempre y algunas veces comparten sus conocimientos laborales para el beneficio de sus compañeros, y solo uno dijo que pocas veces comparte dichos conocimientos.

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

Siempre	3
Algunas veces	3
Pocas veces	4
Nunca	2
Total	12



**Gráfico 4 31.** ¿Existen problemas en las relaciones laborales entre los compañeros de trabajo?

La frecuencia con la que existen problemas en las relaciones laborales entre los compañeros de trabajo, 6 de los encuestados dijeron que siempre y algunas veces hay dichos problemas, mientras que los otros 6 encuestados respondieron entre pocas veces y nunca.



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

Siempre	9
Algunas veces	3
Pocas veces	0
Nunca	0
Total	12

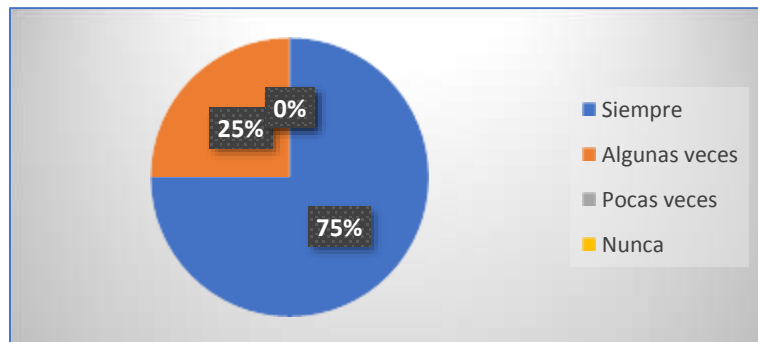


Gráfico 4 32. ¿Existe buena comunicación con sus superiores de trabajo?

Las respuestas de esta pregunta fueron concisas, el 100% de los 12 funcionarios del departamento administrativo y de estadísticas indicaron que siempre y algunas veces existen buenas relaciones entre ellos con sus superiores.

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

Siempre	8
Algunas veces	3
Pocas veces	1
Nunca	0
Total	12

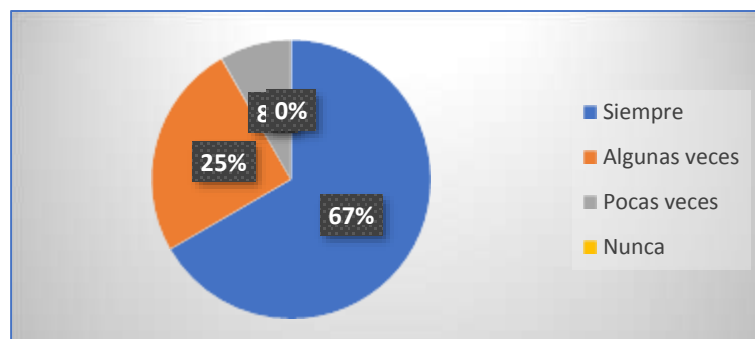
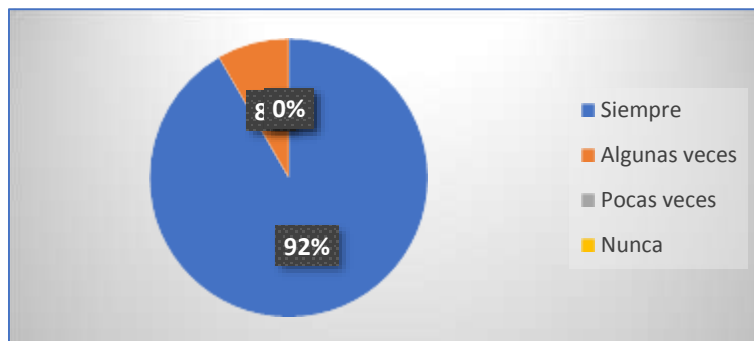


Gráfico 4 33. ¿Su inadecuado comportamiento influye en el clima de la organización?

En esta interrogante 11 de las respuestas fueron que siempre y algunas veces su inadecuado comportamiento influyó en el clima de la organización, por otro lado, solo una respuesta en dicha encuesta fue que pocas veces.

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

Siempre	11
Algunas veces	1
Pocas veces	0
Nunca	0
Total	12



**Gráfico 4 34.** ¿Usted pone en práctica los valores organizacionales de la institución?

En esta interrogante nuevamente los doce encuestados que hacen el 100% de las respuestas, fueron que siempre y algunas veces ponen en práctica los valores organizacionales de la institución.

#### **Análisis de los datos obtenidos de la encuesta realizada a los/las servidores públicos del Centro de Salud tipo C del cantón Chone.**

De acuerdo a los datos recopilados en la encuesta realizada tanto al departamento médico como administrativo, se sustenta que el personal médico, de enfermería y de laboratorio manejan pocas veces sus impulsos conflictivos que causan sus emociones en el lugar de trabajo, dando como resultado un 36%, a diferencia del departamento administrativo donde el 50% de los servidores siempre son capaces de manejar adecuadamente sus impulsos conflictivos. Además, se recopila que el 36% del departamento médico nunca identifican sus debilidades en el trabajo que desempeñan, a lo contrario del 61% de los servidores administrativos, los mismo que siempre identifican sus debilidades en su trabajo.

Asimismo, se identificó que el 36% del departamento médico muestra pocas veces interés por las preocupaciones que afectan a otros servidores del Centro de Salud Tipo C del cantón Chone, sin embargo, el 39% personal administrativo mostró que siempre se interesan por las preocupaciones que suelen afectar a sus compañeros de trabajo. También el 36% del personal médico supo exponer

que pocas veces tienen la capacidad de trabajar con los demás en relación a la consecución de las metas de trabajo en común, en cambio el 83% del departamento administrativo siempre tiene la capacidad de trabajar con los demás para conseguir las metas. Además, el 44 % del departamento médico manifestó que pocas veces comparten sus conocimientos con sus compañeros de trabajo, mientras el 59% del departamento administrativo manifestaron que siempre comparten sus conocimientos laborales para el beneficio de sus compañeros. Es así que se evidencia que el 53% de los servidores del departamento médico pocas veces tienen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo, a diferencia del departamento administrativo, el cual el 59% cuenta siempre con buena relación laboral con sus compañeros de trabajo.

Por otro lado, se obtiene que la frecuencia con la que se sienten motivados los funcionarios del departamento médico por parte de sus superiores es de pocas veces, manifestándose así el 40%, mientras que el 42% del departamento administrativo declara que siempre se sienten motivados. De la misma forma los servidores del departamento médico respondieron con un 44% que pocas veces existe comunicación con sus superiores, a diferencia del 75% del departamento administrativo, que indicaron que siempre existe una buena relación entre ellos con sus superiores. Aclarando también ambos departamentos que siempre el inadecuado comportamiento influye de manera negativa el clima de la organización, obteniendo respuesta del 44% del personal médico y el 67% el departamento administrativo.

## **4.2. FASE 2.**

**Identificar las áreas críticas que resultaron de acuerdo a los instrumentos aplicados en el diagnóstico de la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los funcionarios públicos del Centro de Salud Tipo C del cantón Chone**

Con relación a las respuestas de la encuesta realizada a los servidores públicos del Centro de Salud tipo C del cantón Chone, se determinó como área crítica el departamento médico, el mismo que también lo componen enfermeros y personal de laboratorio, dando a conocer que el manejo de la inteligencia emocional interpersonal dentro del desempeño laboral de cada uno de estos es bajo, entonces como resultado se manifiesta que los servidores de dicho departamento presentan problemas a la hora de manejar los impulsos conflictivos que causan sus emociones en el lugar de trabajo; asimismo, este personal médico no es capaz de identificar sus debilidades en el trabajo que desempeña, dando a entender que no pone en práctica las respectivas técnicas de autoconocimiento.

Otro inconveniente que se expone es que la gran mayoría del personal médico, de enfermería y de laboratorio no se interesa por las preocupaciones que afectan a sus compañeros de trabajo, por lo que se justifica poco compañerismo entre ellos y por ende no tener una buena relación de trabajo con sus colegas, teniendo en cuenta que el no compartir sus conocimientos laborales entre ellos representa una dificultad para poder mejorar sus relaciones de trabajo.

Por último, la falta de motivación por parte de los superiores para la realización del trabajo en la institución es otro punto crítico que representa el problema de la inteligencia emocional interpersonal de los servidores públicos del departamento médico de la institución de salud, al igual que la poca comunicación, muchas veces por los horarios rotativos de cada personal, aquello también termina afectando el clima laboral y disminuyendo el desempeño laboral; asimismo, otro factor es la carga horaria por la gran afluencia de usuarios que asisten a dicha institución, esta causa inconvenientes como estrés laboral en los servidores, ocasionando además usuarios inconformes del recibimiento del servicio.

### 4.3. FASE 3.

#### **Proponer actividades que propendan a la mejora de la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los servidores públicos del Centro de Salud tipo C del cantón Chone**

López (2018) expresa que existen dinámicas de inteligencia emocional para adultos, que tienen como objetivo que cada persona sea capaz de gestionar sus propias emociones. Aprendiendo así a relacionarse mejor con los demás y, por supuesto, consigo mismo. Gracias a este tipo de dinámicas se ejercitan habilidades sociales tan importantes como el asertividad, la empatía, honestidad, autenticidad, el entendimiento y comprensión de las emociones. Todo esto supone a su vez un ejercicio de autoconocimiento. En las actividades de inteligencia emocional para adultos se trabajan algunas de las siguientes cuestiones:

- 1. Distinguir las emociones que sentimos:** Para hacer una buena gestión emocional, es de vital importancia atendernos y discriminar cuáles son las emociones que aparecen en cada situación de nuestras vidas. Compartir nuestras emociones con los demás, nos ayuda también a abrirnos en este aspecto, que la mayoría de las veces descuidamos.
- 2. Aceptación y sentirse válido:** Entendiendo sobre todo que tenemos que trabajar por ser la mejor versión de nosotros mismos, sin necesidad de compararnos con nadie, y librándonos de cualquier expectativa que nos impida tomar nuestras propias decisiones.
- 3. Expresión emocional:** Como trabajo de empatía y aumento de la conexión con los demás seres humanos, la expresión emocional es básica. (p.7)

Como otra referencia Yabar, (2016) dentro de su análisis concluye y plantea que para la mejora de la inteligencia emocional interpersonal se debe: “Impartir conocimientos básicos de inteligencia emocional, salud mental, y control de estrés, asertividad y empatía, entre otros, con la finalidad de desarrollar cambios a nivel psicológicos y conductuales” (p.82).

Sin embargo, Silva y Pérez (2016) proponen que optimizar el desenvolvimiento correcto del trabajador en su ambiente laboral implementando un programa de inteligencia emocional que les va permitir un manejo de técnicas para ganar seguridad y confianza en su comportamiento frente a los demás y sobre todo los talleres de trabajo en equipo. (p.99)

Finalmente, con base a lo anteriormente expuesto sobre la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral, se procedió de acuerdo al área crítica encontrada en los resultados de la encuesta, en este caso los servidores públicos del departamento médico del Centro de Salud tipo C del cantón Chone, a la realización de las siguientes actividades que ayuden a mejorar la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los servidores públicos de dicha institución:

<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>MATERIAL Y TIEMPO QUE DURA LA ACTIVIDAD</b>	<b>DESARROLLO</b>
<b>Mostrar cómo se encuentran los servidores públicos e identificar cómo se sienten, y así comprobar si perciben correctamente las emociones que muestran con sus compañeros.</b>	Tarjetas emocionales.	Para esta actividad lo que necesitaremos serán unas tarjetas en las que estén dibujadas las caras de emoticonos (ej.: triste, contento, confuso, feliz, indiferente, enfadado), y una lista de preguntas que tendrá el coordinador de la actividad. La duración de la actividad será de unos 30 minutos aproximados.	La actividad consiste en juntar a todos los empleados en una sala y una vez allí se expondrán las tarjetas con los emoticonos encima de la mesa, las tarjetas están repetidas dado que a una misma pregunta personas diferentes pueden sentir la misma emoción. Una vez acoplados, el coordinador de la actividad realizará una serie de preguntas, como, por ejemplo: ¿Esta semana como se encuentra con su trabajo?, ¿Le ha dado tiempo a terminar con la tarea que

			tenía asignada esta semana? ¿Ha tenido algún problema con alguno de sus compañeros? ¿Y con su jefe?
<b>Saber expresar con precisión las emociones, así como percibir y reconocer lo que otras personas muestran únicamente con sus gestos.</b>	Escuchar música	Para este ejercicio lo que necesitaremos serán música con unas canciones determinadas. Las canciones serán por ejemplo la de Titanic o Piratas del Caribe. La duración de la actividad será de unos 25 minutos aproximados.	La dinámica de grupo consiste en que en la sala donde nos encontremos pondremos una música determinada y habrá un servidor que tenga los ojos cerrados con el objetivo de sentir la música y con su cara expresar el sentimiento que la melodía le provoca. El resto de compañeros deberán de estar atentos a los gestos que éste realice, puesto que ellos no escucharán la música. De esta manera deberán percibir que emoción le ha provocado al empleado con los ojos cerrados dicha melodía.
<b>Determinar las necesidades del equipo de trabajo en conjunto y aclarar las emociones, así como las necesidades que la persona imitada pueda tener.</b>	Disfrazarse o juegos de rol	Para este ejercicio el coordinador del programa aportará una corbata, una bata u otro elemento que pueda ayudar para hacer un disfraz de jefe o de empleados. La duración de esta actividad será de unos 20 minutos.	En esta actividad, el trabajador adoptará un papel diferente (por ejemplo, de jefe, de doctor o de otro rol). Adoptado el papel imitará o adoptará las necesidades que puede tener esa persona y podrá interactuar con otros trabajadores que adopten otros roles diferentes. Es importante

			no causar emociones negativas a la hora de interpretar a la otra persona, ya que puede causar conflicto.
<b>Ampliar estrategias para gestionar las emociones e indicar cuáles podrán ser las más eficaces señalando el por qué.</b>	Destacando emociones.	Los recursos que necesitaremos para esta actividad será un papel y un bolígrafo. La duración de la actividad será de 30 minutos aproximadamente.	La actividad consiste en que un trabajador deberá indicar que emoción destacaría que ha sentido más en esa semana de trabajo, por ejemplo, frustración, y apuntará en un papel la explicación del por qué, pero ésta sin comentarla hasta el final. El resto de compañeros, de forma individual, deberán indicar en una libreta formas para hacer frente a esa emoción, además de señalar qué creen que ha podido causar esa emoción. Cuando todos hayan acabado, se debatirá de forma grupal lo que ha señalado cada uno y cómo reaccionarían y gestionarían esa emoción. Al final del todo el trabajador elegido dirá en voz alta la causa de esa emoción y se verá si alguien ha podido acercarse al motivo.

**Tabla 4.** Actividades propuestas para la mejora de la inteligencia emocional

**Fuente:** Autores de la tesis



# CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 5.1. CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos propuestos, se concluye lo siguiente:

- El Centro de Salud Tipo C del cantón Chone, cuenta con 67 servidores públicos que se rigen por la LOSEP, quienes fueron objeto de estudio para realizar la respectiva entrevista y encuesta sobre el diagnóstico de la inteligencia emocional interpersonal dentro del desempeño laboral, la misma que se aplicó a dos grupos, el cual, 55 servidores públicos que corresponden al departamento médico, donde se encuentran médicos, enfermeros/as y laboratoristas; el otro departamento es el administrativo, donde son 12 los servidores públicos, los cuales son de dirección y estadística.
- El diagnóstico de la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los servidores públicos del Centro de Salud Tipo C del cantón Chone, valorado a través de la encuesta determinó como área crítica a los servidores públicos del departamento médico, de acuerdo a los resultados, que estos no son capaces de manejar los impulsos que causan sus emociones en el lugar de trabajo, no identifican sus debilidades en el trabajo que desempeñan, tampoco se interesan por las preocupaciones que afectan a sus compañeros de trabajo; asimismo otro factor que se reveló es la falta de motivación por parte de los superiores, al igual que la poca comunicación.
- Para la mejora la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los servidores públicos del Centro de Salud Tipo C del cantón Chone, se tomó como referencia varias investigaciones relacionadas al tema de estudio, de esta manera se crearon cuatro actividades que consisten en utilizar tarjetas emocionales, escuchar música, disfrazarse o juegos de rol y por último en destacar las emociones que han sentido en el transcurso de la semana cada servidor público.

## 5.2. RECOMENDACIONES

Con base a las conclusiones expuestas, se recomienda:

- A los directivos fomentar evaluaciones periódicas relacionadas con las emociones que manifiestan los servidores públicos dentro de su trabajo, para que de esta manera se logre brindar un mejor servicio en cuestión de salud a la ciudadanía y por ende el servidor público se sienta a gusto con su puesto de trabajo.
- Atención e interés por parte de los superiores hacia los servidores públicos, para poder evitar a futuro problemas graves donde se vea afectada la institución, al no existir por parte de los servidores del departamento médico un buen manejo de sus emociones dentro de sus labores.
- A las autoridades competentes tomar en cuenta las actividades propuestas por los investigadores para la mejora de la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los servidores públicos del Centro de Salud Tipo C del cantón Chone, para que de este modo se logre el progreso de los problemas encontrados.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguayo, G. (2017). *La inteligencia emocional y el clima laboral de la compañía limitada TCAUDIT Trujillo & Asociados firma auditora* (tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito. Recuperado de <file:///C:/Users/Usuario/Documents/9no.%20semestre/tesis/T-UCE-0007-PI003-2017.pdf>
- Alarcón, A., Y Pilco, D. (2016). *Inteligencia emocional y autoestima en los estudiantes de la Unidad Educativa "José María Román", Riobamba período académico 2015-2016* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba. Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/3414/1/UNACH-FCEHT-TG-P.EDUC-2017-000005.pdf>
- Alcívar, K., e Hidalgo, M. (2017). *Diagnóstico de la gestión productiva agrícola del sector minorista en el cantón Bolívar período 2017* (Tesis de posgrado). Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Calceta. Recuperado de <http://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/706/1/TAE92.pdf>
- Cáceres, M. (2015). *La vulneración de los derechos de los servidores públicos por la compra de renunciaciones en el sector público ecuatoriano* (tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito. Recuperado de <http://docplayer.es/70544897-Universidad-central-del-ecuador-la-vulneracion-de-los-derechos-de-los-servidores-publicos-por-la-compra-de-renunciaciones-en-el-sector-publico-ecuadoriano.html>
- Chiang, M., y San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492015000300001](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001)
- Chirino, A., y Hernández, E. (2015). Comunicación afectiva y manejo de las emociones en la formación de profesionales de la salud. *Educación Médica Superior*, 29(4), 872-879. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412015000400020&lng=es&tlng=es24492015000300001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412015000400020&lng=es&tlng=es24492015000300001)
- Constitución de la República Del Ecuador. (2008). Capítulo segundo: Políticas públicas, servicios públicos y participación ciudadana. Recuperado de [https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp\\_ecu-int-text-const.pdf](https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf)
- El País. (2017). Consejos periodísticos: la entrevista. Recuperado de [https://estudiantes.elpais.com/descargas/Consejo\\_Entrevista.pdf](https://estudiantes.elpais.com/descargas/Consejo_Entrevista.pdf)
- Escobedo, P. (2015). *Relación entre inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos del nivel básico de un colegio privado* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de

- <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/84/Escobedo-Paola.pdf>
- Espín, A. (2017). *Memoria de trabajo e inteligencia emocional en adolescentes deportistas* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25913/2/TESIS%20ALEJANDRA%20ESPIN%20MONTERO.pdf>
- Estrada, M., Monferrer, D., Moliner, M. (2016). El aprendizaje cooperativo y las habilidades socio-emocionales: una experiencia docente en la asignatura técnicas de ventas. *Formación Universitaria*, 9(6), 43-62. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/formuniv/v9n6/art05.pdf>
- Fajardo, R. (2017). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD en Línea Lima – 2017*. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de [file:///C:/Users/Usuario/Documents/9no.%20semestre/tesis/Fajardo\\_PR.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Documents/9no.%20semestre/tesis/Fajardo_PR.pdf)
- Fernández, A., y Montero, I. (2016). *Aportes para la educación de la Inteligencia Emocional desde la Educación Infantil*. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 14(1), 53-66. Recuperado de <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=77344439002>
- Fleischhacker, I. 2015. *Inteligencia emocional y productividad laboral* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2015/05/43/Fleischhacker-Ilma.pdf>
- Fuentes, P., Vargas, J., Rosas, R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapienza Organizacional*, 2(3), 53-68. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf>
- Gonzáles, D., Alvarado, C., y Marín, C. (2017). Diseño y validación de una encuesta para la caracterización de unidades de producción caprina. *Revista de la Facultad de Ciencias Veterinarias*, 58(2), 68-74. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3731/373154833005.pdf>
- Guardiola, C., y Basurto, K. (2017). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, V (1), 69-77. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4676/467646130004.pdf>
- Guerrero, R., Oliva, T., y Ojeda, M. (2017). Características de la entrevista fenomenológica en investigación en enfermería. *Rev. Gaúcha Enferm*, 38(2). Recuperado de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1983-14472017000200701](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-14472017000200701)
- Isaza, G., y Calle, 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. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=773/77344439022>

- Jalal, J., Ramos, M., Ajcuc, A., Lorenty, C., y Diéguez, P. (2015). Métodos de investigación. Recuperado de [https://metfahusac.weebly.com/uploads/6/5/0/9/65099471/informe\\_creativo-grupo\\_5.pdf](https://metfahusac.weebly.com/uploads/6/5/0/9/65099471/informe_creativo-grupo_5.pdf)
- Jiménez, G. (2015). *Los servicios públicos en el estado constitucional de derechos y justicia*. (tesis de pregrado). Universidad de Cuenca, Cuenca. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22158/1/Tesis.pdf>
- Ley Orgánica de Servicio Público. (2016). De las servidoras o servidores públicos. Recuperado de [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_mdt\\_4.3\\_ley\\_org\\_ser\\_p%C3%BAb.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf)
- Lizeretti, N. (2016). La Psicología es fundamental en el campo de la Inteligencia Emocional. Recuperado de [http://www.infocop.es/view\\_article.asp?id=6460](http://www.infocop.es/view_article.asp?id=6460)
- Llerena, S. (2015). *La inteligencia emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de San Pedro de Pelileo* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23081/1/Llerena%20Aman%20Samantha%20Marianela.pdf>
- López, A. (2018). Dinámicas de grupo: inteligencia emocional para adultos. Recuperado de <https://mas-vida-psicologos-malaga.com/dinamicas-de-inteligencia-emocional-para-adultos/#Conclusion>
- López, E. (2014). EQI-VERSIÓN CORTA (EQI-C) Adaptación y validación al español del EQ-i en universitarios. Recuperado de <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N110-2.pdf>
- López, P., y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Bellaterra (Cerdanyola del Valles). Recuperado de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)
- Melamed, A. (2016). Las teorías de las emociones y su relación con la cognición: un análisis desde la filosofía de la mente. *Cuadernos de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales - Universidad Nacional de Jujuy*, (49), 13-38. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/185/18551075001.pdf>
- Mendoza, B. (2018). Alfa de Cronbach — Psicometría con R. ¿Qué es el Alfa de Cronbach? Recuperado de <https://medium.com/@jboscomendoza/alfa-de-cronbach-psicometr%C3%ADa-con-r-55d3154806cf>
- Meneses, J. (2016). El Cuestionario. El cuestionario como técnica de investigación cuantitativa. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/296934760\\_El\\_cuestionario](https://www.researchgate.net/publication/296934760_El_cuestionario)
- Mesa, C. (2018). Caracterización de las inteligencias múltiples de estudiantes de 2do año de la carrera de Medicina. *Revista Médica Electrónica*, 40(2),

- 298-310. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242018000200007&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000200007&lng=es&tlng=es).
- Ministerio de Salud Pública. (2016). Centro de Salud Tipo C Chone. Recuperado de <https://www.salud.gob.ec/centro-de-salud-tipo-c-chone/>
- Morán, J. (2016). *Modelo de evaluación del desempeño laboral para la empresa Ecoseguro de la ciudad de Babahoyo* (tesis de pregrado). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Babahoyo. Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7475/1/TUBADM045-2016.pdf>
- Moreno, S. (2014). La entrevista fenomenológica: una propuesta para la investigación en psicología y psicoterapia. *Revista da Abordagem Gestáltica: Phenomenological Studies*, 20(1), 71-76. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3577/357733920009.pdf>
- Ormaza, G., y Teca, R. (2016). *Evaluación de la gestión administrativa del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural Quiroga y su impacto social en la comunidad periodo 2012 – 2014* (Tesis de posgrado). Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Calceta. Recuperado de <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/504/1/TAP76.pdf>
- Ortiz, I., y Ospina, K. (2018). *La inteligencia emocional y el comportamiento organizacional en los servidores públicos del área administrativa GAD Municipal Santiago de Píllaro en la provincia de Tungurahua* (Tesis de posgrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28607/1/82300017620%20Ospina%20Osorno%20Kely%20Daniela.pdf>
- Pazmiño, M. (2017). *Las relaciones interpersonales, en el desempeño laboral de los colaboradores de automotores Cumandá, del cantón Ambato, de la provincia de Tungurahua* (Tesis de posgrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26504/1/1804706354%20Mar%20c3%ada%20Bel%20c3%a9n%20Pazmi%20c3%b1o%20Santamar%20c3%ada.pdf>
- Pepinós, D. (2015). *La inteligencia emocional como predictor del rendimiento académico escolar en los adolescentes* (tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7279/1/T-UCE-0007-216c.pdf>
- Posada, J. (2016). La Inteligencia: Una exploración sobre algunos aspectos contemporáneos. *Tesis Psicológica*, 11(1), 150-161. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1390/139050020009.pdf>
- Pulido, M. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. *Opción*, 31 (1), 1137-1156. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/310/31043005061.pdf>

- Rivas, V. (2015). *La inteligencia emocional como herramienta predictiva en la selección de personal en relación con el desempeño laboral en la empresa "Proasetel S.A."* (tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3690/1/T-UCE-0007-167.pdf>
- Rodríguez, A. y Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 82, 179-200. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>
- Ruiz, L. (2018). Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ): qué es y cómo se usa en estadística: el Alfa de Cronbach es un coeficiente usado para saber cuál es la fiabilidad de una escala o test. Recuperado de <https://psicologiymente.com/miscelanea/alfa-de-cronbach>
- Silva, K., y Pérez, J. (2016). *Relación entre la Inteligencia Emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016* (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional De Administración, Perú. Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2327/1/RE\\_ADMI\\_KENI\\_A.SILVA\\_JAVIER.PEREZ\\_RELACION.ENTRE.LA.INTELIGENCIA.EMOCIONAL\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2327/1/RE_ADMI_KENI_A.SILVA_JAVIER.PEREZ_RELACION.ENTRE.LA.INTELIGENCIA.EMOCIONAL_DATOS.PDF)
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Valdés, M.; Garza, R.; Pérez, I., y Chávez, A. (2015). Una propuesta para la evaluación del desempeño de los trabajadores apoyada en el uso de técnicas cuantitativas. *Ingeniería Industrial*, 36(1), 48-57. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362015000100006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362015000100006)
- Valverde, A., Vargas, T., y Fernández, O. (2015). Validación de un instrumento para conocer el nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis removible. *Odovtos - International Journal of Dental Sciences*, 17(3), 87-94. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4995/499550303008.pdf>
- Vargas, J. (2016). *La inteligencia emocional en el clima laboral del ilustre Municipio del Cantón Pelileo* (tesis de posgrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado de <file:///C:/Users/Usuario/Documents/9no.%20semestre/tesis/Jorge%20Luis%20Vargas%20Vallejo.pdf>
- Vásquez, I. (2016). Tipos de estudio y métodos de investigación. Recuperado de <https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2016/05/Tipos-de-estudio-y-m%C3%A9todos-de-investigaci%C3%B3n.pdf>

- Vélez, P. (2017). *Plan de negocios para determinar la viabilidad de crear una empresa Bróker especializada en la comercialización de café en grano variedad arábica en Ecuador* (tesis de maestría). Universidad de las Américas, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/7635/1/UDLA-EC-TMAEM-2017-01.pdf>
- Yabar, K. (2016). *Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro red La Molina -Cieneguilla* (tesis de pregrado). Universidad San Martín de Porres, Lima. Recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2593/1/YABAR\\_K.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2593/1/YABAR_K.pdf)



# **ANEXOS**

## ANEXO 1. FORMATO DE LA ENCUESTA

1. ¿Con qué frecuencia usted es capaz de reconocer los efectos que causan sus emociones en su lugar de trabajo?
2. ¿Con qué frecuencia usted es capaz de manejar adecuadamente los impulsos conflictivos que causan sus emociones en el lugar de trabajo?
3. ¿Con qué frecuencia usted identifica sus debilidades en el trabajo que desempeña?
4. ¿Con qué frecuencia usted asume la responsabilidad de sus actos en su lugar de trabajo?
5. ¿Usted suele ser persistente en la consecución de objetivos de trabajo a pesar de los contratiempos?
6. ¿Usted se interesa por las preocupaciones que afectan a sus compañeros de trabajo?
7. ¿Usted tiene habilidad para dirigir a grupos en su lugar de trabajo?
8. ¿Es importante para usted tener la habilidad de resolver conflictos interpersonales?
9. ¿Usted tiene la capacidad de trabajar con los demás para la consecución de metas de trabajo común?

10. ¿Usted tiene buenas relaciones laborales con sus compañeros de trabajo?
  
11. ¿Con qué frecuencia usted se siente motivado por sus superiores para realizar su trabajo en la institución?
  
12. ¿Qué tan importante considera usted que es su labor para la institución?
  
13. ¿Con qué frecuencia comparte sus conocimientos laborales para el beneficio de sus compañeros?
  
14. ¿Con qué frecuencia existen problemas en las relaciones laborales entre los compañeros de trabajo?
  
15. ¿Existe buena comunicación con sus superiores de trabajo?
  
16. ¿Con qué frecuencia su inadecuado comportamiento influye en el clima de la organización?
  
17. ¿Usted pone en práctica los valores organizacionales de la institución?

**Elaborado:** (Ortiz, I. y Ospina, K. 2018)

**Fuente:** <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/28607>

## ANEXO 2. FOTOS DE LAS ENCUESTAS



**Foto 2. 1.** Entrevista al director del Centro de Salud Tipo C del cantón Chone Ing. Vinicio Barreiro



**Foto 2. 2.** Encuesta al personal médico, de enfermería y laboratorio



**Foto 2. 3.** Encuesta al personal administrativo y de estadística



**Foto 2. 4.** Centro de Salud Tipo C del cantón Chone