



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

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO  
COMERCIAL CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**DIAGNÓSTICO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL  
INTERPERSONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
SERVIDORES PÚBLICOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA  
ESPAM MFL**

**AUTORES:**

**ANA MARIA GUILLEN MONTALVAN  
JORGE ROLANDO AVELLAN ZAMBRANO**

**TUTORA:**

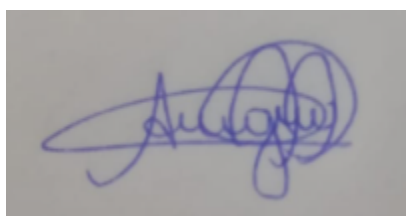
**ING. ANDREA SOFIA MENDOZA ZAMBRANO, Mg**

**CALCETA, MARZO 2021**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo Ana María Guillen Montalván, con cédula de ciudadanía 131464703-1 y Jorge Rolando Avellán Zambrano, con cédula de ciudadanía 130751366-1, declaramos bajo juramento que el trabajo de Integración Curricular titulado **DIAGNÓSTICO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL INTERPERSONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA ESPAM MFL** 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, concedemos a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a nuestro favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



---

**ANA MARÍA GUILLEN MONTALVAN**

**CC: 131464703-1**



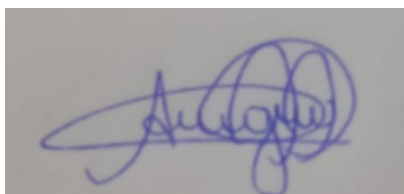
---

**JORGE ROLANDO AVELLÁN ZAMBRANO**

**CC: 130751366-1**

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Yo Ana María Guillen Montalván, con cédula de ciudadanía 131464703-1 y Jorge Rolando Avellán Zambrano, con cédula de ciudadanía 130751366-1, autorizamos a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: **DIAGNÓSTICO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL INTERPERSONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA ESPAM MFL**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.



---

**ANA MARÍA GUILLEN MONTALVAN**

**CC: 131464703-1**



---

**JORGE ROLANDO AVELLÁN ZAMBRANO**

**CC: 130751366-1**

## CERTIFICACIÓN DE TUTOR

**ING. ANDREA SOFIA MENDOZA VERA, Mg**, certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: **DIAGNÓSTICO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL INTERPERSONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA ESPAM MFL**, que ha sido desarrollado por **ANA MARÍA GUILLEN MONTALVAN** y **JORGE ROLANDO AVELLÁN ZAMBRANO**, previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRÍCULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.



---

**ING. ANDREA MENDOZA ZAMBRANO, Mg**

**CC: 1309484135**

**TUTOR**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: **DIAGNÓSTICO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL INTERPERSONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA ESPAM MFL**, que ha sido desarrollado por **ANA MARÍA GUILLEN MONTALVAN** y **JORGE ROLANDO AVELLÁN ZAMBRANO**, previa la obtención del título de Ingeniería Comercial con mención en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRÍCULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.



**ING. MARTHA ÁLVAREZ VIDAL, MG.**

**CC: 1311004913**

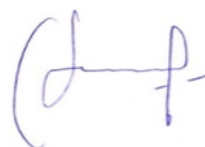
**PRESIDENTE**



**ING. MARIE VELÁSQUEZ VERA, MG.**

**CC:1310476740**

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**



**ING. JEORGE MENDOZA GARCÍA, MG.**

**CC:1303535114**

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López por brindarme la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día;

A Dios por guiarme por el buen camino y direccionarme de la manera correcta a cumplir mis metas,

A mi madre por nunca soltar mi mano y ser soporte indispensable en mi vida, a mi padre, a mi hermana María Germania por su ayuda, y

A todas aquellas personas que me acompañaron en este maravilloso camino y que de una u otra manera forman parte de este logro.

**ANA MARÍA GUILLEN MONTALVAN**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día;

A directivos y docentes de la carrera, quienes me aportaron y brindaron sus conocimientos con mucho profesionalismo, dentro de esta alma mater, valorando estos y poniéndolos en práctica en todos los aspectos de la vida, y

A mi familia en general y de manera especial a mi esposa Erika, a mis hijos, Bryan, Gina y Hannah, por el sacrificio de privarlos de muchas cosas, por su comprensión y apoyo, a mi Madre Olga, a la Sra. Inés Pino, Dra. Verónica Espinel y a mis hermanos, Marcos, Silvia y Loly, todos forman parte importante de este logro. Gracias totales.

**JORGE ROLANDO AVELLÁN ZAMBRANO**

## **DEDICATORIA**

Dedico este logro a dos seres realmente importantes en mi vida; a mi madre, por ser mi mayor fuente de inspiración y ejemplo; y a mi ángel del cielo, mi hermano Fausto por ser mi mayor motivación y fortaleza, el recuerdo de su amor me mantuvo fuerte y perseverante para llegar a cumplir mi promesa.

**ANA MARÍA GUILLEN MONTALVAN**



## **DEDICATORIA**

Este logro académico muy deseado y esperado por personas importantes en mi vida, que les guardo gran amor, estima y consideración, fueron los que estuvieron pendientes y supieron darme su apoyo y fortaleza durante todo este proceso, va dedicado para ellos;

A mi Esposa Erika, por su apoyo, por ser la compañera y amiga, por su ejemplo de superación, siendo esto y ella un pilar fundamental en todos los momentos difíciles, en el transcurso de este objetivo de vida;

De manera especial para mi Madre Olga, por ese apoyo, amor infinito y cariño incondicional de madre, en cada momento pendiente y siempre motivándome a estudiar;

A mi Padre Arquímedes, el cual no se encuentra, pero sé que donde este mira este logro como suyo, indudablemente estará muy feliz y seguramente añorará compartir esa felicidad conmigo y con la familia;

A mi hijo Bryan y mis hijas Gina y Hannah por ser la luz y la motivación diaria, la cual llevo a sobreponerme a cualquier obstáculo o dificultad que se presentó, durante el tiempo que duro, esta venturosa aventura.

**JORGE ROLANDO AVELLÁN ZAMBRANO**

## CONTENIDO GENERAL

<b>CARÁTULA .....</b>	<b>i</b>
<b>DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....</b>	<b>ii</b>
<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN .....</b>	<b>iii</b>
<b>CERTIFICACIÓN DE TUTOR .....</b>	<b>iv</b>
<b>APROBACIÓN DEL TRIBUNAL .....</b>	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>viii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>ix</b>
<b>CONTENIDO DE TABLAS .....</b>	<b>xiii</b>
<b>CONTENIDO DE FIGURAS.....</b>	<b>xiv</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>PALABRAS CLAVE .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xvii</b>
<b>KEY WORDS .....</b>	<b>xvii</b>
<b>CAPÍTULO I. ANTECEDENTES.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
1.2. JUSTIFICACIÓN .....	3
1.3. OBJETIVOS .....	4
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	4
1.4. IDEA A DEFENDER.....	5
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
2.1. EMOCIÓN .....	7
2.2. INTELIGENCIA .....	8
2.3. INTELIGENCIA EMOCIONAL .....	9
2.4. MODELOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	10
2.4.1. MODELO DE DANIEL GOLEMAN .....	10
2.4.2. MODELO DE SALOVEY Y MAYER .....	10
2.4.3. MODELO DE BAR-ON.....	11

2.5. TIPOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL .....	12
2.5.1. IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL INTERPERSONAL E INTRAPERSONAL .....	13
2.6. DESEMPEÑO LABORAL .....	14
2.6.1. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL .....	15
2.6.2. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL .....	16
2.6.3. FACTORES POSITIVOS Y NEGATIVOS QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL .....	17
2.7. SATISFACCIÓN LABORAL .....	18
2.8. SERVIDOR PÚBLICO .....	19
<b>CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO .....</b>	<b>20</b>
3.1. UBICACIÓN .....	20
3.2. DURACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	20
3.3. VARIABLES DE ESTUDIO .....	21
3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	21
3.4.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO .....	21
3.4.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA .....	21
3.4.3. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA .....	22
3.5. MÉTODOS .....	22
3.5.1. MÉTODO INDUCTIVO .....	22
3.5.2. MÉTODO DEDUCTIVO .....	23
3.6. TÉCNICAS .....	23
3.6.1. ENTREVISTA .....	23
3.6.2. LA ENCUESTA .....	24
HERRAMIENTAS .....	24
3.7.1 CUESTIONARIO .....	24
3.7.2. ALFA DE CRONBACH .....	24
3.7.3. ESCALA DE TIPO LIKERT .....	25
3.8 PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	25
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>28</b>
4.1 FASE 1: IDENTIFICAR LOS PRINCIPALES FACTORES QUE INCIDEN EN LA INTELIGENCIA EMOCIONAL INTERPERSONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA ESCUELA	

SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ .....	28
4.2 FASE 2: DETERMINAR EL NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL INTERPERSONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ .....	31
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 ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ .....	55
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>59</b>
5.1. CONCLUSIONES.....	59
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>61</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>68</b>

## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla.1. Criterios de la evaluación del desempeño laboral.....	16
Tabla 2. Factores positivos que influyen en el desempeño laboral.....	17
Tabla 3. Factores negativos que disminuyen el desempeño laboral.....	17
Tabla 4. Ficha de Observación realizada a los servidores administrativos en sus áreas de trabajo.....	29
Tabla 5. Alfa de Cronbach, Inteligencia Emocional.....	47
Tabla 6. Estadísticas de total de indicadores de inteligencia emocional.....	48
Tabla 7. Alfa de Cronbach, Desempeño Laboral.....	49
Tabla 8. Estadísticas de total de indicadores de Desempeño Laboral.....	50
Tabla 9. Rango interpretación de los resultados del Rho de Spearman.....	52
Tabla 10. Correlación a través de Rho de Spearman.....	52
Tabla 11. Matriz de estrategias para el mejoramiento de la inteligencia emocional en el desempeño laboral.....	54

## CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1. Hilo Conductor de la investigación.....	6
Figura 2. Localización de la ESPAM “MFL” .....	20
Figura 3. Interés para comprender las necesidades de tus compañeros.....	31
Figura 4. Fomento en el trabajo de equipo para el cumplimiento de objetivos.....	32
Figura 5. Reconocer el potencial de los compañeros de trabajo.....	32
Figura 6. Saber escuchar a sus compañeros de trabajo.....	33
Figura 7. Ponerme en el lugar de las otras personas.....	34
Figura 8. Estrategias para mejorar las actividades sociales de la institución.....	35
Figura 9. Compartir con los compañeros de trabajo sus conocimientos.....	36
Figura 10. Promover la cooperación entre compañeros.....	36
Figura 11. Habilidad para comunicarme con los demás.....	37
Figura 12. Ser hábil para escuchar explícitamente y transferir mensajes concluyentes.....	38
Figura 13. Ser hábil para inducir y guiar a personas.....	38
Figura 14. Atención de manera eficiente los requerimientos del cliente para cumplir con sus expectativas.....	39
Figura 15. La opinión de los usuarios para fomentar la calidad de servicio.....	40
Figura 16. Confiabilidad del servicio genera satisfacción al usuario.....	40
Figura 17. Conocimientos para realizar las tareas propias de su puesto.....	41
Figura 18. Mejoras en los canales de información y comunicación aportan a la calidad de servicio.....	42
Figura 19. Formación ética profesional ayuda a entregar un servicio de calidad .....	42
Figura 20. El trabajo en equipo es necesario para obtener mejores resultados.....	43
Figura 21. Las actividades laborales deben ser motivadas por los superiores.....	44
Figura 22. Participación activamente en las reuniones de trabajo.....	44
Figura 23. Soluciones creativas a problemas nuevo.....	45
Figura 24. Participación activamente en la planificación de los objetivos propuestos.....	46

Figura 25. Las relaciones interpersonales le permiten desenvolverse  
adecuadamente.....46

## RESUMEN

El presente estudio detallara los principales aspectos de la inteligencia emocional, siendo esta relevante en el desenvolvimiento de las personas, al conocer sus emociones y hacer uso de estas para la interacción idónea con los demás, esta investigación busca diagnosticar la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López para determinar el grado de inteligencia y orientar actividades hacia la mejora de la inteligencia emocional interpersonal de dichos individuos. En primera instancia se aplicó una ficha de observación para analizar el entorno laboral donde desarrollan sus actividades los colaboradores, adicionalmente, se realizó una entrevista informal al director de talento humano para conocer aspectos relevantes que a su percepción inciden en sus dirigidos, en complementación se utilizó un constructo basado en dimensiones e indicadores a través de escalas ordinales a la población de 130 servidores administrativos, para la validación y confiabilidad de dicho instrumento se empleó el Alfa de Cronbach con resultados para la inteligencia emocional de 0,978 y 0,974 respectivamente al desempeño laboral, a su vez para la correlación de las variables se aplicó el Rho de Sperman, teniendo el valor de 0,408 sobre uno y una significancia bilateral de 0,188, evidenciando la mediana correlación existente entre las dos variables. Los resultados de la encuesta reflejan varios desatinos en los indicadores que se evaluaron, por lo cual es imprescindible aplicar estrategias para la mejora de la inteligencia emocional y su incidencia en el desempeño laboral.

## PALABRAS CLAVE

Interacción, comunicación, emociones, análisis, estrategias.



## **ABSTRACT**

This study will detail the main aspects of emotional intelligence, being relevant in the development of people, knowing their emotions and making use of them for the ideal interaction with others, this research seeks to diagnose interpersonal emotional intelligence in performance work of public servants of the Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López to determine the degree of intelligence and guide activities towards the improvement of the interpersonal emotional intelligence of said individuals. In the first instance, an observation sheet was applied to analyze the work environment where the collaborators carry out their activities, additionally, an informal interview was carried out with the director of human talent to learn about relevant aspects that in their perception affect their managers, in addition, it was used a construct based on dimensions and indicators through ordinal scales to the population of 130 administrative servants, for the validation and reliability of said instrument, Cronbach's Alpha was used with results for emotional intelligence of 0.978 and 0.974 respectively to job performance, and in turn, for the correlation of the variables, Spearman's Rho was applied, having the value of 0.408 over one and a bilateral significance of 0.188, showing the median correlation between the two variables. The results of the survey reflect several blunders in the indicators that were evaluated, which is why it is essential to apply strategies to improve emotional intelligence and its impact on job performance.

## **KEY WORDS**

Interaction, communication, emotions, analysis, strategies.

# **CAPÍTULO I. ANTECEDENTES**

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

Las aptitudes emocionales que determinan la inteligencia emocional se relacionan con el pensamiento y los sentimientos originando un mayor desempeño laboral. Esta es la base que analiza al interior de las organizaciones el sentir y las percepciones de los colaboradores, su forma de accionar para comprender el rendimiento de los individuos en el puesto de trabajo, y específicamente, el desarrollo de capacidades, habilidades y destrezas que poseen los individuos para ejercer su labor, denominadas competencias laborales (Duque, Garcia y Hurtado, 2017).

Carmona, Vargas y Rosas (2015) sostienen que, el estudio de los sentimientos y las emociones ha tomado mediante el modelo de la inteligencia emocional gran importancia en el área organizacional. Se considera que, tanto a nivel organizacional y personal, esta destreza permite conocer y manejar los propios sentimientos, interpretar y enfrentar los sentimientos de los demás, para promover un mayor desenvolvimiento y promover la satisfacción y la eficacia en las actividades que desarrollen, así como también crear hábitos mentales que favorezcan la productividad y el desempeño laboral (p.55).

Guardiola y Basurto (2015) en un artículo publicado sobre la inteligencia emocional y desempeño laboral señalan que, las organizaciones que están integradas por trabajadores, con un nivel de inteligencia emocional alto, podrán enfrentar dichos cambios y contar con un desempeño mucho mayor; si aprenden a trabajar en equipo, a colaborar, adaptarse, buscar el logro y cuyo énfasis está en el servicio a los demás (p. 71).

De acuerdo al estudio realizado por De la Villa y Ganzo (2018) en el marco laboral, las aplicaciones prácticas de la inteligencia emocional y su desarrollo tienden sobre manera a la optimización del rendimiento laboral. Y es que el éxito en el ámbito laboral está vinculado a la importancia de poseer, no solo unas

adecuadas competencias profesionales, sino también inter- e intrapersonales. Prueba de dicha relación son los porcentajes que constatan que una alta IE es la responsable de entre el 85 y el 90% del éxito de los líderes en las organizaciones, ya que promueven desde sus instancias una relación laboral equitativa.

Pulido (2018) en un estudio realizado determina que, los niveles altos de inteligencia emocional (IE) se relacionan con una mayor calidad de vida, mayor salud mental, bienestar personal y laboral, una adaptación emocional más ajustada, mejor ajuste psicológico e incluso mejor capacidad para la resolución de problemas sociales (p. 250).

Pincay; Candelario y Castro (2018) manifiestan que la inteligencia emocional es la clave para que las relaciones e interacciones sean un éxito y resulten favorables para todas las partes implicadas. Es decir, que al promover la IE mejoran las relaciones interpersonales, fortaleciendo la comunicación eficaz y la ayuda a los demás (p. 33).

La Constitución de la República del Ecuador (2008) en su sección tercera, en el artículo 229 expresa que, 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). Estos a su vez están se rigen a lo establecido en la ley, la misma que en caso de incumplimiento o falta aplicará la respectiva sanción.

La Ley Orgánica de Servicio Público (2010) en su artículo 2, detalla muy claramente el objetivo principal del servicio público y la carrera administrativa en donde se determina que, 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).

De acuerdo al árbol del problema desarrollado por los autores se establece que, la inteligencia emocional interpersonal es de gran ayuda para la realización de las actividades laborales de los servidores públicos, ya que si se llegase a tener incapacidad de control sobre ella se incurriría a un deficiente desempeño de funciones y bajo rendimiento, lo que conllevaría al retraso o incumplimiento de las actividades respectivas de los servidores públicos de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, ante esto surge la siguiente interrogante:

¿Cómo beneficia el diagnóstico de la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

La inteligencia emocional interpersonal es una capacidad que permite gestionar y mejorar las relaciones personales, lo que mejora el clima y la satisfacción de los involucrados, pese a que, en ocasiones es necesario ceder el control de las acciones propias a otras, bajo esta breve descripción se justifica la investigación de la siguiente manera.

Al ejecutar este proyecto se beneficia en forma social, a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí ESPAM MFL, ya que la inteligencia emocional permite constituir una visualización clara de la imagen exacta de cada individuo, esta capacidad es considerada como la base que fundamenta el desarrollo y la implementación de un eficiente comportamiento aplicado a los servidores que laboran en las diferentes áreas de la institución.

De forma legal, se justifica con base en el artículo 216, del subsistema de evaluación y desempeño de la Ley Orgánica del Servicio Público (2011) en el que se tiene como objetivo específico medir y estimular la gestión en la institución, en los procesos internos y de servidores, mediante 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.

En términos económicos, se justifica porque al ser una capacidad que debe poseer cada funcionario se adhieren preceptos que están orientados a promover la eficiencia, eficacia y efectividad de los colaboradores en cada una de las actividades que realizan, dando como resultado la optimización de recursos. Y un servicio de calidad.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Diagnosticar la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López del cantón Bolívar para determinar el grado de inteligencia y orientar actividades hacia la mejora de la inteligencia emocional interpersonal de dichos individuos.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Aplicar instrumentos que permitan el diagnóstico de la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los servidores públicos del área

administrativa de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

2. Determinar el nivel de inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

3. Proponer actividades que propendan a la mejora de la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

#### **1.4. IDEA A DEFENDER**

El diagnóstico de la inteligencia emocional interpersonal beneficia el desempeño laboral de los servidores públicos de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presenta el hilo conductor del marco teórico en donde se detallan los temas y subtemas más relevantes de la investigación consultados de fuentes confiables como revistas científicas, libros digitales, PDF, entre otros, (ver figura 2.1.)

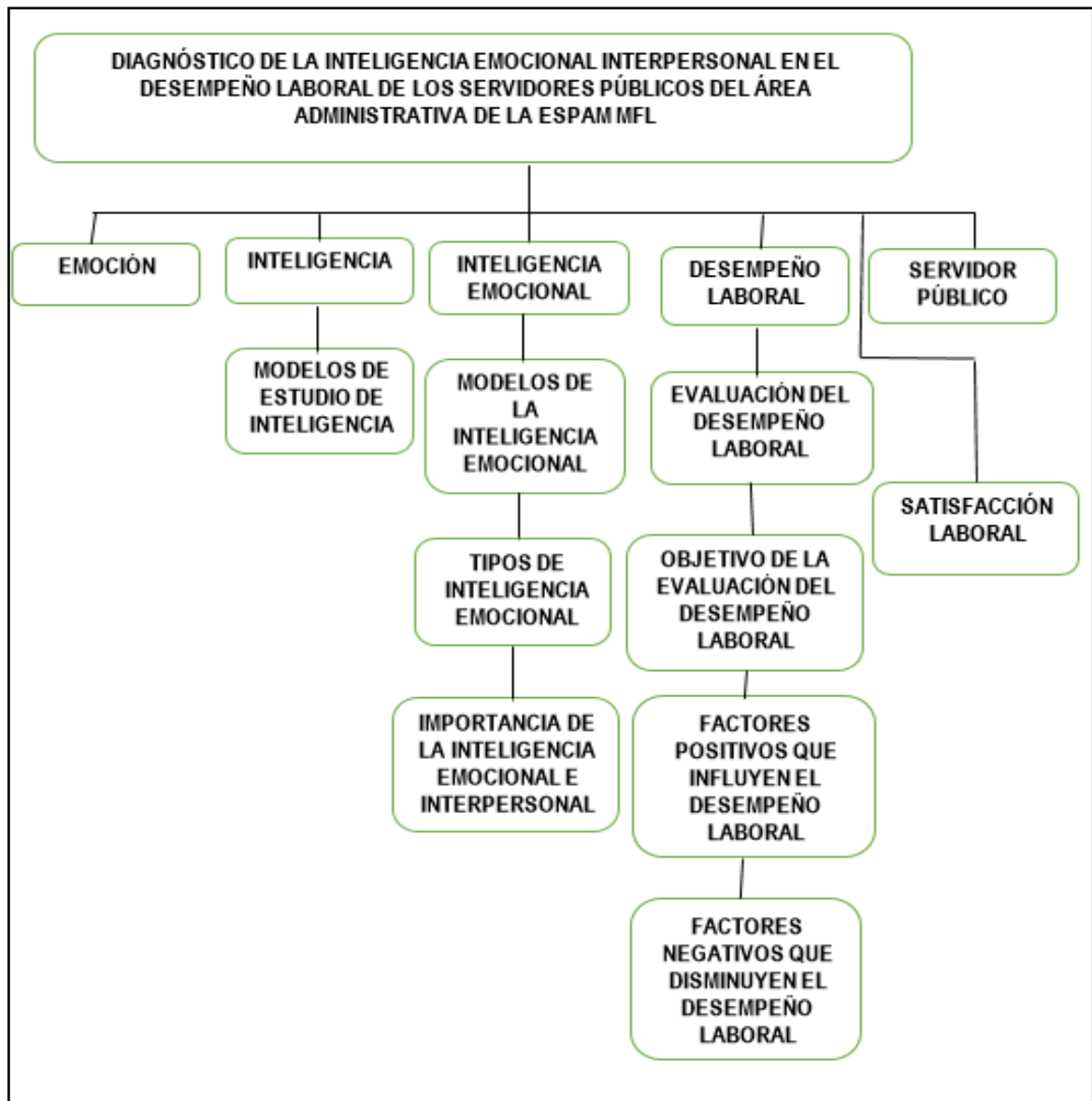


Figura 1. Hilo conductor de la investigación

## 2.1. EMOCIÓN

Con la finalidad de dar un significado más exacto sobre la emoción se resalta un concepto que precisa su entendimiento, Manrique (2015) realizó un estudio en donde determinó que, las emociones no son poéticas, son el conjunto de percepciones, interpretaciones y respuestas fisiológicas a una situación dada (sea esta real o imaginada) (p. 802). Es decir, que el accionar de una persona repercute en la acción que tome esta. Sin embargo, al existir un nivel alto de IE, sus decisiones no se ven afectadas.

Los diferentes sentimientos que experimenta el ser humano son la causa de las emociones es por eso que se debe tener en consideración que existen varias formas de expresarlas, es así que, Franco (2017) plantea que, la emoción está influenciada por factores socioculturales y educativos, que pueden modular la expresión emocional de las personas, así cuando se estudian las emociones se suelen proponer otros conceptos cuyos significados, por su proximidad semántica, pueden llevar a confusiones que es el caso de las ideas de afecto, estado de ánimo, temperamento y sentimiento (p. 8). Por tal razón, al evaluar la IE es necesario analizar cada uno de los factores que inciden en el accionar de las metas y funciones determinadas.

Con relación a este concepto Mesa (2015) expresa que, la alegría, la tristeza, la sorpresa, el enfado o el miedo son conceptos que se reconocen de manera general, como emociones. En términos científicos la emoción es un constructor, algo que da nombre a un grupo de procesos relacionados entre sí y facilita el que podamos hablar sobre ellos (p.27). El conjunto de estas emociones determina como una persona expresa y realiza sus actividades, siendo un predictor de las actitudes y aptitudes de los colaboradores.

Mediante lo investigado se entiende que las emociones son las respuestas fisiológicas que se producen ante una situación de cualquier índole y que reflejan los sentimientos que experimenta el ser humano a través de su comportamiento



y acciones, dichas emociones pueden llevar a un ser humano actuar de diferentes formas y cada una de estas dependerá de las emociones que esté sintiendo dicho individuo ya sea esta felicidad, tristeza, ira, entre otros. Es decir que dependiendo del estado de ánimo y emociones por el que esté atravesando un individuo podrá desarrollar funciones diarias de excelencia o no.

## **2.2. INTELIGENCIA**

Pulido (2018) refiere que, el ser humano tiene dos cerebros y dos clases diferentes de inteligencia: la inteligencia racional y la inteligencia emocional, estando el funcionamiento adecuado y exitoso en la vida, determinado por ambos. Sin embargo, el intelecto no puede funcionar adecuadamente sin la participación de la inteligencia emocional (p.76).

Según Carmona, Vargas y Rosas (2015) la inteligencia es la capacidad que se convierte en una habilidad que se puede desarrollar, no niega la existencia de un componente genético dentro de la misma, pero sostiene que esas potencialidades se van a desarrollar de una u otra manera dependiendo del medio ambiente, las experiencias vividas, la educación recibida, etc. (p.55). Por ello, para fortalecer el desarrollo emocional es necesario que dentro de cada organización se evalúe para conocer como es el sentir de los colaboradores.

Se puede concluir que, pese a que la inteligencia puede ser transmitida por genes, esta también se ve influenciada por el entorno, estimulación, experiencias, y educación. La inteligencia conlleva a realización de todo tipo de actividades, y refleja a su vez si la persona esta apta para las funciones que se designan.

## 2.3. INTELIGENCIA EMOCIONAL

Franco (2017) señala que, la inteligencia emocional está estrechamente relacionada con la inteligencia social, las cuales influyen en la capacidad y habilidad del ser humano para adaptarse de forma espontánea a las circunstancias y condiciones del ambiente social y por supuesto laboral (p.9).

En otro aspecto Acevedo y Murcia (2017) dan a conocer que la inteligencia emocional se la puede considerar como “la capacidad de percibir, valorar y expresar emociones, propias y ajenas, desde las cuales actuar de forma consecuente; no quiere decir que esta forma está determinada, sino que sigue transformándose” (p. 546). Es decir, que tal situación sea esta cotidiana u ocasional, no significa que una persona actuará de la misma forma consecutivamente, esto, tiene que ver más con la percepción y al entorno en que se desarrolla el suceso.

En relación con este contexto Luy-Montejo (2019) manifiesta que la inteligencia emocional es la capacidad que tiene el individuo para poder reconocer y hacer uso de sus propias emociones de modo que pueda lograr una interacción adecuada con su medio y esto a su vez le permita adaptarse y establecer relaciones de manera saludable (p.359).

Una vez realizada la investigación se determina que la inteligencia es una capacidad que permite entender y dar solución a problemas, una habilidad que poseen los seres humanos para actuar en relación a un acontecimiento, y que, en relación a las emociones se puede decir que la inteligencia emocional es también una capacidad pero esta permite el descubrimiento tanto de sentimientos como de emociones, interpretar cuáles son y tener un control hacia ellos, para poder manejarlos de manera coherente, crear una motivación propia y poder gestionar las relaciones personales.

## **2.4. MODELOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

### **2.4.1. MODELO DE DANIEL GOLEMAN**

Palate (2018) deduce que, la inteligencia emocional se centra en cuatro competencias, subdivididas en competencias personales que definen el dominio de sí mismo estas son autoconciencia y autogestión y las competencias sociales que ayudan a instaurar el manejo de relaciones sociales que está constituida por la conciencia social y la gestión de relaciones (p.12).

Para Aguiar (2016) dentro de las competencias personales se encuentra la autoconciencia definida como la capacidad de autoconocimiento e identificación de las emociones en momentos determinados, y la autogestión que permite administrar las emociones y así controlar situaciones complicadas; las competencias sociales se vinculan con la conciencia social que permite al ser humano razonar y comprender las emociones y sentimientos de otros, en relación a la gestión de las relaciones se manifiesta que ayudan a la creación de vínculos de interacción social bidireccional más eficientes en cuanto a la identificación y manejo de las emociones (p. 12).

### **2.4.2. MODELO DE SALOVEY Y MAYER**

Palate (2018) en su estudio realizado sostiene que, Salovey y Mayer fueron los primeros en definir la inteligencia emocional como: un subconjunto de la inteligencia social que comprende la capacidad de monitorear y regular los sentimientos propios y ajenos y de utilizar los sentimientos para guiar el pensamiento y la acción (p. 14). Este precepto dio ahínco a un sin número de investigaciones que permitieron conocer la importancia de la inteligencia emocional.

En lo estipulado por Fragoso (2015) en relación a la inteligencia emocional expresa que para que un individuo tenga estabilidad emocional, sienta calma, confianza, optimismo y sea proactiva; existen cuatro habilidades fundamentales, la habilidad para percibir, asignarle un valor y expresar emociones, la habilidad para acceder a sentimientos que simplifiquen el pensamiento, la habilidad para comprender emociones de otros y la habilidad para regular las emociones propias en base a el crecimiento e intelecto (p. 14).

### **2.4.3. MODELO DE BAR-ON**

Férreo (2016) define que, en el Modelo de Bar-On la inteligencia emocional conjuga destrezas y habilidades emocionales, personales que influyen en la adaptación al ambiente y enfrentamiento de problemas (p.14). Este modelo se enfoca en la percepción que tiene el individuo de su entorno y como este le permite enfrente con las aptitudes y actitudes individuales.

En relación a este contexto Jiménez (2015) expresa que entre las principales dimensiones y habilidades del Bar-On, se encuentran la dimensión intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo, mientras que las habilidades se agrupan en el autoconocimiento y autoexpresión, la conciencia social y relaciones interpersonales, la gestión del cambio, la gestión y regularización emocional y automotivación Reuven (p. 15).

Según lo investigado, los modelos de inteligencia emocional dan a conocer que ésta se centra en precisar si el individuo posee varias competencias, permiten el dominio de sí mismo, y contribuye al manejo de las relaciones sociales, y que, además comprende la capacidad y regularización de sentimientos tanto ajenos como propios para que éstos permitan a través de la destreza y habilidades emocionales la concordancia tanto del pensamiento, la acción y el sentimiento para poder enfrentar problemas.

## 2.5. TIPOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Férreo (2016) sostiene que, existen varios tipos de inteligencia, cada una de ellas relativamente independiente de las otras. Entre ellas destacan la Inteligencia Intrapersonal y la Inteligencia Interpersonal, muy relacionadas con la Competencia Social, que puede usarse para inferir algo de la inteligencia emocional (p. 48).

Herdero y Garrido (2017) establecen que, todos los humanos poseen al menos ocho formas de inteligencia, que, por lotería genética, se presentan en distintos estados de desarrollo cuando nacemos (p. 178). Estas emociones se van presentando en los momentos que la persona deba tomar algún tipo de decisión, y se distinguen las siguientes:

**Interpersonal:** Consiste en la capacidad de entender las intenciones, motivaciones y deseos de otras personas. Permite trabajar y relacionarse de forma efectiva con los demás (p. 178-179). Este tipo de inteligencia facilita las relaciones dentro del ámbito social, así como laboral, lo que permiten el cumplimiento de los objetivos propuesto de una manera más dinámica.

**Intrapersonal:** Consiste en la capacidad de entenderse a uno mismo, y apreciar las motivaciones, los sentimientos y los miedos que se sienten. Implica crear un modelo de nosotros mismos que funcione para trabajar de forma efectiva y poder regular nuestras vidas (p. 178-179). Este tipo de capacidad facilita la adaptación en los puestos de trabajo, conlleva un análisis profundo del accionar previo a cualquier decisión.

Los distintos tipos de inteligencia emocional hacen referencia al conocimiento de las intenciones propias como externas del ser humano, que conllevan a tomar decisiones acertadas o asimilar aquellas que no parezcan a consideración correctas.

### **2.5.1. IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL INTERPERSONAL E INTRAPERSONAL**

Pincay, Candelario y Castro (2018) expresan que, la Inteligencia Interpersonal es la capacidad que tiene un individuo para sentir distinciones entre los demás: en particular, contrastes en sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones, mientras que, la Inteligencia Intrapersonal es el conocimiento de los aspectos internos de una persona: el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones entre las emociones y finalmente ponerlas un nombre y recurrir a ellas como un medio de interpretar y orientar la propia conducta (p.32). Ambos tipos de inteligencia son clave para desempeñar las funciones de una manera eficiente, eficaz y efectiva.

Espín (2017) expresa que, la inteligencia emocional tiene múltiples dimensiones de aspectos cognitivos, compuesta por dos componentes generales que son las capacidades intrapersonales, como el conocimiento de los sentimientos internos de sí mismo, y las habilidades interpersonales, que le permite interpretar las intenciones o deseos de los demás a pesar de que estas se hallen ocultas porque crea a partir de un sentir ajeno el estado de ánimo de la persona que lo está observando (p. 52-53).

Férreo (2016) establece que, la Inteligencia Interpersonal se construye a partir de una capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás: en particular, contrastes en sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones. Por otro lado, la Inteligencia Intrapersonal consiste en el conocimiento de los aspectos internos de una persona: el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones entre las emociones y finalmente ponerlas un nombre y recurrir a ellas como un medio de interpretar y orientar la propia conducta (p.48). Facilitando la expresión de sentimientos, actitudes y aptitudes a la hora de toma de decisiones y que están a su vez se vean influenciadas por un alto nivel de IE.

Una vez investigado los tipos de inteligencia emocional se determina que, cada una de ellas es distintiva e independiente. La inteligencia intrapersonal está directamente vinculada con el control y percepción de uno mismo, permite crear una imagen que admita mejorar ciertos aspectos y regular la propia vida, y la inteligencia interpersonal está relacionado con la empatía que se puede llegar a tener con otros individuos, entender y poder interactuar con otros los demás. Es decir, ambas aportan beneficios personales para así poder llevar un manejo ciertamente propicio tanto individual como en relaciones sociales que ayudarán al individuo a ser más empático con sus funciones y con la sociedad.

## **2.6. DESEMPEÑO LABORAL**

Chiang y San Martín (2015) señalan que, el desempeño refleja principalmente los objetivos de la eficiencia, esto es, alcanzar las metas al tiempo que se utilizan los recursos eficientemente. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades son características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados (p.163).

En lo estipulado por Morgan (2015) se puede concluir que el desempeño laboral es una herramienta que mide el concepto que tienen los proveedores y los clientes internos, puesto que estos perciben la acción del servicio al cliente. Además de identificar las competencias individuales para conocer las áreas de mejora continua que fomenten el logro de los objetivos de la empresa (p.77).

Para Peña y Durán (2015) manifiestan que el desempeño laboral está rodeado y regulado por normas, restricciones, instrucciones, expectativas de otros, exigencias tecnológicas y económicas, criterios de eficiencia, incentivos y recursos o ayudas necesarias para asegurar la calidad de la relación desempeño- resultado (p.46). Pues, a partir de estos factores se propicia un buen ambiente laboral y por ende una mayor productividad – desempeño.

Se entiende como desempeño laboral, al conjunto de aptitudes y actitudes que permiten el desarrollo de las actividades o funciones designadas por un jefe inmediato basado en estándares como eficiencia, eficacia y efectividad. Este es de suma dentro de las instituciones, ya que un buen desempeño acarrea a un servicio de calidad.

### **2.6.1. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL**

Del Toro, Guzmán y Pérez (2016) definen que específicamente la evaluación del desempeño (ED) es un subsistema de gran importancia dentro de la gestión de recursos humanos, al ser uno de los principales mecanismos de control de los resultados. Ésta puede desarrollarse en los diferentes niveles de la entidad: Organización, procesos e individuos, convirtiéndolas en rasgos propios que la caracterizan (p. 2).

En lo estipulado por Cubero y Olivar (2017) con relación al desempeño laboral señalan que, la evaluación del desempeño de un trabajador, en sus diversas formas, es una actividad necesaria para determinar el grado de cumplimiento de la labor encomendada y que le será un tema difícil de abordar tanto por el trabajador como el supervisor y requiere del manejo adecuado de técnicas y procedimientos (p. 11).

En relación a este contexto Pozo (2015) establece que, la evaluación del desempeño es de suma importancia dentro de las organizaciones, ya que por medio de esta se puede conocer el nivel del desempeño de cada uno de los colaboradores y por consiguiente los factores que inciden en su insatisfacción, con lo que se diseñaran las medidas necesarias para lograr el máximo desempeño tanto personal como organizacional (p. 15).

En otro aspecto Rodríguez (2017) señala que, la evolución del desempeño tiene ventajas tales como: la mejora del desempeño mediante la retroalimentación, ayuda a determinar los logros alcanzados para recompensas, facilita la decisión



para ubicación o asignación de tareas, mejora la toma de decisiones, identifica errores en el diseño de puestos y factores que influyen en el rendimiento de los colaboradores.

En otro contexto, Gorriti (s.f.) sustenta que, el propósito de evaluar el desempeño es la estimación cuantitativa, mediante la utilización de instrumentos (tests, cuestionarios, evaluaciones periódicas, con la finalidad de conocer el grado de eficacia con que las personas llevan a cabo las actividades de los puestos que desempeñan (p. 24).

En relación a este contexto Matabanchoy, Álvarez y Riobamba (2019) determinan que, la evaluación del desempeño laboral es un proceso de recolección de información, que permite medir y evaluar en el trabajador el desempeño, por un lado, el grado de cumplimiento de las funciones encomendadas y por otro, la calidad con que se lleva a cabo la función en términos de eficiencia, eficacia y efectividad (p.179).

La evaluación del desempeño tanto en instituciones públicas como privadas permite tener conocimiento del desenvolvimiento de los colaboradores tanto en termino cuantitativos como cualitativos. Además de identificar los factores que propician una productividad baja para el diseño de correctivos que mejoren el ambiente laboral.

## **2.6.2. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL**

La evaluación de desempeño cuenta con varios objetivos, es por este motivo que en lo estipulado por Rivero (2019) dice que la evaluación del desempeño tiene como objetivos informar a los trabajadores sobre cómo están en su trabajo y lo que se espera de ellos, reconocer los méritos, logros y resultados positivos obtenidos, corregir aquellos factores que no propician los objetivos trazados para formular acciones de mejora que contribuyan a un mayor nivel de productividad y calidad (p.4).

Y con relación a este contexto Sum (2015) considera que se debe tener en consideración los criterios que se detallan (ver cuadro 2.1.)

**Tabla 1.** Criterios de la evaluación del desempeño laboral

<b>Tareas individuales</b>	La evaluación individual de las tareas realizadas por cada uno de los trabajadores permitirá conocer el desempeño y cumplimiento de las actividades designadas.
<b>Conductas</b>	En algunas circunstancias es difícil atribuir resultados específicos a las acciones y las conductas, pues estas directamente tienen que ver con el grado de satisfacción con el cargo, salario, reconocimiento que a estos se atribuyan. .
<b>Rasgos</b>	Los rasgos de cada individuo son los que menos tienen relación con el desempeño laboral, ya que estos no inciden en el accionar del trabajador.

*Fuente.* Sum (2015)

### 2.6.3. FACTORES POSITIVOS Y NEGATIVOS QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL

Para Fiallo, Alvarado, y Soto (2015) los factores que influyen o intervienen en el desempeño laboral son los que se describen a continuación (ver cuadro 2.2.).

**Tabla.2.** Factores positivos que influyen en el desempeño laboral

<b>Motivación</b>	La motivación por parte de la empresa, por parte del trabajador y la económica.
<b>Adecuación / ambiente de trabajo</b>	Consiste en incorporar en un puesto de trabajo a una persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficiente para desarrollar las actividades que se designen.
<b>Establecimiento de objetivos</b>	Se formulan con la intención de medir si las acciones realizadas por cada uno de ellos colaboradores permite cumplir con las metas propuestas y mejorar el rendimiento empresarial.
<b>Reconocimiento del trabajo</b>	Es la facultad de propiciar la continuidad del trabajador mediante el reconocimiento por las actividades realizadas, ascenso, aumento de salarios, entre otros.
<b>La participación del empleado</b>	Si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas, podrá de manera más eficiente realizar y cumplir ya que tendrá el conocimiento pleno de su aporte a los objetivos organizacionales.
<b>La formación y desarrollo profesional</b>	Los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial.

*Fuente.* Fiallo, Alvarado, y Soto (2015)

En lo estipulado por Osorio (2017) se distinguen dos factores que inciden en el desempeño laboral: Internos que son directamente relacionados con la organización de la empresa, entre ellos las políticas establecidas, ambiente de trabajo, clima laboral, relaciones interpersonales, entre otros. Y factores externos a la empresa que también afectan al rendimiento en el trabajo. A continuación, los factores que afectan el rendimiento laboral (ver cuadro 2.3.)

**Tabla .3.** Factores negativos que disminuyen el desempeño laboral

<b>Mala organización</b>	Inadecuada asignación de tareas.
<b>Motivación</b>	Reconocer y recompensar desempeño no siempre es solo aumentar el sueldo.
<b>Salud</b>	Esta es la principal causa de la falta de competitividad y productividad de muchas empresas.
<b>Factores ambientales</b>	Ruido excesivo, iluminación deficiente, calefacción en mal estado, espacio deficiente.
<b>Factores externos</b>	Aquí se incluyen todas aquellas circunstancias que, sin estar relacionados directamente con el puesto de trabajo, influyen en la concentración y el rendimiento laboral.

*Fuente.* Osorio (2017)

## 2.7. SATISFACCIÓN LABORAL

Para Sánchez y García (2017) la satisfacción laboral es la actitud o conjunto de actitudes desarrollados por la persona hacia su situación de trabajo, estas acciones pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia ciertas facetas específicas del mismo, lo cual puede ser percibido a través de algunos elementos, como, por ejemplo: que el personal sea bien recompensado a través de sueldos y salarios acordes, obviamente con las expectativas de cada uno; que las condiciones de trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas, lo cual mejora su desempeño; que el personal busque que su jefe inmediato sea amigable, comprensible y que los escuche cuando sea necesario.

La satisfacción laboral es el nivel de asentimiento del trabajador y tiene que ver mucho con la relación de su cargo y entorno laboral, esto es fundamental ya que puede contribuir al estímulo positivo que genera creatividad, motivación y energía positiva, es una cuestión muy importante ya que a través de este se

puede reflejar la productividad, aptitudes y el conjunto de actitudes generales que el servidor refleja en sus labores.

## **2.8. SERVIDOR PÚBLICO**

Según el artículo 229. de la Constitución de la República (2008), 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). Estos a su vez tienen derechos y obligaciones que van de la mano con la Ley Orgánica del Servicio Público, y su objeto principal es brindar un servicio de eficiencia, eficacia y efectividad a la colectividad.

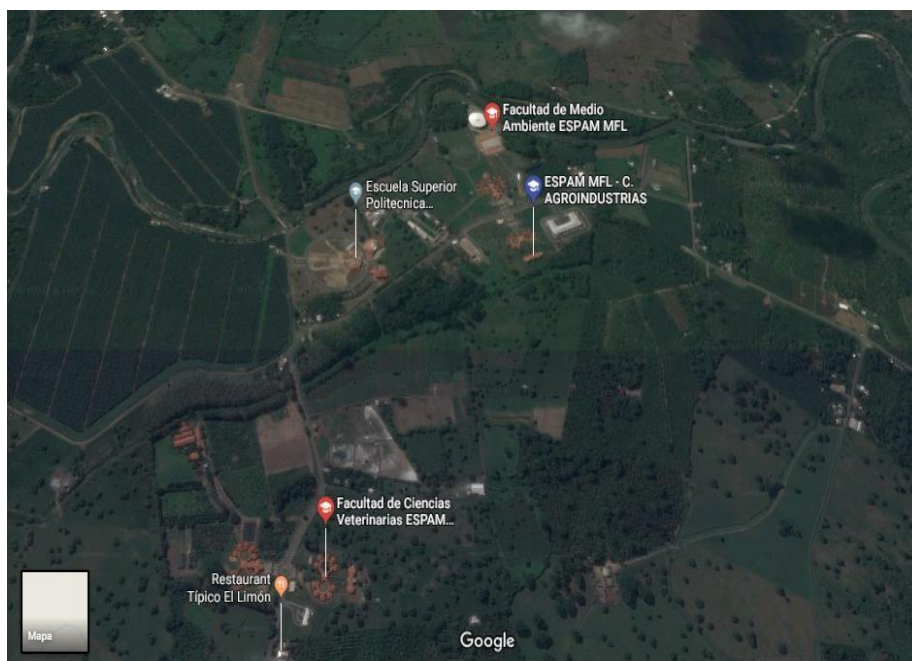
García y Uribe (2017) explican que un servidor público es quien presta sus servicios al Estado, en la forma y bajo la relación laboral, con el propósito de atender alguna de las atribuciones, funciones o tareas legalmente asignadas a aquél. (p. 18). Pellicer (2018) señala que, un servidor público es toda persona física que desempeña un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la administración pública, estos son responsables de actos u omisiones que a su vez tienen su respectiva sanción (p.101).

Según el estudio realizado son servidores públicos aquellos individuos que prestan sus conocimientos y servicios a través de un cargo, función o dignidad en una entidad a fin de brindar solución a la necesidad de un individuo con los beneficios que ofrece la institución para la que labora, los mismos cuentan con derechos y obligaciones establecidos por la ley.

## CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

### 3.1. UBICACIÓN

La presente investigación se llevó a cabo en la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Calceta, del cantón Bolívar, provincia de Manabí.



**Figura 2.** Localización de la ESPAM MFL  
*Fuente.* Google Maps

### 3.2. DURACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación tuvo una duración de nueve 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 planteados.

### **3.3. VARIABLES DE ESTUDIO**

**VARIABLE INDEPENDIENTE:** Inteligencia Emocional.

**VARIABLE DEPENDIENTE:** Desempeño laboral.

### **3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.4.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

Campos (2017) expresa que, la investigación de campo consiste en recabar datos del lugar de los hechos, sus fuentes pueden ser la naturaleza o la sociedad mediante herramientas como: la observación, ingreso de información mediante tarjetas, entre otros (p.17). La investigación de campo fue necesaria para recopilar información directa del lugar de los hechos, identificando el ambiente de trabajo, así como las relaciones interpersonales, la inteligencia emocional, entre otros aspectos, de la misma manera para aplicar instrumentos y discernir los factores incidentes en la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los servidores públicos.

#### **3.4.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA**

Campos (2017) indica que, la investigación bibliográfica o documental, es aquella que utiliza textos (u otro tipo de material intelectual impreso o grabado) como fuentes primarias para obtener sus datos (p. 17). Esta investigación facilitó la recopilación de información sobre las variables del objeto de estudio, debido a que fue necesario acudir a fuentes de investigación como revistas científicas, libros, artículos científicos y además metodologías para evaluar la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los servidores públicos, lo que contribuyó a la identificación del constructo adecuado con los factores más influyentes.

### **3.4.3. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA**

Carballo y Guelmes (2016) manifiestan que, la investigación descriptiva permite a través del análisis estadístico presentar, resumir, describir y comparar un conjunto de datos numéricos (p. 140). En el presente estudio se hizo preciso aplicar este tipo de investigación debido a que facilitó el direccionamiento de los resultados obtenidos a través de la aplicación de la encuesta con lo que se determinaron las problemáticas existentes.

## **3.5. MÉTODOS**

Corona (2016) sostiene que, los métodos de investigación son fundamentales para la adopción de las técnicas de recolección y análisis de datos que el investigador utilizara para dar a conocer sus hallazgos y obtener resultados (p. 87). Los métodos que se utilizaron en esta investigación han sido de gran utilidad porque permitieron obtener información importante que contribuyó a la consecución del logro de los objetivos propuestos.

### **3.5.1. MÉTODO INDUCTIVO**

Abreu (2015) deduce que, el método inductivo-deductivo está conformado por dos procedimientos inversos: inducción y deducción. 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 (p.187). Con base a este contexto se aplicó el método inductivo para a través establecer aquellos factores que inciden en la inteligencia emocional interpersonal de los servidores públicos y de esta manera poder establecer la relación con las variables y tomar acciones en beneficio de la problemática ya antes planteada.

### **3.5.2. MÉTODO DEDUCTIVO**

Rodríguez y Pérez (2017) manifiestan que, en este método, las hipótesis son puntos de partida para nuevas deducciones. Además, posibilita la reestructuración constante del sistema teórico, conceptual o metodológico de la investigación es decir que se puede clasificar esencialmente como método para la construcción de conocimientos (p. 187). Con la aplicación del método deductivo se relacionaron las variables en estudio, lo que aporó a que se establecieran las casusas – efectos del diagnóstico de la inteligencia emocional interpersonal de los servidores públicos del área administrativa de la ESPAM MFL.

### **3.6. TÉCNICAS**

Ramos (2016) expresa que, las técnicas son el conjunto de instrumentos y medios a través de los cual se efectúa el método y solo se aplica a una ciencia (p.22). En relación a este contexto las técnicas que se emplearon en la presente investigación han permitido que se ejecute de forma idónea y congruente cada una de las etapas.

#### **3.6.1. ENTREVISTA**

Herrera (2018) enfatiza que, “la entrevista es una técnica en la que una persona solicita información de otra o de un grupo, para obtener datos sobre un problema determinado” (p. 15) de modo similar Troncoso y Amaya (2016) plantean un concepto sobre la entrevista y la definen como: “Una herramienta para la recolección de datos más utilizadas en la investigación cualitativa, permite la obtención de datos o información del sujeto de estudio mediante la interacción oral con el investigador” (p. 330). La entrevista se realizó al Ing. Fabián Álava Rade jefe del departamento de talento humano para conocer el número de los



servidores públicos que se desempeñan en el área administrativa de la institución.

### **3.6.2. LA ENCUESTA**

Cadena, Aguilar, Cruz, y Sangerman (2017) refieren que, la encuesta es una técnica estática y ubica al encuestado en un papel pasivo ya que se siente examinado, inclusive por un ser extraño y será poco probable que responda igual en todos los aspectos, que en una discusión con conocidos (p. 12). Esta técnica se aplicó a los servidores públicos que laboran en el área administrativa de la ESPAM MFL a través de un banco de preguntas explícitamente elaborado dentro de un cuestionario que se desarrolló de forma cerrada donde cada persona respondió de manera adecuada para así diagnosticar el grado de inteligencia emocional interpersonal de la investigación.

## **HERRAMIENTAS**

### **3.7.1 CUESTIONARIO**

López y Fachelli (2016) afirman que, el cuestionario constituye el instrumento de recogida de los datos donde aparecen enunciadas las preguntas de forma sistemática y ordenada, este instrumento busca recoger la información a partir de una serie de preguntas, con la finalidad de precisar estadísticamente resultados (p. 17). Esta herramienta se aplicó en el momento de realizar la encuesta para después ser ponderada a través de la escala de Likert.

### **3.7.2. ALFA DE CRONBACH**

Para corroborar la correlación existente entre las variables fue necesaria la utilización del Alfa de Cronbach. González y Pazmiño (2015) sostienen que, un valor Alfa de Cronbach, entre 0.70 y 0.90, indica una buena consistencia interna

para una escala unidimensional (p. 65), lo que permite determinar de acuerdo a la escala la existencia de relación con Inteligencia Emocional.

### **3.7.3. ESCALA DE TIPO LIKERT**

Matas (2018) menciona que, son instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional (p. 39). Esta herramienta permitió ejecutar un cuestionario a través de valoraciones dimensionales para tener conocimiento de forma sistematizada sobre la inteligencia emocional interpersonal de los servidores públicos del área administrativa de la ESPAM MFL.

## **3.8 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 ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

- Requerimiento de oficio a la dirección de la carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL para tener acceso a información relevante para la investigación.
- Se aplicó una entrevista al Ing. Fabián Álava Rade jefe del departamento de Talento Humano de la ESPAM MFL.
- Recopilación de información.

Se realizó una entrevista de manera directa al Ing. Fabián Álava Rade jefe del departamento de talento humano de la Escuela Superior Politécnica

Agropecuaria de Manabí, para obtener información acerca de los servidores públicos que laboran en el área administrativa de dicha institución.

## **FASE 2: DETERMINAR EL NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL INTERPERSONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

- Se determinó constructo y escala de Likert.
- Realización de encuesta.
- Análisis y tabulación de resultados.
- Tabulación de resultados en la encuesta realizada.
- Análisis de los datos obtenidos.

En esta fase, se procedió a aplicar a los servidores públicos del área administrativa de la ESPAM MFL la metodología antes determinada, lo que proporcione información relevante para fundamentar y argumentar esta investigación y una vez realizado el estudio de campo se procedió a tabular y analizar cada uno de los datos obtenidos.

## **FASE 3: PROPONER ACTIVIDADES QUE PROPENDAN A LA MEJORA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL INTERPERSONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

- Diseño de actividades que propendan a mejorar la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los servidores del área administrativa de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.
- Sociabilización de actividades planteadas para mejorar la inteligencia emocional interpersonal de los servidores públicos del área

administrativa de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

Con la información que se obtuvo en la segunda fase mediante la técnica de encuesta, se procedió al diseño de actividades que permitan mejorar la inteligencia emocional interpersonal de los servidores públicos del área administrativa de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López y por último se sociabilizaron las actividades planteadas.

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

El desarrollo de la investigación se desplegó por medio de fases, permitiendo llevar de forma oportuna y ordenada las actividades pertinentes para poder diagnosticar la inteligencia emocional de los servidores públicos del área administrativa de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

### **4.1 FASE 1: IDENTIFICAR LOS PRINCIPALES FACTORES QUE INCIDEN EN LA INTELIGENCIA EMOCIONAL INTERPERSONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

La presente fase se llevó a cabo con la finalidad de identificar los factores que inciden en la inteligencia emocional y su repercusión en el desempeño laboral, el análisis de estos elementos se llevó a cabo por observación directa permitiendo analizar la población de estudio a través de las dimensiones plasmadas en la ficha de observación (ver tabla 4.1) brindando un diagnóstico situacional de la variable investigada.

En el instrumento utilizado se identificaron dimensiones como empatía, habilidades sociales, calidad de servicio y el trabajo en equipo, en esta herramienta se pudo evidenciar el compañerismo de ciertos servidores en situaciones desfavorables, en otra instancia, se contempla que pocas veces suelen aceptar sugerencias de los demás en temas o problemas en común, Por el lado de las habilidades sociales, se demuestra que los servidores administrativos son atentos y respetuosos con los usuarios y a su vez entre ellos, pero existen deficiencias al momento de realizar actividades sociales, esto acontece por la falta de predisposición de los servidores en proponer estrategias

que mejoren este indicador, siendo esto fundamental para el convivir diario y la mejora de las relaciones interpersonales.

Si bien es cierto que la inteligencia emocional es parte fundamental de un buen desempeño laboral, se debe analizar de una u otra manera el nivel de esta variable, para constatar oportunamente su incidencia con la productividad que tengan los servidores administrativos en su áreas de trabajo, varios actores que se tomaron para el estudio sostienen una idea central sobre la incidencia de bajos niveles de inteligencia emocional, plasmando así el siguiente análisis, un bajo nivel de inteligencia emocional puede propiciar intolerancia a las exigencias propias de las labores diarias y una baja productividad, en la observación directa se constató que los servidores administrativos cumplen con las exigencias que demanda el lugar de trabajo, y además de que cuentan propiamente con los conocimientos fundamentales para desempeñar a cabalidad sus funciones.

Para culminar la revisión de las dimensiones a través de la observación directa dentro del área de estudio se analizó el trabajo en equipo por parte de los servidores administrativos, donde muestran cierto grado de desatino frente al trabajo en conjunto principalmente en la baja búsqueda de soluciones armónicas frente a una situación desfavorable en lo laboral y personal, pero de cierta manera esto no afecta al cumplimiento de las funciones asignadas a cada uno de ellos.

**Tabla 4.** Ficha de observación realizada a los servidores administrativos en sus áreas de trabajo

Variables	Dimensión	Indicadores	Si	No	A veces
INTELIGENCIA EMOCIONAL INTERPERSONAL	EMPATÍA	Muestran preocupación cuándo un compañero de trabajo presente problema o aqueje enfermedades			X
		Permiten que sus compañeros de trabajo den observaciones sobre algún tema en común			X
	HABILIDADES SOCIALES	ggSon atentos y respetan a las personas que los rodean	X		
DESEMPEÑO LABORAL	CALIDAD DEL SERVICIO	Proponen estrategias para mejorar las actividades sociales de la institución			X
		Cumplen con las exigencias las que demanda su lugar de trabajo	X		
	TRABAJO EN EQUIPO	Cuentan con los conocimientos para desempeñar a toda cabalidad sus funciones.		X	
		Participan en la búsqueda de soluciones armónicas frente a una situación que los afecten			X
		Actúan responsablemente en el cumplimiento de las funciones asignadas para que o repercuta en sus compañeros de trabajo	X		

**Nota.** Aplicada mediante la observación directa por un periodo de tiempo determinado en las diferentes áreas, mediante las dimensiones planteadas.

En otra instancia se le aplicó la entrevista no estructurada al Jefe inmediato del Departamento de Talento Humano de la ESPAM MFL, para conocer sus perspectivas sobre las temáticas tratadas dentro del estudio, donde se cuestionó la importancia de la inteligencia emocional en las organizaciones y su evaluación dentro de las áreas laborales, a lo cual él indicó que tiene conocimiento de esta variable, y que la considera de gran importancia, debido a que una persona estable es capaz de tomar buenas decisiones tanto para la organización como en el desarrollo de sus funciones.

Fue necesario además preguntar si la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de las instituciones y si dentro de la ESPAM MFL existen evaluaciones periódicas de estas variables, expresando que la inteligencia emocional está ligada a la motivación y eso ayuda al buen desempeño de un trabajador en la organización, quien supo manifestar que no se realizan

evaluaciones dentro la institución y que considera de gran importancia la realización de esta investigación, ya que servirá como punto de partida, para efectuar un diagnóstico situacional, por lo que al finalizar la investigación espera que se les haga conocer los resultados obtenidos. Para un análisis más profundo del nivel del objeto de estudio y su incidencia en el desempeño laboral y la correlación de estas variables se desplegará la aplicación de metodologías de evaluación en la siguiente fase.

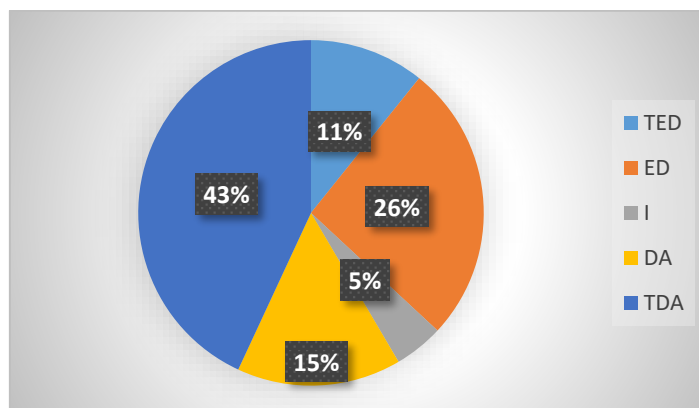
#### **4.2 FASE 2: DETERMINAR EL NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL INTERPERSONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

En la presente fase se desarrolló un cuestionario basado en las variables de la investigación con indicadores claves para la obtención de información oportuna del nivel de inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de la institución intervenida, la valoración del cuestionamiento se hizo a través de la escala Likert, la cual permitió evaluar a 130 servidores públicos del área administrativa de la ESPAM MFL bajo dos parámetros negativos, positivos y uno neutral, dicho cuestionario consto de dos variables (ver anexo 2), una correspondiendo a la inteligencia emocional interpersonal y otra al desempeño laboral, permitiendo la obtención de datos por separados para posteriormente facilitar la correlación de las variables, a continuación se detallan y analizan los resultados obtenidos.

**Nota explicativa:** Los cuestionarios aplicados se puntuaron a través de una escala de Likert donde corresponden los siguientes apartados: (TDA) Totalmente de acuerdo, (DA) De acuerdo, (I) Indeciso, (ED) En desacuerdo, (TED) Totalmente en desacuerdo.



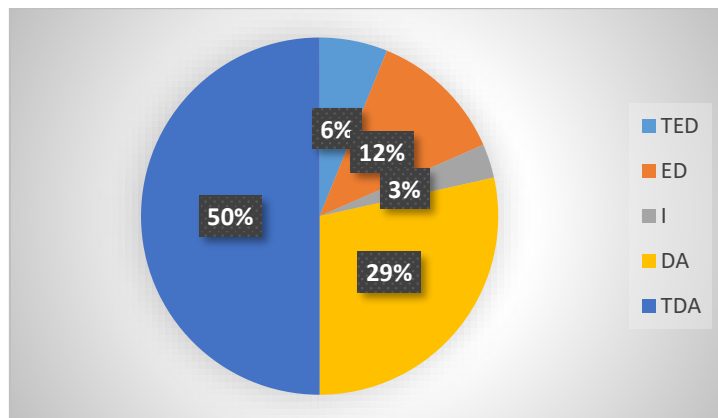
## - VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL



**Figura 2.** Interés para comprender las necesidades de sus compañeros

*Fuente.* Encuesta aplicada a los servidores administrativos de la ESPAM MFL para la evaluación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral.

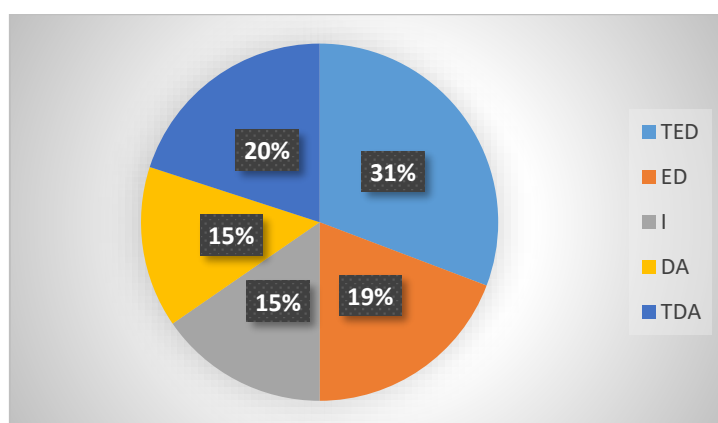
En la figura 2, se muestra un 58% en los criterios TDA Y DA positivas, reflejando un grado aceptable, así mismo, el 37% en los criterios negativos TED Y ED, y un 5% parte indecisa, reflejando variaciones significativas en los porcentajes, mostrando que no solo el interés es suficiente para la comprensión entre compañeros, pero si es fundamental para la convivencia y la mejora del ambiente laboral. Mamani, García, Calsina y Yapuchura (2016) sostienen que las personas que manifiestan interés y se preocupan por los demás crean un ambiente de sinceridad para mejorar las relaciones interpersonales, además fomenta la confianza entre las personas lo cual sirve de base para relacionarse efectivamente con los demás en una organización.



**Figura 3.** Fomento en el trabajo de equipo para el cumplimiento de objetivos

*Fuente.* Encuesta aplicada a los servidores administrativos de la ESPAM MFL para la evaluación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral.

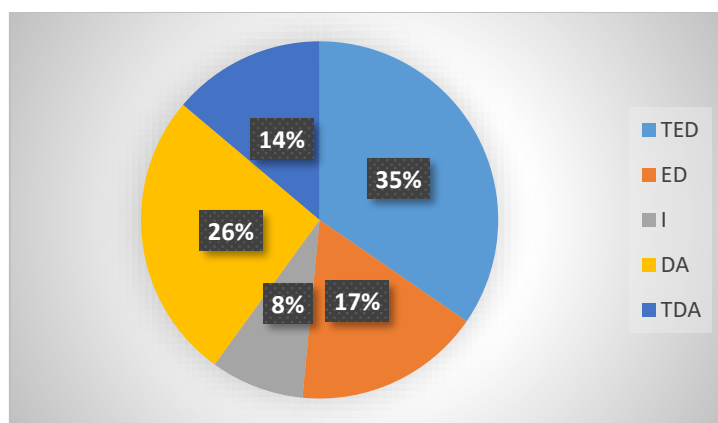
La figura 3, representa la predisposición de fomentar el trabajo en equipo para el cumplimiento de los objetivos, un 79% en las escalas positivas TDA Y DA y sólo un 18% de la parte negativa entre TED y ED, se evidencia el grado de complementación y unanimidad para el cumplimiento de los objetivos de los trabajos que se les asigna. Rangel, Lugo y Calderón (2017) manifiestan que, “el análisis del trabajo en equipo, su conformación, sus características externas y su relación con la empresa, se identifican variables que afectan la capacidad del equipo para lograr sus objetivos trazados con eficiencia” (p. 3).



**Figura 4.** Reconocer el potencial de los compañeros de trabajo

*Fuente.* Encuesta aplicada a los servidores administrativos de la ESPAM MFL para la evaluación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral.

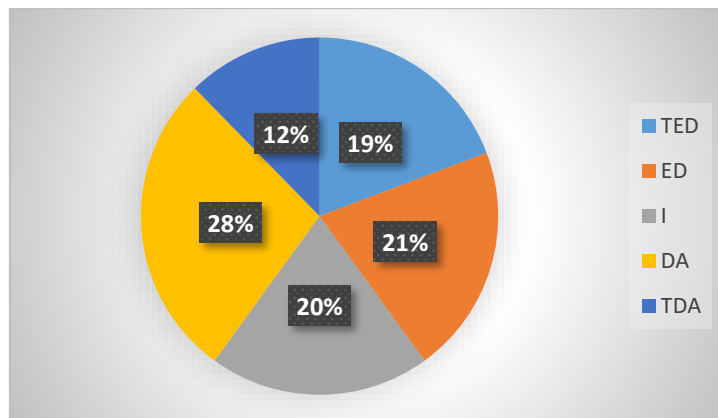
La figura 4, que refleja el reconocimiento del potencial de los compañeros de trabajo, revela un 50% para las escalas negativas TED y ED, a su vez un 15% pertenece a la escala indecisa, y solo un 35% corresponde a las escalas positivas TDA y DA, esto muestra el escaso compañerismo existente entre los servidores administrativos, porque el mayor porcentaje se encuentra en las escalas negativas y neutral, existente dentro la institución intervenida. Parrada (2017) explica que, “la relación entre los individuos de un trabajo desde una premisa de igualdad equidad y estabilidad emocional, permiten la interacción armoniosa para reconocer los potenciales de los otros en consonancia con las normativas existentes” (p. 45).



**Figura 5.** Saber escuchar a sus compañeros de trabajo

*Fuente.* Encuesta aplicada a los servidores administrativos de la ESPAM MFL para la evaluación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral

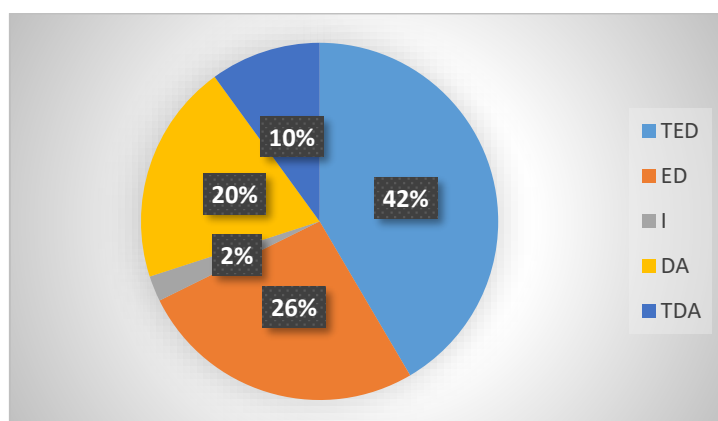
La figura 5, refleja que existe el acto de saber escuchar a los compañeros, ya que el 52% pertenece a TED y ED mostrando la individualidad existente en el trabajo diario, el 8% de los encuestados prefirió no responder, mientras el 40% se encuentra entre DA y TDA, revelando que ellos si procuran poner atención cuando sus compañeros exponen sus ideas. Zeballa (2016) ostenta que: “La poca habilidad de escucha puede significar perder una gran cantidad de información, lo que puede afectar negativamente a las relaciones interpersonales o incluso en obstaculizar las posibilidades del cumplimiento de las competencias que desempeñan” (p. 2).



**Figura 6.** Acciones a realizar

*Fuente.* Encuesta aplicada a los servidores administrativos de la ESPAM MFL para la evaluación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral.

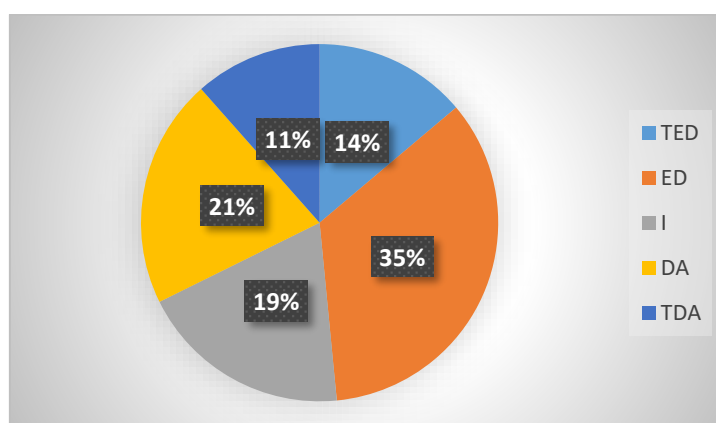
Se planteó la pregunta de la acción que tomaría en el caso de ver a un niño llorando por no encontrar a sus padres, y que personalmente tuviera que estar en otro sitio al mismo tiempo, los resultados evidencian porcentajes semejantes para las escalas positivas TDA y DA y negativas TED y ED representados por un 40% y un 20% para la escala indecisa, mostrando de cierta manera egocentrismos en varios de los servidores, mientras que en otros se puede evidenciar predisposición en ayudar a los demás, dejando sus intereses de lado.



**Figura 7.** Ponerse en el lugar de las otras personas

*Fuente.* Encuesta aplicada a los servidores administrativos de la ESPAM MFL para la evaluación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral

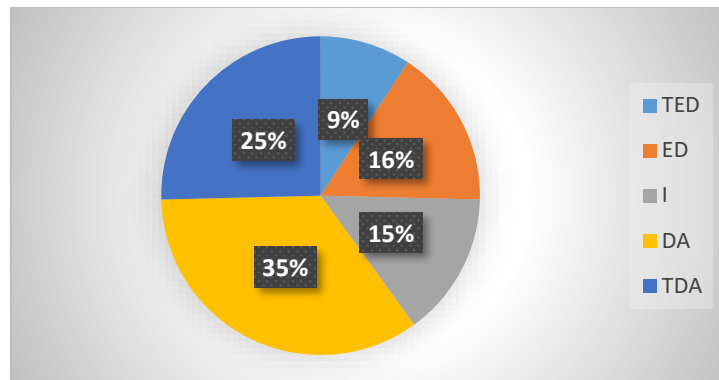
La figura 7, muestra que el 68% de los encuestados se encuentra en las escalas negativas TDE y ED, lo que indica que, la mayoría de ellos no pueden dejar de un lado su egocentrismo y permitir que los demás den su punto de vista, mientras que el 30% representando a TDA y DA refleja que ellos si pueden dejar de lado su punto de vista y ponerse en el lugar de sus compañeros. Canseco y Ojeda (2016) formulan que, al reconocer y respetar la individualidad y la habilidad de cada uno de los miembros del trabajo, solo a partir de este punto puede integrarse un verdadero equipo de trabajo que alcance las metas programada y plasmadas por la empresa (p. 187).



**Figura 8.** Estrategias para mejorar las actividades sociales de la institución

*Fuente.* Encuesta aplicada a los servidores administrativos de la ESPAM MFL para la evaluación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral

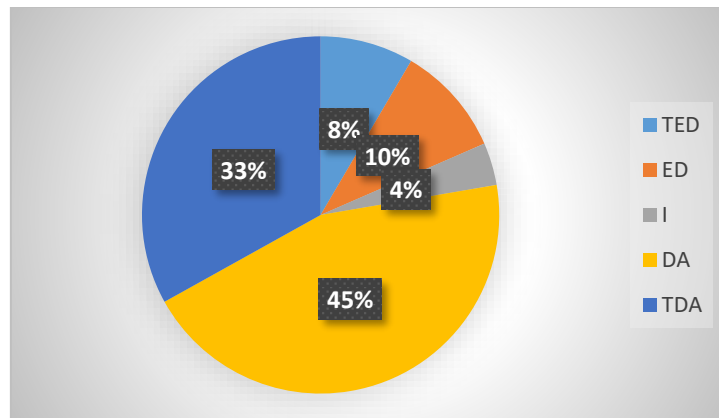
La figura 8, el porcentaje más alto es el 49% que representa las escalas negativa TED y ED, evidenciando que existen servidores que no proponen mejoras para generar más actividades sociales entre compañeros, por otro lado, existe un 32% para las escalas positiva TDA y DA, indican que suelen generar estrategias para mejorar la interacción de las actividades sociales, y un 19% que representa la parte neutral que prefirieron no responder. Mamani, García, Calsina y Yapuchura (2016) indican que, las personas que crean actividades sociales cuentan con un conjunto de habilidades que permiten al profesional obtener un ambiente de relación eficaz y satisfactoria con los demás, para una buena competencia de relaciones humanas es necesaria una buena comunicación interpersonal (p. 6).



**Figura 9.** Compartir con los compañeros de trabajo sus conocimientos

*Fuente.* Encuesta aplicada a los servidores administrativos de la ESPAM MFL para la evaluación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral

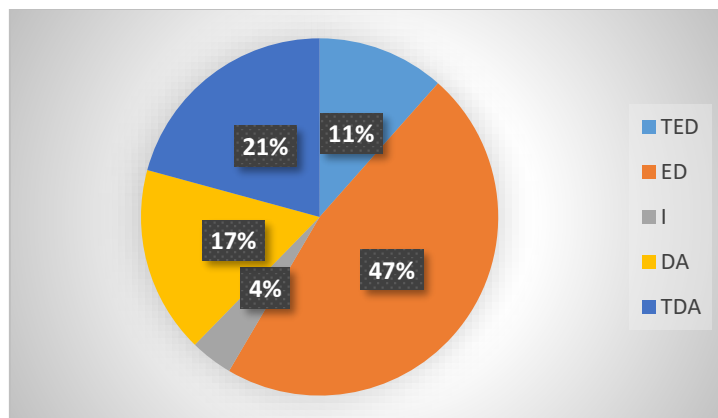
En la figura 9, se observa que el 60% de los encuestados se inclinaron por las escalas de TDA y DA mostrando que están de acuerdo en compartir sus conocimientos con los compañeros de trabajo, y un 15 % prefieren no responder y ser neutrales, el 25% perteneciente a TDE y ED, muestra que varios de los servidores no están de acuerdo en compartir sus conocimientos con los compañeros de trabajo, lo cual repercute en el desempeño de las funciones laborales. Canseco y Ojeda (2016) aluden que, compartir los conocimientos entre todos quienes integran una organización ayuda a resolver conflictos, recrear estrategias que rediseñen procesos administrativos o incrementar la productividad y el desempeño en cualquier área o puesto de trabajo (p. 184).



**Figura 10.** Promover la cooperación entre compañeros

*Fuente.* Encuesta aplicada a los servidores administrativos de la ESPAM MFL para la evaluación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral

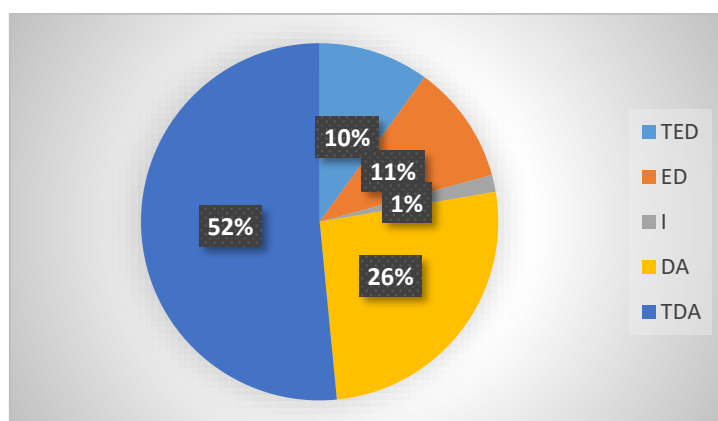
En la figura 10, sobre el cuestionamiento de la cooperación entre compañeros se muestra un 78% para las escalas positivas TDA y DA, demostrando que, si se promueve la cooperación entre los servidores para la realización de sus competencias asignadas u otras actividades, solo un 18% pertenece a las escalas negativas TED y ED, muchas veces la cooperación entre compañeros de trabajo no se da, ya que ciertos servidores tienen muchas actividades propias asignadas. Toro (2015) refiere que: “Al lograr la cooperación entre compañeros de trabajo se pueden resolver problemas en equipo, además de desenvolverse de manera adecuada en el desarrollo de sus competencias” (p. 22).



**Figura 11.** Habilidad para comunicarme con los demás

*Fuente.* Encuesta aplicada a los servidores administrativos de la ESPAM MFL para la evaluación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral.

La figura 11, muestra que el 58% de los encuestados se encuentra en TED y ED, dando a notar la falta de comunicación entre los servidores administrativos de la institución, mientras que un 38% optaron por las escalas de TDA y DA mostrando que ellos si tienen la habilidad de comunicarse con los demás. Canseco y Ojeda (2016) expresan que muchas veces la deficiente comunicación puede perturbar a un equipo de trabajo, es por esto por lo que no solo deben basarse en el conocimiento, sino también en la apertura, la inclusión y sobre todo en la coherencia de la información (p.185).

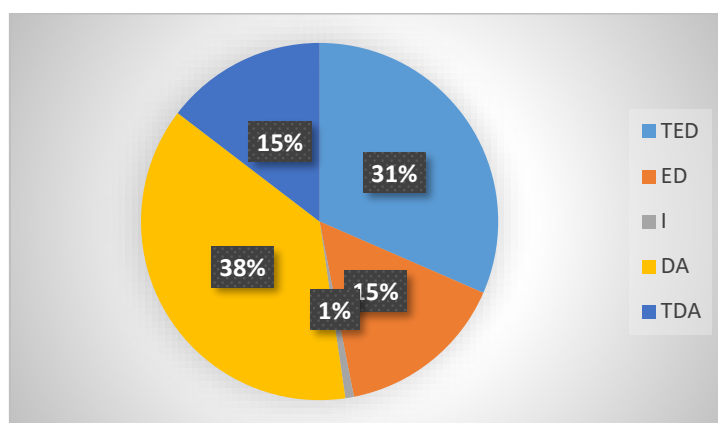


**Figura 12.** Ser hábil para escuchar explícitamente y transferir mensajes concluyentes

*Fuente.* Encuesta aplicada a los servidores administrativos de la ESPAM MFL para la evaluación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral



La figura 12, referente a la pregunta de la habilidad de escuchar y transferir mensajes concluyentes, reflejó un resultado del 68% correspondiente a las escalas positivas TDA Y DA, donde la mayoría de los encuestados dicen ser hábiles en la comunicación y transferencia de información concluyentes a sus compañeros, solo un 21% corresponde a la escala negativas, mostrando valores relativamente bajos en este parámetro. Canseco y Ojeda (2016) sostienen que, la comunicación efectiva entre los compañeros de trabajo se manifiesta a través de un diálogo saludable que facilita la interacción y posibilita construir acuerdos donde cada uno es autor de las acciones y corresponsabilidades de los resultados (p. 191).

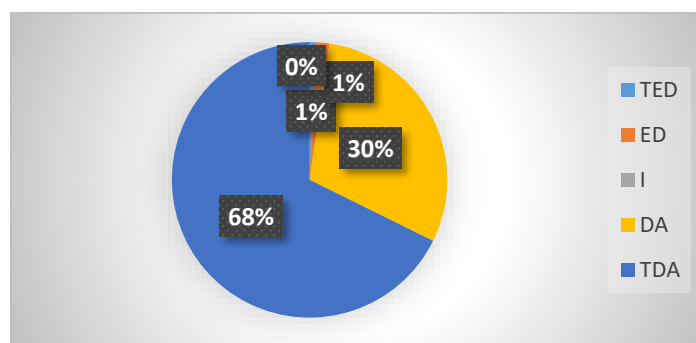


**Figura 13.** Ser hábil para inducir y guiar a personas

*Fuente.* Encuesta aplicada a los servidores administrativos de la ESPAM MFL para la evaluación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral

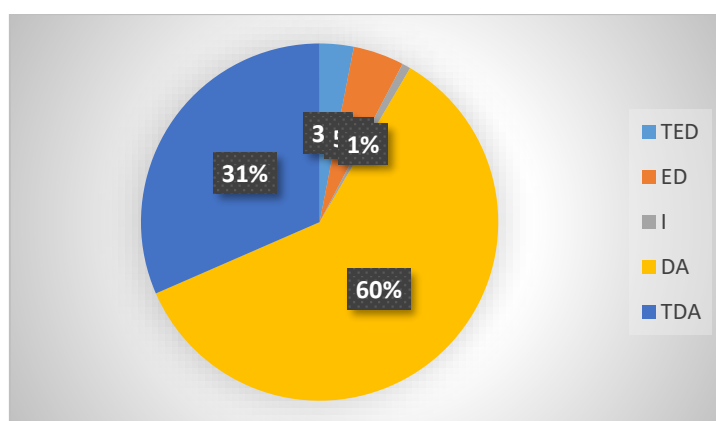
La figura 13, expresa que el 53% de los encuestados se inclinan por TDA y DA siendo valores positivos en las habilidades de inducir y guiar personas, mientras el 46% en TED y ED pertenece a los valores negativos, esto refleja que casi la mitad de los servidores no se desenvuelven de manera óptima en el trabajo en equipo, y que no todos son hábiles para liderar a un grupo de personas. Villalba y Fierro (2017) indican que, “una persona capaz de inspirar, influir y grupo de persona para lograr un propósito en común tienen capacidades de liderazgo, esto ayudando a cumplir los objetivos estratégicos de una organización con su equipo trabajo” (p. 34).

## - VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL



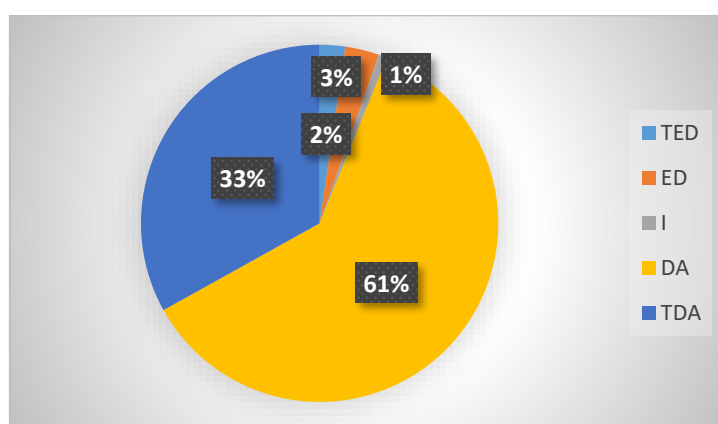
**Gráfico 14.** Atenci3n de manera eficiente los requerimientos del cliente para cumplir con sus expectativas  
*Fuente.* Encuesta aplicada a los servidores administrativos de la ESPAM MFL para la evaluaci3n de la inteligencia emocional en el desempe1o laboral

La figura 14, muestra que el 98% de la poblaci3n de estudio se aloja en TDA y DA, reflejando que la gran mayoría est1 de acuerdo en que los clientes deben ser atendidos de manera eficiente en todos los requerimientos, con el fin de cumplir sus expectativas y satisfacer sus necesidades. Mor1n (2017) explica que, “los usuarios adem1s de querer adquirir el servicio que les brindan, tambi3n buscan de parte de las personas que los atienden, tratos con amabilidad, cortesía y que despierten el inter3s en ellos para adquirir el producto o servicio que ofrecen” (p. 85).



**Figura 15.** La opini3n de los usuarios para fomentar la calidad de servicio  
*Fuente.* Encuesta aplicada a los servidores administrativos de la ESPAM MFL para la evaluaci3n de la inteligencia emocional en el desempe1o laboral

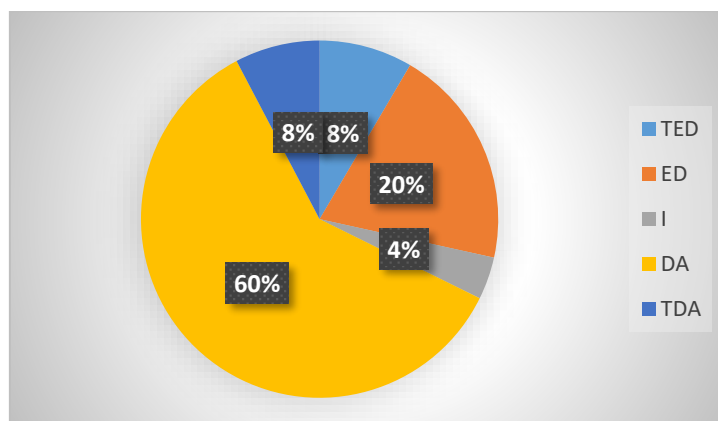
En la figura 15, se puede observar que los colaboradores escuchan la opinión de los usuarios para fomentar la calidad de servicio, el 91% pertenece a las escalas positivas TDA y DA, lo cual revela que la mayoría de los servidores siempre están prestos a escuchar a sus usuarios, mientras que el otro 4% se encuentra en TED y ED resultados propios de trabajadores que no receptan usuarios. Vizcaíno, Vizcaíno y Fregoso (2018) sostienen que, “escuchar la opinión de los usuarios se constituye en un ejercicio institucional, que permite analizar la forma en cómo y de qué manera se está ofreciendo el servicio por parte del personal que forma parte del proceso de atención” (p.2).



**Figura 16.** Confiabilidad del servicio genera satisfacción al usuario

*Fuente.* Encuesta aplicada a los servidores administrativos de la ESPAM MFL para la evaluación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral

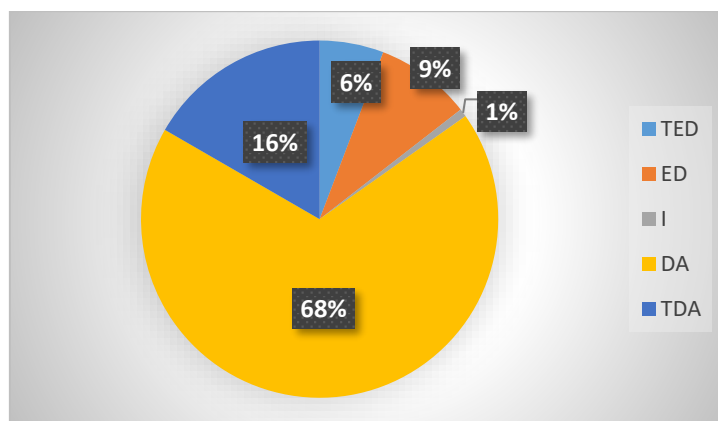
La figura 16, revela una tendencia positiva con un 94% correspondiente para TDA y DA, para las escalas negativas TED y ED solo corresponde el 5%, evidenciando que para los servidores administrativos la confiabilidad de los usuarios por el servicio prestado es de suma importancia para lograr cumplir con las expectativas que estos requieren y obtener su satisfacción. Parodi, Andrés y Perry (2017) aluden que, “se ha comprobado que la confiabilidad (habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa) contribuye significativamente en la satisfacción de los clientes cualquier institución y servicio” (p. 107).



**Figura 17.** Conocimientos para realizar las tareas propias de su puesto

*Fuente.* Encuesta aplicada a los servidores administrativos de la ESPAM MFL para la evaluación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral

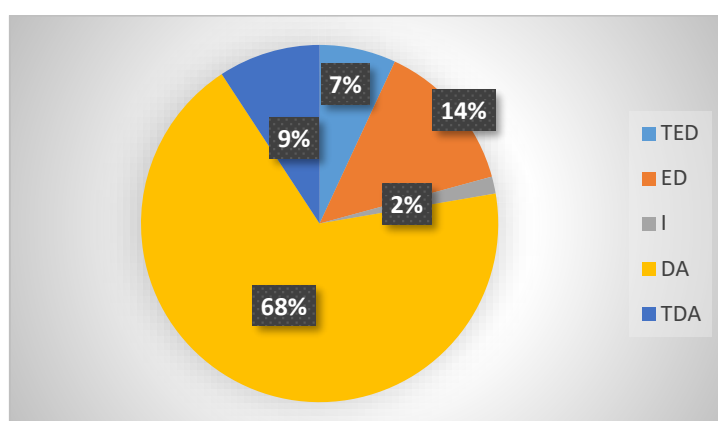
De acuerdo a la figura 17, los servidores públicos administrativos de la institución están capacitados para el desempeño de las funciones del cargo con una tendencia positiva del 68% respectivos para TDA y DA, mientras que un 28% representa las escalas negativas TED y ED siendo estos los que no se sienten satisfechos con el puesto que desempeñan o no tienen los conocimientos adecuados para realizar sus competencias dentro de la institución. Caicedo, Corrales y Quintana (2018) expresan que, “un trabajador debe tener el conocimiento adecuado del saber, un desarrollo de habilidades en la apropiación de dicho saber y demostrar actitudes para realizar tareas que den solución a problemas en el entorno social y laboral en que están insertados” (p. 2).



**Figura 18.** Mejoras en los canales de información y comunicación aportan a la calidad de servicio

*Fuente.* Encuesta aplicada a los servidores administrativos de la ESPAM MFL para la evaluación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral

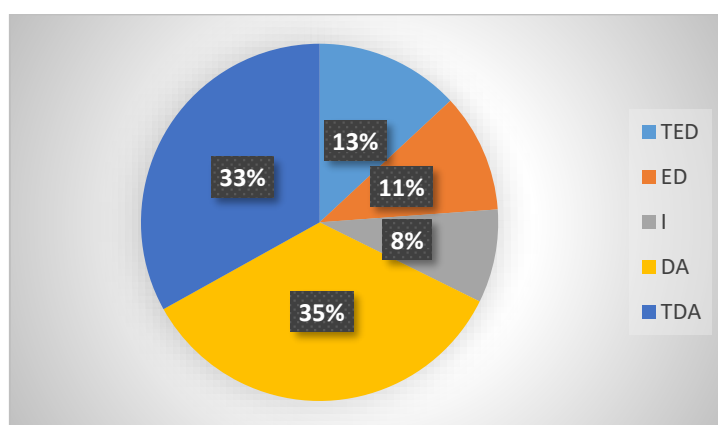
La figura 18, perteneciente a mejoras en los canales de información y comunicación para una mejor calidad de servicio, refleja en las escalas TDA y DA un 84%, denotando que es importante los medios de comunicación para brindar un mejor servicio, sin embargo, un 15% se encuentra en TED y ED siendo estos los que no consideran de relevancia estos medios para mejoramiento de la calidad de servicio. Rodríguez y Del Pino (2017) manifiestan que, “la comunicación en organizaciones tanto de los usuarios externo e internos, cumple un papel determinante sobre el funcionamiento de las entidades, el cumplimiento de la misión y los objetivos y la construcción de la imagen institucional” (p. 6).



**Figura 19.** Formación ética profesional ayuda a entregar un servicio de calidad

*Fuente.* Encuesta aplicada a los servidores administrativos de la ESPAM MFL para la evaluación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral

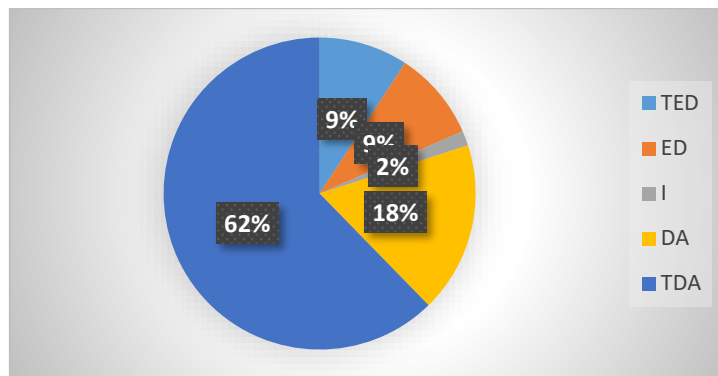
En la figura 19, se refleja que el 77% de los servidores administrativos se inclinaron a las escalas positivas TDA y DA, ya que consideran fundamental la formación ética profesional para brindar un servicio de calidad, a su vez el 21% de los encuestados corresponde a las escalas negativas de TED y ED, siendo estos lo que no creen que la ética profesional sirva para un servicio de calidad. Ríos, López y López (2015) exteriorizan que, “la ética y la calidad de servicio se consideran elementos imprescindibles para el desempeño institucional, el conducirse de manera digna y congruente tanto en lo interno y lo externo de la institución genera confiabilidad del usuario con el servicio” (p. 308).



**Figura 20.** El trabajo en equipo es necesario para obtener mejores resultados

*Fuente.* Encuesta aplicada a los servidores administrativos de la ESPAM MFL para la evaluación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral

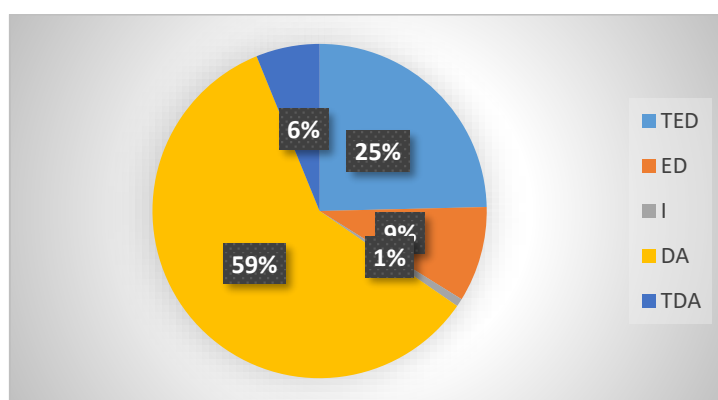
La figura 20, proyecta que, el trabajo en equipo es necesario para obtener mejores resultados con un 68% en las escalas positivas TDA y DA, los cuales consideran viable trabajar en equipo, del mismo modo el 24% de servidores se inclinaron por TED y ED, mostrando que estos no consideran necesario laborar en conjunto para que se logren excelentes resultados, y un 8% de los servidores respondió en la escala indecisa por desconocimiento o por no haber trabajado en equipo con anterioridad. Rangel, Lugo y Calderón (2017) sostienen que, “al trabajar bajo una dinámica de equipo se puede aumentar el nivel de eficiencia con respecto a una dinámica más individualista” (p. 4).



**Figura 21.** Las actividades laborales deben ser motivadas por los superiores

*Fuente.* Encuesta aplicada a los servidores administrativos de la ESPAM MFL para la evaluación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral

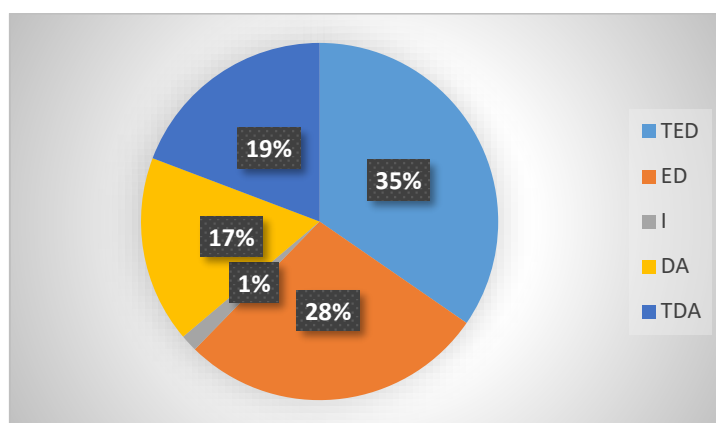
La figura 21, sobre la motivación de los superiores para el cumplimiento de las actividades empleadas, el 80% de los encuestados eligieron las escalas TDA y DA, denotando la importancia que ejerce la motivación de los superiores para el mejor desenvolvimiento y satisfacción de sus subordinados, mientras el 18% se encuentra en TED y ED mostrando que estos no creen indispensable la motivación de sus superiores para ejercer sus labores diarias. Peña y Villón (2018) explican que, “un empleado motivado brindará a la institución un mejor desempeño, desarrollará sentido de pertenencia, fidelidad a lo que hace, reflejando beneficios para la empresa, su comportamiento depende de factores motivacionales que se apliquen, a fin de satisfacer sus necesidades básicas” (p.177).



**Figura 22.** Participación activamente en las reuniones de trabajo

*Fuente.* Encuesta aplicada a los servidores administrativos de la ESPAM MFL para la evaluación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral

La figura 22, muestra que, el 65% de los encuestados se ubicó en las escalas positivas TDA y DA, manifestando que, si participan al momento de existir las reuniones de trabajo, sin embargo, un 34% se inclinó por TED y ED debido a que muchos de ellos no asisten a reuniones por lo que ocupan cargos de bajos rango, y no es necesario o no le permiten que asistan a este tipo de reuniones. Barragán Prado y Peguero (2015) exteriorizan que, “la participación de los colaboradores en reuniones organizacionales es importante, estas se dan para tomar decisiones, generar propuestas, compartir experiencias y proyectos, además para renovar energías” (p. 14).

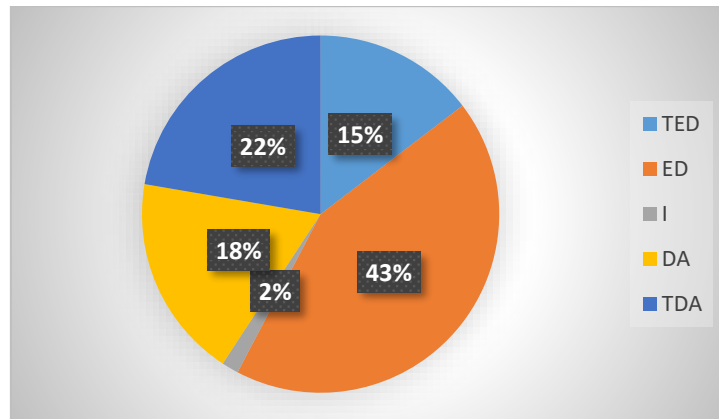


**Figura 23.** Soluciones creativas a problemas nuevo

*Fuente.* Encuesta aplicada a los servidores administrativos de la ESPAM MFL para la evaluación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral

La figura 23, refleja que un con un 63% eligieron las escalas negativas TED y ED, expresando que la mayoría de ellos no contribuyen con soluciones creativas a los problemas que surgen, mientras que el 36% se halla en TDA y DA mostrando que ellos si aportan con soluciones oportunas y creativas al momento de surgir problemas en sus áreas de trabajo. Ayllón, Gómez y Ballesta (2016) expresan que: “la invención y la creatividad en la resolución de problemas constituye un ingrediente necesario para realizar las funciones un trabajo, mediante estas aportaciones presentas soluciones a los problemas, vinculadas al desarrollo al desarrollo de las actividades que desempeñan” (p. 170).

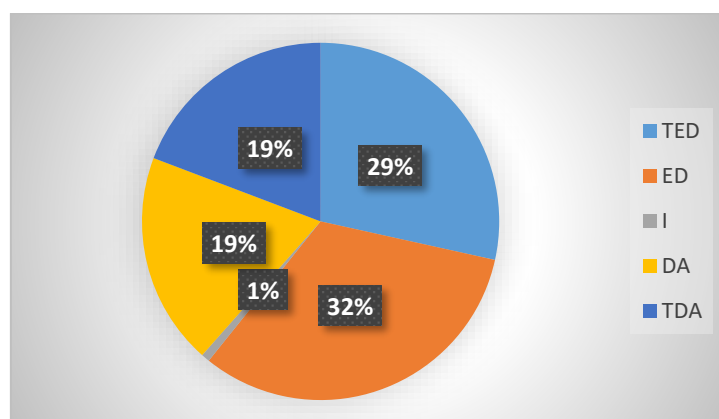




**Figura 24.** Participación activamente en la planificación de los objetivos propuestos

*Fuente.* Encuesta aplicada a los servidores administrativos de la ESPAM MFL para la evaluación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral.

La figura 24, revela que el 58% de los encuestados se inclinaron a TED y ED, reflejando que la mayoría no participan en la planificación de los objetivos propuesto, por lo tanto, se les hace difícil alcanzar las metas establecidas, mientras el otro 40 % pertenece a las escalas positivas TDA y DA, ciertos servidores si participan activamente en el cumplimiento de los objetivos institucionales. Felcman y Blutman (2018) sostienen que la colaboración de cada persona en las instituciones debe buscar soluciones a los problemas existentes, con sentido de pertinencia y comprometiéndose en cumplir los objetivos institucionales para transformar lo que se tiene en lo que se quiere.



**Figura .25** Las relaciones interpersonales le permiten desenvolverse adecuadamente

*Fuente.* Encuesta aplicada a los servidores administrativos de la ESPAM MFL para la evaluación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral

La figura 25, expresa que el 61% de los encuestados muestra tendencia a las escalas negativas TED y ED dando a conocer que la mayoría de los servidores no optan en relacionarse con los demás compañeros y que no influye este aspecto en su desenvolvimiento laboral, sólo, el 38% se encuentra en las escalas TDA y DA manifestando que de cierta manera las relaciones interpersonales les ayuda a desenvolverse adecuadamente dentro de su área de trabajo. Juantá (2018) explica que, “las relaciones interpersonales son, por una parte, la de la habilidad de analizar una relación y ejercitarla de forma productiva, y por otra, la habilidad de comunicarse en los niveles adecuados para producir un intercambio eficaz de información” (p. 4).

#### - CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para validación del constructo se utilizó el método de consistencia donde se aplicó la herramienta del Alfa de Cronbach, en valores oscilan entre 0-1, este permitió evaluar la fiabilidad de las escalas medidas por medio del software SPSS de la misma forma se pudo obtener la correlación entre la inteligencia emocional interpersonal y el desempeño laboral. A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

#### ALFA DE CRONBACH = INTELIGENCIA EMOCIONAL

**Tabla 5.** Alfa de Cronbach, Inteligencia Emocional

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,976	0,978	12

*Fuente.* Software SPSS

**Nota.** En este cuadro se presenta la fiabilidad del instrumento aplicado a los servidores administrativos de la ESPAM MFL en la variable de la inteligencia emocional a través del Alfa de Cronbach.

En la tabla 5, se puede observar que el constructo de la variable de inteligencia emocional, la cual consta de 12 indicadores evaluados, refleja un valor de Alfa de Cronbach de 0,976 el mismo que es mayor que 0,7 revelando que el estudio proyecta valores confiables.

**Tabla 6.** Estadísticas de total de indicadores de inteligencia emocional

INDICADORES	Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Considera Usted, que su interés es suficiente para comprender las necesidades de tus compañeros?	34,6231	201,648	,411	,300	,985
¿Fomento la unidad, para el cumplimiento de objetivos?	34,1692	189,087	,879	,970	,974
¿Reconozco el potencial de mis compañeros de trabajo?	35,4538	180,963	,951	,972	,972
¿Considera Usted, saber escuchar a sus compañeros de trabajo?	35,4692	180,995	,942	,979	,972
¿Me detendría y ayudaría a un niño llorando, a encontrar a sus padres aun cuando yo tuviera que estar en otro sitio al mismo tiempo?	35,2154	184,542	,972	,968	,972
¿Puedo dejar de lado mi punto de vista y ponerme en el lugar de las otras personas?	35,7923	183,856	,898	,954	,973
¿Propongo estrategias para mejorar las actividades sociales de la institución?	35,3462	187,716	,950	,950	,972
¿Considera Usted, compartir con sus compañeros de trabajo sus conocimientos?	34,6538	186,864	,945	,933	,972
¿Promuevo la cooperación entre compañeros?	34,3231	190,282	,879	,967	,974
¿Tengo habilidad para comunicarme con los demás?	35,2769	185,535	,903	,929	,973

¿Considera Usted, ser hábil para escuchar explícitamente y transferir mensajes concluyentes?	34,1769	187,604	,858	,979	,974
¿Considera Usted, ser hábil para inducir y guiara personas?	35,2769	180,775	,928	,965	,973

Fuente. Software SPSS

**Nota.** En este cuadro se presenta la fiabilidad del instrumento aplicado a los servidores administrativos de la ESPAM MFL en la variable de la inteligencia emocional a través del Alfa de Cronbach por preguntas.

Dado los resultados de la confiabilidad del constructo aplicado de la variable de inteligencia emocional, se puede apreciar la confiabilidad de cada uno de los indicadores evaluados con un rango de Alfa de Cronbach por elemento desde 0,972 a 0,974.

## ALFA DE CRONBACH =DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 7. Alfa de Cronbach, Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,969	0,974	12

Fuente. Software SPSS

**Nota.** En este cuadro se presenta la fiabilidad del instrumento aplicado a los servidores administrativo de la ESPAM MFL en la variable de desempeño laboral a través del Alfa de Cronbach.

En la tabla 7, se puede observar que el constructo de la variable del desempeño laboral, el cual consta de 12 indicadores evaluados, refleja un valor de Alfa de Cronbach de 0,969 el mismo que es mayor que 0,7 revelando que el estudio de esta variable proyecta valores confiables.

Tabla 8. Estadísticas de total de indicadores de Desempeño Laboral

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Cree usted, que deben ser atendidas de manera eficiente los requerimientos del cliente para cumplir con sus expectativas?	38,1846	145,811	,786	,818	,969
¿Recoge usted, la opinión de los usuarios para fomentar la calidad de servicio?	38,6923	140,432	,830	,925	,967
¿Cree usted, que la confiabilidad del servicio genera satisfacción al usuario?	38,6231	142,547	,806	,916	,968
¿Considera Usted, tener conocimientos para realizar las tareas propias de su puesto??	39,4308	133,332	,905	,960	,964
¿Considera Usted, que las mejoras en los canales de información y comunicación aportan a la calidad de servicio?	39,0308	136,588	,850	,909	,966
¿Considera Usted, que la formación ética profesional ayuda a entregar un servicio de calidad?	39,1385	137,764	,823	,936	,967
¿Considera Usted, que el Trabajo en equipo es necesario para obtener mejores resultados??	39,1769	126,829	,958	,949	,963
¿Considera Usted, el cumplimiento de las actividades laborales debe ser motivadas por los superiores?	38,7462	129,865	,887	,911	,965
¿Participa activamente en las reuniones de trabajo?	39,6769	129,414	,871	,957	,965
¿Proporciona soluciones creativas a problemas nuevos?	40,2308	126,272	,848	,971	,967
¿Considera Usted, que en la planificación de los objetivos	39,9077	127,945	,869	,942	,966

propuestos participan activamente los compañeros?					
¿Considera Usted, que las relaciones interpersonales le permiten desenvolverse adecuadamente?	40,1308	126,332	,868	,976	,966

Fuente. Software SPSS

**Nota.** En este cuadro se presenta la fiabilidad del instrumento aplicado a los servidores administrativos de la ESPAM MFL en la variable de desempeño laboral a través del Alfa de Cronbach por preguntas.

Los resultados ya proyectados de la confiabilidad del constructo aplicado de la variable del desempeño laboral evidencian la confiabilidad de cada uno de los indicadores evaluados con un rango de Alfa de Cronbach por elemento desde 0,969 a 0,963.

## CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES

Para la correlación de las variables de investigación se empleó las correlaciones no paramétricas las cuales constan de una hipótesis general (**Ha**) y una hipótesis nula (**Ho**):

- **Ho=** No existe relación significativa entre la variable inteligencia emocional y la variable desempeño laboral en los servidores administrativos de la ESPAM MFL.
- **Ha=** Existe relación significativa entre la variable inteligencia emocional y la variable desempeño laboral en los servidores administrativos de la ESPAM MFL.

### Regla para toma de decisiones:

Si el valor de significancia bilateral calculado  $\geq 0.05$ , se Aceptará Ho. Pero, si el Valor de significancia bilateral calculado  $< 0.05$ , se Aceptará Ha. Para la interpretación de los resultados arrojados por el Rho de Spearman se elaboró la

presente tabla de rangos, para definir el grado de correlación existente entre las variables estudiadas, tal y como se muestra a continuación.

**Tabla 9.** Rango interpretación de los resultados del Rho de Spearman

0.0-0.19	Poca correlación
0.20-0.39	Regular correlación
0.40-0.59	Correlación promedio
0,60-0,79	Alta correlación
0,80-1.0	Muy alta correlación

*Fuente.* Software SPSS

**Tabla 10.** Correlación a través de Rho de Spearman

Correlaciones				
			Inteligencia Emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	1,000	0,408
		Sig. (bilateral)	.	0,188
		N	12	12
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,408	1,000
		Sig. (bilateral)	0,188	.
		N	12	12

*Fuente.* Software SPSS

**Nota.** RHO de Spearman para constatar la correlación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los servidores administrativos de la ESPAM MFL.

El resultado de la aplicación del Rho de Spearman para la correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, reveló un coeficiente de correlación de 0,408, lo cual indica que el resultado es mediamente positivo, al tener una correlación promedio entre las dos variables, además se observa que la significancia bilateral arrojó un 0,188, siendo este mayor a  $\geq 0.05$ , por lo que se impugna la hipótesis general y se admite la hipótesis nula, se evidencia la mediana correlación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los servidores administrativos de la ESPAM MFL.

En contexto general dentro de los cuestionarios aplicados para la inteligencia emocional y el desempeño laboral, se encontraron ciertos desatinos los cuales repercuten de cierta manera en relación de las dos variables, de cierto modo se refleja la falta de compañerismo dentro de los servidores administrativos, y esto afecta principalmente al trabajo en equipo y las habilidades sociales, la poca comunicación entre ellos hace que la empatía no se lleve de la manera más óptima para un buen desempeño laboral y en pro de la productividad de la institución en el cumplimiento de metas y objetivos propuestos, otro aspecto a destacar la falta de inducción para guiar personas cuando se trabaja en conjunto, pero los diferentes desaciertos no solo afectan internamente a los servidores sino que al usuario al momento de requerir un servicio, por ello se hace indispensable desarrollar estrategias que fomenten la inteligencia emocional en el desempeño laboral.

#### **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 ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

La presente fase se fundamentó a partir de las metodologías y herramientas aplicadas en las fases anteriores, a fin de plantear y sugerir estrategias que ayuden a promover la inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral para el óptimo desarrollo de funciones pertinentes de los servidores administrativos que laboran en la institución. (Ver tabla 11.)



**Tabla 11.** Matriz de estrategias para el mejoramiento de la inteligencia emocional en el desempeño laboral

N.º	Estrategias	Actividades	Desarrollo de actividades	Responsables	Tiempo
1	Capacitación continua en términos de empatía, habilidades sociales, calidad de servicio y trabajo en equipo.	Capacitaciones periódicas, Programas y eventos.  Formación continua.	Aplicación de talleres de formación y capacitación sobre parámetros de inteligencia emocional	Jefe inmediato director de talento humano, Servidores administrativos.	De forma periódica.
2	Promover una cultura de colaboración y compromiso institucional.	Fomentar el compromiso institucional a través de la implantación de un sistema de motivación y responsabilidades.	Implementación de técnicas para la motivación y el compromiso institucional tales como:  Promover la participación. Proponer retos.  Facilitar y promover la formación constante de los trabajadores.	Jefe inmediato Director de Talento Humano, Servidores administrativos.	De forma periódica.
3	Fijar metas y objetivos de trabajo en equipo.	Incentivar la Comunicación Asertiva.  Fomentar la cultura de apoyo y aprendizaje.	Asignación de responsabilidades. Socialización de metas de los departamentos  Aplicación de talleres de formación y capacitación de comunicación asertiva en aspectos de Comunicación clara, concisa, concreta, correcta, coherente, completa y cortés.  Aplicación de talleres de formación en cultura de aprendizaje en	Jefe inmediato de la directora de Talento Humano, Servidores administrativos	De forma periódica.

			parámetros de mentalidad de crecimiento de las personas, motivación de enfrentar grandes desafíos, productividad, competitividad		
4	Participación en eventos de aprendizaje y sociales.	Fomentar y aplicar estrategias para eventos sociales. Construir lugares donde puedan expresar sus sentimientos e ideas creativas en pro de sus compañeros.	Confraternizaciones en aspectos organizacionales tales como, logro de metas, celebraciones entre otras  Adecuación de locaciones para confraternizaciones, como salas comunes comedores entre otros.	Jefe inmediato Director de Talento Humano, Servidores administrativos.	De forma periódica.
5	Crear una cultura de Feedback entre los trabajadores.	Capacitación y formación sobre el Feedback entre los servidores	Aplicación de talleres de capacitación sobre la visión misión y objetivos y políticas institucionales para que los servidores se identifiquen y empaticen con las estrategias en pro de la institución.	Jefe inmediato Director de Talento Humano, Servidores administrativos	De forma periódica.
6	Implementar una cultura inclusiva de trabajo	Superar prejuicios. Abrirse a la escucha. Crear foros abiertos de debate. Promover la diversidad. Oportunidades de crecimiento basados en la equidad.	Aplicación de talleres de formación y capacitación en parámetros de inclusión y equidad.	Jefe inmediato Director de Talento Humano, Servidores administrativos <sup>1</sup>	De forma periódica.

**Nota.** Propuesta de estrategias para mejorar la variable de la inteligencia emocional en los servidores administrativos de la ESPAM MFL y su repercusión en el desempeño laboral.

En la tabla 11, se presentan estrategias realizadas con base a las inconsistencias que se encontraron en el desarrollo del presente estudio, cada una consta de actividades que conllevaran a establecer un seguimiento y la retroalimentación respectiva para los fines pertinentes, esto permitirá fomentar la inteligencia emocional para un mejor desempeño laboral.

La inteligencia emocional en el desempeño laboral es de gran importancia dentro de las instituciones para el mejor desenvolvimiento de sus trabajadores ya que implica la empatía, el autocontrol emocional y la motivación que son aspectos claves para que el personal realicen sus actividades con éxito, tal como lo expresa Cisneros (2019) que la emociones y la forma que estas se interpretan juegan un papel clave a momento de tomar decisiones, independientemente si se trata de un contribuidor individual o el cargo de liderazgo.

Una persona puede tener diferente tipo de liderazgo al momento de enfrentar situaciones, pero si este llegase a carecer de inteligencia emocional podría llevar a quiebra la compañía o la desintegración de su grupo de trabajo, por ello es importante la interacción de la inteligencia emocional en el desempeño laboral, así lo sustentan Carmona y Rosas (2017) la inteligencia emocional y el desempeño laboral no se dan de manera independiente, en el marco de relaciones laborales se desarrolla los medios para utilizar las potencialidades de la persona en su beneficio laboral.

# **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **5.1. CONCLUSIONES**

Mediante la observación directa se constató ciertas inconsistencias en las cuales destacan el poco compañerismo, falta de comunicación asertiva, baja participación en actividades sociales entre otras, siendo esto un factor incidente en su productividad. Así mismo para respaldar la información obtenida en la observación se aplicó una entrevista al Director de Talento Humano de la ESPAM MFL, la que permitió identificar que en la institución no se han aplicado investigaciones referentes a la inteligencia emocional, siendo el presente estudio base para la adopción de medidas estratégicas que mejoren la inteligencia emocional.

En cumplimiento del segundo objetivo se aplicó dos constructos de preguntas validadas a través del Alfa de Cronbach para cada variable estudiada, con un nivel de confiabilidad del 0.978 para inteligencia emocional y de 0.974 para desempeño laboral, las cuales evidenciaron inconsistencias como baja participación social, falta de comunicación entre compañeros de trabajo, poca empatía, y ciertas veces falta de motivación laboral, para corroborar la incidencia de estos factores en el desempeño laboral de los servidores se aplicó la herramienta Rho de Spearman para la correlación entre las variables, evidenciando un coeficiente de correlación promedio de 0,408, y una significancia bilateral de 0,188, siendo este mayor a  $\geq 0.05$ , ratificando la mediana correlación entre las dos variables.

Con la información obtenida mediante la metodología aplicada, se hace imprescindible proponer estrategias como la capacitación continua en términos de empatía, habilidades sociales, calidad de servicio y trabajo en equipo, además de promover una cultura de colaboración y compromiso institucional, fijar metas y objetivos de trabajo en equipo, participación activa en eventos de aprendizaje-

sociales, así permitiendo la mejora de inconsistencias encontradas y el nivel de inteligencia emocional de los servidores administrativos.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

Se recomienda la aplicación de evaluaciones periódicas en términos de la inteligencia emocional por parte de la institución, para la identificación de los factores que inciden en la variable de estudio y su repercusión en el desempeño laboral de los servidores administrativos, permitiendo la mejora y el desarrollo de aspectos emocionales, psicosociales así mismo la productividad laboral.

Para la determinación de niveles de inteligencia emocional y su repercusión en el desempeño laboral, es fundamental la aplicación de metodologías apropiadas para una correcta evaluación que permita la obtención de resultados oportunos y validados, conllevando a emplear acciones correctivas a través de medidas estratégicas en las inconsistencias que se susciten.

La propuesta de estrategias diseñadas a través de la evaluación aplicada sirve de iniciativa para el mejoramiento de la variable estudiada y su repercusión en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la ESPAM MFL, a fin de consolidar los niveles propicios de inteligencia emocional para el afianzamiento de la productividad, estabilidad emocional, comunicación organizacional y la salud laboral de los servidores.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. L. (2015). Análisis al Método de la Investigación. *Daena: International journal of good conscience*, 10(1), 205-214.
- Acevedo, A y Murcia, A. (2017). La inteligencia emocional y el proceso de aprendizaje de estudiantes de quinto de primaria en una Institución Educativa Departamental Nacionalizada, *El Ágora*, 17(2), 545-555.
- Aguiar, G. (2016). *La inteligencia emocional en el comportamiento organizacional de los servidores públicos de la gobernación de Tungurahua* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato – Ecuador.
- Asamblea Constituyente (2008). *Constitución de la República del Ecuador 2008*. Recuperado de <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>.
- Ayllón, M., Gómez, I., y Ballesta, J. (2016). Pensamiento matemático y creatividad a través de la invención y resolución de problemas matemáticos. *Rev, Propósitos y Representaciones* 4, (1). 169-218. doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2016>.
- Barragán, N., Prados, J y Peguero, E. (2015). Cómo mejorar la eficiencia en las reuniones de equipo. *Rev, AMF* 11(1)14-23.
- Cadena, P; Rendón, R; Aguilar, J; Salinas, E; Morales y Sangerman, D (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603-1617.
- Caicedo, Y., Corrales, y Quintana, A. (2018). La comunicación y las relaciones humanas en el proceso de enseñanza aprendizaje. Varona. *Rev, Científico Metodológica*, (66).
- Campos, M. (2017). *Métodos y técnicas de investigación académica* (versión 1). Recuperado de: <http://www.icomoscr.org/m/investigación/%5B%5D%5DFo%5Dlletov.1.1.pdf>.

- Canseco, F. y Ojeda, A. (2016). Comunicación laboral: una propuesta estratégica para facilitar el quehacer de los equipos de trabajo. *Rev, Enseñanza e Investigación en Psicología*, 21 (2), 183-194.
- Carballo, M., y Guelmes, E. L. (2016). Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación. *Revista Universidad y Sociedad*, 8 (1). pp. 140-150.
- Carmona, P., Vargas, J., y Rosas, R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapienza Organizacional*, 2(3), 53-68.
- Chiang, M y San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Revista Ciencia y Trabajo*, 17(54),159-165.
- Cisneros, P. (2019). inteligencia emocional y su impacto en el desempeño laboral. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales (Digital)*. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/03/inteligencia-emocional-laboral.html>.
- Corona Lisboa, José. (2016). Apuntes sobre métodos de investigación. *MediSur*, 14(1), 81-83.
- Cubero, H y Olivar, J (2017). Propuesta para gestionar cambios de evaluación del desempeño. *Revista Científica Ciencias Humanas*, 13 (38), 19-34.
- De la Villa, M., & Ganzo, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicología desde el Caribe*, 35(1).
- Del Toro, C; Guzmán, M y Pérez, R (2016). La evaluación del desempeño, los procesos y la organización. *Ingeniería Industrial*, XXXVII (2), 164-177.
- Duque, J., García, M., y Hurtado, A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios Gerenciales*, 33(144).

- Espín, A (2017). *Memoria de trabajo e inteligencia emocional en adolescentes deportistas* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato – Ecuador.
- Felcman, I y Blutman, G. (2018). La planificación estratégica participativa. Conceptos e instrumentos para nuevos modelos de gestión pública. *Rev, Perspectivas de Políticas Públicas* 7 (14), 415-447.
- Férreo, M. (2016). *Impacto del programa PIEI en los niveles de inteligencia emocional de supervisores de equipos de trabajo y en el desempleo laboral de su equipo en un centro de llamadas* (tesis doctoral). Universidad Complutense Madrid, Madrid – España.
- Fiallo, D; Alvarado, P y Soto, L. (2015). El clima organizacional dentro de una empresa. *Revista Contribuciones a la economía*. Recuperado de: <https://www.eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>.
- Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto?. *Revista iberoamericana de educación superior*, 6(16), 110-125.
- Franco, J. (2017). *Inteligencia Emocional y Bienestar Laboral de los Servidores Públicos del Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional* (tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito- Ecuador.
- García, S; Uribe, E. (2017). *Derechos de los Servidores Públicos*. Instituto Nacional de Administración Pública. 3 ed. Recuperado de: <http://www.inap.mx/portal/images/pdf/book/67296.pdf>.
- González, J y Pazmiño, M. (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. *Revista Publicando*, 2(1),62-67.
- Gorriti, M. (s.f.) *La evaluación del desempeño: concepto, criterios y métodos*. Recuperado de: <https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/22/22/2222.pdf>.



- Guardiola, C., y Basurto, K. (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 1(1), 69-77.
- Herederó, H y Garrido, M (2016). Desarrollo de la inteligencia interpersonal e intrapersonal en educación primaria a partir del uso de tecnologías de información y comunicación: estudio de casos. *Notandum*, 44, 175-188.
- Herrera, C (2018). Investigación cualitativa y análisis de contenido temático. Orientación intelectual de revista *Universum*. *Revista General de Información y Documentación*, 28(1), 119.
- Jiménez, G. (2015). *Los servicios públicos en el estado constitucional de derechos y justicia* (tesis de pregrado). Universidad de Cuenca, Cuenca – Ecuador.
- Juantá, R. (2018). *Relaciones interpersonales y atención al usuario Quetzaltenango* (tesis pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, México.
- Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP. (2010). *Registro Oficial Suplemento 294 de 06-oct.-2010*. Recuperado de: <https://www.educacionsuperior.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2014/09/LOSEP.pdf>.
- López, P; Fachelli, S. (2016). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Recuperado de: [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccaa\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccaa_a2016_cap2-3.pdf).
- Luy-Montejo, C. (2019). El aprendizaje basado en problemas (ABP) en el desarrollo de la inteligencia emocional de estudiantes universitarios. *Propósitos y Representaciones*, 7(2), 353-383.
- Mamani, E., García, M., Calsina, W & Yapuchura, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno. *Rev, Comunicación*, 7(2), 05-14.
- Manrique, R. (2015). La cuestión de la inteligencia emocional. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 35(128),801-814.

- Matabanchoy; Álvarez y Riobamba (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador, *Universidad y Salud*, 21(2), 176-187. <https://dx.doi.org/10.22267/rus.192102.152>.
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(1), 38-47.
- Mesa, J. (2015). Inteligencia Emocional, Rasgos de Personalidad e Inteligencia Psicométrica en Adolescentes. Universidad de Murcia, *Revista Psicología Evolutiva y de la Educación*, Murcia. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=100223>.
- Morán, E. (2017). La calidad del servicio al cliente externo administrativo vinculado al incremento de las ventas en el Grupo Santillana. *Rev, Espirales* (9), 82-105.
- Morgan, J. (2015). *La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura*. Recuperado de: <https://ufidelitas.ac.cr/assets/es/revista-fidelitas/se-2-ciencia-5-morgan-jesus.pdf>.
- Osorio, S (2017). *Estrés laboral: un factor que influye en el bienestar de los trabajadores y en la productividad empresarial (tesis de especialidad)*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá – Colombia.
- Palate, G. (2018). *La inteligencia emocional y su influencia en los estilos de liderazgo de los trabajadores de la corporación grupo Herdoiza en la ciudad de Ambato, en la provincia de Tungurahua*. (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato – Ecuador.
- Parada, J. (2017). Estrategias Gerenciales para el Reconocimiento del Desempeño Laboral Docente. *Rev, Mundo Fesc*, 14, 42-56
- Parodi, O., Andrés, C y Perry, K. (2017). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente de “El fanático futbol club” Lima* (tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima – Perú.
- Pellicer, J (2018). *Servidores públicos: el trabajo bien hecho*. Recuperado: [https://revistainternacionaltransparencia.org/wpcontent/uploads/2018/09/jose\\_luis\\_pellicer.pdf](https://revistainternacionaltransparencia.org/wpcontent/uploads/2018/09/jose_luis_pellicer.pdf).

- Peña, M. y Durán, N. (2016). Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 201-222.
- Peña, H y Villón. S. (2018). Motivación laboral, elemento fundamental en el éxito organizacional. *Rev, Scientific* 3, (7),177-192. DOI: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>.
- Pincay, I., Candelario, G., & Castro, J. (2018). Inteligencia emocional en el desempeño docente. *Emotional Intelligence In Teaching Performance. Psicología Unemi*, 2(2), 32-40.
- Posada, J. (2016). La Inteligencia: Una exploración sobre algunos aspectos contemporáneos. *Tesis Psicológica*, 11(1), 150-161.
- Pozo, C. (2015). *Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa carrocera*. (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo – Ecuador.
- Pulido, F. (2018). *Influencia de los estados emocionales contrapuestos y la inteligencia emocional en el ámbito académico: el contexto educativo pluricultural de Ceuta*. (tesis doctoral) Universidad de Granada, Ceuta.
- Ramos, E (2016). Métodos y técnicas de investigación. Recuperado en: [https://www.Academia.edu/27845971/M%C3%A9todos\\_y\\_t%C3%A9cnicas\\_de\\_investigaci%C3%B3n](https://www.Academia.edu/27845971/M%C3%A9todos_y_t%C3%A9cnicas_de_investigaci%C3%B3n).
- Rangel, T., Lugo, I y Calderón, M. (2017). Revisión bibliográfica de equipos de trabajo: enfoque cuantitativo, características e identificación de variables que afectan la eficiencia”, *Rev, Ingeniería Solidaria*, 14, (24), pp. 17. doi: <https://doi.org/10.16925/in.v14i24.2164>.
- Ríos, M., López, A y López, M. (2015). Ética y calidad laboral: impacto en el desempeño empresarial. Un estudio empírico. *Rev, Holos*, 3, 308-321. DOI: 10.15628/holos.2015.2763.
- Rivero, R (2019). Evaluación del desempeño tendencias actuales. *Rev. Arch Med Camagüey*. 23(2).

- Rodríguez J. & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (82).
- Rodríguez, I. (2017). *Evaluación del desempeño laboral*. (tesis de maestría). ICADE BUSINESS SCHOOL, Madrid – España.
- Rodríguez, Y y Del Pino, T. (2017). Rutas para una gestión estratégica y articulada de la información y la comunicación en contextos organizacionales. *Rev, Cubana de Información y Comunicación* 6 (14).
- Sánchez, M., & García, M. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166.
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. Recuperado en: [http://recursos.biblio.url.edu .gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf](http://recursos.biblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf).
- Toro, L. (2015) *La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales*. (tesis de pregrado). Universidad Militar Nueva Granada. Colombia, Bogotá
- Troncoso, C y Amaya, A (2016). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 65(2), 329-332.
- Villalva, M y Fierro, I. (2017). El liderazgo Democrático: Una Aproximación Conceptual. *Rev, INNOVA Research Journal*, 2, (4), 155-162.
- Vizcaíno, A., Vizcaíno, V y Fregoso, G. (2017). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Rev, Horizonte sanitario* 17, (1), 027-036. DOI: 10.19136/hs.a18n1.2103.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1. FORMATO ENCUESTA

**ENCUESTA: INTELIGENCIA EMOCIONAL INTERPERSONAL**, Solicitamos su colaboración para rellenar este test, sus opiniones son de gran valor para realizar las futuras mejoras. Marque con una (x) la alternativa que mejor se aproxime a su percepción.

		(1) Nunca	(2) Rara vez	(3) Algunas veces	(4) Con Frecuencia	(5) Siempre
N°	ITEM	1	2	3	4	5
	Dimensión: 1 Empatía	N	RV	AV	CF	S
1	¿Considera Usted, que su interés es suficiente para comprender las necesidades de tus compañeros?					
2	¿Fomento la unidad, para el cumplimiento de objetivos?					
3	¿Reconozco el potencial de mis compañeros de trabajo?					
4	¿Considera Usted, saber escuchar a sus compañeros de trabajo?					
5	¿Me detendría y ayudaría a un niño llorando, a encontrar a sus padres aun cuando yo tuviera que estar en otro sitio al mismo tiempo?					
6	¿Puedo dejar de lado mi punto de vista y ponerme en el lugar de las otras personas?					
	Dimensión: 2 Habilidades Sociales.					
7	¿Propongo estrategias para mejorar las actividades sociales de la institución?					
8	¿Considera Usted, compartir con sus compañeros de trabajo sus conocimientos?					
9	¿Promuevo la cooperación entre compañeros?					
10	¿Tengo habilidad para comunicarme con los demás?					
11	¿Considera Usted, ser hábil para escuchar explícitamente y transferir mensajes concluyentes?					
12	¿Considera Usted, ser hábil para inducir y guiar a personas?					

**ANEXO 2**

**2- A**



**2- B**



2- C

