



*Maestría en*

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Tesis previa a la obtención de título de Magíster  
en Administración de Empresas**

**AUTOR(A):** Ing. Karina Johanna Ponce Perlaza

**TUTOR (A):** Carlos Manosalvas PhD

**Tema: Inteligencia Emocional en el Clima Organizacional en el  
contexto de la Pandemia Covid 19 de los funcionarios del IESS: Dirección  
Provincial Esmeraldas**

**Inteligencia Emocional en el Clima Organizacional en el contexto de la Pandemia  
Covid 19 de los funcionarios del IESS: Dirección Provincial Esmeraldas**

Por

Karina Johanna Ponce Perlaza

Marzo 2022

Aprobado:

PhD. Carlos, A, Manosalvas, V, Tutor

Mgr. Héctor, A, López, P, Presidente del Tribunal

PhD. Guido, M, Salazar, L, Miembro del Tribunal

Aceptado y Firmado: \_\_\_\_\_ 03, 06, 2022  
PhD. Carlos, A, Manosalvas, V.

Aceptado y Firmado: \_\_\_\_\_ 03, 06, 2022  
PhD. Guido, M, Salazar, L.

\_\_\_\_\_ 03, 06, 2022

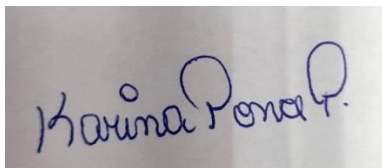
Mgr. Héctor, A, López, P.

Presidente(a) del Tribunal

Universidad Internacional del Ecuador

## **Autoría del Trabajo de Titulación**

Yo, Karina Johanna Ponce Perlaza, declaro bajo juramento que el trabajo de titulación titulado **Inteligencia Emocional en el Clima Organizacional en el contexto de la Pandemia Covid 19 de los funcionarios del IESS: Dirección Provincial Esmeraldas** es de mi autoría y exclusiva responsabilidad legal y académica; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional, habiéndose citado las fuentes correspondientes y respetando las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.

A photograph of a handwritten signature in blue ink on a light-colored surface. The signature reads "Karina Ponce P." in a cursive script.

---

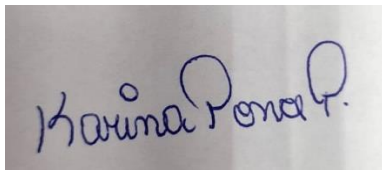
Karina Johanna Ponce Perlaza

Correo electrónico: [kaponcepe@uide.edu.ec](mailto:kaponcepe@uide.edu.ec)

## **Autorización de Derechos de Propiedad Intelectual**

Yo, Karina Johanna Ponce Perlaza, en calidad de autor del trabajo de investigación titulado Inteligencia Emocional en el Clima Organizacional en el contexto de la Pandemia Covid 19 de los funcionarios del IESS: Dirección Provincial Esmeraldas, autorizo a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) para hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación. Los derechos que como autor me corresponden, lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento en Ecuador.

D. M. Quito, junio de 2022.

A photograph of a handwritten signature in blue ink on a light-colored surface. The signature reads "Karina Ponce P." with a period at the end.

---

Karina Johanna Ponce Perlaza

Correo electrónico: [kaponcepe@uide.edu.ec](mailto:kaponcepe@uide.edu.ec)

## **Dedicatoria**

Este Artículo Científico va dedicada a Dios por darme la salud y la fuerza para concluir esta maestría de Administración de Empresas que me parecía un camino largo, pero no imposible. A mis hijos por estar siempre a mi lado, brindándome su apoyo incondicional y dándome las mejores alegrías y la fuerza para seguir día a día.

A mi abuela Irene y mi mami Bélgica que, aunque algunos no lo noten, su presencia y su apoyo a diario me han permitido tener esa paz y tranquilidad de saber que tengo una familia que confía en mí y me alientan de todas las maneras. A mi hermana Geovanna, que a pesar de que no vive cerca de mí ha hecho todo lo posible por verme triunfar en cada acontecimiento de mi vida.

Karina Ponce

## **Agradecimiento**

Agradezco a mi Universidad por la educación y capacitación brindada para poner en práctica los conocimientos adquiridos en la vida cotidiana, gracias a las personas que estuvieron presentes y participaron en mi proceso estudiantil de cualquier forma. A mis hijos que son los benefactores de mayor importancia en mi vida y han estado presentes siempre.

A mi tutor de tesis Carlos Manosalvas, que, a pesar de ser un hombre muy ocupado en sus labores, siempre estuvo pendiente de los detalles para que mi trabajo de titulación sea exitoso, brindándome sus conocimientos que me servirán en un futuro para mejorar en el área laboral.

Karina Ponce

## **Resumen Ejecutivo**

El presente estudio realiza un análisis entre las variables Inteligencia Emocional y Clima Organizacional que se establece en el personal administrativo y médico en el sistema de Seguridad Social de la Provincia de Esmeraldas, en épocas donde se vive una pandemia de magnitudes catastróficas en el Mundo, como es el Covid 19

Se ha utilizado una metodología Cuantitativa basada en un enfoque Positivista, utiliza un Tipo de Investigación No Experimental de corte Transversal, mediante un Método Descriptivo y Correlacional utilizando 02 tipos de encuestas que mediante sus ITEMS o dimensiones han logrado analizar las preguntas de investigación planteadas y la relación entre las variables en estudio. El aporte que brinda este artículo es de gran significancia en la literatura académica relacionada a la gestión del conocimiento ya que corrobora la relación positiva y significativa que tiene el Clima Organizacional con la Inteligencia Emocional. Además, mediante las conclusiones encontradas se han obtenido recomendaciones que, de ser implementadas o consideradas, pueden proporcionar un ambiente de trabajo más saludable, para mejorar el desempeño de los funcionarios mediante la colaboración de la gestión de talento humano.

## **Abstract**

The present study performs an analysis between the variables Emotional Intelligence and Organizational Climate established in the administrative and medical personnel in the Social Security system of the Province of Esmeraldas, in times when there is a pandemic of catastrophic magnitude in the world, such as Covid 19.

A Quantitative methodology based on a Positivist approach has been used, using a Non-Experimental Transversal Type of Research, by means of a Descriptive and

Correlational Method using 02 types of surveys that through their ITEMS or dimensions have been able to analyze the research questions posed and the relationship between the variables under study.

The contribution of this article is of great significance in the academic literature related to knowledge management since it corroborates the positive and significant relationship between Organizational Climate and Emotional Intelligence.

In addition, through the conclusions found, recommendations have been obtained that if implemented or considered, can provide a healthier work environment to improve the performance of employees through the collaboration of human talent management.



## Tabla de Contenidos

<b>Lista de Tablas.....</b>	<b>xi</b>
<b>Capítulo 1 .....</b>	<b>1</b>
Antecedentes del problema.....	1
Enunciado del Problema.....	2
Propósito del estudio .....	4
Preguntas de Investigación .....	5
Significancia del estudio.....	6
Naturaleza del estudio .....	7
Definición de términos .....	7
Limitaciones .....	7
Delimitaciones .....	8
Resumen .....	8
<b>Capítulo 2: Revisión de la Literatura .....</b>	<b>10</b>
COVID-19 .....	10
Sistema de Seguridad Social .....	11
Inteligencia Emocional .....	12
Modelo de Inteligencia emocional de Mayer y Salovey (1997).....	12
Clima Organizacional .....	13
Características del Clima Organizacional .....	16
Relación entre Inteligencia Emocional y clima organizacional .....	17
<b>Capítulo 3: Metodología.....</b>	<b>19</b>
Diseño de la Investigación.....	20
Pertinencia del Diseño .....	20
Población y Muestra .....	21

Consentimiento Informado .....	22
Confidencialidad.....	22
Localización Geográfica.....	22
Instrumentación .....	22
Recolección y Análisis de Datos .....	24
Validez y Confiabilidad.....	24
Resumen .....	24
<b>Capítulo 4: Resultados .....</b>	<b>26</b>
Resultados Estadísticos .....	26
Análisis de Confiabilidad .....	26
Análisis de correlaciones .....	35
Resumen .....	38
<b>Capítulo 5: Conclusiones y Recomendaciones .....</b>	<b>39</b>
Conclusiones.....	39
Recomendaciones .....	40
Contribuciones Teóricas y Prácticas .....	40
Futuras Investigaciones .....	41
<b>Referencias .....</b>	<b>42</b>

## Lista de Tablas

Tabla 1	
Las 4 habilidades de IE del modelo de Mayer y Salovey.....	13
Tabla 2	
Definiciones sobre los enfoques del clima organizacional.....	15
Tabla 3	
Alfa de Cronbach.....	27
Tabla 4	
Género .....	28
Tabla 5	
Atención .....	28
Tabla 6	
Claridad .....	29
Tabla 7	
Reparación.....	29
Tabla 8	
Inteligencia Emocional.....	30
Tabla 9	
Comunicación interna.....	31
Tabla 10	
Reconocimiento.....	31
Tabla 11	
Relaciones interpersonales .....	32
Tabla 12	
Toma de decisiones .....	32

Tabla 13	
Entorno físico .....	33
Tabla 14	
Compromiso .....	34
Tabla 15	
Adaptación.....	34
Tabla 16	
Clima organizacional.....	35
Tabla 17	
Correlaciones .....	36

## Capítulo 1

### Antecedentes del problema

El clima organizacional es la cultura que posee cada compañía e influye en la conducta de todos los miembros que pertenecen a la organización. Se recalca que para que exista un mejor ambiente laboral y efectividad en las actividades, la organización debería hacerse cargo de las necesidades básicas de todos los trabajadores, influyendo positivamente al manejo del clima organizacional. Dependiendo del clima organizacional que se maneja en la empresa, los empleados adoptarían determinados comportamientos que están asociados a la inteligencia emocional. (Rodríguez, 2016).

A principios del siglo XXI se consideró la palabra Inteligencia como una herencia genética adquirida, los significados o conceptos eran escuetos por lo que varios científicos definieron de diferentes maneras la palabra Inteligencia describiéndola como una capacidad de adaptación, capacidad de dar buena respuesta, etc., pero ninguno se acercó a una respuesta totalmente válida. Este artículo hace referencia a los antecedentes más relevantes que han sido base para una serie de investigaciones relacionadas con la inteligencia emocional y el clima organizacional.

En 1983 Mayer sugiere que la inteligencia debe constar de tres características fundamentales: la cognitiva interna, el rendimiento y solución de los problemas y la diferencia individual. Definiendo la Inteligencia como las características internas de un individuo que lo diferencia de otro por la capacidad de rendimiento y resolución de un problema. (Molero Moreno, Saiz Vicente, & Esteban Martínez, 1998).

En el año 2019 en una investigación realizada por Huamán Edwar se investigó la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en una muestra realizada a 114 trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura de Lambayeque en donde se evaluó de manera no experimental y con

diseños descriptivos correlacionales, ambas variables, concluyendo que la inteligencia emocional está en gran medida relacionada con el clima organizacional de la gerencia administrativa (Huamán, 2020).

En el año 2018 De la Villa Moral Jiménez y Manzo Salamanca, describieron que el clima organizacional de camaradería de un trabajador mejoraría el desempeño del mismo; a su vez consideraron que varios estudios sugerían que a mayor satisfacción del empleado mayor será su rendimiento, esto es vinculante con las habilidades emocionales de los empleados (De la Villa Moral Jiménez & Ganzo Salamanca, 2018).

Como mencionan Pachari, Pacori, y Quispe (2020) en un estudio que realizaron basado en el estrés y desempeño laboral en tiempos de Pandemia Covid-19, concluyendo que, la llegada del covid-19 obligó a muchas empresas, salvaguardar la salud de su personal, evitando el riesgo al contagio masivo, enviándolos a cumplir con sus funciones mediante el teletrabajo (por primera vez), con jornadas poco flexibles. La problemática suscitada generaba un estrés laboral y un desempeño poco optimizado debido a que sus funciones desde el hogar no eran manejadas con una adecuación de herramientas. Señalan que el estrés laboral es una enfermedad ocupacional, siendo en la actualidad el problema más grave por salud (Pachari, Pacori, & Quispe, 2020).

### **Enunciado del Problema**

Actualmente las entidades públicas en especial las que conforman el sistema Integral de Salud han venido experimentando grandes cambios no solo en su estructura Institucional, sino también en el comportamiento y sentir de sus empleados, este estrés se ha evidenciado desde el apareamiento de la pandemia COVID-19; por lo que temas como la Inteligencia Emocional y su incidencia en el clima organizacional de las Instituciones, deben de ser desarrollado a fin de determinar en que inciden las

frustraciones, problemas personales, la mala información y sobreinformación, el temor al contagio y la ansiedad en el desenvolvimiento de los trabajadores en su entorno.

(Extremera, 2020).

La aparición de la Pandemia Covid 19 ha afectado a todos los habitantes en especial a los trabajadores de las organizaciones ya sean públicas o privadas, la incertidumbre de los despidos masivos, reducciones de jornadas, teletrabajo son algunos resultados de los cambios que se están generando en las diferentes empresas (Benavides, 2020).

La declaratoria de emergencia sanitaria el 17 de marzo del 2020 amparados en el artículo 389 (Constitución de la República del Ecuador) y el decreto de estado de excepción amparado en el artículo 164 (Constitución de la República del Ecuador), marcó el inicio de cambios significativos en las diferentes empresas, ya que se suspendió de manera presencial la jornada tanto en el sector público como privado.

Se le autorizó al COE Comité de Operaciones de Emergencia que analice resuelva e informe de las medidas que se implementaban tales como la restricción de la movilidad, toques de queda, restricciones, así como también el avance de los contagios del virus de acuerdo con cada provincia y cantón (Cruz Rodríguez, 2020).

En este marco el 27 de mayo después de 77 días de confinamiento las autoridades de gobierno informaron sobre la modalidad de semaforización de los diferentes cantones, esto debido a la “reducción” de tasa de mortalidad y contagio; los cantones fueron semaforizados por colores rojo, amarillo y verde dependiendo del avance del virus en cada cantón. Estas medidas iban también encaminadas a la atención presencial y semipresencial o teletrabajo al público en las diferentes empresas estatales (El comercio, 2020).

El teletrabajo llegó para establecerse, en circunstancias normales era opcional el mantenerse en esta modalidad, pero desde que inicio la pandemia Covid 19 fue una medida obligatoria que afecto de manera significativa los lazos de compañerismo y solidaridad debido al aislamiento de la zona de trabajo, además ha generado un clima de insatisfacción por el alargamiento de su jornada laboral y en muchos casos la imposibilidad de desconectarse virtualmente del trabajo (Yasky, 2020).

A consecuencia de estos factores temas como la Inteligencia Emocional y su relación con el desempeño laboral en el Clima Organizacional tiene gran importancia en la formación de futuros profesionales y su interacción con los clientes de las organizaciones públicas (Sierra-Tobon & Diaz-Castrillon, 2020).

Si no se investiga la inteligencia emocional dentro de una organización los trabajadores buscarán cumplir con sus obligaciones basándose en otros métodos que son perjudiciales para la salud, con menos posibilidades para poder manejar la presión diaria.

Al no fomentar la inteligencia emocional dentro de la institución, las conductas y las relaciones laborales sufrirán cambios notables puesto que esta variable es intangible para el comportamiento de los humanos. La acumulación de sentimientos puede ocasionar sensaciones de ansiedad, estrés y tensión, que al no ser tratadas adecuadamente pueden correr el riesgo de perjudicar a la mente y el cuerpo y a afectar al clima organizacional de la institución.

### **Propósito del estudio**

El propósito del presente estudio cuantitativo es determinar el grado de relación entre inteligencia emocional y el clima organizacional que se vive en tiempos de pandemia Covid 19 en los trabajadores administrativos y personal médico que conforman la Dirección del IEISS de Esmeraldas. Para este estudio cuantitativo se



utilizó como herramienta la encuesta para la evaluación de las variables Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional, las mismas que fueron realizadas en las oficinas administrativas y el Hospital Básico del IESS de Esmeraldas durante los meses de mayo, junio y julio época de rebrote de la Pandemia Covid 19.

Es de vital importancia evaluar cuál es el grado de afectación en las emociones de los trabajadores ante momentos de gran tensión, presión, frustración e impotencia vividas en estos momentos de crisis sanitarias a fin de poder analizar los datos obtenidos y poder emitir recomendaciones las cuales promoverán la generación de climas de trabajo más agradables impactando de forma positiva en su rendimiento laboral.

La vida laboral ocupa una gran parte de nuestras vidas, las empresas se han convertido en nuestro segundo hogar donde interactuamos con otros miembros mediante relaciones sociales y emocionales, por lo que se necesita el apoyo de todos los recursos y compromiso para generar cambios que incidan en el desarrollo favorable de la empresa (Aparicio Pérez, 2017).

### **Preguntas de Investigación**

¿Cuál es el nivel de Inteligencia Emocional en los funcionarios que laboran en el Área Administrativa de la Dirección Provincial de Esmeraldas?

¿Cuál es el nivel de Inteligencia Emocional en los funcionarios que laboran en el Área médica del hospital Básico de la Dirección Provincial de Esmeraldas?

¿Cuál es el nivel de Clima Organizacional en los funcionarios que laboran en la Dirección Provincial del IESS de Esmeraldas?

¿Cuál es el nivel de Clima Organizacional en los funcionarios que laboran en el Área médica del hospital Básico de la Dirección Provincial de Esmeraldas?

¿Qué relación existe entre la Inteligente Emocional y el Clima Organizacional de los trabajadores del Área administrativa de la Dirección Provincial de Esmeraldas en tiempo de pandemia Covid 19?

¿Qué relación existe entre la inteligente emocional y el clima organizacional de los trabajadores del Área médica del hospital Básico de la Dirección Provincial de Esmeraldas, en tiempo de pandemia Covid 19?

### **Significancia del estudio**

Las emociones son parte del ser humano y a través de estas se puede visualizar el comportamiento de los individuos con sus iguales en su entorno; el control de estas emociones puede llegar a ser determinantes con la capacidad de afrontar diferentes tipos de problemas.

El estudio es importante debido a que se considera que la Inteligencia Emocional es la capacidad que poseen las personas para gestionar sus emociones y utilizarlas a favor de un mayor desempeño laboral (Duque Ceballos, García Solarte, & Hurtado Ayala, 2017). Por esta razón si se ve afectada la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa, el clima laboral también se verá perjudicado, ocasionando limitaciones al desempeño productivo de los trabajadores de la organización.

La determinación de este estudio busca dar a conocer la relevancia del mismo en contexto a las experiencias basadas dentro del territorio ecuatoriano, donde las publicaciones sobre este tema están algo limitadas y poco valoradas. Se pretende llegar a fondo con la investigación con eficacia y validez científica para así fortalecer las relaciones laborales, generar la fomentación de la productividad y ser la base de guía para solventar las conductas dentro de una organización.

## **Naturaleza del estudio**

La presente investigación es cuantitativa, se evalúan las dos variables Inteligencia Emocional y Clima Organizacional de los funcionarios Administrativos y médicos de la Dirección Provincial del IESS de Esmeraldas desde el contexto de la Pandemia Covid 19. Inicio desde un análisis teórico que generaron una hipótesis verificable mediante encuestas realizadas una muestra representativa de funcionarios en sus lugares de trabajo. La Investigación es No Experimental de Corte Transversal ya que se efectuó en un tiempo único y también se la define como Correlacional ya que busca definir la relación entre las dos variables antes mencionadas.

## **Definición de términos**

- Ambiente Laboral
- Bienestar Emocional
- Satisfacción Personal
- Productividad
- Psicología Organizacional

## **Limitaciones**

El presente estudio se realizó de manera presencial tomando las medidas de bioseguridad y distanciamiento social, debido a la presente crisis sanitaria del Covid 19, existe el limitante del tiempo para ser encuestado debido a que el personal se encuentra atravesando momentos de gran presión, sobre todo en el área médica. Por otra parte, se lo cataloga como un estudio de corte transversal lo cual limita que se pueda verificar si las variables de estudio tienen algún cambio en el tiempo.

## **Delimitaciones**

El presente estudio fue elaborado en Ecuador en el Cantón Esmeraldas en el edificio de la Dirección Provincial de Esmeraldas y en el Hospital Básico Esmeraldas.

El Edificio de la Dirección Provincial cuenta con tres plantas donde se encuentran las áreas de Atención al público llamado Centro de Atención Ciudadana, La unidad de Afiliación y Control Técnico, La unidad de Pensiones, Riesgos del Trabajo, fondos de terceros y seguro de desempleo, la Unidad de Cartera y Coactiva, La Gerencia Recursos Humanos, Área Financiera, Área Jurídica, Seguro Campesino.

El Hospital Básico Esmeraldas tiene la Unidad de atención de Emergencias, Emergencias Covid 19, Hospitalización, Laboratorio, Imagenología, Farmacia, Unidades Administrativas y Mantenimiento.

## **Resumen**

Con el tiempo se ha estudiado la inteligencia asociándola a factores genéticos y a la capacidad de desenvolverse tanto en los estudios como en el su lugar de trabajo; sin embargo, se ha dejado de lado las emociones y sentimientos de las personas.

Varios estudios han coincidido que los trabajadores se desenvuelven de mejor manera en un ambiente de armonía y cooperación, incidiendo en un mejor desempeño laboral y personal.

Con la aparición de la Pandemia Covid 19 los funcionarios se han visto envueltos en presiones nunca antes experimentadas, esto ocasiona un ambiente de estrés y en muchos casos desesperanza, mismo que influye en el desenvolvimiento a manera personal y laboral de los trabajadores.

El propósito de este estudio se centró en el análisis de la Inteligencia Emocional en el clima Organizacional en el contexto de la Pandemia Covid 19 para evaluar estas variables y su relación o no mediante la utilización de encuestas que medirán la

Inteligencia Emocional de los funcionarios administrativos y médicos de la Dirección Provincial del IESS de Esmeraldas en el periodo, mayo, junio y julio del 2021.

## Capítulo 2: Revisión de la Literatura

### COVID-19

A finales del año 2019, se desarrolló un tipo de neumonía que afectaba gravemente a la salud de la población de Wuhan-China. Los expertos a principios del año 2020 lo catalogaron como SARS.CoV-2 al virus causante del COVID-19, una enfermedad que podía esparcirse por todo el mundo dejando víctimas mortales a su paso; ya en esa misma fecha, el virus se trasladó a más de 19 países, siendo el ser humano el centro de contagio. Se analizaron que existían síntomas comunes en distintos grupos de personas como: Dolor de cabeza, escalofrío, tos, fiebre y diarrea.

Los sistemas sanitarios de cada región se ven afectados por la demanda de personas contagiadas, llegando al colapso. Cabe recalcar que el virus es más intenso dependiendo del sistema inmune de cada individuo, la edad y sus enfermedades degenerativas (Urzúa, Vera, Caqueo, & Polanco, 2020).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró oficialmente al virus como una Pandemia, debido a su rápido esparcimiento por el mundo, no obstante, fue una problemática sorpresiva para cada región por el complejo con el que se necesitaban controlar algunos ámbitos. Varios aspectos (ambientales, sociales, culturales, económicos) se vieron consecuentemente afectados, sobre todo en los países subdesarrollados que están inmersos en un sistema de endeudamiento imperfectivo.

Las autoridades de todos los países se vieron presionadas y obligadas a ejecutar planes de contingencias que permitieran frenar con la red de contagios masivos que se generaban por las aglomeraciones; por otra parte, las empresas e instituciones buscarían un equilibrio para la funcionalidad del trabajo (Santillán, 2020).

Las administraciones de cada empresa o institución se veían obligadas a trabajar con el 50% del aforo tanto para personal administrativo como para clientes. El 50% del

personal que tenía que asistir a sus labores diarias corría el riesgo de ser vulnerables al contagio, sin embargo, tenían que adaptarse al manejo de medidas de bioseguridad para precautelar su salud; el otro 50% optaban por trabajar desde sus hogares de manera digital, o como se lo conoce “teletrabajo”.

El estrés laboral ocasionado por pensamientos y emociones con relación al COVID-19 disminuye la concentración y la salud mental de los trabajadores. Por el simple hecho de ver peligrar sus puestos de trabajos, la vulnerabilidad al contagio, relaciones interpersonales y presiones laborales podría producir una enfermedad ocupacional, afectando significativamente al desempeño laboral de cada miembro (Serrano, 2020).

### **Sistema de Seguridad Social**

El derecho a la seguridad social es fundamental para todos los seres humanos no solo para solucionar las necesidades de personas que poseen bajos recursos, sino también para permitir una mayor sostenibilidad a los recursos públicos. El estado tiene la obligación de habilitar obligatoriamente este servicio público, de manera irrenunciable, impartiendo igualdad a sus usuarios y una ampliación progresiva de su cobertura (Cañon, 2016).

EL IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) es una organización pública, financiera, administrativa y descentralizada cuya autonomía se basa en principios de solidaridad, equidad, suficiencia y eficiencia. Fue fundada por la Constitución Política de la República del Ecuador, y es el encargado de aplicar el Seguro General Obligatorio que fue validado desde el año 2008 (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, s.f.)

## **Inteligencia Emocional**

La inteligencia emocional es un tema que se relaciona con la psicología y es la encargada de asociar las relaciones humanas con algunos aspectos como: el accionar, la gestión y el entendimiento, desarrollando la capacidad de cada individuo para dominar sus emociones y sentimientos para establecer un cambio significativo en el ambiente que se encuentre, alcanzando su mejor nivel de manejo. Aprender a manejar sus emociones, genera la práctica de nuevas habilidades y actitudes que formalizan una mejora en el ámbito laboral, sin embargo, no instaurar un bienestar emocional, generará menos satisfacción en el desempeño laboral (Carrillo & Chávez, 2021).

### **Modelo de Inteligencia emocional de Mayer y Salovey (1997)**

Con el pasar de los años, los profesionales de la psicología empezaron a cuestionarse del nivel de competencia que variaba entre algunos individuos, haciendo referencia a una posible causa de relaciones interpersonales que podrían influir en el grado de capacidad para resolver conflictos con eficacia (Mikulic, Crespi, & Caballero, 2018).

Mayer y Salovey (1997) formularon un modelo de inteligencia emocional que impartía el concepto da través de 4 habilidades fundamentales, las cuales son: “la destreza para distinguir, valorar y manifestar nuestras emociones con precisión, la destreza para originar sentimientos que faciliten el modo de pensar, la destreza para facilitar la comprensión de las emociones y la destreza de regularizar las emociones generando un desarrollo en el intelecto humano” (Fernández & Extremera, 2005); Bueno A (2019) conceptualizó cada habilidad de este modelo como se puede visualizar en la tabla 1.



*Tabla 1**Las 4 habilidades de IE del modelo de Mayer y Salovey*

<b>HABILIDADES DE MAYER Y SALOVEY (1997)</b>			
<b>Percepción de emociones propias</b>	<b>Uso de emociones para la facilitación del pensamiento</b>	<b>Comprensión emocional</b>	<b>Gestión emocional</b>
Tener la capacidad de distinguir sus emociones personales en situaciones que se originan a diario. En algunos casos el individuo se ve afectado por un grado de empatía a las emociones de las personas que están en su entorno.	En momentos de presión las personas no saben cómo manejar la situación, puesto que las emociones en algunos casos son capaces de posibilitar la capacidad del pensamiento.	Hallar el significado de las emociones que tienen distintas formas para ser comprendidas, no solo siendo identificadas.	Hace efecto a la capacidad de identificar emociones negativas para transformarlas en emociones positivas.

En otras palabras, Mayer y Salovey (1997) hacen referencia a la inteligencia emocional como a un grupo de habilidades adquiridas emocionalmente que incluyen percepciones desde distintos puntos de vista que son el resultado de experiencias del ser humano y su relación con el entorno (Rodríguez, Esnaola, & Iratxe, 2017).

### **Clima Organizacional**

El clima organizacional es un aspecto que fue anexado por primera vez en temas de psicología organizacional e industrial por Saúl Guellerman (1960). El hecho de que el estudio haya formado parte de antecedentes históricos significó una carencia en las definiciones de este tema que perjudicaba su distinción. El clima de una organización depende de la sociología que el hombre experimenta, basándose en ambientes dinámicos y complejos conformados por grupos y personas que ocasionan distintos

comportamientos que afectan al ambiente laboral. Aquellos procesos organizacionales están condicionados por un sistema de actitudes, valores y creencias que cumplen un rol importante como el objeto de análisis de diversos sectores y tamaños que buscan la identificación y las técnicas de metodologías interpretativas que efectúan los consultores de talento humano o desarrollo organizacional que posee la empresa (García, 2016).

Los factores que influyen en el clima organizacional están ligados al liderazgo, remuneraciones, comunicación, promociones, relaciones laborales, etc. Toda organización debe tener desarrollado un patrón de personalidad estipulada con características especiales que lo califiquen, como: sus miembros, sus éxitos y por ende sus fracasos.

Para que existan resultados positivos dentro de la institución se deberá priorizar la gestión al capital del trabajador a partir de tener conocimiento del ambiente laboral de los miembros, su compromiso con la institución, el desarrollo de experiencias dentro de la institución, la causa de su motivación, su creatividad laboral, su aporte y su capacidad para encontrar soluciones ante las adversidades laborales, entre otros elementos influyentes en el comportamiento del trabajador; en otras palabras son los aspectos que al ser fomentados con buena gestión contribuirán al éxito del comportamiento organizacional (Segredo, García, León, & Perdomo, 2017).

La acumulación de las actividades diarias como el ritmo de vida acelerada y moderna, presión laboral, emociones y reacciones, ocasionan en el trabajador una saturación mental y física, que no solo se verá plasmado en su entorno laboral, sino también en su entorno familiar. Cabe recalcar que, en algunas ocasiones, el poco entendimiento entre el trabajador y la empresa, generan conflictos laborales, desmotivaciones, bloqueos mentales y poca capacidad para encontrar soluciones ante

las adversidades. En varias situaciones el trabajador es exigido a cumplir actividades fuera de las asignadas (Pachari, Pacori, & Quispe, 2020).

Los componentes del clima organizacional se sostienen mediante tres distintos enfoques que lo definen: Objetivo, subjetivo e integrado; Guevara Ximena (2017) sintetizó algunos conceptos como se puede visualizar en la tabla 2.

**Tabla 2**

***Definiciones sobre los enfoques del clima organizacional***

ENFOQUE AUTORES		DEFINICIONES SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL
<b>Objetivo</b>	<b>Gilmer &amp; Forehand</b>	Según Forehand y Gilmer el clima organizacional hace enfoque a la perspectiva del individuo que varía dependiendo al ambiente en el que se halle. Se refiere a las características de toda institución que influye significativamente en la conducta de los miembros.
<b>Subjetivo</b>	<b>Crofts &amp; Halpin</b>	Según Halpin y Crofts, el clima organizacional analiza la problemática a partir de las percepciones que el individuo tenga de la organización, enfocándose en temas de procesos y estructuras que se manejan dentro del entorno laboral, caracterizando al clima organizacional. Es fundamental que exista una buena relación entre la empresa y sus miembros para que exista un compromiso racional.
<b>Integrado</b>	<b>Stringer &amp; Litwin</b>	Se toman en cuenta los enfoques subjetivos, a partir de creencias, valores y motivaciones de los individuos de cada organización. En otras palabras, las interacciones y experiencias laborales del trabajador se basan a partir de las percepciones que tiene la persona sobre la institución.

## **Características del Clima Organizacional**

El clima organizacional es un factor idóneo para el crecimiento de toda institución, en especial para las organizaciones que fomentan una gestión que vaya enlazada hacia el progreso estable en el área de trabajo mediante la influencia de persistentes cambios que son expuestos a variables psicológicas, sociales, laborales y organizacionales (Máxima, 2020), dichas variables pueden estar sujetas a características del clima organizacional como:

- Buen ambiente laboral entre todos los miembros de la institución.
- Una estructura organizacional en común como: horarios de labores, horario de salida, entre tiempos, etc.
- Gestiones correctas de comportamiento organizacional como el desenvolvimiento laboral, responsabilidad y productividad, validadas para todos los miembros de cada área de institución.
- Acertado manejo de comunicación entre los trabajadores y superiores fundamentado en la confianza, respeto, y empatía.
- Motivaciones a los trabajadores de cada área mediante pagos puntuales, incentivos por producción, obsequios en días importantes, pagos extras en horarios no determinados, bonos, etc.
- Fomentación del liderazgo por parte de los superiores, para generar un clima laboral motivador en los trabajadores para el cumplimiento de sus funciones.
- Sentido de pertenencia para adaptar a los trabajadores a un entorno laboral de compañerismo
- Capacitación de todos los que conforman la institución para fortalecimiento y generación de una progresión en su capital cultural

- Captación de debilidades de cada miembro de la institución mediante evaluaciones periódicas para su estudio y mejora.

### **Relación entre Inteligencia Emocional y clima organizacional**

En el ámbito laboral existen muchas variables que pueden ser causantes de un bajo rendimiento y son influyentes en la inteligencia emocional. A diario se viven momentos de presión, poco manejo de tensión y problemas personales que son consecuentes a desconcentraciones y disminución de estado de ánimos de los trabajadores. Es determinante que el ambiente laboral óptimo depende del estado emocional de cada individuo, es decir, la inteligencia emocional está significativamente relacionada con el clima organizacional de los trabajadores en general (Mays, 2017).

La inteligencia emocional es la capacidad de tener razonamiento sobre las emociones ayudando a la mejora de los pensamientos y de esta manera resolver cualquier tipo de inconvenientes. El clima organizacional en cambio se maneja con percepciones del trabajador sobre cualquier tipo de eventualidades, es decir los individuos de la organización caracterizan su entorno laboral demostrando sus resultados en formas de actitudes y valores, lo que permite atribuir experiencias relacionadas con el trabajo. Entonces la inteligencia emocional está relacionada al clima organizacional y difiere totalmente al estado de ánimo de los trabajadores debido a que es esencial para obtener mejores resultados. Si las emociones del individuo no son las mejores por diversos factores, no existirá una buena relación en el ámbito laboral y se generarán conflictos de insatisfacción con un ambiente hostil y un clima organizacional poco saludable, ocasionando un nivel de estrés alto en trabajadores con la desventaja de ser pocos los que saben manejar sus emociones (Cotrina, 2019).



### Capítulo 3: Metodología

Investigar es realizar diligencias para hallar algo en específico de manera controlada, organizada, crítica y empírica en donde se aplican en cualquier campo del conocimiento. La investigación se ha convertido en el arma importante para el descubrimiento, y puede ser buena o mala dependiendo de lo que el ser humano haga con esos resultados. Se podría denominar empírica debido a las experiencias que han sido provocadas por acontecimientos que generen un “por qué” de las situaciones. Las investigaciones nacen de los problemas que aqueja el hombre, puesto que la solución de aquel problema ocasionará que existan más y más problemas (Garcés, 2000).

La investigación provoca que el ser humano pueda tomar decisiones más razonables, suponerse lo que sucede más allá de la realidad y predecir eventos futuros, para esto se necesitará invertir en recursos materiales y humanos (Cárdenas, 2018).

La recolección de información es el punto principal de la investigación, la investigación se torna cualitativa cuando se trata de indagar o describir los acontecimientos, emociones y los valores necesarios para empezar con el desarrollo de una hipótesis, sin embargo, la investigación cuantitativa es la generación de números y datos de una investigación. Detrás de cada método empleado existen paradigmas que resaltan la fortaleza de cada uno. Elegir un tipo de método de investigación dependerá siempre de la disponibilidad de los datos y de los recursos. Este estudio posee un enfoque cuantitativo con ideas delimitadas que nos permiten realizar un análisis minucioso entre la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional (Cárdenas, 2018).

## **Diseño de la Investigación**

Se utiliza una metodología Cuantitativa basada en un enfoque Positivista, utiliza un Tipo de Investigación No Experimental de corte Transversal, mediante un Método Descriptivo y Correlacional.

En este caso la metodología cuantitativa utiliza métodos estadísticos para conocer diferentes aspectos de la población a estudiarse, las variables a utilizarse pueden ser objetivas o subjetivas (Hueso & Casant (2012). Las técnicas utilizadas buscan la aproximación hacia la realidad social. Se genera un enfoque positivista que se caracteriza por basar la investigación en la comprobación de una hipótesis mediante métodos estadísticos o la medición de una variable de manera numérica (Ramos, 2015).

Este artículo contiene un tipo de investigación no experimental de tipo transversal que analiza el nivel de las variables en un momento determinado, teniendo como propósito describir o analizar su relación en un momento dado (Agudelo, Aignerren, & Ruiz, 2010).

Por otra parte, también utiliza un método descriptivo y Correlacional en donde se describe fenómenos sociales o circunstancias, las preguntas utilizadas están enfocadas hacia las variables o el sujeto de investigación. En el caso del nivel Correlacional se utiliza con el fin de definir en qué medida una variable afecta a la otra (Cauas, 2015).

## **Pertinencia del Diseño**

Se utilizó un diseño cuantitativo porque parte de una lógica deductiva que nace de teorías ampliamente aceptadas para llegar a conclusiones específicas, el método de la investigación utilizada fue descriptivo ,porque contenían preguntas de investigación que manifiestan que nivel de inteligencia emocional tienen los participantes y como está el clima organizacional en la institución; para ver esta descripción se utilizó



técnicas de estadística descriptiva y Correlacional para definir la relación entre las dos variables.

Finalmente, el tipo de investigación sería No Experimental porque ya existen estudios de estas variables y de Corte Trasversal porque los datos se van a seleccionar en un momento del tiempo.

### **Población y Muestra**

La población de estudio estuvo conformada por el personal que labora en el Hospital Básico del IESS de Esmeraldas y el personal administrativo que son parte de la Dirección Provincial del IESS.

La población está conformada por 381 personas mismas que están divididas en 343 que laboran en el Hospital Básico del IESS de Esmeraldas y 38 personas que laboran para la Dirección Provincial del IESS de Esmeraldas.

En cuanto al muestreo, para la presente investigación se utilizará la formula estadística para poblaciones finitas con un 95% de seguridad y 3% de precisión. Para lo cual se estimó una muestra de 192 personas; esto considerando que el Hospital Básico se cubre diferentes turnos, aún existe la modalidad de teletrabajo y por otro lado existen Áreas de gran riesgo epidemiológico a causa del COVID-19.

Sin embargo, en el Caso el personal administrativo que conforma la Dirección Provincial actualmente existe 38 personas laborando las cuales son de mayor y mejor acceso.

El procedimiento para calcular el tamaño muestral fue cuantitativo para y fue:

$$N= 381$$

$$Z_{\alpha}= 1,96$$

$$P=95\%$$

$$Q=5\%$$

D=3%

Donde:

$$n = \frac{1.96^2(381)(0.5)(0.5)}{0.05^2(381 - 1) + 1.96^2(0.5)(0.5)} = 192$$

n= 192

### **Consentimiento Informado**

La información que se obtuvo, se realizó previo a la respectiva aceptación de los participantes. El documento se manejó bajo los lineamientos correspondientes en donde se detalló el procedimiento de la encuesta y la obligación acerca de la confidencialidad de los resultados obtenidos. Los trabajadores de la institución se manejaron de manera positiva para realizar las encuestas y no mostraron rechazo.

### **Confidencialidad**

La información que se recolectó fue ubicada en documentos protegidos que contienen contraseñas seguras, en donde solo el autor tiene acceso a ella. La confidencialidad fue rigurosa hacia las personas que participaron en la encuesta, en este caso los trabajadores del IESS.

### **Localización Geográfica**

En esa investigación se utilizó la población del personal que labora en el Hospital Básico del IESS de Esmeraldas y el personal administrativo que conforma la Dirección Provincial del IESS.

### **Instrumentación**

En la presente investigación se emplearon 02 tipos de Encuestas, 1 Aplicada a la variable Inteligencia Emocional que es el cuestionario Traid Meta-Mood Scale TMMS – 24, cuyo diseño está basado en el modelo original propuesto por Salovey y Mayer y

combina 24 ítems que permiten medir tres factores de vital importancia. Taramuel y Zapata (2017) definieron estos tres factores de la siguiente manera:

**Atención a las emociones:** Conciencia de las emociones propias y capacidad para reconocer nuestros sentimientos y lo que estos significan. (8 ítem)

**Claridad emocional:** Capacidad para distinguir emociones, entenderlas e integrarlas a nuestro pensamiento. (8 ítem)

**Reparación emocional:** Saber controlar todo tipo de emociones ya sean estas positivas o negativas. (8 ítem)

Para la segunda variable que es el Clima Organizacional se aplica la encuesta utilizada por (Manosalvas Vaca, Manosalvas Vaca, & Nieves Quintero, 2015), basada originalmente de la propuesta por Chiang, Salazar y Núñez (2007) en siete parámetros o dimensiones:

Comunicación interna (14 ítems)

Reconocimiento (10 ítems),

Relaciones interpersonales en el trabajo (8 ítems)

Toma de decisiones (6 ítems)

Entorno físico (6 ítems)

Compromiso (4 ítems)

Adaptación al cambio (5 ítems).

En la aplicación de la Encuesta se utilizó la escala de respuesta de Likert donde se asignaron valores de 1 a 5 puntos:

Muy de acuerdo valor (5)

De acuerdo valor (4)

No estoy seguro valor (3)

En desacuerdo valor (2)

Totalmente en desacuerdo valor (1).

### **Recolección y Análisis de Datos**

Los datos fueron recolectados aplicando el cuestionario Traid Meta-Mood Scale TMMS – 24, mediante encuestas en línea en un tiempo prolongado de 2 semanas, todo fue ejecutado tomando las medidas pertinentes de la actualidad con respecto al COVID-19; de esta manera se pudo establecer la posible relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional dentro de la institución del IESS de Esmeraldas. Se recolectaron los datos por área y empezando por las oficinas del IESS para culminar con el centro de atención médica del mismo.

### **Validez y Confiabilidad**

Para la validación de los instrumentos a aplicarse se remitirá para que sea evaluado a más del tutor designado a un docente afín a la materia, de la Universidad UIDE. Para evaluar la confiabilidad se utilizó el índice del Alpha de Cronbach, el cual, de acuerdo, debe tomar un valor mínimo de 0.7 para considerar las escalas como confiables. De esta manera se puede verificar la consistencia interna de los instrumentos utilizados

### **Resumen**

Investigar es realizar diligencias para hallar algo en específico de manera controlada, organizada, crítica y empírica en donde se aplican en cualquier campo del conocimiento. La presente investigación se utiliza una metodología Cuantitativa basada en un enfoque Positivista, utiliza un Tipo de Investigación No Experimental de corte Transversal, mediante un Método Descriptivo y Correlacional. Se obtendrán los datos de la población del personal que labora en el Hospital Básico del IESS de Esmeraldas y el personal administrativo que conforma la Dirección Provincial del IESS. La población

está conformada por 381 personas mismas que están divididas en 343 que laboran en el Hospital Básico del IESS de Esmeraldas y 38 personas que laboran para la Dirección Provincial del IESS de Esmeraldas.

Se emplearon 02 tipos de Encuestas, 1 Aplicada a la variable Inteligencia Emocional que es el cuestionario Traid Meta-Mood Scale TMMS – 24, cuyo diseño está basado en el modelo original propuesto por Salovey y Mayer y combina 24 ítems que permiten medir tres factores de vital importancia la segunda encuesta la encuesta utilizada por (Manosalvas Vaca, Manosalvas Vaca, & Nieves Quintero, 2015), basada originalmente de la propuesta por Chiang, Salazar y Núñez (2007) en siete parámetros o dimensiones; Comunicación interna (14 ítems), Reconocimiento (10 ítems), Relaciones interpersonales en el trabajo (8 ítems), Toma de decisiones (6 ítems), Entorno físico (6 ítems), Compromiso (4 ítems). Adaptación al cambio (5 ítems).

. Los datos fueron recolectados y ejecutados tomando las medidas pertinentes de la actualidad con respecto al COVID-19.

## **Capítulo 4: Resultados**

La investigación cuantitativa surge en las ciencias naturales y posteriormente es transferida a los estudios sociales; se caracteriza por ser objetiva y deductiva, producto de los diferentes procesos experimentales que pueden ser medibles, su objeto de estudio permite realizar proyecciones, generalizaciones o relaciones en una población o entre poblaciones a través de inferencias estadísticas establecidas en una muestra.

Este tipo de investigación se fundamenta en hallazgos comunes que permitan relacionar las variables en diversas realidades en la sociedad mediante el uso de la estadística, donde otros investigadores sociales pueden fundamentarse para continuar con otros estudios.

### **Resultados Estadísticos**

#### **Análisis de Confiabilidad**

Para el análisis de confiabilidad se utilizó el índice del Alpha de Cronbach aplicado a las 77 preguntas del cuestionario.

#### **Alfa de Cronbach**

El coeficiente Alfa de Cronbach es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre las preguntas del cuestionario.

Entre las ventajas de esta medida se encuentra la posibilidad de evaluar cuánto mejoraría (o empeoraría) la fiabilidad de la prueba si se excluyera una determinada pregunta del cuestionario. El mayor valor teórico de Alfa es 1, y en general 0.80 se considera un valor aceptable (Streiner DL. Starting at the beginning: an introduction to coefficient alpha and internal consistency. J Pers Assess. 2003;80:99-103.)

**Tabla 3****Alfa de Cronbach****Estadísticas de fiabilidad**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de Elementos</b>
<b>,977</b>	<b>77</b>

De esta manera dado que el alfa de Cronbach es 0.977 se garantiza la fiabilidad de la escala.

**Baremo estadístico**

Se realizó un baremo estadístico de escala 3 con el fin de reducir la escala de Likert utilizada y de esta manera dar una interpretación clara y precisa de la relación que existe entre Inteligencia emocional y Clima organizacional. Así la nueva escala es:

1=Débil

2=Medio

3=Fuerte

**Características de los Encuestados**

Se exponen los resultados descriptivos de los encuestados.

**Pregunta 1: Género de los encuestados**

Los hallazgos muestran que la mayoría de encuestados son mujeres en un porcentaje de 63%, y hombres, representan el 37%.

**Tabla 4****Género**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	<b>Femenino</b>	<b>121</b>	<b>63,0</b>
	<b>Masculino</b>	<b>71</b>	<b>37,0</b>
<b>Total</b>		<b>192</b>	<b>100,0</b>

**Frecuencias de las Variables de Estudio**

Se utilizaron 77 preguntas, evaluadas cada una a través de una escala de Likert de uno a cinco. Además, se realizó un baremo estadístico para reducir la escala a 3 opciones: fuerte, medio y débil.

- **Atención**

**Tabla 5****Atención**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Reportaje</b>
<b>Valido</b>	<b>Débil</b>	<b>15</b>	<b>7,8</b>
	<b>Medio</b>	<b>73</b>	<b>38,0</b>
	<b>Fuerte</b>	<b>104</b>	<b>54,2</b>
<b>Total</b>		<b>192</b>	<b>100,0</b>

Se puede observar que los encuestados consideran estar, débil de acuerdo en un 7.8%, medianamente de acuerdo en un 38% y fuertemente de acuerdo en un 54.2% con respecto a la variable atención, es decir la mayoría de encuestados tienen conciencia de sus emociones, tienen la capacidad de reconocer sus sentimientos y saber lo que significan.



- **Claridad**

**Tabla 6****Claridad**

		Frecuencia	Reportaje
Valido	Débil	10	5,2
	Medio	60	31,3
	Fuerte	122	63,5
Total		192	100,0

Se puede observar que los encuestados consideran estar, débil de acuerdo en un 5.2%, medianamente de acuerdo en un 31.3% y fuertemente de acuerdo en un 63.5% con respecto a la variable claridad, es decir la mayoría de los encuestados conocen y comprenden sus emociones, sabiendo distinguir entre ellas, entendiendo cómo evolucionan e integrándolas en su pensamiento.

- **Reparación**

**Tabla 7****Reparación**

		Frecuencia	Reportaje
Valido	Débil	12	6,3
	Medio	41	21,4
	Fuerte	139	72,4,
Total		192	100,0

Se puede observar que los encuestados consideran estar, débil de acuerdo en un 6.3%, medianamente de acuerdo en un 21.4% y fuertemente de acuerdo en un 72.4% con respecto a la variable reparación, es decir la mayoría de encuestados tiene la capacidad de controlar y regular las emociones positivas y negativas.

○ **Inteligencia Emocional**

**Tabla 8**

***Inteligencia Emocional***

		Frecuencia	Reportaje
Valido	Débil	13	6,8
	Medio	51	26,6
	Fuerte	128	66,7
Total		192	100,0

Se puede observar que los encuestados consideran estar, débil de acuerdo en un 6.8%, medianamente de acuerdo en un 26.6% y fuertemente de acuerdo en un 66.7% con respecto a la variable inteligencia emocional.

**¿Cuál es el nivel de Inteligencia emocional de los funcionarios de la entidad?**

De la tabla 5 se tiene que la mayoría de los funcionarios de la entidad (66.67%) tienen un nivel 3 con respecto a la variable inteligencia emocional, es decir, la mayoría de los funcionarios dan gran importancia a sus sentimientos y emociones.

- **Comunicación Interna**

**Tabla 9****Comunicación interna**

		Frecuencia	Reportaje
Valido	Débil	10	5,2
	Medio	73	38,0
	Fuerte	109	56,8
Total		192	100,0

Se puede observar que los encuestados consideran estar, débil de acuerdo en un 5.2%, medianamente de acuerdo en un 38% y fuertemente de acuerdo en un 56.8% con respecto a la variable comunicación interna, la mayoría de encuestados considera que la comunicación interna en la empresa funciona adecuadamente, es decir, **consigue acercar diferentes áreas de la empresa a través de un canal único y abierto.**

- **Reconocimiento**

**Tabla 10****Reconocimiento**

		Frecuencia	Reportaje
Valido	Débil	28	14,6
	Medio	80	41,7
	Fuerte	84	43,8
Total		192	100,0

Se puede observar que los encuestados consideran estar, débil de acuerdo en un 14.6%, medianamente de acuerdo en un 41.7% y fuertemente de acuerdo en un 43.8%

con respecto a la variable reconocimiento, es decir los encuestados consideran importante el reconocimiento laboral pues constituye una de las principales fuentes de satisfacción personal y laboral del individuo.

- **Relaciones Interpersonales**

**Tabla 11**

***Relaciones interpersonales***

		Frecuencia	Reportaje
Valido	Débil	13	6,8
	Medio	69	35,9
	Fuerte	110	57,3
Total		192	100,0

Se puede observar que los encuestados consideran estar, débil de acuerdo en un 6.8%, medianamente de acuerdo en un 35.9% y fuertemente de acuerdo en un 57.3% con respecto a la variable relaciones interpersonales, es decir los encuestados consideran que es indispensable conservar y promover **relaciones interpersonales** saludables que permitan establecer un excelente **clima** organizacional.

- **Toma de decisiones**

**Tabla 12**

***Toma de decisiones***

		Frecuencia	Reportaje
Valido	Débil	20	10,4
	Medio	75	39,1
	Fuerte	97	50,5
Total		192	100,0

Se puede observar que los encuestados consideran estar, débil de acuerdo en un 10.4%, medianamente de acuerdo en un 39.1% y fuertemente de acuerdo en un 50.5% con respecto a la variable toma de decisiones, es decir los encuestados consideran que la gerencia de su empresa proyecta imagen de ser responsable y poseer las capacidades necesarias para tomar las mejores decisiones teniendo en cuenta el bienestar de sus trabajadores.

○ **Entorno físico**

**Tabla 13**

***Entorno físico***

		Frecuencia	Reportaje
Valido	Débil	25	13,0
	Medio	78	40,6
	Fuerte	89	46,6
Total		192	100,0

Se puede observar que los encuestados consideran estar, débil de acuerdo en un 13%, medianamente de acuerdo en un 40.6% y fuertemente de acuerdo en un 46.4% con respecto a la variable entorno físico, es decir los encuestados están de acuerdo con las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros aspectos de la empresa.

- **Compromiso**

**Tabla 14****Compromiso**

		Frecuencia	Reportaje
Valido	Débil	13	6,8
	Medio	31	16,1
	Fuerte	148	77,1
Total		192	100,0

Se puede observar que los encuestados consideran estar, débil de acuerdo en un 6.8%, medianamente de acuerdo en un 16.1% y fuertemente de acuerdo en un 77.1% con respecto a la variable compromiso, es decir que los encuestados tienen una actitud positiva hacia el trabajo.

- **Adaptación**

**Tabla 15****Adaptación**

		Frecuencia	Reportaje
Valido	Débil	7	3,6
	Medio	35	18,2
	Fuerte	150	78,1
Total		192	100,0

Se puede observar que los encuestados consideran estar, débil de acuerdo en un 3.6%, medianamente de acuerdo en un 18.2% y fuertemente de acuerdo en un 78.1%

con respecto a la variable adaptación, es decir los encuestados tienen la predisposición de adaptarse a la organización, a la tarea y al ambiente de trabajo.

### **Variable Resumen**

- **Clima organizacional**

**Tabla 16**

#### ***Clima organizacional***

		Frecuencia	Reportaje
Valido	Débil	10	5,2
	Medio	52	27,1
	Fuerte	130	67,7
Total		192	100,0

Se puede observar que los encuestados consideran estar, débil de acuerdo en un 5.2%, medianamente de acuerdo en un 27.1% y fuertemente de acuerdo en un 67.7% con respecto a la variable clima organizacional.

### **Análisis de correlaciones**

El propósito del presente estudio cuantitativo es determinar el grado de relación entre Inteligencia emocional y el clima organizacional para determinar esta relación se utilizó la correlación de Spearman.

**Correlación ente las variables Inteligencia emocional e Clima**

**Organizacional**

*Tabla 17*

*Correlaciones*

		<b>Clima</b>		
		<b>Inteligencia</b>	<b>organizacional</b>	
		<b>emocional</b>	<b>l</b>	
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Inteligencia emocional</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	<b>1,000</b>	<b>,565**</b>
		<b>Sig. (bilateral)</b>	<b>.</b>	<b>,000</b>
	<b>N</b>	<b>192</b>	<b>191</b>	
	<b>Clima Organizacional</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	<b>,565**</b>	<b>1,000</b>
	<b>Sig. (bilateral)</b>	<b>,000</b>	<b>.</b>	
	<b>N</b>	<b>192</b>	<b>192</b>	

**\*\*.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se puede evidenciar, el coeficiente de correlación obtenido fue de 0.565, el cual tiene un p-valor asociado menor a 0.05. Este hallazgo permite concluir que existe una relación positiva entre la Inteligencia emocional y la Clima organizacional.



Es además una relación significativa ya que el p-valor asociado es menor al nivel de significancia utilizado de 0.05.

Para interpretar qué tan fuerte es la correlación podemos utilizar el criterio de Cohen (1988), quien para valores absolutos indica que valores entre:

- 0.1 - 0.3 representan un efecto pequeño,
- 0.3 - 0.5 un efecto medio y
- 0.5 en adelante representa un efecto grande.

Así, existe una correlación grande y significativa entre las variables Inteligencia emocional y Clima organizacional. Al analizar la significación, se tiene que es de 0.000, por lo que se cumple que sea menor a 0.05, e incluso es menor a 0.01, lo que indica que la correlación que se ha establecido (fuerte) es muy probablemente cierta.

**¿Qué relación existe entre la Inteligencia emocional y el Clima organizacional?**

De la tabla 17 (correlaciones) se establece que existe una correlación positiva, es decir, directa, por lo que a mayor puntuación o nivel de la variable inteligencia emocional, mayor será la puntuación o nivel de la variable Clima organizacional y viceversa.

### **BAREMO**

A continuación, se presenta el baremo realizado para las variables de estudio.

$$RANGO = \frac{Puntaje\ máximo - Puntaje\ mínimo}{Escala}$$

---

**BAREMO**

---

**Puntaje mínimo****Puntaje mínimo + rango****Puntaje mínimo + rango****Puntaje mínimo + rango + rango**

---

**Escala = 3****Resumen**

Luego de recopilar y procesar los datos respecto a nuestras variables llegamos a la conclusión que existe relación positiva (tal como lo indica la teoría) y significativa entre la Inteligencia emocional y la Clima organizacional de los funcionarios de la entidad, los resultados obtenidos tienen un nivel de significancia del 99%. Lo anterior indica que cuanto mejor sea la percepción sobre la Inteligencia emocional entonces mejor es la percepción de la Clima organizacional y viceversa.

## Capítulo 5: Conclusiones y Recomendaciones

### Conclusiones

- El estudio se realizó en la Unidad Médica (Hospital básico del IESS de Esmeraldas) y en la Unidad Administrativa (oficinas de la Dirección Provincial del IESS de Esmeraldas), se utilizó un sistema de preguntas mediante 02 tipos de encuestas para medición de las variables en estudio, Inteligencia Emocional y Clima Organizacional; mismas que fueron realizadas en un periodo de 02 semanas.
- La población que conforma el personal del Hospital Básico y de la Dirección Provincial del IESS de Esmeraldas es de 381 personas, pero debido a que aún existía personal en teletrabajo y tomando en consideración el alto riesgo epidemiológico causado por la pandemia COVID 19 y variantes, se tomó en consideración una muestra de 192 individuos a los que se les realizó las encuestas.
- Para la recolección de los datos se inició la encuesta con el personal administrativo de la Dirección Provincial por ser de mayor y mejor acceso y posteriormente se concluyó con el personal médico del Hospital Básico de IESS de Esmeraldas, tomando las debidas medidas de Bioseguridad y considerando los difíciles horarios y el restringido accesos a diferentes áreas; sin embargo el personal se mostró cooperativo y contestó a conciencia las preguntas realizadas, por lo que la encuesta tuvo una aceptación del 100% de los individuos encuestados. Una vez concluida las encuestas, se realizó la tabulación de datos obtenidos para poder así alcanzar los resultados esperados.
- El propósito del estudio es establecer si existe o no relación entre las variables Inteligencia Emocional y Clima Organizacional, así del análisis de resultados se encontró que existe una relación positiva y con coeficiente de Spearman de 0.565 significativo al nivel 0.05.

- Al medir la Inteligencia emocional y luego de hacer el proceso estadístico se pudo comprobar que la variable Inteligencia emocional que manejan los funcionarios de la entidad tiene nivel 3, es decir se da gran importancia a sentimientos y emociones y se relaciona con el hecho de que algunas dimensiones del Clima organizacional se vean afectadas.

### **Recomendaciones**

Mejorar el desarrollo de la inteligencia emocional dentro de la entidad hasta lograr que se obtenga un nivel óptimo, pues con esto se mejorarán muchos aspectos importantes del Clima organizacional.

Trabajar con los colaboradores para que desarrollen la Inteligencia emocional sin dejar de lado el Clima organizacional para mejorar la satisfacción, desempeño y producción de los trabajadores. Poner en práctica algunos ejercicios para mejorar aspectos importantes de la Inteligencia emocional, los cuales se relacionan con el Clima organizacional.

Promover y fomentar la participación voluntaria de los funcionarios en las actividades de la entidad; apoyando sus iniciativas para el cambio y para el cumplimiento de la visión y misión de la entidad.

Crear un ambiente que estimule el ensayo de procesos nuevos, relaciones de colaboración entre los funcionarios y fomentar nuevas ideas.

### **Contribuciones Teóricas y Prácticas**

Este estudio brinda un aporte importante a la literatura académica relacionada a la gestión del conocimiento ya que corrobora la relación positiva y significativa que tiene el Clima organizacional con la inteligencia emocional. Además, proporciona un ambiente de trabajo más saludable identificando a los líderes positivos.

Diseñar un programa de capacitación, evaluaciones de desempeño y desarrollo de personal que potencie la gestión del talento humano en la entidad.

### **Futuras Investigaciones**

Se recomienda que en futuras investigaciones se apliquen diseños de investigaciones longitudinales o experimentales con el propósito de identificar posibles relaciones de causalidad entre las variables de estudio. Por otra parte, es recomendable analizar posibles efectos moderadores o mediadores de otras posibles dimensiones del Clima organizacional como satisfacción laboral o compromiso organizacional, variables que pueden tener una relación con la Inteligencia Emocional.

En un futuro trabajo de investigación se debería implementar contenidos de Inteligencia emocional como parte del currículo y aplicar a la capacitación de funcionarios ya que es fundamental ser experto en el tema para poderse enseñar.

## Referencias

- Agudelo, G., Aigner, M., & Ruiz, J. (2010). Experimental y No Experimental, La Sociología en sus escenarios. Centro de Estudios de Opinión.
- Aparicio Pérez, S. (2017). Trabaja Inteligente mente. Estrategias de Inteligencia Emocional para convertirte en el líder que siempre quisiste ser. Mestas Ediciones.
- Benavides, F. E. (04 de abril de 2020). Mi Scielo. Obtenido de La salud de los trabajadores y la COVID-19:  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1578-25492020000200002](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1578-25492020000200002)
- Bueno, A. (2019). La Inteligencia Emocional: Exposición Teórica de los modelos fundantes. Revista Seres y Saberes.
- Cañon, L. (2016). La solidaridad como fundamento del Estado social de derecho, de la seguridad social y la protección social en Colombia. Páginas de Seguridad Social, 5-29. Obtenido de  
[https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/26222/4844-Texto\\_del\\_articulo-21763-2-10-20170503.pdf?sequence=1](https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/26222/4844-Texto_del_articulo-21763-2-10-20170503.pdf?sequence=1)
- Cárdenas, J. (2018). Investigación cuantitativa. Obtenido de TrAndes:  
[https://refubium.fu-berlin.de/bitstream/handle/fub188/22407/Manual\\_Cardenas\\_Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://refubium.fu-berlin.de/bitstream/handle/fub188/22407/Manual_Cardenas_Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Carrillo, M., & Chávez, M. (27 de Enero de 2021). Inteligencia Emocional en el Cliente Interno en una Empresa de Servicios de Telecomunicaciones de Villavicencio, durante la pandemia Covid 19. Obtenido de Universidad Corporativa de Colombia:

file:///C:/Users/i5HP/Desktop/TRABAJO%20DE%20LA%20U/PARA%20LA%20TESIS/2021\_inteligencia\_emocional.pdf

Cauas, D. (2015). Definición de las variable, enfoque y tipo de investigación.

ACADEMIA.

Cruz Rodríguez, P. (09 de junio de 2020). REVISTA IBEROAMERICANA DEL

DERECHO DEL TRABAJO Y DE LA SEGURIDAD SOCIAL. Obtenido de

NORMATIVA LABORAL Y DE SEGURIDAD SOCIAL EN TIEMPOS DE:

file:///C:/Users/i5HP/Downloads/36-Texto%20del%20art%C3%ADculo-47-1-10-20201008.pdf

De La Torre, L., & Afan, K. (2016). Cultura Organizacional y la Relación con el

desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la

biblioteca Nacional del Perú 2016. Obtenido de USIL:

[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2878/1/2017\\_De-la-Torre\\_Cultura-organizacional.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2878/1/2017_De-la-Torre_Cultura-organizacional.pdf)

De la Villa Moral Jiménez, M., & Ganzo Salamanca, S. (2018). Influencia de la

Inteligencia Emocional en la Satisfacción Laboral en trabajadores españoles.

Psicologías desde el Caribe.

Duque Ceballos, J. L., García Solarte, M., & Hurtado Ayala, A. (2017). Influencia de la

inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico

con empleados del nivel administrativo. ICESI.

El comercio. (27 de mayo de 2020). El Comercio. Obtenido de ¿Cómo funcionarán los

semáforos rojo, amarillo y verde en junio del 2020?:

<https://www.elcomercio.com/actualidad/romo-semaforizacion-coe-nacional-covid19.html>

- Extremera, N. (2020). Afrontando el estrés. Revista de Psicología Social causado por la pandemia COVID-19: futura agenda de investigación desde la inteligencia emocional. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Natalio-Extremera/publication/343926043\\_Coping\\_with\\_the\\_stress\\_caused\\_by\\_the\\_COVID-19\\_pandemic\\_future\\_research\\_agenda\\_based\\_on\\_emotional\\_intelligence\\_Afrontando\\_el\\_estres\\_causado\\_por\\_la\\_pandemia\\_COVID-19\\_futura\\_agenda\\_](https://www.researchgate.net/profile/Natalio-Extremera/publication/343926043_Coping_with_the_stress_caused_by_the_COVID-19_pandemic_future_research_agenda_based_on_emotional_intelligence_Afrontando_el_estres_causado_por_la_pandemia_COVID-19_futura_agenda_)
- Fernández, P., & Extremera, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Interuniversitaria de Formación del profesorado*, 63-93.
- Garcés, H. (2000). Investigación Científica. Obtenido de [https://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1356&context=ab\\_ya\\_yala](https://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1356&context=ab_ya_yala)
- García, M. (2016). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*.
- Guevara, X. (29 de Septiembre de 2017). Clima Organizacional: Nivel de Satisfacción y Desempeño Laboral en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa. Obtenido de UASB: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>
- Huamán, E. (2020). Inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Agricultura de Lambayeque. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46830/Huam%C3%A1n%20RE-SD.pdf?sequence=1>



- Hueso, A., & Casant, M. (2012). Metodologías y Técnicas de la Investigación Cuantitativa. UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (s.f.). ¿Quiénes somos? Obtenido de IESS: <https://www.iess.gob.ec/es/web/guest/inst-quienes-somos>
- Manosalvas Vaca, C. A., Manosalvas Vaca, L. O., & Nieves Quintero, J. (2015). EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL UN ANALISIS CUANTITATIVO RIGUROSO DE SU RELACIÓN. ADMINISTRER.
- Máxima, J. (09 de Marzo de 2020). Clima Organizacional. Obtenido de Caracteristicas.co.: <https://www.caracteristicas.co/clima-organizacional/>
- Mays, J. (2017). Inteligencia emocional y clima organizacional en las áreas administrativas de la Universidad Privada del Norte, Lima 2016. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22031/Mays\\_VJ.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22031/Mays_VJ.pdf?sequence=1)
- Mikulic, I., Crespi, M., & Caballero, R. (2018). Construcción de un inventario de inteligencia emocional percibida para adultos. Ciencias Psicológicas, 121-136.
- Molero Moreno, C., Saiz Vicente, E., & Esteban Martínez, C. (1998). Revisión histórica del concepto de inteligencia: una aproximación a la inteligencia emocional. Revista Latinoamericana de Psicología.
- Pachari, L., Pacori, B., & Quispe, N. (diciembre de 2020). Estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID – 19. Obtenido de Universidad Peruana Unión: [http://repositorio.upeu.edu.pe:8080/bitstream/handle/UPEU/3707/Nilda\\_Trabajo\\_Bachiller\\_2020.pdf?sequence=4](http://repositorio.upeu.edu.pe:8080/bitstream/handle/UPEU/3707/Nilda_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=4)

- Ramos, C. A. (2015). Los Paradigmas de la Investigación Científica. UNIFE.
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio.  
Revista Educación de Valores, 3-18.
- Rodríguez, A., Esnaola, I., & Iratxe, A. (2017). La medida de la inteligencia emocional en el ámbito psicoeducativo. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 53-64.
- Santillán, W. (2020). El teletrabajo en el COVID-19. CienciAmérica.
- Segredo, A., García, A., León, P., & Perdomo, I. (2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. INFODIR, 86-99.
- Serrano, G. (23 de Mayo de 2020). COVID-19: la vulnerabilidad en el ojo del huracán.  
Obtenido de COVID-19 information:  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7245195/>
- Sierra-Tobon, S., & Diaz-Castrillon, C. E. (11 de mayo de 2020). CES MEDICINA.  
Obtenido de Inteligencia emocional y práctica clínica en tiempos de pandemia:  
<https://revistas.ces.edu.co/index.php/medicina/article/view/5613>
- Urzúa, A., Vera, P., Caqueo, A., & Polanco, R. (2020). La Psicología en la prevención y manejo del COVID-19. Aportes desde la evidencia inicial. . Sociedad Chilena de Psicología Clínica, 103-118.
- Yasky, H. (02 de julio de 2020). Página 12. Obtenido de La regulación del teletrabajo va más allá del tiempo de la pandemia: <https://www.pagina12.com.ar/275840-media-sancion-para-una-ley-que-beneficiara-a-todos>