

ARTÍCULO CIENTÍFICO
CIENCIAS SOCIALES

Incidencia de la inteligencia emocional en el clima laboral del sector público, caso Municipio de Pelileo

Incidence of emotional intelligence in the organizational of the public sector, case Municipality of Pelileo

Carrillo Rosero, Diego Andrés ^I; Vargas Vallejo, Jorge ^{II}, Sierra Salazar, David ^{III}

^I. ua.diegocarrillo@uniandes.edu.ec. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Ecuador

^{II}. jorgevargas92@outlook.com. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador

^{III}. davsierrasalazar@gmail.com. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Ecuador

Recibido: 31/10/2018

Aprobado: 26/11/2018

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo determinar la incidencia de la inteligencia emocional en el clima organizacional del Municipio de Pelileo, a partir del modelo propuesto por: Goleman, Bar-On; y, Salovey y Mayer; quienes proponen el estudio de la inteligencia emocional a través de un marco de capacidades aprendidas orientadas a la autoconciencia y al manejo de las emociones de los demás; así como la perspectiva teórica de Likert, Litwin & Stringer. Para analizar las dimensiones que determinan el clima organizacional. La investigación de campo se aplicó a una muestra de 132 trabajadores, mediante un cuestionario de 11 preguntas cerradas con dos opciones de respuesta (sí / no) que fueron validadas a través del índice Alpha de Cronbach obtenido una fiabilidad de 0,927. Los datos recogidos fueron estadísticamente comprobados mediante Chi cuadrado, confirmando la hipótesis de la incidencia de la inteligencia emocional en el clima de trabajo. Se concluye que la inteligencia emocional influye en el clima laboral del municipio de Pelileo, ya que la mayoría de colaboradores afirman que tienden a perder el control de sus emociones, desencadenando conflictos en el trabajo que deterioran las relaciones interpersonales y degeneran la sinergia y el trabajo en equipo.

PALABRAS CLAVE: Inteligencia emocional; clima de trabajo; autoconciencia; conciencia social; relaciones interpersonales.

ABSTRACT

The objective of this study is to determine the incidence of emotional intelligence in the organizational climate of the Municipality of Pelileo, based on the model proposed by: Goleman, Bar-On; and, Salovey and Mayer; who propose the study of emotional intelligence through a framework of learned skills oriented towards self-awareness and the management of the emotions of others; as well as the theoretical perspective of Likert, Litwin & Stringer, to analyze the dimensions that determine the organizational climate. The field investigation was applied to a sample of 132 workers, through a questionnaire of 11 closed questions with two response options (yes / no) that were validated through the Alpha of Cronbach index, with a reliability of 0.927. The data collected were statistically verified by Chi-square, confirming the hypothesis of the incidence of emotional intelligence in the work climate. It is concluded that emotional intelligence influences the work climate of the municipality of Pelileo, since most collaborators say that they tend to lose control of their emotions, triggering conflicts at work that deteriorate interpersonal relationships and degenerate synergy and work team up.

KEYWORDS: Emotional intelligence; organizational climate; self-consciousness; social conscience; interpersonal relationships.

INTRODUCCIÓN

El presente artículo estudia la influencia de la inteligencia emocional en el liderazgo; para Goleman (2016 p3) un líder exitoso es aquel que es capaz de conseguir resultados sostenibles a largo plazo; expresando que dicha sostenibilidad se asegura cuando se retienen los talentos necesarios mediante la generación de un clima de trabajo que genere confianza.

El mundo moderno, que se caracteriza por ser global, inestable y altamente competitivo; determina un contexto heterogéneo y dinámico, en el cual las organizaciones requieren, para sobrevivir, atraer, retener y desarrollar talentos para generar capital intelectual; activo considerado, en nuestros días, como el más valioso para el posicionamiento de marca en el mercado.

Puesto que las organizaciones están integradas por personas, el logro de los objetivos es una consecuencia directa de la coordinación de esfuerzos individuales que en colectivo generan sinergia; y permiten aprovechar el conocimiento y la experiencia específica de cada colaborador, integrándolos en objetivos comunes. Arfara y Samantha (2016: 1) dicen que la I.E. demostró ser un factor importante para lograr los objetivos organizacionales, fortalecer la cooperación y el nivel de confianza entre los miembros del equipo; Mientras que Enriquez et. Al (2015) y Veloso et al. concluyen que la I.E. es un marco de capacidades aprendidas que facilitan las relaciones interpersonales, la auto-conciencia de las emociones y la resolución de

problemas; además de potenciar el bienestar de las personas, ya que tener experiencias emocionales positivas resulta en una percepción más satisfactoria de la vida.

En referencia a lo expuesto por Green (2017, p60) la efectividad de los líderes es determinada por el control de sus emociones; pero no solo se requiere un control propio, sino saber reconocer y manejar las emociones de las personas de quienes se requiere cooperación. En este sentido, estudios publicados por Goleman, Boyatzis y McKee (2013), revelan que el líder es el guía espiritual del grupo; estableciendo que quien se encuentra al frente del equipo determina el ánimo de sus colaboradores, ejerciendo una fuerte influencia en el clima laboral ya que sus emociones se permeabilizan a sus subordinados.

Si se considera que líder es el guía espiritual del grupo y; que el éxito de su gestión radica en conseguir resultados sostenibles a largo plazo mediante la integración de talentos multidisciplinarios; entonces se puede afirmar que la inteligencia emocional del líder tiene una repercusión directa en la comunicación y la confianza del equipo; determinando el clima laboral en el cual los individuos desempeñan sus funciones. Rezvani et. al. (2016) encontraron evidencia de que la inteligencia emocional es un factor clave para generar satisfacción y confianza entre los participantes de un equipo de trabajo, impulsando el éxito de un proyecto. En este sentido, el coeficiente emocional se ha convertido en el principal capital de inversión para las organizaciones, ya que un personal con un nivel preciso de I.E. contribuirá a mejorar la eficacia en el lugar de trabajo mediante la mejora de la confianza en el equipo, la promoción del bienestar y, por tanto, el clima de trabajo. Por lo tanto, la I.E. constituye una herramienta para agregar valor a la organización, optimizando el desempeño de los compañeros de trabajo, al permitir a los administradores manejar el cambio con eficacia y generar una cultura organizacional innovadora. Altındağ, E., & Köseadağ, Y. (2015) mencionan que es necesario que una empresa cree una cultura de institución innovadora y que tenga gerentes con alto nivel de inteligencia emocional para aumentar el desempeño de los empleados en el trabajo. En palabras simples; un líder capaz de controlar sus emociones; y competente para reconocer y manejar las emociones de sus colaboradores; genera confianza en el equipo, mejorando el clima laboral y, por ende, facilitando el logro de los objetivos organizacionales.

Goleman (2014) menciona que la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades integrado por la autoconciencia, la autorregulación emocional, la conciencia social y la gestión de relaciones; estas cuatro habilidades genéricas contienen cada una un conjunto de características que permiten al líder gestionar sus propias emociones y, a la vez, administrar adecuadamente las relaciones con sus colaboradores. Para lograr lo primero (gestionar sus propias emociones) es necesario ser francos, íntegros, autocríticos, optimistas y saber adaptarse con facilidad a los cambios. En tanto que para administrar las relaciones se debe demostrar empatía, voluntad de servicio, saber cómo y en qué momento promover el cambio,

así como saber negociar, criticar asertivamente, motivar e inspirar a otros y promover la confianza en el equipo de trabajo.

Según Mittal y Sindhu (2012); un profesional emocionalmente estable tiene la habilidad de lidiar con la incertidumbre y la imperfección; gracias a su flexibilidad, optimismo y actitud proactiva hacia el aprendizaje; orientando su liderazgo hacia un enfoque más centrado en la gente; lo que redundará en trabajo en equipo y sinergia organizacional.

Para lograr objetivos de manera efectiva, es necesario integrar los talentos de los miembros del equipo con un estilo de liderazgo que promueva un clima laboral de confianza, en el cual la comunicación asertiva, la motivación, la empatía y el optimismo; promuevan la responsabilidad, el profesionalismo y el empoderamiento; aspectos imposibles de lograr sin que el líder desarrolle habilidades de inteligencia emocional que le permitan persuadir efectivamente a sus subordinados hacia el logro de objetivos comunes.

Dada la importancia que ha adquirido el estudio de la I.E. por sus implicaciones en la gestión de talento humano, varios autores se han dedicado a investigar sobre el tema estableciendo modelos que tratan de explicar esta variable, desde la integración de un conjunto de competencias que los individuos pueden desarrollar para controlar sus emociones e influir en las emociones de los demás. El modelo de Bar-On, según Petrides, K. V. (2017) comprende cinco dimensiones:

1. ecualización intrapersonal, que incluye competencias como la autoconciencia emocional y la asertividad;
2. equalización interpersonal, que incluye empatía y relaciones interpersonales, entre otras;
3. Manejo del estrés, que incluye tolerancia al estrés y control de impulsos;
4. Adaptabilidad, que incluye flexibilidad, pruebas de la realidad y solución de problemas;
5. General Mood, que incluye optimismo y felicidad.

El modelo de Goleman (1998, Citado por Mishar & Bangun, 2014), por otra parte, esboza cuatro constructos de inteligencia emocional: auto-conciencia, autogestión, conciencia social; y gestión de las relaciones. Finalmente, Hakkak, M. et. al. (2015) sostienen que otro modelo que ha logrado trascender es el propuesto por Salovey y Mayer quienes expresan que la IE es un modelo basado en habilidades, que incluyen la capacidad de tener una percepción correcta de las emociones propias, emplear las emociones para facilitar la sabiduría, comprender las emociones y manejar las emociones en uno mismo y en los demás. La presente investigación se basa en el modelo de Goleman, quien explica la inteligencia emocional a través de cuatro competencias básicas subdivididas en habilidades personales y sociales.

En relación a la segunda variable del estudio: el clima organizacional, se puede argumentar que las personas al ser entes gregarios, requeridos a coexistir en sociedad y laborar en oficios específicos, deben convivir en espacios saludables que procuren estabilidad y promuevan la confianza. Al estar integradas por personas, las organizaciones constituyen sistemas sociales, en los cuales la confianza entre los participantes es clave para generar eficacia, dicha confianza se fortalece cuando las personas que conviven en sitios de trabajo generan una atmósfera psicológica de bienestar; generando una especie de factores interrelacionados que dan origen a un clima de trabajo; Bahrami, M. A., et. al. (2016) concluyen una correlación positiva y significativa entre el compromiso organizacional y el clima organizacional. Estos autores también afirman que hay una relación significativa entre la evitación del clima organizacional y el compromiso afectivo; y entre el enfoque en la producción y el compromiso normativo y de continuidad. Tsai, CL (2014) cita a Schein (1986, 1990), quien sugirió que las normas y creencias conductuales se expresan como patrones observables de comportamiento dentro de una organización que afectan percepciones de los compañeros de trabajo; es decir, la forma en que las personas se sienten en el trabajo es una consecuencia de cómo perciben el clima organizacional.

Con estas premisas; se pretende analizar la variable del clima organizacional desde la perspectiva teórica de Litwin y Stringer; según González, et. al. (2015) Litwin y Stringer propusieron un modelo climático organizacional basado en la teoría de la motivación de McClelland, para explicar cómo interpretaban el comportamiento de las personas, donde se esquematiza que factores como el liderazgo, las prácticas de gestión, la estructura organizativa y la toma de decisiones, entre otros, originan las percepciones del clima organizacional y, a su vez, repercuten en aspectos como productividad, satisfacción, rotación y adaptación de los empleados.

Se puede inferir que los trabajadores que desarrollan sus actividades en una atmósfera que propicia confianza, empatía y comunicación asertiva, aumentan su nivel de compromiso y motivación; Nelson, K. et. Al. (2014) realizó un estudio entre un grupo de trabajadores de la salud que concluye que el auténtico liderazgo afecta el clima de trabajo de una manera positiva; aumentando los niveles de bienestar psicológico en la organización.

A pesar del interés que ha generado el estudio de la inteligencia emocional a nivel mundial; en el Ecuador son pocas las organizaciones que han invertido en estudios relacionados; según la revista líderes (2017) en el Ecuador no más del 10% de las empresas aplica acciones encaminadas a generar un buen clima laboral. Aquellas empresas que ejecutan este tipo de acciones tratan de generar modelos de liderazgo que permitan a los colaboradores un adecuado balance entre la vida familiar y profesional: generando además la sensación de aprecio.

Rossi (2015) describe tres beneficios laborales al gestionar adecuadamente la inteligencia emocional: (a) eficacia de la toma de decisiones; (b) estabilidad de la escala de valores y (c) efectividad de liderazgo. Respecto a este último beneficio se menciona que la inteligencia emocional ayuda al respeto, la motivación y la comprensión; al tiempo que gestiona la responsabilidad, la objetividad y el asertividad.

En este contexto, este trabajo de investigación se realizó en el Sector Público (Municipalidad de Pelileo - Ecuador); basado en la problemática de la incidencia de la inteligencia emocional en el clima de trabajo; ya que se ha identificado que los colaboradores tienden a perder el control de sus emociones y por lo tanto generan un impacto negativo sobre la comunicación, lo cual degenera las relaciones interpersonales y la percepción de clima laboral.

Se buscó saber cómo la falta de autocontrol y autoconciencia de las emociones afecta el manejo de las relaciones, la confianza del equipo y el clima de trabajo en la organización; Al conocer estos efectos, los líderes de la organización podrían tomar mejores decisiones para retener y desarrollar su talento humano y, por lo tanto, acumular capital intelectual.

Teniendo en cuenta la situación actual entre el personal del municipio de Pelileo, esta investigación tiene como objetivo determinar la incidencia de la inteligencia emocional en el clima laboral de esa institución, para lo cual se considera un universo de 132 personas; a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de once preguntas cerradas con dos opciones de respuesta (sí / no); mismo que fue validado mediante el análisis de Alpha de Cronbach, obteniendo una fiabilidad de 0,927.

MÉTODOS

El presente trabajo desarrolló una investigación transversal cualitativa que permitió recabar información de los involucrados respecto a las variables de estudio; se inició analizando las características y cualidades de los factores inteligencia emocional y clima laboral, los ítems del cuestionario se estructuraron a partir de un proceso de operación de variables que recoge los conceptos de la investigación bibliográfica para identificar los indicadores clave para la formulación de las preguntas. Posterior a la estructuración del cuestionario se aplicó la técnica de encuesta para recopilar los datos directamente en a los involucrados en su sitio de trabajo. La investigación fue descriptiva, dado que se analizó la causa-efecto del problema en términos claros y precisos, con dicha información se identificaron los paradigmas teóricos que deberían ser estudiados en función de las dimensiones micro, meso y macro que contextualizan las variables, en este caso inteligencia emocional: inteligencias múltiples, relaciones humanas, y respecto al clima laboral: comportamiento y desarrollo organizacional, posteriormente en base a los modelos teóricos en la modalidad bibliográfica se analizaron 20 libros de diferentes

autores, 2 tesis de grado, 3 documentos de sitios web y 12 artículos de revistas científicas internacionales que fueron de gran utilidad para ampliar el conocimiento y desarrollar claramente el estudio de la problemática.

Los postulados teóricos de Goleman, Likert, Litwin & Stringer fueron operacionalizados en una matriz en la cual se identificaron los indicadores para la estructuración de las preguntas, estos indicadores fueron la autoconciencia, autogestión, conciencia social, gestión de las relaciones, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, métodos de mando, toma de decisiones, y ambiente de trabajo; los que sirvieron como referencia para estructurar un cuestionario de 11 preguntas cerradas, 6 de la variable independiente (inteligencia emocional) y 5 de la variable dependiente (clima laboral) con dos alternativas de respuesta (sí y no).

El universo de investigación estuvo constituido por la totalidad de colaboradores del Ilustre Municipio de Pelileo; dado que el número de trabajadores asciende a 200 personas, se procedió a obtener una muestra estadística que con un 5% de margen de error, un 95% de nivel de confianza y 50% de heterogeneidad dio como resultado una muestra de 132 individuos.

Posterior a la recolección de datos a través de las encuestas los resultados fueron tabulados, interpretados y sistematizados, con dichas tabulaciones se procedió a comprobar la hipótesis a través del método de Chi cuadrado, para lo cual se escogieron las preguntas número 1 y 4 de la encuesta referentes a la variable independiente (inteligencia emocional) que busca analizar si los trabajadores poseen autocontrol de sus propias emociones; y, si han desarrollado habilidades empáticas con sus compañeros de trabajo. De igual manera, se prestó interés en las interrogantes 8 y 10 de la variable dependiente (clima laboral) con la intención de comprobar si existen buenas relaciones interpersonales en el trabajo; y, si las decisiones importantes de la Institución se toman en consenso y considerando las opiniones de todos los trabajadores.

Conforme al análisis de Chi cuadrado para un 95% de nivel de confianza, un 5% de margen de error y en función de 4 preguntas que representan (4 filas) y 2 opciones de respuesta que representan (2 columnas) se obtuvo 3 grados de libertad, que en comparación con la tabla del Chi cuadrado requiere una significación superior al 7,8147 para aprobar la hipótesis alternativa.

Respetando el procedimiento para el cálculo de Chi cuadrado, se diseñó una tabla de frecuencia observada en función de las preguntas y alternativas analizadas, con dicha matriz se obtuvo una suma vertical de 230 y una sumatoria horizontal de 132, lo cual multiplicado entre sí y dividido para el gran total que asciende a 528, dio como resultado una tabla de frecuencia esperada de 57,50 y 74,50 que al ser remplazado en la fórmula de Chi cuadrado permitió obtener un índice de 35,59 por ser superior al estadístico esperado permitió

corroborar la hipótesis planteada, concluyéndose que la inteligencia emocional incide en el clima laboral del Municipio de Pelileo.

RESULTADOS

Los resultados se analizan en función del modelo de Goleman que implica el estudio de la inteligencia emocional a través cuatro competencias básicas, sub divididas en personales y sociales que son: Autoconciencia, Autogestión, Conciencia social y gestión de las relaciones. En la competencia autocontrol de la inteligencia emocional se puede apreciar que para la mayor parte de los colaboradores (62%) han existido ocasiones en las que han perdido el control estando en el trabajo. Por otra parte, en la competencia autoconciencia se puede identificar que a la mayoría de los trabajadores (56%) se les dificulta expresar sus emociones, puesto que no poseen autoconciencia emocional y no conocen los aspectos positivos y negativos de su personalidad.

En la competencia gestión de las relaciones gran parte de los colaboradores (60%) manifestaron que no se relacionan fácilmente con sus compañeros de trabajo, debido a la carencia de competencias emocionales, hecho que puede obstruir la comunicación y generar conflictos en el área de trabajo; Por otro lado, en la competencia empatía se evidencia que la mayoría de los trabajadores (71%) perciben que cuando tienen un problema no reciben apoyo de sus compañeros, tampoco sienten que sus superiores entienden dichas situaciones y traten de generar un entorno más favorable para su desempeño.

En la competencia adaptabilidad se puede constatar que la mayor parte de los trabajadores (72%) se adaptan con facilidad a los diferentes cambios que se generan en el puesto de trabajo, lo que indica que los individuos pueden asumir nuevos retos y desafíos. De igual manera, en la competencia conciencia social se puede apreciar que pocos son los colaboradores (21%) que han tenido una experiencia en la cual producto de un mal desempeño han recibido una crítica destructiva o sarcasmo en el lugar de trabajo; por lo que, al ser un porcentaje mínimo de personas quienes opinan esto se puede inferir que se debe a un aspecto coyuntural mas no un comportamiento generalizado en la institución.

En el componente condiciones de trabajo gran parte de los trabajadores (68%) expresaron no contar con todos los recursos que son indispensables para realizar sus actividades, factor que impide el desempeño apropiado en su trabajo y el cumplimiento eficiente de las actividades del cargo; además, menos de la mitad de los colaboradores (32%) dicen poseer los recursos para realizar sus labores diarias. Así mismo, en el componente relaciones interpersonales se puede apreciar que para más de la mitad de los trabajadores (58%) las relaciones entre compañeros de trabajo no son las adecuadas.

En cuanto al componente liderazgo se infiere que para la gran mayoría de los colaboradores (63%) el estilo de dirección y la manera en las que se ejecuta las órdenes en el trabajo repercute de manera negativa, puesto que perciben un estilo autoritario. Del mismo modo, en el componente toma de decisiones se puede comprobar que para la mayor parte de los involucrados (74%) las decisiones importantes de la institución no son tomadas en consenso y considerando las opiniones de los demás; Finalmente, en el componente ambiente de trabajo se puede constatar que para la gran parte de los trabajadores (64%), al existir dificultades para relacionarse adecuadamente entre compañeros de trabajo.

DISCUSIÓN

El insuficiente desarrollo de las competencias de inteligencia emocional en los colaboradores del Municipio de Pelileo, índice en el clima organizacional, puesto que la limitada empatía y débil comunicación genera conflictos y disminuye el nivel de las relaciones interpersonales; el personal no ha desarrollado suficientes habilidades de inteligencia emocional, específicamente la autoconciencia que facilita conocer y controlar las propias emociones de manera que no repercutan en su comportamiento y hacia los demás.

No manifestar con asertividad y a tiempo sus emociones, puede influir negativamente en el rendimiento y en el ambiente laboral, presentándose como consecuencia una percepción insatisfactoria de las relaciones de reciprocidad y afectando el contrato psicológico de los colaboradores. Es necesario que las autoridades se preocupen de incentivar el desarrollo de competencias de comunicación, empatía y autocontrol, puesto que los individuos al poseer un alto grado de autocontrol y autoconciencia emocional reconocerán cómo afectan sus sentimientos y sus emociones a sí mismos y a los demás. Un individuo autoconsciente es capaz de regularse internamente para generar una comunicación empática que permita el trabajo sinérgico.

El hombre al ser un ser gregario depende de otras personas para estar emocionalmente estable y dado que en el trabajo interactúa con otros individuos, es evidente que la gestión de las emociones es un factor estratégico para conseguir un clima laboral apropiado que a su vez se refleje en un desempeño efectivo, debido a que al existir adecuadas relaciones interpersonales, el trabajo en equipo se facilita y el logro de objetivos se consolida al aprovechar al máximo las capacidades de cada colaborador. La investigación refleja que los colaboradores del Municipio de Pelileo no perciben un apoyo efectivo de sus compañeros de trabajo, además manifiestan que la comunicación es insuficiente y que han existido fricciones entre colaboradores generadas por este tipo de conductas. La administración moderna de recursos humanos concibe al desempeño como una consecuencia de la agregación de

factores, entre los que se incluyen la motivación, la retribución, las relaciones con la autoridad, las oportunidades de desarrollo, la comunicación y las relaciones interpersonales; de hecho autores como Goleman, afirman que especialmente en cargos medios y directivos, la inteligencia emocional tiene un rol predominante por sobre los conocimientos y las habilidades técnicas para conseguir resultados.

Los colaboradores manifestaron que perciben individualismo y egoísmo, situación que genera problemas laborales, por cuanto no se desarrollan vínculos cooperativos afectando el desempeño y el cumplimiento de los objetivos personales y organizacionales. Además han expresado que el estilo de dirección es autoritario, tomándose decisiones de forma vertical, sin considerar el conocimiento y la experiencia adquirida por los trabajadores en la organización; es conveniente que la autoridad recurra a modelos de gestión participativos para promover el compromiso e incrementar la responsabilidad hacia los objetivos.

La inexistencia de una atmosfera apropiada de trabajo no solo influye en las relaciones interpersonales y el desempeño de los colaboradores, sino también afecta la eficacia de la Institución, por el contrario un buen ambiente de trabajo tendrá repercusiones positivas, debido que garantizará a los colaboradores desarrollar todo su potencial permitiendo obtener mayor satisfacción y eficacia a la hora de trabajar.

CONCLUSIONES

El desarrollo de la inteligencia emocional en el ámbito laboral, es elemental puesto que permite a los individuos adecuar y regular sus respuestas emocionales, las personas emocionalmente inteligentes comprenden las causas y consecuencias de sus emociones creando una sinergia que influye directamente en la percepción de clima laboral.

El análisis del caso Municipio de Pelileo en el contexto del modelo de Goleman permite inferir que, el componente a la cual la Institución debe dedicar mayor importancia actualmente es el autocontrol y la autoconciencia de las emociones; debido a que, gran parte de los trabajadores afirman que en algunas ocasiones pierden el control, producto de las deficientes relaciones interpersonales y de los eventuales conflictos laborales.

La inteligencia emocional guarda una relación directa en la determinación del clima laboral, por esta razón si la inteligencia emocional de los trabajadores no es óptima, el clima laboral se verá afectado, limitando el desempeño de los trabajadores y por ende la productividad de la organización.

Los trabajadores del Municipio de Pelileo tienen un bajo nivel de desarrollo de la inteligencia emocional, dado que los trabajadores no han desarrollado habilidades emocionales que

permitan expresar con facilidad las emociones, tolerar las dificultades laborales y gestionar adecuadamente el comportamiento en el trabajo.

El clima laboral existente en el Municipio de Pelileo no es el más adecuado, puesto que los trabajadores no perciben buenas relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, además de que han expresado no contar con todos los recursos necesarios para realizar efectivamente sus funciones, situación que disminuye su empoderamiento, merma su motivación y disminuye su contrato psicológico.

REFERENCIAS

- Altındağ, E., & Köseadağ, Y. (2015). The relationship between emotional intelligence of managers, innovative corporate culture and employee performance. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 210, 270-282.
- Arfara, C., & Samanta, I. (2016). The Impact of Emotional Intelligence on Improving Team-working: The Case of Public Sector (National Centre for Public Administration and Local Government-NCPALG). *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 230, 167-175.
- Bahrami, M. A., Barati, O., Ghoroghchian, M. S., Montazer-alfaraj, R., & Ezzatabadi, M. R. (2016). Role of Organizational Climate in Organizational Commitment: The Case of Teaching Hospitals. *Osong public health and research perspectives*, 7(2), 96-100.
- Green, W. S. M. (2017). Increasing Leadership Capacity through Emotional Intelligence. *Comprehensive Problem-Solving and Skill Development for Next-Generation Leaders*, 57.
- Goleman, D. (2014). *Liderazgo. El poder de la inteligencia emocional*. Ediciones B.
- Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2013). *Primal leadership: Unleashing the power of emotional intelligence*. Harvard Business Press.
- González, I. B., Melo, N. A. P., & Limón, M. L. S. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19.
- Hakkak, M., Nazarpouri, A., Mousavi, S. N., & Ghodsi, M. (2015). Investigating the effects of emotional intelligence on social-mental factors of human resource productivity. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(3), 129-134.
- Mittal, V., & Sindhu, E. (2012). Emotional intelligence and leadership. *Global Journal of Management and Business Research*, 12(16).
- Mishar, R., & Bangun, Y. R. (2014). Create the EQ modelling instrument based on Goleman and Bar-on models and psychological defense mechanisms. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 115, 394-406.

- Nelson, K., Boudrias, J. S., Brunet, L., Morin, D., De Civita, M., Savoie, A., & Alderson, M. (2014). Authentic leadership and psychological well-being at work of nurses: The mediating role of work climate at the individual level of analysis. *Burnout Research*, 1(2), 90-101.
- Petrides, K. V. (2017). Intelligence, Emotional q.
- Revista Lideres (2017), El clima laboral es la inquietud de siempre, Ecuador, recuperado de <http://www.revistalideres.ec/lideres/clima-laboral-inquietud-siempre.html>.
- Rezvani, A., Chang, A., Wiewiora, A., Ashkanasy, N. M., Jordan, P. J., & Zolin, R. (2016). Manager emotional intelligence and project success: The mediating role of job satisfaction and trust. *International Journal of Project Management*, 34(7), 1112-1122.
- Tsai, C. L. (2014). The Organizational Climate and Employees' Job Satisfaction in the Terminal Operation Context of Kaohsiung Port. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 30(3), 373-392.