



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

TEMA:

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES
PÚBLICOS DEL GRUPO DE IMPACTO DEL CUERPO DE AGENTES DE CONTROL
METROPOLITANO QUITO, PROVINCIA PICHINCHA, AÑO 2024.”**

AUTORA:

KATHERIN CAROLINA PILA ARMAS

DIRECTORA

Ing. Ximena Poveda

PARES ACADÉMICOS

Ing. Verónica Veloz

Ing. Shirley Zapata

SAN MIGUEL – ECUADOR

2025

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Inteligencia emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos del grupo de impacto del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito, provincia Pichincha, año 2024.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por guiarme en este transcurso de estudios, por bendecirme en todo momento y cuidar de mí para llegar a este momento tan anhelado. Igualmente, a mis padres y hermanas por llenarme de amor infinito e inspiración para nunca decaer.

También agradecer a mi directora de tesis, Ing. Flor Ximena Poveda Valverde y pares académicos, Ing. Shirley Viviana Zapata Romero e Ing. Verónica Teresa Veloz Segura, por su valiosa guía, dedicación y aportes fundamentales en este trabajo de investigación. A la Universidad Estatal de Bolívar por brindarme los conocimientos y herramientas necesarias para mi desarrollo profesional. A la institución, Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito, que facilitaron el desarrollo de esta investigación.

Katherin Carolina Pila Armas

DEDICATORIA

A mis queridos padres, Daniel y Mónica, por su apoyo incondicional, comprensión, sacrificio y motivación constante durante toda mi formación académica. Por las noches de desvelo y la eterna distancia que nos separó durante mi trayectoria profesional, por la valentía que me transmitieron para no decaer, por ser mis pilares fundamentales y demostrarme que siempre puedo contar con ustedes quienes me llenan de ese cálido amor día a día.

A mis hermanas Josselyn y Julieth, por ser quienes supieron cómo levantarme el ánimo cuando el camino se tornaba difícil. Por cada momento que convirtieron mi frustración en sonrisas y por recordarme que gracias a su amor infinito siempre podía dar un paso más.

A mi pequeño ángel de cuatro patas, quién en las noches de tristeza, supo ser la luz entre tanta oscuridad, por esas miradas y mimos que me devolvían la calma, quién me dio la valentía necesaria y ganas de superarme a mí misma cuando sentía que no podía continuar.

A mis queridas familias, materna y paterna, cuyo amor e influencia han sido valiosos, cada uno de ustedes ha contribuido a mi formación para conseguir este tan anhelado sueño, gracias a sus palabras de aliento y que de una u otra manera contribuyeron con toda su buena voluntad en mi estadía académica.

Katherin Carolina Pila Armas

CERTIFICADO DE VALIDACIÓNUNIVERSIDAD
ESTATAL
DE BOLÍVARUNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**EXTENSIÓN
SAN MIGUEL****CERTIFICADO DE VALIDACIÓN**

Ing. "*Flor Ximena Poveda Valverde*"; Ing. "*Verónica Teresa Veloz Segura*" e Ing. "*Shirley Viviana Zapata Romero*"; en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Titulación "Inteligencia emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos del grupo de impacto del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito, provincia Pichincha, año 2024.", desarrollado por la señorita *Pila Armas Katherin Carolina*.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la Carrera de Gestión del Talento Humano.

San Miguel, mayo del 2025

Flor Ximena
Poveda Valverde

Director

Verónica Teresa
Veloz Segura

Par Académico

Shirley Viviana
Zapata Romero

Par Académico

DERECHOS DE AUTOR**BIBLIOTECA
GENERAL**

DERECHOS DE AUTOR

Yo Katherin Carolina Pila Armas portadora de la Cédula de Identidad No 1753830288 en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:

Inteligencia emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos del grupo de impacto del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito, provincia Pichincha, año 2024., modalidad Proyecto de Investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

La autora declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamo que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

A handwritten signature in black ink that reads 'Kathy'.

Katherin Carolina Pila Armas

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	I
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA.....	IV
CERTIFICADO DE VALIDACIÓN	V
DERECHOS DE AUTOR	VI
INTRODUCCIÓN.....	1
RESUMEN	2
ABSTRACT	3
CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....	4
1.1. Descripción del Problema.....	4
1.2. Formulación del Problema	6
1.3. Preguntas de Investigación	6
1.4. Justificación.....	6
1.5. Objetivos: General y Específicos	8
1.6. Variables.....	8
1.7. Operacionalización	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	10
2.1. Antecedentes.....	10
2.2. Científico	12
2.3. Conceptual.....	25
2.4. Legal	27
CAPITULO III. METODOLOGÍA	30
3.1. Tipo de Investigación	30

3.2.	Enfoque de la investigación.....	30
3.3.	Métodos de Investigación.....	31
3.4.	Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos	31
3.5.	Universo, Población y Muestra	32
3.6.	Procesamiento de la Información	32
	CAPITULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	33
4.1.	Análisis Cuantitativo: Variable Independiente.....	33
4.2.	Análisis Cuantitativo: Variable Dependiente	47
4.3.	Interpretación de resultados.....	52
4.4.	Discusión	53
	CONCLUSIONES.....	54
	RECOMENDACIONES	55
	BIBLIOGRAFÍA.....	56
	ANEXOS.....	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de Variables	9
Tabla 2. Manejo de situaciones críticas	33
Tabla 3. Gestión del estrés.....	34
Tabla 4. Control emocional	36
Tabla 5. Empatía.....	37
Tabla 6. Conciencia social.....	38
Tabla 7. Gestión comunitaria.....	39
Tabla 8. Compromiso en el desempeño.....	41
Tabla 9. Comunicación efectiva	42
Tabla 10. Mediación táctica.....	43
Tabla 11. Resultados de variable independiente.....	44
Tabla 12. Escala de calificación	47
Tabla 13. Notas de evaluación de desempeño	47
Tabla 14. Resultados de variable dependiente.....	50

ÍNDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS/IMÁGENES

Ilustración 1. Manejo de situaciones críticas	34
Ilustración 2. Gestión del estrés	35
Ilustración 3. Control emocional.....	36
Ilustración 4. Empatía	37
Ilustración 5. Conciencia social	39
Ilustración 6. Gestión comunitaria	40
Ilustración 7. Compromiso en el desempeño	41
Ilustración 8. Comunicación efectiva.....	42
Ilustración 9. Mediación táctica	44
Ilustración 10. Resultados de variable independiente	45
Ilustración 11. Resultados de variable dependiente	51

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la Inteligencia Emocional se ha convertido en un factor clave en el ámbito laboral, influyendo significativamente en el desempeño de los trabajadores. Comprendiendo la importancia de este tema, el presente trabajo aborda la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los servidores públicos del grupo de impacto (GAT – S) del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito, una unidad especializada dentro de la municipalidad de Quito, su principal función es mantener el orden público y garantizar la seguridad en la ciudad, lo que requiere altos niveles de competencia tanto técnica como emocional en los servidores públicos para el cumplimiento efectivo de sus actividades.

La motivación para desarrollar esta investigación surge de la necesidad de comprender cómo las habilidades emocionales influyen en el rendimiento laboral de los servidores públicos que realizan tareas de alto impacto y riesgo, dado que enfrentan desafíos constantes en su labor diaria, como el manejo de conflictos, la toma de decisiones bajo presión y la comunicación efectiva. De esta manera, se busca proporcionar información valiosa a la institución que permita optimizar el rendimiento de los servidores públicos.

El objetivo general de esta investigación es determinar cómo la inteligencia emocional incide en el desempeño laboral de los servidores públicos del grupo de impacto del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito, provincia Pichincha, durante el año 2024. Para alcanzar este propósito, se han establecido objetivos específicos que incluyen diagnosticar el estado actual de la inteligencia emocional en los servidores públicos, determinar su grado de desempeño laboral e identificar los principales factores de la inteligencia emocional que inciden de manera más significativa en su desempeño laboral.

La estructura de este trabajo se desarrolla a través de cuatro capítulos fundamentales. El primer capítulo presenta la formulación general del proyecto. El segundo capítulo abarca el marco teórico. El tercer capítulo describe la metodología empleada y finalmente, el cuarto capítulo expone el análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

RESUMEN

El presente estudio se centra en entender como incide la inteligencia emocional (IE) en el desempeño laboral de los servidores públicos del grupo de impacto del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha, durante el año 2024. Para lo cual se empleó una metodología mixta, utilizando encuestas para evaluar la inteligencia emocional y análisis documental de la evaluación de desempeño laboral de los servidores.

Los resultados revelaron una evaluación positiva significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Las evaluaciones de desempeño arrojaron un promedio general de 90.15, ubicándose en la categoría “Muy Bueno”, mientras que los niveles de inteligencia emocional demostraron ser significativamente altos en el análisis general, en donde se identificó que la orientación al logro es un factor de la inteligencia emocional que más predomina en el desempeño laboral.

El estudio concluyó que el personal posee habilidades emocionales bien desarrolladas que contribuyen positivamente a su ejercicio profesional, evidenciando un desempeño laboral sobresaliente que supera los estándares mínimos requeridos. En base a estos hallazgos, se recomienda implementar programas de capacitación en inteligencia emocional dentro del Plan Anual de Capacitación, actualizar los formatos de evaluación de desempeño para incluir indicadores de competencias emocionales, y establecer grupos de trabajo internos para el desarrollo continuo de habilidades emocionales, aprovechando la estructura organizacional existente y optimizando los recursos disponibles.

Palabras clave: inteligencia emocional, desempeño laboral, servidores públicos, habilidades sociales, efectividad.

ABSTRACT

This study focuses on understanding how emotional intelligence (EI) affects the job performance of public servants in the impact group of the Metropolitan Control Agents Corps of Quito, Pichincha province, during the year 2024. For this, a mixed methodology was used, using surveys to evaluate emotional intelligence and documentary analysis of the evaluation of the job performance of the servants.

The results revealed a significant positive evaluation between emotional intelligence and job performance. The performance evaluations showed an overall average of 90.15, placing it in the “Very Good” category, while the emotional intelligence levels proved to be significantly high in the general analysis, where it was identified that the achievement orientation is a factor of emotional intelligence that predominates most in job performance.

The study concluded that the staff has well-developed emotional skills that contribute positively to their professional practice, evidencing outstanding job performance that exceeds the minimum standards required. Based on these findings, it is recommended to implement emotional intelligence training programs within the Annual Training Plan, update performance evaluation formats to include emotional competency indicators, and establish internal working groups for the continuous development of emotional skills, taking advantage of the existing organizational structure and optimizing available resources.

Keywords: emotional intelligence, job performance, public servants, social skills, effectiveness.

CAPÍTULO I.

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del Problema

La inteligencia emocional ha emergido como un factor fundamental que va más allá del coeficiente intelectual para determinar el éxito individual y organizacional, estos principios ofrecen una nueva perspectiva para comprender y evaluar el comportamiento, y se erigen como un indicador fundamental del éxito en el desempeño laboral.

Para Goleman (1996) “la inteligencia emocional constituye una aptitud maestra, una facultad que influye profundamente sobre todas nuestras otras facultades ya sea favoreciéndolas o dificultándolas” (pág. 77).

Por otro lado, Chiavenato (2009) señala que “el desempeño es la manera en que las personas cumplen sus funciones, actividades y obligaciones. El desempeño individual afecta el del grupo y éste condiciona el de la organización” (pág. 12).

En este sentido, la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral ha sido ampliamente estudiada desde que Goleman (1996) afirmó que la inteligencia emocional es un predictor clave del éxito en el trabajo, especialmente en roles que requieren interacción interpersonal.

A nivel mundial se han realizado varios estudios sobre el tema, un ejemplo de ello es Devonish (2016) quien señala que en una organización donde no se aplique la inteligencia emocional puede impactar negativamente en el desempeño laboral, ya que las emociones afectan en la salud mental de los trabajadores, por lo que es necesario el desarrollo constante de la inteligencia emocional en todos los integrantes de la organización, asimismo Violanti et al. (2017) demostró que los oficiales de policía en Estados Unidos están expuestos a diversos factores estresantes relacionados con el trabajo que pueden impactar significativamente su desempeño, los incidentes traumáticos y el trabajo por turnos se han asociado con la baja inteligencia emocional lo que produce mayores tasas de agotamiento entre el personal.

En el contexto nacional, Ecuador enfrenta desafíos significativos, es evidente la necesidad de llevar a cabo más investigaciones en el ámbito de la administración pública que

analicen desde una perspectiva estadística, la relación entre la inteligencia emocional y diversas variables, ya que los hallazgos de la investigación indicaron que la inteligencia emocional es una herramienta efectiva para aumentar la productividad en la administración pública, los empleados que cuentan con habilidades sociales y gestionan adecuadamente sus emociones son capaces de resolver problemas de manera exitosa (Solis Barreto & Solis Barreto, 2023, pág. 26).

En otro estudio realizado por Guillen y Avellan (2021) identificaron que en los Servidores Públicos del Área Administrativa de la ESPAM MFL, la escasa comunicación dificulta la empatía, lo que a su vez perjudica el desempeño laboral y la productividad de la institución en el logro de sus metas y objetivos, estos desaciertos no solo influyen en los servidores, sino también en los usuarios al momento de solicitar un servicio, por ello, es fundamental desarrollar estrategias que promuevan la inteligencia emocional en el ámbito laboral (pág. 55).

A nivel local, el grupo de impacto (GAT - S) del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito es un Grupo de Acción Táctica y Seguridad especialmente entrenados y capacitados para intervenir en situaciones de alto riesgo y conflictividad que requieren una respuesta rápida, su principal función es mantener el orden público y hacer cumplir las ordenanzas municipales en situaciones que sobrepasan la capacidad operativa de los agentes regulares.

Según datos del Informe Narrativo de Rendición de Cuentas del CACMQ (2023), de enero a diciembre del 2023, se ejecutaron 13.515 acciones operativas, mismas que implican confrontaciones y situaciones de alta tensión emocional, beneficiando así a 1.373.370 ciudadanos.

La problemática se centra en que, a pesar de la importancia crítica de la inteligencia emocional para el desempeño efectivo de los agentes del grupo de impacto (GAT - S), no existe un estudio específico que analice esta relación en el contexto del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito.

La investigación se realizará en el Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito, ubicado en la provincia Pichincha. El estudio se llevará a cabo durante el año 2024, con un periodo de cuatro meses para la recolección y análisis de datos. Participará el grupo

de impacto (GAT - S), quienes laboran en áreas operativas, con al menos un año de antigüedad en la institución.

1.2. Formulación del Problema

¿Cómo incide la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos del grupo de impacto del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito, año 2024?

1.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es el diagnóstico actual de los servidores públicos del grupo de impacto del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito con respecto a la inteligencia emocional?
- ¿Cuál es el grado de desempeño laboral de los servidores públicos del grupo de impacto del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito?
- ¿Qué factores de la inteligencia emocional inciden en el desempeño laboral?

1.4. Justificación

El presente proyecto de investigación se ha vuelto un tema crucial en el ámbito empresarial, la creciente importancia de las habilidades blandas como la empatía, la resiliencia y la gestión emocional ha llevado a un mayor reconocimiento de la influencia que tienen las emociones en el desempeño laboral; con este fundamento, explorar el impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral se presenta como una necesidad imperante en la gestión del talento humano y en la búsqueda de un crecimiento sostenible y equilibrado dentro del Cuerpo de Agentes de Control Quito.

La importancia del tema radica en el impacto positivo que la inteligencia emocional puede tener en el desempeño laboral de los servidores públicos del grupo de impacto del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito, al reconocer, comprender y manejar las propias emociones y las de los demás, los servidores pueden fortalecer sus habilidades para comunicarse, resolver conflictos, trabajar en equipo y adaptarse a situaciones cambiantes de manera más efectiva.

La viabilidad de esta investigación se dio gracias a la apertura que brindó la institución y su predisposición, además de contar con los recursos necesarios para su adecuado desarrollo.

En el impacto social la formación en inteligencia emocional favorece un clima laboral más armonioso, promoviendo la colaboración, empatía y resolución pacífica de conflictos entre los servidores públicos, los resultados de esta investigación contribuirán a mejorar la calidad del servicio prestado.

En el impacto económico, una fuerza laboral con mayores habilidades emocionales se traducirá en una mayor efectividad en la ejecución de sus funciones, lo que optimizará el uso de los recursos públicos.

En el impacto laboral, el aumento de la inteligencia emocional en los servidores públicos puede contribuir a una mayor efectividad, reducción del ausentismo y una mayor retención de talento dentro de la institución.

Los beneficiarios de este proyecto de investigación son aquellos que recibirán directamente los resultados obtenidos de esta iniciativa científica, la cual busca brindar estrategias de mejora, por lo tanto, los principales beneficiarios serán todos los colaboradores y las autoridades competentes del Cuerpo de Agentes de Control Quito.

Además, los clientes externos, es decir, la ciudadanía que interactúa con los Agentes de Control Metropolitano, serán beneficiados con esta investigación, al brindar información sobre el impacto de la inteligencia emocional se espera que la atención brindada por los servidores públicos sea más empática, asertiva y respetuosa, lo que incrementará la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos.

1.5. Objetivos: General y Específicos

General

Determinar como la inteligencia emocional incide en el desempeño laboral de los servidores públicos del grupo de impacto del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito, provincia Pichincha, año 2024.

Específicos

- Diagnosticar el estado actual de la Inteligencia Emocional en los servidores públicos del grupo de impacto del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito.
- Determinar el grado de desempeño laboral de los servidores públicos del grupo de impacto del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito.
- Identificar los principales factores de la Inteligencia Emocional que inciden de manera más significativa en el desempeño laboral de los servidores públicos del grupo de impacto del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito.

1.6. Variables

Variable Independiente: Inteligencia Emocional

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

1.7. Operacionalización

Tabla 1. Operacionalización de Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento
Inteligencia Emocional Variable Independiente	“La facultad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones” (Goleman, 1996, pág. 13).	La capacidad de poder dominar las emociones propias, lo que permite encontrar un equilibrio indispensable para la correcta resolución de problemas.	Autorregulación Emocional	Manejo de situaciones críticas	Encuesta	Cuestionario
				Gestión del estrés		
				Control emocional		
			Habilidades sociales	Empatía		
				Conciencia social		
				Gestión comunitaria		
			Orientación al Logro	Compromiso en el desempeño		
				Comunicación efectiva		
				Mediación táctica		
Desempeño Laboral Variable Dependiente	“El comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (Chiavenato, 2011, pág. 359).	La medida en que un empleado cumple con las metas establecidas por la organización dentro de un período de tiempo específico.	Calidad del Servicio	Efectividad	Investigación documental	Matriz de recolección de datos
				Relaciones interpersonales		
				Desarrollo técnico		
			Eficiencia Operativa	Respuesta táctica		
				Procedimientos técnicos		
				Resultados de control		
			Resolución de Conflictos	Control territorial		
				Prevención de conflictos		
				Satisfacción del usuario		

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

El presente proyecto de investigación se encuentra sustentado por diferentes investigaciones académicas, mismas que brindan información sobre las variables a tratar y como se encuentran relacionadas.

En el trabajo de investigación titulado: “Incidencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral en el Sector Financiero del Cantón Latacunga, año 2023”; en donde el objetivo general es “Determinar la incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los empleados del sector financiero del cantón Latacunga”; se concluye que, con base en la fundamentación teórica previamente mencionada, se definieron los conceptos de inteligencia emocional y sus dimensiones, las cuales, según Extremera, Rey y Sánchez Álvarez, son: percepción intrapersonal, percepción interpersonal, asimilación y regulación de emociones. Asimismo, se definieron los conceptos de desempeño laboral y sus dimensiones, que según Motowidlo y Van Scotter, son: desempeño de tareas y desempeño contextual. El desempeño laboral de los 199 empleados encuestados en las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Latacunga revela que la variable del desempeño laboral está relacionada con la variable de inteligencia emocional, lo que confirma que el instrumento utilizado muestra la incidencia entre ambas variables. En cuanto a la inteligencia emocional, según los 199 empleados encuestados, se determinó que no todas sus dimensiones afectan el desempeño laboral. Sin embargo, las dimensiones que sí se relacionan con el desempeño laboral son la percepción intrapersonal con un nivel de significancia de 0,002, la asimilación con un 0,001 y la regulación con un 0,008, influyendo así en la explicación de la variable del desempeño laboral (Travez & Vela, 2023, pág. 60).

Según Chacón (2020) en su trabajo de investigación titulado: “Gestión de la inteligencia emocional y su relación en el desempeño de los ejecutivos de crédito de Credife S. A., provincia de Cotopaxi durante el año 2020.”; en donde el objetivo general es “Desarrollar un programa de coaching de inteligencia emocional que permita potenciar el desempeño

de los ejecutivos de crédito de Credife S.A.”; se concluye que, el desempeño laboral de los ejecutivos de Credife S.A. estuvo influenciado por diversas dimensiones, mostrando que el 67% persiste en alcanzar sus objetivos y metas organizacionales. El 71% demuestra un compromiso real con la organización, enfocándose efectivamente en sus actividades laborales. Asimismo, el 78% de los empleados cumple responsablemente con sus horarios establecidos. Además, al 62% de los ejecutivos les gusta participar activamente con sus colaboradores en actividades dinámicas, reflejando un alto nivel de liderazgo que beneficia y apoya el desempeño laboral. La hipótesis planteada fue confirmada mediante la aplicación del estadístico econométrico de regresión lineal, demostrando que la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los ejecutivos de Credife S.A. Por esta razón, la organización debería centrarse en potenciar las habilidades emocionales de todos sus ejecutivos para mejorar el rendimiento empresarial. La correlación de Spearman indicó que los ejecutivos, debido a su autoconocimiento, se guían por sus emociones para tomar decisiones eficaces. También, poseen autocontrol y se recuperan bien frente a situaciones adversas, tanto personales como laborales. Su motivación está ligada a rasgos de su personalidad, lo que les permite detectar oportunidades para el avance de la empresa. La empatía se manifiesta en el pensamiento colectivo de los ejecutivos al tomar decisiones, considerando las circunstancias o problemas de sus colaboradores. Finalmente, se identificó su capacidad social para integrar a un colaborador que se encuentre aislado o que no tenga una buena relación laboral con sus compañeros (pág. 68).

En el trabajo de investigación titulado: “Inteligencia emocional de los trabajadores y clima laboral de la Compañía SABIJER’S S.A de la ciudad de Quito, periodo octubre – diciembre 2022.”; en donde el objetivo general es “Determinar la relación entre la inteligencia emocional de los trabajadores con el clima organizacional de la Compañía SABIJER’S S.A de la ciudad de Quito.”; se concluye que, la inteligencia emocional está directamente relacionada con la percepción del clima organizacional por parte de los trabajadores. Los diversos factores de la IE influyen en el CO, lo cual a su vez afecta el desempeño, la motivación y el bienestar de los colaboradores. Mediante la aplicación de los instrumentos relacionados con las variables en estudio, se concluye que el 60% de los trabajadores de la compañía SABIJER'S S.A. en la ciudad de Quito tienen un alto nivel

de inteligencia emocional, mientras que el 16% se encuentran en un nivel medio y el 24% en un nivel bajo. Este último grupo es el principal responsable de la percepción de un clima organizacional no muy favorable. La percepción del clima organizacional por parte de los trabajadores de la compañía es, en su mayoría, positiva: el 24% lo considera muy favorable y el 48% lo percibe como favorable, lo que indica que el CO es bueno en general. Sin embargo, el 28% restante lo percibe como regular, ya que está por debajo de la media, y esta percepción está vinculada al nivel de inteligencia emocional de los empleados (Sánchez, 2022, pág. 72).

2.2. Científico

2.2.1 Inteligencia Emocional

Se estima que fue Goleman (1996) el primero en conceptualizar la inteligencia emocional como “una meta-habilidad que determina el grado de destreza que podemos conseguir en el dominio de nuestras otras facultades” (pág. 68), considerándola como el elemento más importante que influye en la adaptación personal, en el éxito de las relaciones interpersonales y en el desempeño laboral.

Para Gan y Triginé (2012) la inteligencia emocional juega un papel esencial en las organizaciones, pues crea un nuevo ámbito que permite a las personas comprender mejor cómo sus experiencias personales, comportamientos y el trabajo influyen en sus actividades diarias. Por esta razón, muchas empresas hoy en día se preocupan por el bienestar de sus empleados, buscando mantener un adecuado clima laboral y altos niveles de competencia (pág. 3).

En este sentido, la inteligencia emocional es la capacidad de comprender, gestionar y utilizar las emociones de manera consciente, tanto en uno mismo como en las interacciones con otros, considerándolo como un “músculo interno” que permite a las personas interactuar con las relaciones humanas adecuadamente.

Orígenes de la Inteligencia Emocional

Se considera que Edward Thorndike (1920) introdujo el concepto de “inteligencia social”, definiéndola como la capacidad de comprender y manejar a los hombres y mujeres, este

fue el primer acercamiento académico a la idea de una inteligencia más allá de lo cognitivo tradicional.

David McClelland, en 1973, mientras ejercía como profesor de psicología en Harvard, inició una investigación para identificar los factores determinantes del éxito en el ámbito profesional, su objetivo era descubrir qué elementos podrían predecir un rendimiento sobresaliente en el entorno laboral. A través de sus estudios, llegó a una conclusión: no es necesariamente el coeficiente intelectual lo que garantizan el éxito profesional, sino las competencias y características personales las que verdaderamente distinguen a los profesionales con un desempeño sobresaliente (McClelland, 1973).

Por otro lado, Howard Gardner (1993) revolucionó el entendimiento de la inteligencia al presentar su teoría de las inteligencias múltiples, identificando siete tipos distintos: verbal, lógico-matemática, espacial, cinestésica, musical, interpersonal e intrapersonal. En su teoría, Gardner describe la inteligencia interpersonal como la habilidad para entender a otras personas, comprendiendo sus comportamientos. Por otro lado, define la inteligencia intrapersonal como la capacidad de desarrollar un autoconocimiento preciso y utilizar esta comprensión personal para desenvolverse eficazmente en la vida. Estos dos últimos conceptos establecieron los cimientos conceptuales para lo que posteriormente se desarrollaría como inteligencia emocional en investigaciones siguientes.

En (1990) John Mayer y Peter Salovey, tomando como base las tesis de las inteligencias múltiples de Gardner, definen a la inteligencia emocional en función de 5 dimensiones: autoconciencia emocional, autorregulación, motivación intrínseca, comprensión de las emociones de los demás, y gestión de las relaciones, puntualizando a la inteligencia emocional como un tipo de inteligencia social que involucra la capacidad de manejar los sentimientos y emociones propias como ajenas.

Pero fue Daniel Goleman (1996) quien transformó un concepto académico en un modelo comprensible para el público general. Basándose en los trabajos iniciales de Peter Salovey y John Mayer, Goleman publicó su libro “Emotional Intelligence”, que se convirtió en un bestseller internacional y marcó un punto de inflexión en la comprensión de las emociones. Su contribución fundamental fue demostrar que el éxito personal y

profesional en el marco organizacional no depende únicamente del coeficiente intelectual, sino también de la capacidad de gestionar y comprender las emociones, esto a través de su libro “La práctica de la inteligencia emocional” (Goleman, 1998).

Principios de la Inteligencia Emocional

Dentro de los principios fundamentales de la inteligencia emocional como lo definió Gómez et al. (2000) se pueden expresar de la siguiente manera:

- Autoconocimiento: La habilidad de identificar y entender nuestras propias fortalezas y limitaciones.
- Automotivación: La capacidad de impulsarse a uno mismo para alcanzar objetivos, sin depender de estímulos externos.
- Empatía: La aptitud para comprender y experimentar las emociones y circunstancias de otras personas.
- Autocontrol: La destreza para gestionar nuestras emociones y mantener la serenidad en situaciones de tensión.
- Habilidades sociales: La competencia para establecer y mantener relaciones interpersonales efectivas mediante una comunicación adecuada.
- Asertividad: La capacidad de expresar las propias opiniones mientras se respetan las ajenas, afrontando el conflicto de manera constructiva y siendo receptivo a la retroalimentación.
- Proactividad: La disposición para actuar por iniciativa propia ante las circunstancias, asumiendo la responsabilidad de las propias acciones.
- Creatividad: La facultad de percibir y abordar las situaciones desde perspectivas alternativas e innovadoras (pág. 95).

Es importante señalar que estos principios operan de manera interrelacionada en la inteligencia emocional, el destacar en una competencia específica no garantiza un alto nivel de inteligencia emocional general, pues lo que importa es cómo se utilizan y combinan estas habilidades.

Características de la Inteligencia Emocional

Dentro de las características generales de la capacidad de inteligencia emocional según lo menciona Goleman (1996) son:

- Independencia: Cada profesional aporta un valor distintivo y personal en el desarrollo de sus funciones laborales.
- Interdependencia: Existe una conexión recíproca donde cada miembro del equipo requiere del apoyo y contribución de los demás.
- Jerarquización: Las diferentes capacidades de inteligencia emocional se complementan y potencian mutuamente.
- Genéricas: Estas competencias tienen un carácter general y adaptable, pero su aplicación específica dependerá de las particularidades y demandas de cada escenario único.

Teorías o Modelos de Inteligencia Emocional

Modelo de Mixto de Inteligencia Emocional de Bar-On

La estructura del modelo integra diferentes dimensiones que abarcan: componente intrapersonal, componente interpersonal, componentes de adaptabilidad, componente de estado de ánimo y componentes de la gestión del estrés (Bar-On R. , 1997)

Intrapersonal:

- Autoconciencia Emocional: Capacidad de reconocer, diferenciar y comprender el origen de los propios sentimientos y estados emocionales.
- Asertividad: Destreza para manifestar pensamientos, emociones y convicciones respetando los sentimientos de los demás y defendiendo los derechos personales.
- Autoconcepto: Habilidad para comprenderse integralmente, aceptando virtudes y limitaciones con una mirada realista y comprensiva.
- Autorrealización: Aptitud para ejecutar acciones que se desean, disfrutan y están dentro de las propias capacidades.
- Autonomía Emocional: Capacidad de autodirigirse, mantener seguridad interna y tomar decisiones con independencia emocional.

Interpersonal:

- Empatía: Facultad de percibir, interpretar y valorar los estados emocionales ajenos.
- Relaciones Interpersonales: Competencia para construir y sostener relaciones caracterizadas por la conexión emocional y la cercanía.
- Compromiso Social: Disposición para contribuir de manera constructiva al entorno y cooperar con el grupo.

Adaptabilidad:

- Solución de Problemas: Habilidad para identificar problemas, generar estrategias e implementar soluciones efectivas.
- Percepción Objetiva: Destreza para evaluar la concordancia entre las experiencias personales y la realidad circundante.
- Flexibilidad: Capacidad de ajustar pensamientos, emociones y comportamientos ante escenarios cambiantes.

Estado de Ánimo:

- Felicidad: Aptitud para experimentar satisfacción vital.
- Optimismo: Habilidad para interpretar las experiencias desde un enfoque constructivo y esperanzador.

Gestión del Estrés:

- Resiliencia: Capacidad de soportar situaciones adversas y manejar emociones intensas.
- Control de Impulsos: Habilidad para contener y gestionar impulsos y reacciones emocionales.

Según Bar-On (1997) este modelo hace referencia a las competencias sociales para desarrollarse de manera efectiva en diferentes ámbitos de la vida y en las interacciones personales.

Modelo de Rasgos o Competencias Emocionales de Goleman

Los componentes que conforman la inteligencia emocional según Goleman (1996) son cinco:

- **Autoconciencia:** Comprensión profunda de los propios estados internos, recursos personales e intuiciones.
- **Autorregulación:** Regulación de estados emocionales, modulación de impulsos y gestión de recursos internos.
- **Motivación:** Tendencias emocionales que orientan y facilitan la consecución de metas.
- **Empatía:** Capacidad de reconocer y conectar con los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas.
- **Habilidades Sociales:** Aptitud para generar respuestas positivas en los demás, sin buscar manipulación o control sobre otras personas.

Este modelo combina habilidades cognitivas con rasgos de personalidad basándose principalmente en la autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales; las tres primeras se categorizan como habilidades intrapersonales, mientras que las dos últimas se consideran habilidades interpersonales (Goleman, *Inteligencia Emocional*, 1996).

Modelo de Habilidades de Mayer y Salovey

Son considerados los pioneros en la investigación sobre la inteligencia emocional, su modelo de habilidades define la inteligencia emocional como la capacidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones en uno mismo y en los demás, está compuesto por cuatro ramas principales que son la percepción de las emociones, facilitación emocional del pensamiento, comprensión emocional, y regulación emocional (Mayer, Salovey, & Caruso, 2000)

- **Percepción de las Emociones:** Habilidad que posee un individuo para reconocer las propias emociones y las de los demás, este es el primer paso fundamental para interpretar las emociones, teniendo un impacto significativo en las relaciones sociales, comportamientos y bienestar general.

- **Facilitación Emocional del Pensamiento:** La capacidad de discernir entre emociones positivas y negativas que guían al individuo hacia el logro de metas. De igual manera, beneficia la información emocional para agilizar los procesos mentales, creando condiciones propicias para resolver problemas y cumplir tareas específicas.
- **Comprensión Emocional:** La expresión emocional es fundamental para la supervivencia humana y entender las emociones de los demás es un proceso complejo que ocurre en el área prefrontal del cerebro.
- **Regulación Emocional:** Se refiere a la capacidad de manejar y modular las emociones propias y ajenas de manera efectiva, es la habilidad más compleja dentro de su modelo de inteligencia emocional y se construye sobre las otras tres habilidades (percepción, facilitación y comprensión emocional).

Modelo de Procesos de Barrett y Gross

Barrett y Gross (2001) propusieron un modelo de procesos emocionales que amplía investigaciones previas, incorporando las siguientes estrategias de regulación:

- **Selección de la Situación:** Decisión consciente de acercarse o distanciarse de personas, entornos y objetos con la intención de influir en los propios estados emocionales.
- **Modificación de la Situación:** Capacidad de adaptación para modificar el impacto emocional de las circunstancias.
- **Despliegue Atencional:** Selección estratégica de los elementos específicos a los que se presta atención dentro de una situación.
- **Reinterpretación Cognitiva:** Proceso de selección y construcción de significados alternativos ante una misma realidad.
- **Regulación de la Respuesta:** Capacidad para intervenir e influir en las tendencias conductuales derivadas de la experiencia emocional.

Los investigadores desarrollaron estos nuevos procesos matemáticos en las contribuciones previas de Higgins, completando y refinando el modelo existente de regulación emocional.

2.2.2 Desempeño Laboral

El desempeño laboral es un concepto fundamental en el ámbito organizacional, ya que refleja la capacidad de los empleados para contribuir al logro de los objetivos de la organización. A lo largo del tiempo, diversos autores han propuesto diferentes definiciones y enfoques para comprender el desempeño laboral.

Zaragoza et al. (2023) determinan que, el desempeño laboral es la totalidad de conductas y acciones que una persona demuestra en la ejecución de sus responsabilidades, actividades, funciones y competencias en su puesto de trabajo dentro de una empresa (pág. 10).

Palaci (2005) explica que el desempeño laboral representa la contribución que cada persona aporta a su organización mediante sus comportamientos y conductas a lo largo del tiempo, y que estas conductas individuales o colectivas impactan directamente en la eficiencia organizacional.

Asimismo, Fajardo (2017) manifiesta que el desempeño laboral se refiere a cómo los integrantes de una organización trabajan de manera efectiva para lograr objetivos compartidos, siguiendo las normas establecidas previamente (pág. 24).

A partir de estas definiciones se puede entender que el desempeño laboral refleja la manera en que un empleado cumple con las expectativas y requerimientos de su posición, considerando tanto los aspectos cuantitativos (resultados medibles) como los cualitativos (comportamientos y actitudes) en el ejercicio de sus funciones profesionales.

Orígenes del Desempeño Laboral

Los indicios más remotos de desempeño laboral se remontan a las civilizaciones más antiguas en Egipto, por ejemplo, existían registros detallados de las tareas realizadas por los trabajadores, lo que permitía evaluar su productividad. De manera similar, en Roma, se establecieron sistemas de recompensas y castigos basados en el desempeño de los legionarios y funcionarios públicos, cabe mencionar que estos sistemas eran más

intuitivos y basados en la observación directa de las tareas realizadas, careciendo de una metodología formal.

Sin embargo, la Revolución Industrial marcó un punto de inflexión en la concepción del trabajo y, por ende, en el desempeño laboral. Frederick Winslow Taylor, considerado el padre de la administración científica, introdujo el concepto de “One Best Way” para realizar cada tarea, buscando el máximo potencial de la efectividad. Esta idea dio origen a la medición del trabajo. Henry Ford, por su parte, llevó la estandarización y la medición del trabajo a un nuevo nivel, estableciendo tiempos y movimientos precisos para cada tarea en sus líneas de montaje.

Por otro lado, Elton Mayo destacó la relevancia de los factores sociales y psicológicos en el desempeño laboral. Se evidenció que la motivación, la satisfacción en el trabajo y las relaciones interpersonales tienen un gran impacto en la productividad de los empleados. Esta perspectiva amplió la comprensión del desempeño laboral, abarcando no solo aspectos cuantitativos, sino también cualitativos que están relacionados con el bienestar y la satisfacción de los trabajadores.

A lo largo del siglo XX, el concepto de desempeño laboral se enriqueció con las aportaciones de diversas teorías de la motivación, como Abraham Maslow, con su jerarquía de las necesidades, planteó que las necesidades humanas influyen en la motivación y, por tanto, en el desempeño laboral. Frederick Herzberg, por su parte, distinguió entre factores higiénicos y motivacionales, señalando que los primeros evitan la insatisfacción, mientras que los segundos generan satisfacción y motivación. David McClelland, en su teoría de las necesidades adquiridas, destacó la importancia de necesidades como el logro, el poder y la afiliación en el comportamiento laboral.

En la actualidad, el concepto de desempeño laboral se ha vuelto más complejo y multidimensional, pues se considera un constructo que involucra no solo los resultados obtenidos, sino también las competencias, habilidades y actitudes necesarias para desempeñar un trabajo de manera adecuada. Evolucionado desde una concepción simple y basada en la observación directa del trabajo hasta convertirse en un constructo complejo y multidimensional, influenciado por factores individuales, organizacionales y

contextuales que han contribuido a enriquecer la comprensión de cómo las personas se desempeñan en el trabajo.

Principios del Desempeño Laboral

Eficacia

“La noción de eficacia hace alusión únicamente a la obtención de los resultados, sin tener en cuenta los recursos empleados por parte de las unidades productivas” (Trillo del Pozo, 2006, pág. 3).

Es decir, la eficacia se refiere a la capacidad de lograr resultados deseados o metas establecidas centrándose principalmente en si se alcanzan los objetivos, sin tener en cuenta los recursos o medios utilizados para conseguirlos, es decir, una acción es considerada eficaz si produce el efecto esperado, independientemente de cómo se haya llevado a cabo.

Eficiencia

Indicador que evalúa la habilidad o calidad del desempeño de un sistema o individuo para alcanzar un objetivo específico, reduciendo al mínimo el uso de recursos (Fernández-Ríos & Sánchez, 1997).

La eficiencia se refiere a la capacidad de realizar una tarea o actividad utilizando la menor cantidad de recursos posible, ya sean tiempo, dinero, materiales o esfuerzo. Se trata de maximizar la producción o el resultado mientras se minimizan los insumos.

Efectividad

La efectividad, en su sentido tradicional, se define como “hacer bien las cosas correctas”. Esto implica encontrar un equilibrio adecuado entre eficiencia y eficacia, dependiendo de la situación específica. Etimológicamente, el término “efectivo” se refiere a algo que genera resultados o efectos. En este contexto, la efectividad combina lo que se logra (eficacia) con cómo se logra (eficiencia), lo que significa que no solo es importante alcanzar los objetivos, sino también hacerlo de manera óptima y con los recursos adecuados (Najar, 2020). Significa hacer lo correcto de la mejor manera posible,

equilibrando tanto la obtención de resultados (eficacia) como la forma en que se utilizan los recursos (eficiencia).

Productividad

Pernaut y Ortiz (2008), definen a la productividad como “la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados” (pág. 15).

Dicho de otra manera, se refiere a la capacidad de una persona, equipo o sistema para generar resultados o completar tareas de manera eficiente y efectiva, esto implica no solo hacer más en menos tiempo, sino también hacerlo con calidad y de forma sostenible.

Características del Desempeño Laboral

Según Chiavenato (2017), el desempeño laboral se caracteriza por:

- **Observabilidad:** El desempeño es algo que se puede ver y medir, a través de indicadores de rendimiento, resultados obtenidos y comportamientos exhibidos.
- **Relevancia:** Está directamente ligado a los objetivos organizacionales. Las acciones de un empleado deben contribuir al cumplimiento de metas establecidas.
- **Multidimensionalidad:** El desempeño no es un concepto unidimensional, sino que involucra diversos factores como habilidades, conocimientos, actitudes, motivaciones y resultados.
- **Dinámico:** El desempeño no es estático, sino que cambia con el tiempo y puede verse influenciado por factores internos y externos.
- **Subjetivo:** La evaluación del desempeño puede tener un componente subjetivo, ya que involucra juicios de valor por parte de los evaluadores.

Factores que Influyen en el Desempeño Laboral

Chiavenato (2020) también identifica varios factores que pueden influir en el desempeño laboral, entre ellos:

- **Capacidades individuales:** Habilidades, conocimientos y aptitudes del empleado.

- Esfuerzo: La cantidad de energía y dedicación que el empleado invierte en su trabajo.
- Percepción del rol: La claridad que tiene el empleado sobre sus responsabilidades y expectativas.
- Condiciones de trabajo: El entorno físico, los recursos disponibles y la cultura organizacional.
- Satisfacción laboral: El grado de satisfacción del empleado con su trabajo.

Teorías o Modelos del Desempeño Laboral

Teoría de las Expectativas de Validez de Victor Vroom

Vroom (1994) propone que la motivación y desempeño de un individuo para realizar un esfuerzo determinado está influenciada por tres factores:

- Expectativa: La creencia del individuo de que su esfuerzo conducirá al logro del desempeño deseado.
- Instrumentalidad: La percepción del individuo de que el logro del desempeño deseado conducirá a la obtención de los resultados deseados.
- Valencia: El valor que el individuo atribuye a los resultados esperados.

Según Vroom, el desempeño laboral será alto cuando la expectativa, la instrumentalidad y la valencia sean altas.

Modelo Teórico de John Campbell

John Campbell (1990) desarrolló un modelo que define el desempeño laboral como un constructo multidimensional compuesto por diferentes tipos de comportamientos laborales.

Dimensiones del Desempeño Laboral

- Rendimiento de tareas específicas
- Competencias individuales
- Comportamientos observables
- Contribución a objetivos organizacionales

Elementos centrales

- Identificó ocho componentes principales de desempeño:
- Rendimiento en tareas específicas del puesto
- Rendimiento en tareas no específicas del puesto
- Comunicación verbal escrita
- Demostración de esfuerzo
- Disciplina personal
- Facilitación del desempeño de compañeros
- Supervisión y liderazgo
- Gestión y administración

Principios fundamentales

- El desempeño es un concepto multidimensional
- No existe un único factor que determine el rendimiento
- Cada dimensión contribuye de manera diferente al resultado final

Para maximizar el rendimiento de los empleados, las organizaciones deben considerar no solo los resultados, sino también los factores subyacentes que influyen en el esfuerzo y la motivación.

Teoría de la Equidad de Adams

Desde esta perspectiva Adams (1965), menciona la tendencia del ser humano a evaluarse a sí mismo a través de comparaciones con otras personas (comparación social) y a la percepción de justicia o equidad en su interacción con la organización. Los criterios de evaluación que se utilizan son:

- Contribuciones (todos los elementos que una persona aporta al trabajo bajo su propia perspectiva)
- Resultados (los beneficios que recibe de la organización)

La teoría sugiere que el individuo compara la proporción de sus contribuciones y resultados con la de otros en su grupo de referencia. La percepción de injusticia o

inequidad ocurre cuando el trabajador siente que la relación entre lo que aporta y lo que recibe es desigual en comparación con las aportaciones y recompensas de los demás. Este sentimiento de inequidad genera tensión, lo que motiva al individuo a cambiar su comportamiento, aunque esta teoría está basada en la subjetividad de cada individuo (Agut Nieto & Carrero Planes, 2007).

Teoría Social-Cognitiva de Bandura

Desde la teoría social-cognitiva de Bandura (2001) las personas son vistas como autoorganizadas, reflexivas y autorreguladas más que como organismos reactivos determinados y guiados por las fuerzas ambientales: Por tanto, también aquí se subraya el carácter autorregulador del ser humano, que se observa a sí mismo, genera expectativas sobre su eficacia y sobre los resultados que puede conseguir; de forma que se evalúa de acuerdo con distintos criterios.

Esta teoría se asienta en el principio de que, si una persona quiere alcanzar un objetivo, es necesario que actúen cuatro componentes interrelacionados: el establecimiento de metas, la autoobservación, la autoevaluación y las auto reacciones. Un elemento fundamental de esta teoría es el indicador de autoeficacia, entendida como las creencias en las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos para manejar situaciones futuras (Bandura, 2001).

2.3. Conceptual

2.3.1 Asertividad

Es una habilidad social crucial que permite expresar pensamientos y sentimientos de manera respetuosa y efectiva en diversas situaciones interpersonales (Flores, 2002).

2.3.2 Autoconocimiento

Bennett (2013) argumenta que el autoconocimiento es esencial para el éxito personal, ya que nos permite identificar nuestras fortalezas y debilidades, y trabajar en ellas para mejorar nuestra vida.

2.3.3 Desempeño Laboral

Robbins (2004) señala que es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas.

2.3.4 Eficacia

Es el nivel de relación entre los objetivos organizacionales y los resultados observados. La eficacia se entiende adecuadamente solo cuando tanto los objetivos como los resultados están claramente definidos, y la comparación entre ambos es relevante (Daft & Steers, 1992).

2.3.5 Eficiencia

La eficiencia es un estándar económico que indica la habilidad de la administración para obtener el mayor rendimiento posible utilizando la menor cantidad de recursos, energía y tiempo (Sander, 2002).

2.3.6 Empatía

Capacidad que poseemos las personas de ponernos en el lugar de otro y considerar las cosas desde su punto de vista, comprendiendo así también sus sentimientos (Roca, 2014).

2.3.7 Inteligencia Emocional

La capacidad de reconocer, entender y manejar nuestras propias emociones, así como de reconocer, entender e influir en las emociones de los demás (Goleman, Inteligencia Emocional, 1996).

2.3.8 Motivación

Una energía interna que activa y dirige el comportamiento humano hacia la realización de metas establecidas (Rubio Sánchez, 2016).

2.3.9 Optimismo

La inclinación a esperar resultados positivos, incluso ante los obstáculos y problemas que puedan presentarse (Avia & Vásquez, 2011).

2.3.10 Proactividad

Capacidad de anticiparse a los problemas, tomar la iniciativa y actuar de manera anticipada para crear cambios positivos en el entorno laboral o personal (Robbins & Jugde, 2023)

2.3.11 Productividad

Chiavenato (2020) lo define como la relación entre la producción obtenida y los recursos utilizados para obtenerla, reflejando la eficiencia con la que se gestionan esos recursos para alcanzar los objetivos organizacionales.

2.3.12 Resiliencia

Capacidad de un individuo para superar circunstancias adversas, traumas, o situaciones difíciles, y adaptarse positivamente a ellas, desarrollando una mayor fortaleza personal y habilidades emocionales (Cyrulnik, 2009).

2.3.13 Resolución de Conflictos

Rahim (2017) señala que es un proceso que implica la reducción, eliminación o terminación de todas las formas y tipos de conflicto a través de métodos y procesos involucrados en facilitar la resolución pacífica de problemas.

2.3.14. Retroalimentación

La retroalimentación es un proceso mediante el cual se comunica información sobre el desempeño, conducta o acciones de una persona, con el objetivo de orientar, reafirmar o modificar su forma de actuar (Alles, 2020).

2.3.15 Toma de Decisiones

Es el proceso a través del cual las personas reaccionan ante oportunidades y amenazas, tomando alternativas en relación con las metas y estrategias de lo que se quiere obtener (Jones & George, 2019).

2.4. Legal

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

SECCIÓN SÉPTIMA

SALUD

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.

4. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

8. El Estado estimulará la creación de organizaciones de las trabajadoras y trabajadores, y empleadoras y empleadores, de acuerdo con la ley; y promoverá su funcionamiento democrático, participativo y transparente con alternabilidad en la dirección.

10. Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.

12. Los conflictos colectivos de trabajo, en todas sus instancias, serán sometidos a conciliación y arbitraje.

LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO, LOSEP

CAPITULO 5

DE LA FORMACIÓN Y LA CAPACITACIÓN

Art. 71.- Programas de formación y capacitación. - Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación. Se fundamentarán en el Plan

Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos y en la obligación de hacer el seguimiento sistemático de sus resultados, a través de la Red de Formación y Capacitación Continuas del Servicio Público para el efecto se tomará en cuenta el criterio del Instituto de Altos Estudios Nacionales - IAEN.

CAPÍTULO 6

DEL SUBSISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Art. 77.- De la planificación de la evaluación. - El Ministerio del Trabajo y las Unidades Institucionales de Administración del Talento Humano, planificarán y administrarán un sistema periódico de evaluación del desempeño, con el objetivo de estimular el rendimiento de las servidoras y los servidores públicos, de conformidad con el reglamento que se expedirá para tal propósito.

Planificación y administración que deberá ser desconcentrada y descentralizada, acorde a los preceptos constitucionales correspondientes.

CODIGO ORGANICO DE ENTIDADES DE SEGURIDAD CIUDADANA Y ORDEN PUBLICO

SECCIÓN TERCERA

SISTEMA DE COMPETENCIAS, EVALUACIÓN, CAPACITACIÓN, FORMACIÓN, ESPECIALIZACIÓN Y PLAN DE CARRERA

Art. 22.- Evaluación de desempeño y gestión. - La evaluación de desempeño y gestión de las y los servidores de las entidades de seguridad es un proceso integral y permanente. En la evaluación se medirán los resultados de su gestión, la calidad de su formación profesional e intelectual, el cumplimiento de las normas disciplinarias y las aptitudes físicas y personales demostrados en el ejercicio del cargo y nivel al que han sido designados. La evaluación será obligatoria para determinar el ascenso, cesación y utilización adecuada del talento humano.

Art. 26.- Formación del personal. - La formación estará sustentada en el conocimiento de los derechos humanos, de los principios y garantías constitucionales y en una doctrina democrática de la seguridad ciudadana, con apego irrestricto al ordenamiento jurídico. La formación académica de las y los servidores de las entidades previstas en este Código se impartirá a través del sistema nacional de educación superior.

CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

Investigación Descriptiva

La presente investigación es de carácter descriptivo, ya que permite describir y documentar las características específicas de la inteligencia emocional en los servidores públicos del grupo de impacto del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito y cómo estas influyen en su desempeño laboral.

Además, permite identificar patrones y tendencias en la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, ayudando a comprender cómo varían estas variables entre diferentes grupos de servidores públicos, determinando si existen diferencias significativas en el desempeño laboral basado en niveles de inteligencia emocional.

Para Bisquerra (2019) la investigación descriptiva tiene como objetivo principal describir las características de una población o fenómeno, proporcionando una visión detallada de sus componentes y relaciones.

3.2. Enfoque de la investigación

La presente investigación se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, el cual permite examinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los servidores públicos del grupo de impacto (GAT – S) del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito.

Para la variable de inteligencia emocional, se emplea un cuestionario estructurado que evalúa las dimensiones de autorregulación emocional, habilidades sociales y orientación al logro. En cuanto a la variable de desempeño laboral, se utiliza el análisis documental de las notas de evaluación de desempeño de los servidores públicos.

En el enfoque cuantitativo se analizan datos numéricos y estadísticos de las variables en estudio con el objetivo de identificar la asociación o relación entre ellas (Mercado Hermenegildo & Layme Calatayud, 2023, pág. 75).

3.3. Métodos de Investigación

Deductivo

En la presente investigación se utilizará el método deductivo porque permite partir de teorías y conceptos generales sobre la inteligencia emocional para llegar a conclusiones específicas sobre su impacto en el desempeño laboral.

Rodríguez y Pérez (2017) explican que, a través de la deducción, se avanza de un conocimiento general a otro más específico, las generalizaciones sirven como base para llegar a nuevas conclusiones en situaciones particulares (pág. 11).

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Técnicas:

- ***Encuesta***

Se aplicará la encuesta con preguntas cerradas mediante la aplicación de un cuestionario previamente establecido para la inteligencia emocional, la medición se realiza mediante una escala numérica de Likert facilitando su posterior análisis estadístico.

La encuesta se considera como una técnica de recolección de datos a través de enunciados hacia los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida (López-Roldan & Fachelli, 2015).

- ***Investigación documental***

Mediante la investigación documental se va a recopilar información sobre las notas de evaluación de desempeño, para lo que su jefe inmediato proporcionará la documentación necesaria de los servidores públicos del grupo de impacto (GAT – S) del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito.

Palella y Martins (2012), consideran que la investigación documental se concreta exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes, esta puede ser tanto cualitativa como cuantitativa pues indaga sobre un tema en documentos escritos u orales.

Instrumentos:

- ***Cuestionario***

Para la presente investigación se utilizará como instrumento el cuestionario aplicando la escala de Likert para recabar información sobre inteligencia emocional y desempeño laboral en el grupo de impacto del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito. El cuestionario es el instrumento estandarizado que empleamos para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas (Meneses, 2019).

- ***Matriz de recolección de datos***

La matriz de recolección de datos se utilizará para sistematizar la información proveniente de las evaluaciones de desempeño de los servidores públicos del grupo de impacto del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito. Este instrumento se estructura de manera que permite registrar y organizar la información documental de forma sistemática y coherente.

Para Lauphan (2018), la matriz de datos es una forma de ordenar los datos de manera que sea visible su estructura y es de suma importancia en toda investigación porque es la manera estructurada de interpelar la realidad con la teoría para hacerla entendible.

3.5. Universo, Población y Muestra

En el presente proyecto el número de la población es de: 58 servidores públicos del grupo de impacto (GAT – S) del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito; por lo tanto, no es necesario aplicar la fórmula de la muestra.

3.6. Procesamiento de la Información

Para el procesamiento de los datos obtenidos en la encuesta se utilizará Excel como herramienta principal, dentro de esta se abarcará la construcción de cuadros y gráficos estadísticos, así como también la tabulación de datos numéricos, con el fin de obtener resultados precisos sobre las variables planteadas y se aplicará un análisis estructurado para relacionar las variables establecidas.

CAPITULO IV.
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis Cuantitativo

Análisis de la Variable: Inteligencia Emocional

Para analizar la variable se realizó una encuesta mediante Google Forms, en donde se plantearon dieciocho preguntas en base a la operacionalización de variables, estructurando dos preguntas por cada indicador. De esta manera se aplicó a cincuenta y ocho servidores públicos que forman parte del grupo de impacto (GAT – S) del CACMQ.

Dimensión: Autorregulación Emocional

Indicador 1: Manejo de Situaciones Críticas

Pregunta 1. Mantengo la calma durante operativos de control en espacios públicos

Pregunta 2. Controlo mis emociones en situaciones de tensión con manifestantes

Tabla 2. Manejo de situaciones críticas

Autorregulación Emocional							
Manejo de Situaciones Críticas	Preguntas	Valoración					Total
		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	
		5	4	3	2	1	
	P1	4,05	0,69	0	0,03	0	4,77/5
P2	3,96	0,76	0,05	0	0	4,77/5	
Total	93	21	1	1	0		
%	80,17%	18,10%	0,86%	0,86%	0	9,54/10	

MB	B	NB/NM	R	M
10 – 9	8 – 7	6 – 5	4 – 3	2 – 1

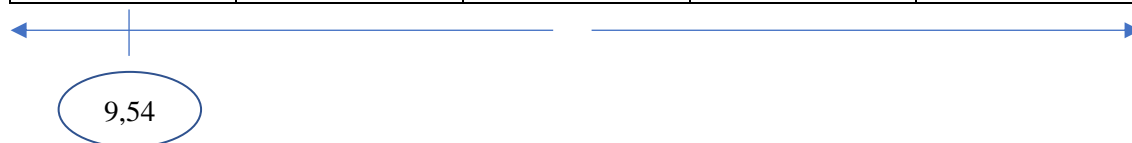
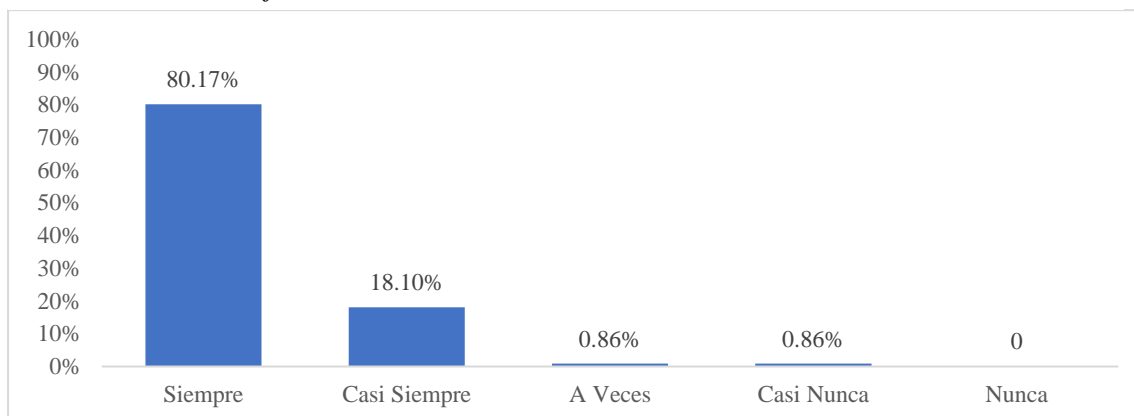


Ilustración 1. Manejo de situaciones críticas



Análisis:

El manejo de situaciones críticas por parte de los servidores públicos es percibido como muy bueno con un 80,17% en “siempre”, mientras que un 18,10% respondió con “casi siempre” y apenas un 0,86% en “a veces” y “casi nunca”. Revelando que este indicador está altamente cubierto por los servidores públicos en sus actividades diarias.

Indicador 2: Gestión del Estrés

Pregunta 1. Manejo efectivamente el estrés durante operativos prolongados

Pregunta 2. Conserva la compostura ante provocaciones durante los controles

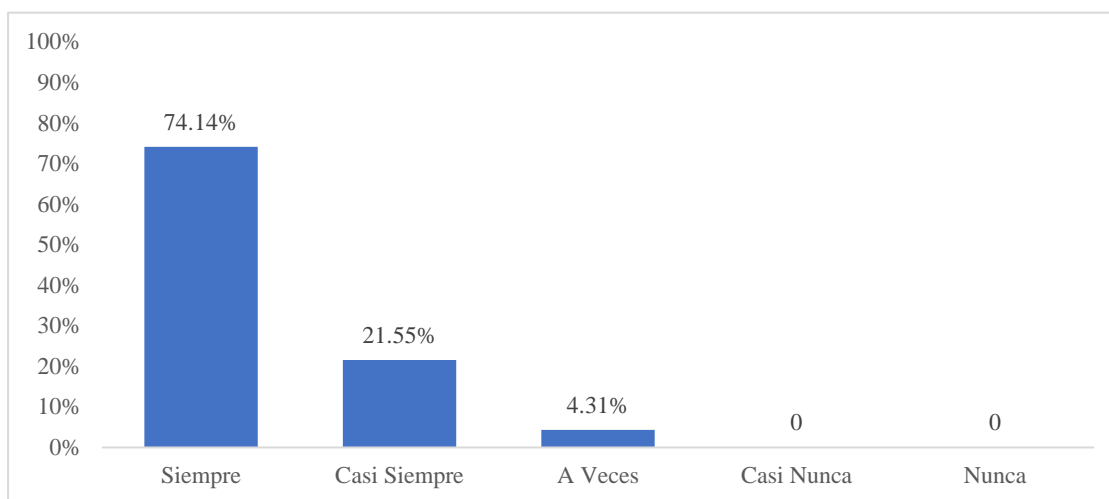
Tabla 3. Gestión del estrés

Autorregulación Emocional							
Gestión del Estrés	Preguntas	Valoración					Total
		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	
		5	4	3	2	1	
	P1	3,62	0,90	0,16	0	0	4,68/5
P2	3,79	0,83	0,10	0	0	4,72/5	
Total	86	25	5	0	0		
%	74,14%	21,55%	4,31%	0	0	9,40/10	

MB	B	NB/NM	R	M
10 – 9	8 – 7	6 – 5	4 – 3	2 – 1



Ilustración 2. Gestión del estrés



Análisis:

Según lo observado, los servidores públicos relacionan muy bien la gestión del estrés en sus actividades pues se tiene resultados positivos con un 74,14% en “siempre”, mientras que un 21,55% respondió con “casi siempre” y un 4,31% en “a veces”. Sin demostrar resultados negativos en este indicador.

Indicador 3: Control Emocional

Pregunta 1. Mantengo un trato correcto incluso en situaciones hostiles

Pregunta 2. Regulo mis reacciones ante la resistencia ciudadana

Tabla 4. Control emocional

Autorregulación Emocional							
Control Emocional	Preguntas	Valoración					Total
		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	
		5	4	3	2	1	
	P1	3,45	1,17	0,05	0	0	4,67/5
P2	3,62	1,10	0	0	0	4,72/5	
Total	82	33	1	0	0		
%	70,69%	28,45%	0,86%	0	0	9,39/10	

MB	B	NB/NM	R	M
10 – 9	8 – 7	6 – 5	4 – 3	2 – 1

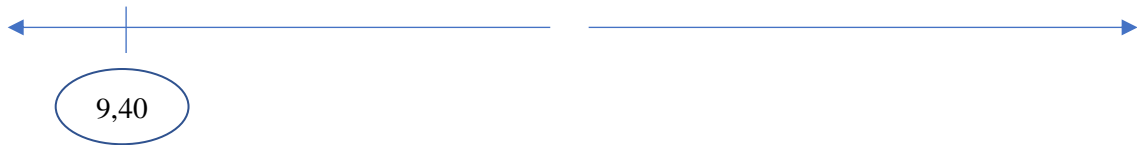
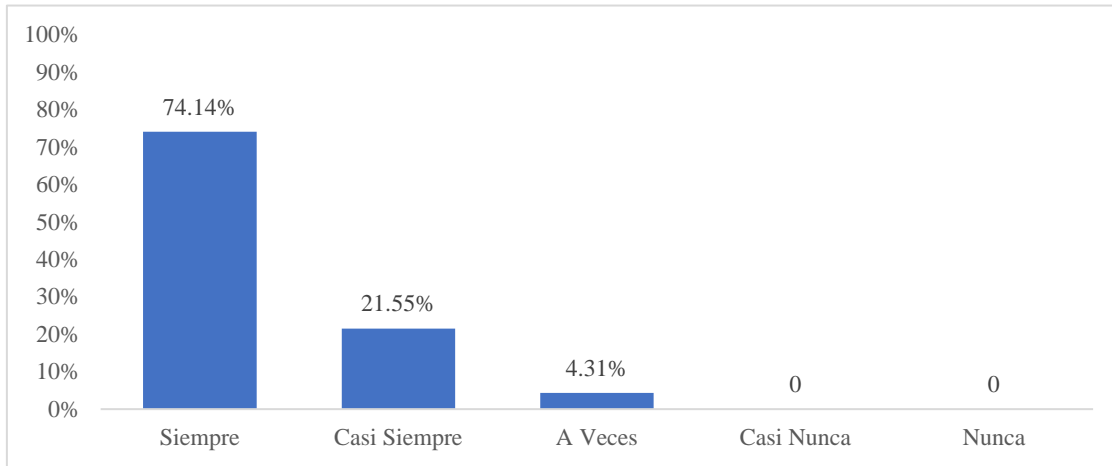


Ilustración 3. Control emocional



Análisis:

Ante el control emocional, el 74,14% de los servidores públicos percibe que siempre se mantiene regulando sus emociones al momento de convivir con la ciudadanía, el 21,55% responde que casi siempre y un 4,31% con a veces. Se deduce que este indicador está en una escala de muy bueno al tener resultados altamente positivos.

Dimensión: Habilidades Sociales

Indicador 1: Empatía

Pregunta 1. Entiendo las necesidades de los comerciantes autónomos

Pregunta 2. Adapto mi comunicación según el tipo de ciudadano

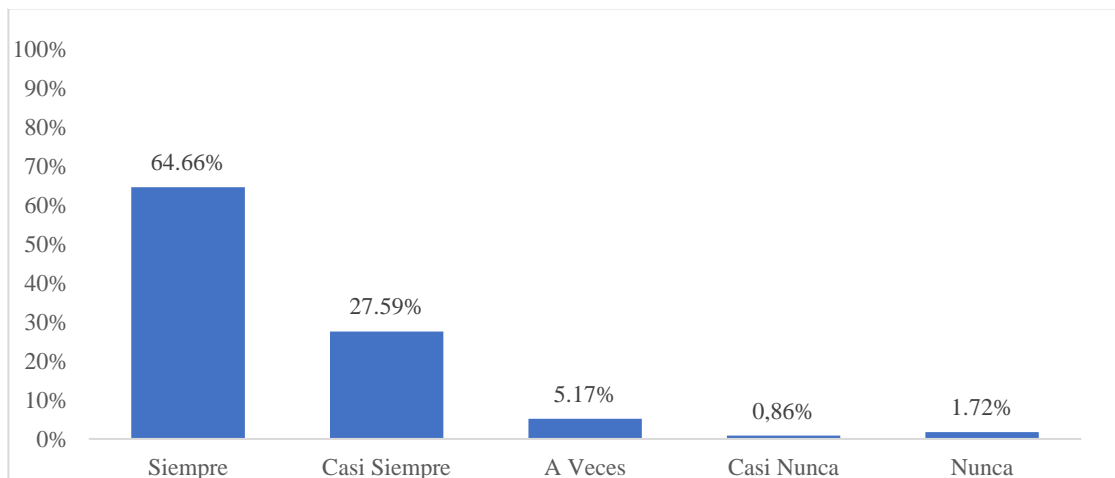
Tabla 5. Empatía

Habilidades Sociales							
Empatía	Preguntas	Valoración					Total
		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	
		5	4	3	2	1	
	P1	3,02	1,39	0,16	0	0	4,57/5
P2	3,45	0,83	0,16	0,04	0,04	4,52/5	
Total	75	32	6	1	2		
%	64,66%	27,59%	5,17%	0,86%	1,72%	9,09/10	

MB	B	NB/NM	R	M
10 – 9	8 – 7	6 – 5	4 – 3	2 – 1



Ilustración 4. Empatía



Análisis:

Los servidores públicos gestionan la empatía de manera adecuada, ya que esta es percibida como muy buena, con un 64,66% en siempre, un 27,59% casi siempre, un 0,86% en casi nunca y el 1,72% en nunca. Sin embargo, es importante considerar un taller de habilidades sociales para reducir el poco negativismo asociado a este indicador.

Indicador 2: Conciencia Social

Pregunta 1. Muestro de comprensión ante situaciones de vulnerabilidad

Pregunta 2. Considero las realidades socioeconómicas en mis intervenciones

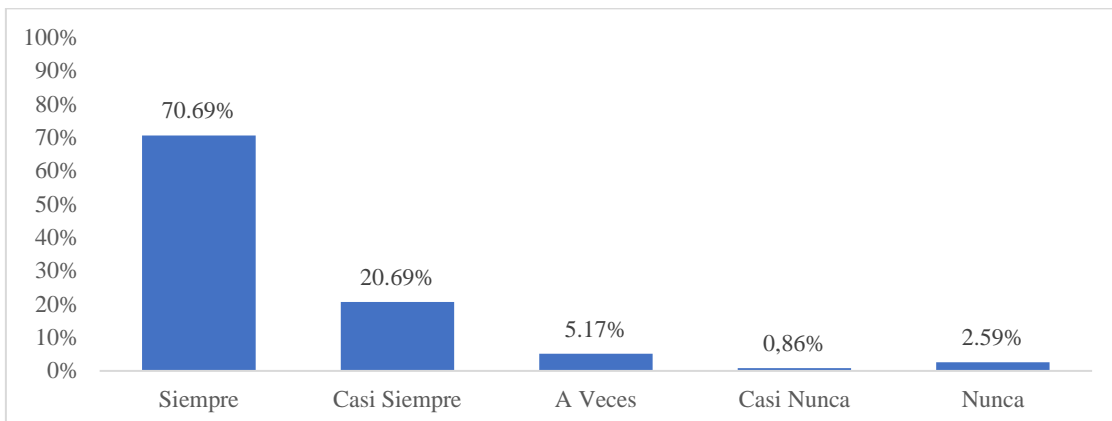
Tabla 6. Conciencia social

Habilidades Sociales							
Conciencia Social	Preguntas	Valoración					Total
		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	
		5	4	3	2	1	
	P1	4,05	0,69	0,05	0	0	4,79/5
P2	3,02	0,97	0,26	0,03	0,05	4,33/5	
Total	82	24	6	1	3		
%	70,69%	20,69%	5,17%	0,86%	2,59%	9,12/10	

MB	B	NB/NM	R	M
10 – 9	8 – 7	6 – 5	4 – 3	2 – 1



Ilustración 5. Conciencia social



Análisis:

Se observa que este indicador está dentro del rango muy bueno, puesto que los servidores públicos manifiestan con un 70,69% siempre, un 20,69% casi siempre, un 5,17% a veces, un 0,86% casi nunca y un 2,59% nunca. Cabe destacar que, aunque está altamente cubierto la conciencia social, es importante desarrollar más a detalle para reducirlo.

Indicador 3: Gestión Comunitaria

Pregunta 1. Oriento adecuadamente sobre normativas municipales

Pregunta 2. Promuevo el cumplimiento de las ordenanzas establecidas

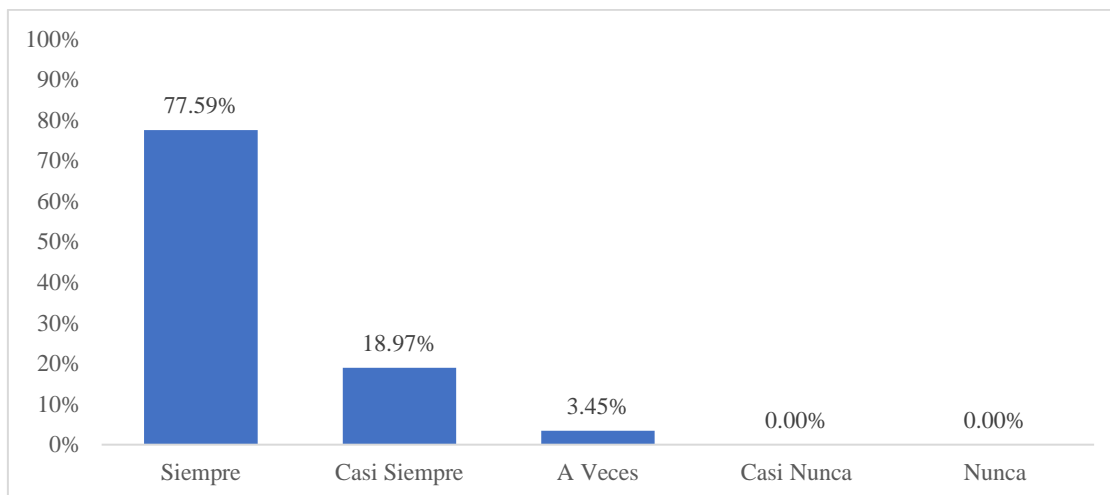
Tabla 7. Gestión comunitaria

Habilidades Sociales							
Gestión Comunitaria	Preguntas	Valoración					Total
		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	
		5	4	3	2	1	
		P1	3,71	0,83	0,16	0	
P2	4,05	0,69	0,05	0	0	4,79/5	
Total	90	22	4	0	0		
%	77,59%	18,97%	3,45%	0	0	9,49/10	

MB	B	NB/NM	R	M
10 – 9	8 – 7	6 – 5	4 – 3	2 – 1



Ilustración 6. Gestión comunitaria



Análisis:

El 77,59% de los servidores públicos encuestados responde positivamente a que siempre mantiene una adecuada gestión comunitaria, el 18,97% responde que casi siempre lo hace y apenas un 3,45% señala que a veces lo hace. Demostrando que no existen resultados negativos para este indicador.

Dimensión: Orientación al Logro

Indicador 1: Compromiso en el Desempeño

Pregunta 1. Mejoro constantemente mi desempeño y resultados en la atención a la ciudadanía

Pregunta 2. Promuevo soluciones pacíficas en conflictos ciudadanos

Tabla 8. Compromiso en el desempeño

Orientación al Logro							
Compromiso en el Desempeño	Preguntas	Valoración					Total
		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	
		5	4	3	2	1	
	P1	3,88	0,90	0	0	0	4,78/5
	P2	4,14	0,69	0	0	0	4,83/5
	Total	93	23	0	0	0	
	%	80,17%	19,83%	0	0	0	9,61/10

MB	B	NB/NM	R	M
10 – 9	8 – 7	6 – 5	4 – 3	2 – 1

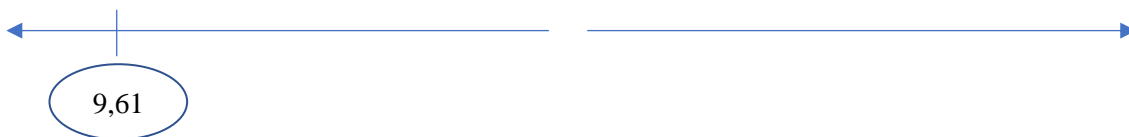
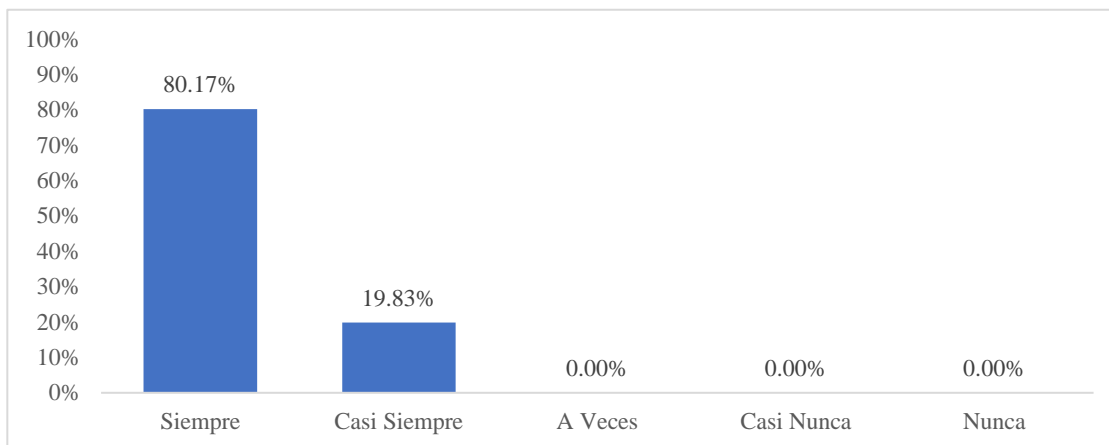


Ilustración 7. Compromiso en el desempeño



Análisis:

El 80,17% de los servidores públicos encuestados responde positivamente a que siempre mantiene el compromiso en su desempeño y el 19,83% responde que casi siempre lo hace. Esto demuestra que no existe ningún resultado negativo para este indicador y que el grupo de impacto se encuentra perfectamente capacitado en esta área.

Indicador 2: Comunicación Efectiva

Pregunta 1. Utilizo un lenguaje apropiado en las intervenciones

Pregunta 2. Mantengo una comunicación firme pero respetuosa

Tabla 9. Comunicación efectiva

Orientación al Logro							
Comunicación Efectiva	Preguntas	Valoración					Total
		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	
		5	4	3	2	1	
	P1	4,31	0,48	0,05	0	0	4,84/5
P2	4,57	0,28	0,05	0	0	4,90/5	
Total	103	11	2	0	0		
%	88,79%	9,48%	1,72%	0	0	9,74/10	

MB	B	NB/NM	R	M
10 – 9	8 – 7	6 – 5	4 – 3	2 – 1

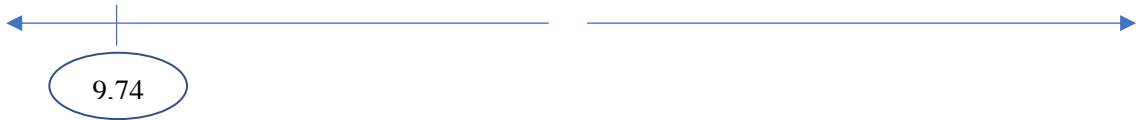
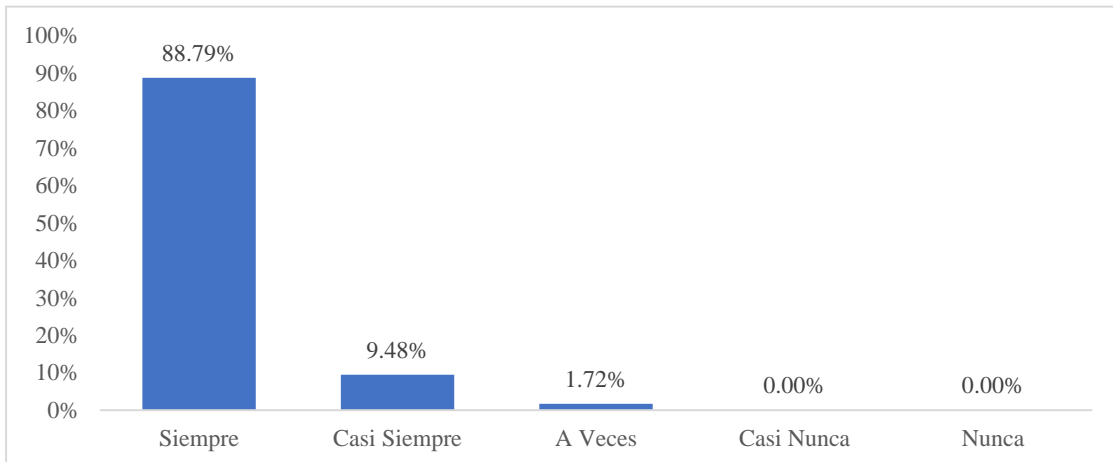


Ilustración 8. Comunicación efectiva



Análisis:

El 88,79% de los servidores públicos encuestados responde positivamente a que siempre mantiene una adecuada comunicación efectiva, el 9,48% responde que casi siempre lo hace y apenas el 1,74% responde que a veces lo hace. Manteniéndose en una escala de muy bueno lo que es positivo.

Indicador 3: Mediación Táctica

Pregunta 1. Implemento estrategias efectivas en operativos complejos

Pregunta 2. Resuelvo situaciones conflictivas minimizando el uso de la fuerza

Tabla 10. Mediación táctica

Orientación al Logro							
Mediación Táctica	Preguntas	Valoración					Total
		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	
		5	4	3	2	1	
	P1	3,79	0,83	0,10	0	0	4,72/5
P2	3,97	0,76	0,05	0	0	4,78/5	
Total	90	23	3	0	0		
%	77,59%	19,83%	2,59%	0	0	9,50/10	

MB	B	NB/NM	R	M
10 – 9	8 – 7	6 – 5	4 – 3	2 – 1

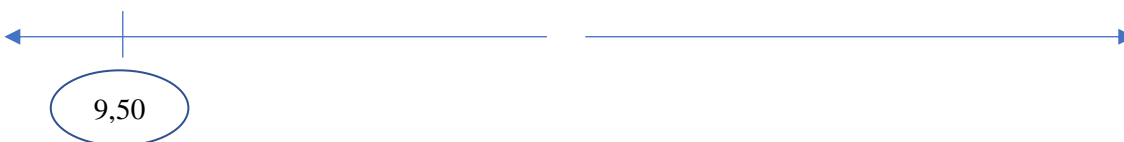
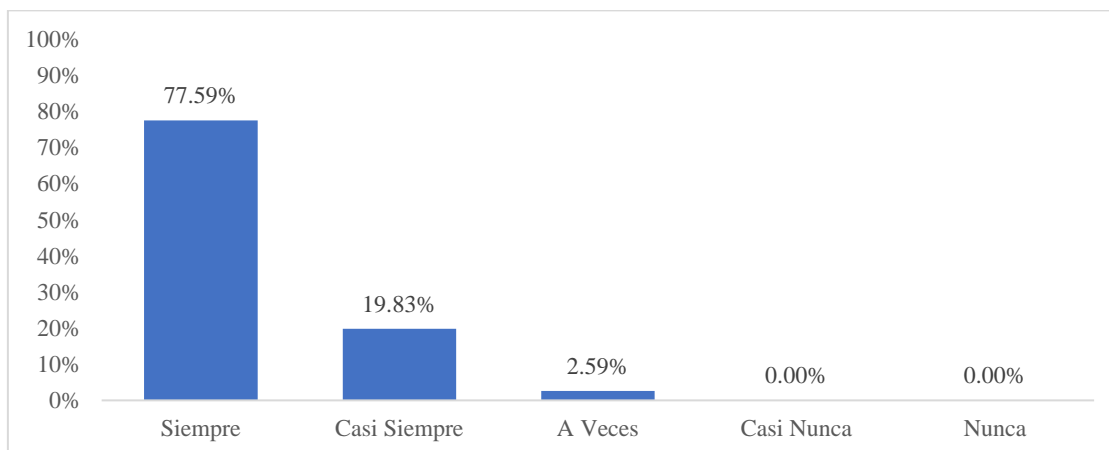


Ilustración 9. Mediación táctica



Análisis:

El 77,59% de los servidores públicos encuestados responde positivamente a que siempre realiza una adecuada mediación táctica con la ciudadanía, el 19,83% responde que casi siempre lo hace y apenas el 2,59% responde que a veces lo hace. Manteniéndose en una escala de muy bueno dentro de este indicador.

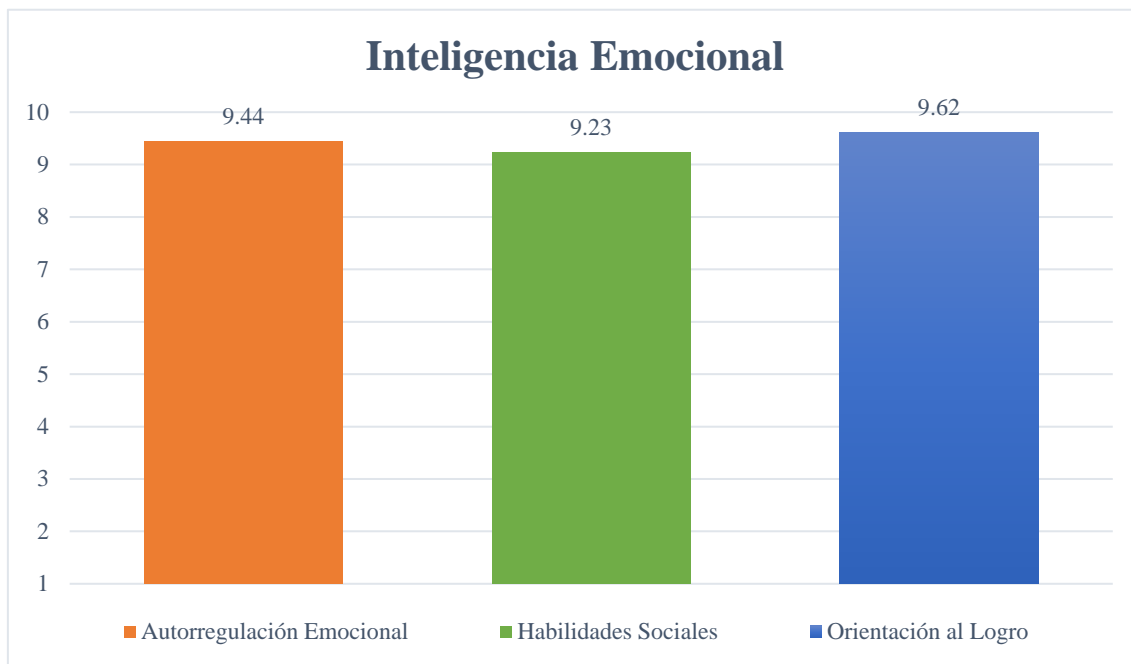
Total, de Dimensiones de la Variable Independiente

Tabla 11. Resultados de variable independiente

Variable: Inteligencia Emocional		
Dimensión	Indicadores	Valor
Autorregulación Emocional	Manejo de situaciones críticas	9,44
	Gestión del estrés	
	Control emocional	
Habilidades Sociales	Empatía	9,23
	Conciencia social	
	Gestión comunitaria	
Orientación al Logro	Compromiso en el desempeño	9,62
	Comunicación efectiva	
	Mediación táctica	

Nota. Esta tabla muestra la suma de los indicadores agrupados en cada dimensión de acuerdo a la encuesta.

Ilustración 10. Resultados de variable independiente



Análisis:

La dimensión de Autorregulación Emocional alcanza un valor significativo de 9.44 sobre 10, lo cual refleja un desempeño sobresaliente en los servidores públicos del grupo de impacto. En cuanto al manejo de situaciones críticas, los agentes demuestran una capacidad excepcional para tomar decisiones efectivas bajo presión, por otro lado, la gestión del estrés se evidencia en la implementación de estrategias efectivas de afrontamiento y el mantenimiento del equilibrio emocional durante jornadas extensas, mientras que el control emocional se manifiesta en el autodomínio durante situaciones conflictivas y la regulación adecuada de respuestas emocionales.

Las Habilidades Sociales presentan una puntuación de 9.23 sobre 10 que, aunque ligeramente menor, sigue siendo notable, en donde la empatía se refleja en la capacidad de comprensión hacia la ciudadanía, mientras que la conciencia social se evidencia en la consideración de factores socioeconómicos y, finalmente la gestión comunitaria demuestra la habilidad para crear vínculos positivos con la comunidad y facilitar diálogos efectivos.

La Orientación al Logro obtiene la puntuación más alta con 9,62 sobre 10, destacándose como la dimensión más desarrollada, en donde el compromiso en el desempeño se observa en el alto nivel de responsabilidad profesional, por consiguiente, la comunicación efectiva se manifiesta en la transmisión clara de información y la habilidad para manejar diálogos pacíficos con la ciudadanía, por último la mediación táctica demuestra la resolución efectiva de conflictos y la implementación estratégica de soluciones por parte de los agentes.

Los resultados generales indican un grupo con un alto desarrollo de competencias emocionales, donde la orientación al logro emerge como la fortaleza predominante, seguida por una sólida autorregulación emocional y habilidades sociales bien desarrolladas, por lo que se determina que este equilibrio de competencias resulta fundamental para el desempeño efectivo de los agentes. Este análisis revela que los servidores públicos del grupo de impacto (GAT – S) poseen un nivel elevado de inteligencia emocional, lo cual es crucial para sus funciones diarias, sobre todo en la interacción con la comunidad.

4.2. Análisis Cuantitativo

Análisis de la Variable: Desempeño Laboral

El siguiente capítulo presenta un análisis integral de los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño laboral del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito, específicamente del grupo de impacto (GAT – S).

La evaluación del desempeño se enfoca en el período 2024 permitiendo realizar un análisis comparativo que evidencia la evolución del rendimiento laboral de los servidores públicos del CACMQ.

Las calificaciones son de acuerdo a la siguiente escala:

Tabla 12. Escala de calificación

NIVEL Puntuación	NIVEL Puntuación
EXCELENTE (E)	IGUAL O SUPERIOR A 95
MUY BUENO (MB)	90 - 94.99
SATISFACTORIO (S)	80 - 89.99
REGULAR (R)	70 - 79.99
INSUFICIENTE (I)	IGUAL INFERIOR A 69.99

Tabla 13. Notas de evaluación de desempeño

N.	APELLIDOS	NOMBRES	FUNCIÓN	NOTA	NIVEL
1	CARVAJAL VACA	DANNY CRISTOBAL	OPERATIVO	92.01	MB
2	GARZÓN CADENA	CARLOS ALBERTO	OPERATIVO	88.42	S
3	AGUILAR CUAMACAS	MARTIN LEANDRO	OPERATIVO	91.71	MB
4	GUANIN ARIAS	JULIO CESAR	OPERATIVO	84.47	S
5	MENA CARRERA	JESSICA ABIGAIL	OPERATIVO	87.15	S
6	PADILLA QUISHPE	ESTEFANIA LIZBETH	OPERATIVO	96.68	E
7	CASTELLANO MASAPANTA	MAYRA PAOLA	OPERATIVO	83.61	S

8	JARAMILLO GUAMAN	CRISTHIAN ANDRES	OPERATIVO	91.39	MB
9	CLAVIJO CHILUISA	MARIO JAVIER	OPERATIVO	95.15	E
10	RIVERA ASIMBAYA	LUIS ALFREDO	OPERATIVO	80.43	S
11	ORTIZ ORTIZ	JESENIA ALEXANDRA	OPERATIVO	94.93	MB
12	CAZCO RAMIREZ	ANGEL ANDRES	OPERATIVO	82.16	S
13	GOMEZ AVILES	ERIK ALEJANDRO	OPERATIVO	85.39	S
14	QUILLUPANGUI MONTATIXE	FREDY ROLANDO	CONDUCTOR / CAMIONETA	97.73	E
15	ZAMORA CHINCHIN	FABIAN EDUARDO	CONDUCTOR /CAMIONETA	90.52	MB
16	FARINANGO TORO	DIEGO ARMANDO	CONDUCTOR / CANTER	84.22	S
17	ANDRAE ICHAU	JIMMY FRANKLIN	MOTORIZADO	87.95	S
18	REVELO VILLAREAL	OSCAR PATRICIO	MOTORIZADO	92.12	MB
19	VACA CASTILLO	JOSE EDUARDO	MOTORIZADO	86.41	S
20	CAJAS TOAPANTA	OMAR ORLANDO	MOTORIZADO	89.24	S
21	PERDOMO LLIVISACA	ANGEL PAUL	MOTORIZADO	91.66	MB
22	BUÑAY FLOREA	WILSON IVAN	MOTORIZADO	95.83	E
23	PUYOL BASTIDAS	HENRY ALEJANDRO	MOTORIZADO	86.31	S
24	SOTO RUEDA	ALEX VINICIO	MOTORIZADO	95.13	E
25	ALDAS GAON	JHONNY OSWALDO	MOTORIZADO	90.32	MB
26	CALERO MALDONADO	STALIN FERNANDO	MOTORIZADO	96.13	E
27	JIRON SANTOS	ALBERTO GUSTAVO	OPERATIVO	91.72	MB
28	JACOME TIAMARCA	LUIS MAURICIO	OPERATIVO	87.43	S

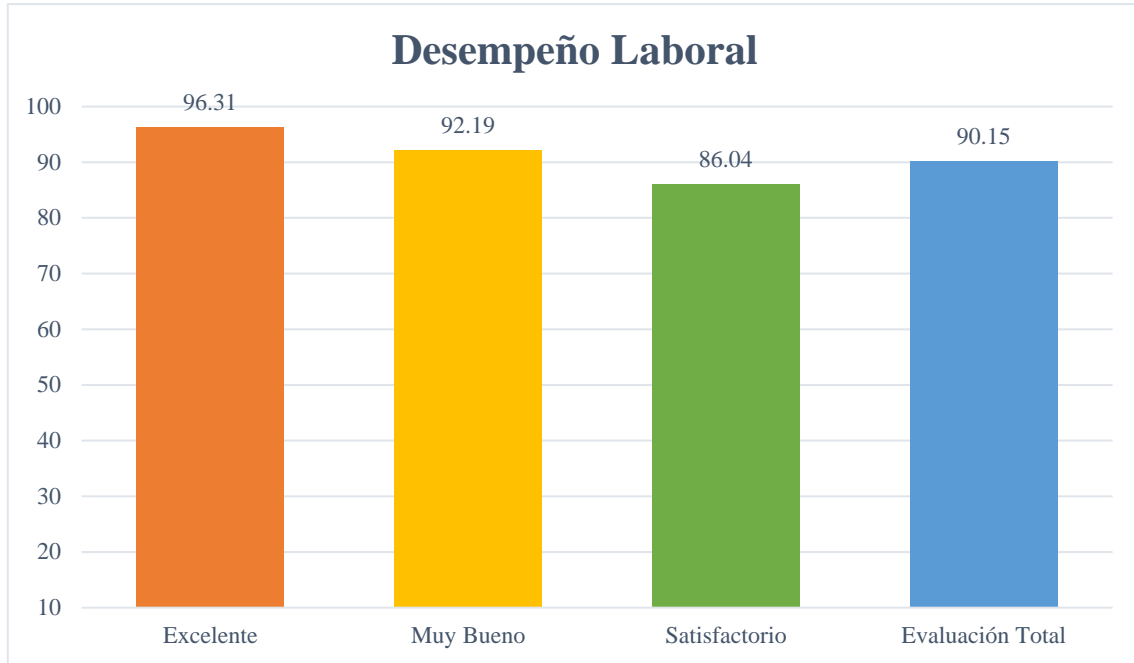
29	AREQUIPA SIGCHA	LUIS JAVIER	OPERATIVO	95.96	E
30	POTOSI TOAPANTA	RITA ANGELICA	OPERATIVO	97.25	E
31	PANTOJA POZO	DIEGO FERNANDO	OPERATIVO	86.58	S
32	ROBLES RIOFRIO	CARLOS LIZARDO	OPERATIVO	82.99	S
33	AMBAS LARRAGA	HENRY PAUL	OPERATIVO	95.80	E
34	CONGO PADILLA	DUSTIN ARMANDO	OPERATIVO	96.32	E
35	CORDONES VALENCIA	ZAYRA PAULINA	OPERATIVO	85.13	S
36	MOYON CHICAIZA	JONATHAN MAURICIO	OPERATIVO	88.04	S
37	MALDONADO PATIÑO	MIRIAN ALEXANDRA	OPERATIVO	87.26	S
38	MOYA SALCEDO	JORGE ARMANDO	OPERATIVO	94.92	MB
39	URIBE CARRERA	STEVEN EFRAIN	OPERATIVO	81.57	S
40	FLORES AGUIAR	GERMAN DANILO	OPERATIVO	86.35	S
41	MENDEZ INGA	EDISON ROBERTO	CONDUCTOR / CANTER	91.38	MB
42	CASTRO BEDON	CRISTIAN DAVID	CONDUCTOR / BUS	89.77	S
43	CAMACHO GARCIA	FRANKLIN XAVIER	CONDUCTOR / CAMIONETA	90.56	MB
44	RAMIREZ YANEZ	CESAR ARTURO	MOTORIZADO	96.22	E
45	PUENTE LUNA	RODRIGO GABRIEL	MOTORIZADO	85.96	S
46	CHIRIBOGA GUERRA	DAVID SEBASTIAN	MOTORIZADO	92.13	MB
47	APOLINARIO CAMPI	HECTOR GABRIEL	MOTORIZADO	96.44	E
48	PURUNCAJAS SANDOVALIN	LEONARDO DAVID	MOTORIZADO	89.21	S
49	MORENO PURUNCAJAS	FELIPE VLADIMIR	MOTORIZADO	91.67	MB

50	PONCE NARANJO	FERNANDO ALBERTO	MOTORIZADO	93.89	MB
51	GUAMAN NARANJO	EDIZON EFREN	MOTORIZADO	88.14	S
52	JATIVA MORENO	CRISTIAN DAVID	MOTORIZADO	90.96	MB
53	AYALA TAPIA	JULIO CESAR	MOTORIZADO	89.72	S
54	GUALOTO SIMBAÑA	FRANKLIN WLADIMIR	OPERATIVO G1	82.55	S
55	CHICAIZA LEMA	FREDDY HERNAN	OPERATIVO	94.98	MB
56	CHANDI CATOTA	KAREN LIZETH	OPERATIVO G1	87.55	S
57	PARRA FLORES	JEFFERSON PAUL	OPERATIVO G2	97.33	E
58	PASQUEL REYES	SAMUEL ALBERTO	OPERATIVO G2	86.12	S

Tabla 14. Resultados de variable dependiente

ESCALA	NÚMERO DE PERSONAS	VALOR
EXCELENTE	13	96.31
MUY BUENO	17	92.19
SATISFACTORIO	28	86.04
REGULAR	0	0
INSUFICIENTE	0	0
RESULTADO GENERAL	58	90.15

Ilustración 11. Resultados de variable dependiente



Análisis:

De acuerdo al análisis de la variable de desempeño laboral, se observa un comportamiento positivo en los resultados de las notas de evaluaciones de desempeño, destacando que el promedio general obtenido fue de 90.15, lo que refleja un nivel muy bueno de desempeño en los servidores públicos.

Al examinar la distribución por escalas de evaluación, se encontró que 13 agentes alcanzaron un nivel “Excelente” con un promedio de 96.31, demostrando un desempeño sobresaliente en sus funciones. En la categoría “Muy Bueno” se ubicaron 17 personas con un promedio de 92.19, evidenciando también un alto nivel de desempeño. La mayor concentración de personal se encontró en el nivel “Satisfactorio” con 28 personas, quienes obtuvieron un promedio de 86.04, indicando un desempeño adecuado que cumple con las expectativas establecidas.

Es importante resaltar que ningún agente fue calificado en las escalas “Regular” o “Insuficiente”, lo cual sugiere que el personal mantiene estándares de desempeño por encima del mínimo requerido. Esta ausencia de calificaciones bajas, combinada con el alto promedio general, indica una fuerza laboral competente y comprometida con sus responsabilidades.

4.3. Interpretación de resultados

Los resultados de esta investigación evidencian una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los servidores públicos del grupo de impacto (GAT – S) del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito. A través de la aplicación de una encuesta y el análisis de las notas de evaluación de desempeño es notable cómo el alto nivel de inteligencia emocional, con calificaciones sobresalientes en sus tres dimensiones (Autorregulación Emocional 9.44/10, Habilidades Sociales 9.23/10 y Orientación al Logro 9.62/10), incide positivamente en el desempeño laboral donde el promedio general es de 90.15.

Particularmente, la dimensión de Orientación al Logro, que obtuvo la puntuación más alta de 9.62/10, parece tener una influencia directa en el grupo de 13 personas que alcanzaron un desempeño “Excelente” con un promedio de 96.31. Esto sugiere que el alto compromiso, la comunicación efectiva y la capacidad de mediación táctica son factores determinantes para alcanzar niveles superiores de desempeño laboral.

La Autorregulación Emocional 9.44/10 y las Habilidades Sociales 9.23/10 también muestran una conexión significativa con el desempeño laboral, especialmente en el grupo de 17 personas calificadas como “Muy Bueno” (92.19) y las 28 personas en nivel “Satisfactorio” (86.04). Esto indica que la capacidad para manejar situaciones críticas, gestionar el estrés y mantener relaciones efectivas con la comunidad contribuye a mantener un desempeño laboral consistente y por encima del promedio.

Es especialmente relevante notar que la ausencia de calificaciones en los niveles “Regular” e “Insuficiente” en el desempeño laboral coinciden con los altos niveles de inteligencia emocional en todas sus dimensiones. Esto sugiere que el desarrollo de competencias emocionales actúa como un factor protector contra el bajo rendimiento laboral, proporcionando herramientas y recursos personales que permiten mantener un desempeño adecuado incluso en situaciones desafiantes.

La interpretación general de estos resultados indica que existe una sinergia positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los servidores públicos del grupo de impacto (GAT – S).

4.4. Discusión

Según los resultados de la presente investigación realizada a los servidores públicos del grupo de impacto (GAT-S) del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito corroboran la relación positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, una conexión que también ha sido documentada en estudios previos. Por ejemplo, Travez y Vela (2023) encontraron que ciertas dimensiones específicas de la IE, como la percepción intrapersonal, la asimilación y la regulación de emociones, tienen una incidencia significativa en el desempeño laboral, de manera similar, el análisis en esta investigación reveló que los resultados obtenidos mediante las encuestas de inteligencia emocional y desempeño laboral presentan una correlación positiva, lo cual respalda que un mayor nivel de inteligencia emocional favorece un desempeño laboral más eficiente y efectivo.

Además, el estudio realizado por Sánchez (2022) sobre la relación entre IE y clima organizacional refuerza la importancia de la inteligencia emocional como un factor determinante en el bienestar y la percepción del entorno laboral. Aunque el enfoque principal de nuestra investigación no abarcó directamente el clima organizacional, los resultados positivos en el desempeño laboral sugieren que los empleados con mayor IE no solo rinden mejor, sino que también podrían influir.

Por otro lado, estos hallazgos son consistentes con los reportados por Chacón (2020), quien demostró que los ejecutivos con mayor autoconocimiento y autocontrol emocional no solo alcanzan mejores resultados individuales, sino que también contribuyen al éxito organizacional, además se evidenció que los participantes con mayores puntajes en habilidades de regulación y gestión emocional también alcanzaron evaluaciones más altas en su desempeño laboral, lo que reafirma que la capacidad de manejar emociones frente a situaciones laborales adversas juega un papel clave en la productividad y efectividad.

CONCLUSIONES

- El diagnóstico realizado a los servidores públicos del grupo de impacto del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito evidenció niveles significativamente altos de Inteligencia Emocional, evidenciado en los altos puntajes obtenidos en sus tres dimensiones principales: Autorregulación Emocional (9.44/10), Habilidades Sociales (9.23/10) y Orientación al Logro (9.62/10). Esto demuestra una sólida capacidad para manejar situaciones críticas, mantener relaciones efectivas con la comunidad y demostrar un alto compromiso profesional en sus funciones diarias.
- El desempeño laboral de los servidores públicos del grupo de impacto alcanzó un nivel “Muy Bueno” con un promedio general de 90.15, según la evaluación de desempeño analizada, lo que demuestra un alto grado de efectividad en el cumplimiento de sus funciones, superando significativamente los estándares mínimos requeridos y evidenciando la existencia de un equipo altamente profesional.
- Se identificó que la orientación al logro emerge como el factor más influyente de la inteligencia emocional en el desempeño laboral, con una puntuación de 9.62/10, esta relación se evidencia en la correspondencia entre los altos niveles de estas dimensiones y los resultados sobresalientes en el desempeño laboral, donde las competencias de compromiso profesional, comunicación efectiva y mediación táctica han demostrado ser fundamentales para alcanzar y mantener niveles superiores de rendimiento en el servicio público.

RECOMENDACIONES

- Gestionar ante la Dirección de Talento Humano del Municipio de Quito la incorporación de módulos de Inteligencia Emocional dentro del Plan Anual de Capacitación (PAC) para los Agentes de Control Metropolitano, fundamentado en la evidencia de la relación positiva entre inteligencia emocional y desempeño laboral. Esta capacitación debe alinearse con la normativa COESCOP y el presupuesto institucional asignado para formación de servidores públicos.
- Proponer la actualización del formato de evaluación de desempeño (formulario EVAL del Ministerio del Trabajo) para incluir indicadores específicos que midan las competencias emocionales críticas en el servicio público, especialmente aquellas relacionadas con la atención ciudadana y el manejo de situaciones de conflicto. Esta propuesta debe canalizarse a través de los procedimientos administrativos establecidos y en concordancia con las normas técnicas del MDT.
- Implementar dentro de la estructura organizacional existente, y sin requerir recursos adicionales significativos, grupos de trabajo internos para el desarrollo de habilidades emocionales, liderados por los supervisores de cada unidad que hayan demostrado altos niveles de IE. Estos espacios pueden integrarse a las reuniones regulares de trabajo y coordinación, optimizando así los recursos disponibles y respetando las limitaciones presupuestarias del sector público.

BIBLIOGRAFÍA

- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. En L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*. Academic Press, 267-299.
- Agut Nieto, S., & Carrero Planes, V. (2007). Contribuciones al estudio de la motivación laboral: enfoques teóricos desde la dimensión de autoexpresión del ser humano. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 23(2), 203-225.
- Alles, M. (2020). *Desarrollo del talento humano: Basado en competencias* (Tercera ed.). Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Aragón Zepeda, K. I. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad Y Ambiente*, 6(1), 57-67. doi:<https://doi.org/10.37533/cunsurori.v6i1.41>
- Avia, M., & Vásquez, C. (2011). *Optimismo inteligente: Psicología de las emociones positivas*. España: Alianza Editorial S.A.
- Bandura, A. (2001). Social cognitive theory: An agentic perspective. *Annual Review of Psychology*, 52, 1-26.
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient inventory (EQ-I): Technical Manual*. Toronto, Canadá : Multi-Health Systems.
- Bar-On, R. M. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, 13-25.
- Barrett, L. F., & Gross, J. J. (2001). Emotional Intelligence. A process model of emotion representation and regulation. En T.J. Mayne y G.A. Bonano (Eds.) *Emotions, Current Issues and future directions*. The Guilford Press, 286-310.
- Bennett, M. (2013). *Las 10 claves del éxito*. Valencia, España: ediciones i.
- Bisquerra, R. (2019). *Metodología de la Investigación Educativa* (3ra ed.). Madrid, España : Editorial La Muralla.
- Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. En: M. D. Dunnette y L. M. Hough (Eds): *Handbook of industrial and organizational psychology*. Consulting Psychologists Press., 1(2), 687-732.

- Conejo Carrasco, F. (2022). *De la inteligencia emocional a la autorregulación del aprendizaje: un camino hacia la autonomía del aprendizaje en el estudiante*: (1 ed.). Corporación Universitaria Minuto de Dios. <https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/232099>
- Chacón, M. (2020). *Gestión de la inteligencia emocional y su relación en el desempeño de los ejecutivos de crédito de Credife S. A., provincia de Cotopaxi durante el año 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio Institucional - Universidad Técnica de Cotopaxi. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/8118>
- Chavez Alberca, B. C. (2022). *Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud asistencial, de un Hospital en Florencia de Mora, 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101924>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Segunda ed.). México: McGraw-Hill. Obtenido de <https://ingbcbayona.files.wordpress.com/2018/10/comportamiento-organizacional-idalberto-chiavenato-mcgrawhill-2da-edicion-1.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A. .
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones* (Décima ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del Talento Humano* (Cuarta ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Cohen, J. (1988). Set correlation and contingency tables. *Applied Psychological Measurement*, 12(4), 425–434. doi:<https://doi.org/10.1177/014662168801200410>
- Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito [CACMQ]. (2023). *Informe Narrativo de Rendición de Cuentas*. Quito. Obtenido de https://cacmq.gob.ec/rendicionCuentas/2023/informe_rendicion_de_cuentas.pdf
- Cyrułnik, B. (2009). *Resilience: How your inner strength can set you free from the past*. New York: Penguin Books.

- Daft, R. L., & Steers, R. M. (1992). *Organizaciones: El comportamiento del individuo y de los grupos humanos*. D.F. México : Limusa.
- Devonish, D. (2016). Emotional intelligence and job performance: the role of psychological well-being. *International Journal of Workplace Health Management*, 428-442. Obtenido de <https://doi.org/10.1108/IJWHM-04-2016-0031>
- Fajardo Pinto, R. (2017). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD EN LINEA LIMA - 2017*. [Tesis de Postgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/10847>
- Fernández-Ríos, M., & Sánchez, J. C. (1997). *Eficacia organizacional: concepto, desarrollo y evaluación*. Madrid: Diaz de Santos.
- Flick, U. (2007). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata S.L.
- Flores, M. (2002). Asertividad: una habilidad social necesaria en el mundo de hoy. *Revista de la Universidad Autónoma de Yucatán*, 34-47. Obtenido de <https://www.revistauniversitaria.uady.mx/pdf/221/ru2214.pdf>
- Franco Rojas, F. (2024). *Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud de un hospital nacional en Lima, 2023* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/134342>
- Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Inteligencia Emocional*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=BKF513LhMF8C&lpg=PA536&hl=es&pg=PA536#v=onepage&q&f=false>
- Gardner, H. (1993). *Multiple Intelligences: Theory in practice*. Nueva York: BasicBooks.
- Garriga Arqué, J. (2016). *Desarrollo emocional: recursos en inteligencia emocional para el crecimiento personal en armonía y equilibrio con el entorno*: (ed.). Bubok Publishing S.L. <https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/113170>

- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós. Obtenido de http://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia_emocional_daniel_goleman.pdf
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. (F. Mora, & D. González Raga, Trad.) Barcelona: Kairós S.A. Obtenido de <https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>
- Gómez Gras, J. M., Galiana Lapera, D., & León Espí, D. (2000). *¿Qué debes saber para mejorar tu empleabilidad?: II guía universitaria de orientación para el empleo*. Elche: Universidad Miguel Hernández.
- Guillen Montalvan, A. M., & Avellan Zambrano, J. R. (2021). *Diagnóstico de la Inteligencia Emocional Interpersonal en el Desempeño Laboral de los Servidores Públicos del Área Administrativa de la ESPAM MFL [Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Felix López]*. Repositorio Digital ESPAM. Obtenido de <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1455>
- Jones, G. R., & George, J. M. (2019). *Administración Contemporánea* (Décima ed.). México: McGraw-Hill.
- Lauphan, W. (2018). El dato científico y la matriz de datos. *Avances en medición psicológica*.
- Lazcano, E. (2018). *Comunicación emocional*: (1 ed.). LID Editorial España. <https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/269693>
- López-Roldan, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona, España : Bellaterra.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. (2000). Models of emotional intelligence. In R. J. Sternberg (Ed.), *Handbook of intelligence*. Cambridge University Press, 396-420.
- McClelland, D. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. *American Psychologist*, 28(1), 1-14.
- Meneses, J. (2019). *Introducción al análisis multivariante*. Barcelona: FUOC.
- Mercado Hermenegildo, A., & Layme Calatayud, L. (2023). Enfoques de investigación. En Meleán Romero, R., Carhuancho Mendoza, I. (Eds.), (2023). *Estructuras*

- mentales en la sistematización del conocimiento científico en ciencias sociales. *High Rate Consulting*, 73-87. doi:<https://doi.org/10.38202/estructuras5>
- Najar, B. W. (2020). Efficiency and/or Effectiveness in Managing Organizations. *Journal of Education and Culture Studies*, 4(2), 131. doi:[doi:10.22158/jecs.v4n2p131](https://doi.org/10.22158/jecs.v4n2p131)
URL: <http://dx.doi.org/10.22158/jecs.v4n2p131>
- Palaci, F. J. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid: Person Prentice Hall.
- Palella, S., & Feliberto, M. (2012). *Metología de la investigación cuantitativa* (tercera ed.). Caracas: FEDUPEL.
- Pernaut Ardanaz, M., & Ortiz F., E. J. (2008). *Introducción a la teoría económica* (Cuarta ed.). Caracas: Publicaciones UCAB.
- Rahim, A. (2017). *Managing Conflict in Organizations*. New York: Routledge.
- Riera Alibés, R. (2017). *La conexión emocional: formación y transformación de la forma que tenemos de reaccionar emocionalmente*: (ed.). Ediciones Octaedro, S.L.
<https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/114194>
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional* (Séptima ed.). (A. Deras Quiñones, Trad.) México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023). *Organizational behavior*. United States: Pearson Education.
- Roca, E. (2014). *Cómo mejorar tus habilidades sociales* (Cuarta ed.). Valencia: ACDE Ediciones.
- Rodríguez, A., & Pérez, O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, 175–195. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Rotger, M. (2022). *Inteligencia y gestión emocional - ¿Qué sientes hoy?: 14 emociones para validar y aprender a gestionar*: (1 ed.). Editorial Brujas.
<https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/219969>
- Rubio Sánchez, T. (2016). *Recursos Humanos, Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. España: Ediciones Octaedro.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211. Obtenido de http://gruberpeplab.com/3131/SaloveyMayer_1989_EmotionalIntelligence.pdf

- Sánchez, E. (2022). *Inteligencia emocional de los trabajadores y clima laboral de la Compañía SABIJER'S S.A de la ciudad de Quito, periodo octubre – diciembre 2022. [Tesis de Pregrado, Universidad Central del Ecuador]*. Repositorio Institucional - Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/29628>
- Sander, B. (2002). Gestión y administración de los sistemas educacionales: Problemas y tendencias. *Revista Educación: Interamericana de Desarrollo Educativo.*, 192-201. Obtenido de http://www.educando.edu.do/files/4313/4643/1519/NUEVAS_TENDENCIAS_EN_LAGESTIN_EDUCATIVA.pdf
- Solis Barreto, Y. L., & Solis Barreto, D. J. (2023). La Inteligencia Emocional y gestión de recursos humanos en la Administración Pública. *Revista Ciencia Y Líderes*, 2(2), 17–27. doi:<https://doi.org/10.47230/revista.ciencia-lideres.v2.n2.2023.17-27>
- Torre Batista, Y. D. L. (2009). *Las competencias emocionales: esenciales para el desempeño exitoso en cualquier puesto laboral:* (ed.). El Cid Editor | apuntes. <https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/28076>
- Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*, 140, 227–235.
- Travez, A., & Vela, M. (2023). *Incidencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral en el Sector Financiero del Cantón Latacunga, año 2023. [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Cotopaxi]*. Repositorio Institucional - Universidad Técnica de Cotopaxi. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/11060>
- Trillo del Pozo, D. (2006). *El análisis de la eficiencia en la universidad a partir de la función de distancia*. Madrid: Dykinson.
- Troncoso-Pantoja, C., & Amaya-Placencia, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 65(2), 329-332. doi:<https://doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>
- Vigo Pineda, J. N. (2023). *La sabiduría que duerme en ti: inteligencia emocional:* (1 ed.). Editorial Verbo Divino. <https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/228589>

- Violanti, J. M., Charles, L. E., McCanlies, E., Hartley, T. A., Baughman, P., Andrew, M. E., . . . Burchfiel, C. M. (2017). Police stressors and health: a state-of-the-art review. *Policing: An International Journal*, 40(4), 642-656. doi:<https://doi.org/10.1108/PIJPSM-06-2016-0097>
- Vroom , V. H. (1994). *Work and Motivation*. New York: Wiley.
- Zaragoza Andrade, W. A., Pineda Martinez, J. A., Salazar Noguera, L. A., & Silva Aguilar, G. I. (2023). Desempeño laboral: Revisión literaria. *Commercium Plus*, 5(1), 1–12. doi:<https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638>

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de Gantt

ACTIVIDAD	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				
Socialización de las actividades por parte del Coordinador de la UIC																	
Descripción y formulación del problema																	
Justificación, objetivos y operacionalización de variables																	
Marco Teórico																	
Metodología																	
Correcciones por parte de los Pares Académicos																	
Aprobación de Anteproyecto por parte del Director y Pares Académicos																	
Desarrollo de tesis con el formato asignado por parte del Coordinador de la UIC																	
Aplicación de instrumentos para la recolección de datos																	
Análisis, interpretación y discusión de los resultados																	
Correcciones por parte de los Pares Académicos																	
Conclusiones y recomendaciones																	
Anexos																	
Aprobación de Tesis por parte del Director y Pares Académicos																	

Anexo 2. Presupuesto ejecutado

Recursos	Precio
Impresiones Varias	\$ 40
Transporte	\$ 56
Copias	\$ 28
Esferos	\$ 5
Otros gastos	\$ 20
Anillados	\$25
Total	\$ 174

Anexo 3. Cuestionario de inteligencia emocional



Cuestionario sobre la Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los Servidores Públicos del GAT - S del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito

- Lea detenidamente cada ítem
- Procure mantener la transparencia en sus respuestas
- Recuerde que este cuestionario es anónimo

kpila@mail.es.ueb.edu.ec [Cambiar de cuenta](#)

 No compartido 

* Indica que la pregunta es obligatoria

D1: Autorregulación Emocional

Ítem: Manejo de Situaciones Críticas *

Marque de acuerdo a su criterio propio, en donde:

- 1: Nunca
- 2: Casi Nunca
- 3: A Veces
- 4: Casi Siempre
- 5: Siempre

	1	2	3	4	5
Mantengo la calma durante operativos de control en espacios públicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Controlo mis emociones en situaciones de tensión con manifestantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ítem: Gestión del Estrés *

Marque de acuerdo a su criterio propio, en donde:

- 1: Nunca
- 2: Casi Nunca
- 3: A Veces
- 4: Casi Siempre
- 5: Siempre

	1	2	3	4	5
Manejo efectivamente el estrés durante operativos prolongados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conservo la compostura ante provocaciones durante los controles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ítem: Control Emocional *

Marque de acuerdo a su criterio propio, en donde:

1: Nunca

2: Casi Nunca

3: A Veces

4: Casi Siempre

5: Siempre

	1	2	3	4	5
Mantengo un trato correcto incluso en situaciones hostiles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Regulo mis reacciones ante la resistencia ciudadana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

D2: Habilidades Sociales

Ítem: Empatía *

Marque de acuerdo a su criterio propio, en donde:

1: Nunca

2: Casi Nunca

3: A Veces

4: Casi Siempre

5: Siempre

	1	2	3	4	5
Entiendo las necesidades de los comerciantes autónomos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adapto mi comunicación según el tipo de ciudadano	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ítem: Conciencia Social *

Marque de acuerdo a su criterio propio, en donde:

1: Nunca

2: Casi Nunca

3: A Veces

4: Casi Siempre

5: Siempre

	1	2	3	4	5
Muestro de comprensión ante situaciones de vulnerabilidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Considero las realidades socioeconómicas en mis intervenciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ítem: Gestión Comunitaria *

Marque de acuerdo a su criterio propio, en donde:

1: Nunca

2: Casi Nunca

3: A Veces

4: Casi Siempre

5: Siempre

	1	2	3	4	5
Oriento adecuadamente sobre normativas municipales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Promuevo el cumplimiento de las ordenanzas establecidas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

D3: Orientación al Logro

Ítem: Compromiso en el Desempeño *

Marque de acuerdo a su criterio propio, en donde:

1: Nunca

2: Casi Nunca

3: A Veces

4: Casi Siempre

5: Siempre

	1	2	3	4	5
Mejoro constantemente mi desempeño y resultados en la atención a la ciudadanía	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Promuevo soluciones pacíficas en conflictos ciudadanos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ítem: Comunicación Efectiva *

Marque de acuerdo a su criterio propio, en donde:

- 1: Nunca
- 2: Casi Nunca
- 3: A Veces
- 4: Casi Siempre
- 5: Siempre

	1	2	3	4	5
Utilizo un lenguaje apropiado en las intervenciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mantengo una comunicación firme pero respetuosa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Ítem: Mediación Táctica *

Marque de acuerdo a su criterio propio, en donde:

- 1: Nunca
- 2: Casi Nunca
- 3: A Veces
- 4: Casi Siempre
- 5: Siempre

	1	2	3	4	5
Implemento estrategias efectivas en operativos complejos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Resuelvo situaciones conflictivas minimizando el uso de la fuerza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Anexo 4. Recolección de información para notas de evaluación de desempeño




GRUPO DE ACCIÓN TÁCTICA Y SEGURIDAD

Por medio del presente, deseo expresar mi más sincero agradecimiento por la evaluación psicológica que se ofreció al Grupo de Acción Táctica y Seguridad. Estas valoraciones fueron de gran importancia para el grupo GAT-S, ya que se permite conocer más a fondo diversos aspectos.

Agradezco el profesionalismo y la dedicación con la que se llevó a cabo el proceso, así como la amabilidad y el respeto con los que se atendió en todo momento. Las pruebas realizadas proporcionarán herramientas valiosas para mejorar en diversos aspectos.

Sin otro particular, quedo a su disposición para cualquier consulta adicional y reitero mi agradecimiento


Atentamente,



Policía Metropolitana N° 68 Orquera Diaz Diego Roberto
COMANDANTE DEL GRUPO DE ACCIÓN TÁCTICA Y SEGURIDAD (E)
CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

www.cacmq.gob.ec
Av. Simón Bolívar s/n y Juan Bautista Aguirre, Barrio Las Malpas | 02-3730980
Sector Loma de Puengas

SIGUENOS: @agentesdequito



Anexo 5. Autorización por parte de la institución

Quito, 11 de febrero de 2025

Por medio del presente documento, certifico que la señorita Katherin Carolina Pila Armas realizó una encuesta diagnóstica mediante la herramienta Google Forms, dirigida a los servidores públicos del GAT - S del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito en el mes de diciembre, con el objetivo de evaluar el estado actual de la inteligencia emocional dentro de la institución.

Esta actividad fue ejecutada como parte fundamental de su trabajo de integración curricular, cumpliendo así con los requerimientos establecidos para su investigación académica.

La encuesta se llevó a cabo con la debida autorización institucional y contó con la participación del personal, quienes respondieron de manera voluntaria al instrumento de diagnóstico presentado.

Para constancia de lo actuado, se extiende el presente documento.

Atentamente,



Lic. Carlos German

Subinspector S-29.

CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO DE QUITO.

Anexo 6. Levantamiento de información



Anexo 7. Levantamiento de información



Anexo 8. Certificado de antiplagio



UNIVERSIDAD
ESTATAL
DE BOLÍVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

EXTENSION
SAN MIGUEL

**ING. FLOR XIMENA POVEDA VALVERDE, EN CALIDAD DE DIRECTORA DEL
TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

CERTIFICA

Que el trabajo de Integración Curricular denominado: **“Inteligencia emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos del grupo de impacto del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito, provincia Pichincha, año 2024.”**, presentado por la señorita **Pila Armas Katherin Carolina**, estudiante de la **carrera de Gestión del Talento Humano**, pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta Turnitin, reflejando un **porcentaje de similitud del 4%**, como se evidencia en el documento adjunto.

San Miguel, febrero del 2025

Atentamente,


Ing. Flor Ximena Poveda Valverde
Director

Anexo 9. Turniting



Página 1 of 83 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::3117-429193307

Pila Katherin

Inteligencia emocional en el desempeño laboral

My Files

My Files

Universidad Estatal de Bolívar

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117-429193307

80 Páginas

Fecha de entrega

11 feb 2025, 4:08 p.m. GMT-5

14,903 Palabras

88,741 Caracteres

Fecha de descarga

13 feb 2025, 3:14 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

Proyecto de Investigación Katherin Pila.pdf

Tamaño de archivo

1.7 MB



Página 1 of 83 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::3117-429193307

Anexo 10. Turniting



Página 2 of 83 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::3117:429193307

4% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 20 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 4%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 2%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Página 2 of 83 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::3117:429193307