Maestría en Administración Pública

Artículo de investigación aplicada

La Inteligencia Emocional y su incidencia en el clima laboral. Caso funcionarios de Talento Humano de la Fiscalía de Loja.

a. María Gabriela ESPINOSA ESPINOSA
b. María Elena GODOY ZÚÑIGA

a. Abogada
b. Dra. Lenguas, Literaturas y Culturas y sus Aplicaciones, PhD. Profesora ESAI Universidad Espíritu Santo. mariaegodoy@uees.edu.ec

Palabras clave
Inteligencia emocional, Clima laboral, Comunicación Interna, Habilidades interpersonales, Gestión emocional.

Clasificación JEL

Resumen: El objetivo del estudio fue analizar la influencia de la inteligencia emocional en el clima laboral de los funcionarios de la Fiscalía de Loja. A través de una metodología cuantitativa, se aplicaron encuestas a 53 funcionarios para evaluar aspectos como la autoconciencia, autorregulación, empatía, habilidades sociales y componentes del clima laboral, tales como la comunicación, el liderazgo y las relaciones interpersonales. Los resultados revelaron que más del 75% de los encuestados percibieron deficiencias en la gestión emocional y en la comunicación, lo que ha generado un clima laboral negativo caracterizado por falta de cohesión, baja moral y dificultades para alcanzar los objetivos institucionales. La principal conclusión es que la inadecuada gestión emocional por parte de la unidad de Talento Humano ha sido un factor clave en el deterioro del ambiente laboral. Se recomienda no solo la implementación de programas de capacitación en inteligencia emocional, sino también la selección y permanencia en el cargo de personas con habilidades emocionales adecuadas, y en caso contrario, considerar su reemplazo. Esto contribuiría a mejorar el entorno laboral y fomentar un ambiente más productivo y armónico.

Key words
Emotional Intelligence, Work Environment, Internal Communication, Interpersonal Skills, Emotional Management.

JEL Classification

Summary: The objective of the study was to analyze the influence of emotional intelligence on the work environment of the officials of the Loja Prosecutor's Office. Through a quantitative methodology, surveys were conducted with 53 officials to evaluate aspects such as self-awareness, self-regulation, empathy, social skills, and components of the work environment, such as communication, leadership, and interpersonal relationships. The results revealed that more than 75% of respondents perceived deficiencies in emotional management and communication, which have generated a negative work environment characterized by a lack of cohesion, low morale, and difficulties in achieving institutional objectives. The main conclusion is that inadequate emotional management by the Human Talent unit has been a key factor in the deterioration of the work environment. It is recommended to not only implement emotional intelligence training programs, but also to ensure the selection and retention of individuals with adequate emotional skills, and, if necessary, consider their replacement. This would help improve the work environment and foster a more productive and harmonious atmosphere.

INTRODUCCIÓN

Un factor determinante para el éxito en el ámbito laboral es el estudio de la inteligencia emocional (Sierra, 2021). Ya que es una vía para promover habilidades sociales dentro de la institución, lo cual representa una oportunidad para desarrollar valores y cualidades. Estas habilidades contribuyen a gestionar un rendimiento laboral óptimo, ya que aumenta la probabilidad de adaptación de los funcionarios al entorno profesional. Desde esta perspectiva, se generan actitudes cooperativas que conducen al éxito y al buen ambiente laboral. (Stichter et al., 2019).

Es decir, la efectividad en el trabajo depende de la capacidad de reconocer, comprender y gestionar las emociones propias y de los demás (Goleman, 1998). Dado que la inteligencia emocional parte del auto conocerse para que las personas puedan controlar sus emociones y sacar así, el mayor de los provechos tanto en su propio beneficio como del entorno laboral en el que se encuentran (Martinez, 2021).

Por lo tanto, dentro del ámbito laboral el coeficiente intelectual de los funcionarios no es un factor determinante en la toma de decisiones acertadas, pero si lo es el coeficiente emocional (Martín, 2018). Lo cual se debe a que las emociones siempre terminan influyendo en determinados aspectos del trabajo, como puede ser en la comunicación, el rendimiento, la productividad, y sobre todo en el clima laboral (López et al., 2013).

Ahora bien, la unidad de talento humano desempeña un papel fundamental en la mejora del clima organizacional, lo que da lugar a la aparición de nuevos enfoques de liderazgo que contribuyen a fortalecer el trabajo en equipo y promover la integración entre las diferentes áreas de una institución. Esta unidad tiene como objetivo mejorar las relaciones interpersonales, promover el bienestar de todos los funcionarios, lo que resulta en beneficios mutuos y contribuye al cumplimiento de la misión y visión la institución en referencial (Ortiz, 2021).

En lo que respecta a los funcionarios que laboran en la unidad de talento humano de Fiscalía de Loja se evidencia la falta de habilidades de comunicación y gestión emocional. Esto se manifiesta en situaciones de conflicto con el personal en general, falta de cohesión en el equipo de trabajo, baja moral, mal clima laboral y dificultades para alcanzar los objetivos institucionales de manera profesional. Lo cual posiblemente se deba a la incorrecta gestión emocional del personal que integra dicha unidad.

En consecuencia, la importancia del tema radica en que, la inteligencia emocional no es un fenómeno direccionado o limitado a una institución como tal, sino que se reconoce globalmente como un factor crucial para el éxito laboral en diversos contextos culturales y geográficos. Por ello, su interés trasciende las fronteras y es valorada en todo el mundo como una herramienta indispensable para el desarrollo personal y profesional de las personas.

Asimismo, las habilidades emocionales, como la autoconciencia, la autorregulación y la empatía, influyen en la forma en que los empleados se relacionan entre sí, manejan el estrés y enfrentan los desafíos laborales. El comprender cómo estas habilidades afectan el clima laboral, la productividad, el liderazgo y el bienestar de los empleados es fundamental para diseñar intervenciones efectivas que promuevan un entorno laboral saludable y estimulante.

Además, dado que la inteligencia emocional es una habilidad que se puede aprender y desarrollar, su estudio ofrece la oportunidad de implementar programas de capacitación que mejoren la calidad de vida en el trabajo y fomenten el crecimiento profesional de los individuos y las organizaciones. En este contexto, la presente investigación tiene el objetivo de analizar los aspectos que constituyen la inteligencia emocional con la finalidad de determinar su incidencia en el clima laboral de los funcionarios de Fiscalía

de Loja.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

La inteligencia emocional.

Según Arias y Gavilanes (2023), la inteligencia emocional es una competencia que tiene cada ser humano que permite comprender los sentimientos propios y ajenos para una interacción adecuada, logrando mejorar el ambiente en el que se desarrollan. De igual manera Cornejo (2022) la define como aquella capacidad que posee toda persona para aceptar, regular y entender las emociones y sentimientos de uno mismo y de los demás. Lo cual ayuda a relacionarse con otros, logrando tener una comunicación efectiva, y resolver conflictos satisfactoriamente.

Miao et al. (2018) determinaron que la inteligencia emocional está relacionada con la inteligencia social, debido a la capacidad de comprender y conectar con las personas, es decir, todas las personas aprenden sobre sí mismas y con el mundo social. Asimismo, la inteligencia emocional establece el potencial para instruir habilidades prácticas basadas en sus cinco dominios: autoconciencia, motivación, autorregulación, empatía y manejo de relaciones (Canals, 2019).

En la actualidad, la inteligencia emocional es vista como una doctrina que enfatiza la relevancia de los contenidos de la mente humana para llevar a cabo de manera coherente las acciones inherentes al ser humano en su entorno (Recuenco, 2020). Es un término moderno que describe nuestra capacidad para reconocer y gestionar tanto nuestras propias emociones como las de los demás en diferentes contextos (Márquez et al., 2019). Esta capacidad nos permite utilizar esta información de manera efectiva para promover el éxito personal y alcanzar resultados óptimos para todas las partes implicadas (Khaket, 2019). En este sentido, las emociones forman parte de nuestra biología, por lo tanto, nos acompañan diariamente a todos lados y ejercen influencia en nuestra conducta. Por ende, la buena gestión emocional implica la habilidad de mantener el equilibrio aun cuando las circunstancias laborales, las personas y los eventos nos desafíen intensamente (Mohan, 2018).

Según las investigaciones de Goleman (2018) sobre inteligencia emocional en entornos institucionales, se observa que los líderes en las organizaciones poseen una variedad de competencias emocionales. Por ejemplo, para mejorar el desempeño y los resultados, es esencial cultivar la iniciativa. Para manejar situaciones difíciles dentro de la institución, y para influir en otros hacia el cambio o el logro de nuevas metas, es necesario desarrollar la confianza en uno mismo y la empatía.

Lamentablemente, en el ámbito laboral se suele pasar por alto la importancia de la autoconciencia. Por ende, es fundamental comprender nuestras propias emociones para poder entender adecuadamente las de los demás. Los jefes o responsables de algún departamento o área que logran conocerse a sí mismos en profundidad son los más capacitados para percibir cómo sus sentimientos influyen en su entorno laboral. Por ejemplo, cuando experimentan enojo, son capaces de manejarlo a tiempo y dirigirlo hacia resultados positivos, evitando así posibles repercusiones negativas (Solé, 2021).

Biedma (2021) considera que del entorno laboral surgen diversas fuerzas que generan un desborde emocional afectando a las labores, sin embargo, si se trabaja con la gestión de las emociones se alcanza mayor efectividad. Magallanes (2021) sostiene que la inteligencia emocional interviene al momento de tomar una correcta decisión, por lo tanto, es relevante que los colaboradores cuenten con herramientas que ayuden a gestionar sus emociones sin afectar el proceso productivo para así poder generar un buen clima laboral.

El clima laboral.

Cuando hablamos del ambiente o clima laboral, nos referimos a la percepción propia de cada integrante de la institución. Al combinar estas percepciones y permitir su interacción, surgen los climas o microclimas en cada uno de los entornos de la empresa, los cuales son moldeados por las experiencias individuales y las actividades que se desarrollan en ellos. Cada persona representa un mundo en miniatura, y la totalidad de estos constituye la empresa en su conjunto (Acha et al., 2018).

El clima laboral se refiere a las actitudes que reflejan un estado psicológico en relación con los valores y metas de una organización. Hay una serie de razones por las cuales una persona o grupo de personas pueden mantener un compromiso con la organización. Teóricamente, una percepción positiva del ambiente laboral que los rodea aumenta este compromiso (Bermejo et al., 2022).

Arrès, (2020), sostiene que, el clima laboral se refiere al nivel de satisfacción que experimenta un empleado en el entorno empresarial. Esto implica que el ambiente, el clima y la moral de una empresa tienen un impacto directo en el comportamiento de los empleados, influenciado por diversos factores como el estilo de liderazgo, los objetivos establecidos y el equipo directivo.

Carhuayal (2020), refiere que el clima laboral influye en el rendimiento laboral y al logro de los objetivos organizacionales. Pashanasi et al., (2021) muestran que el desempeño laboral es difícil durante la jornada laboral, ocasionando situaciones fuera de control. Abad (2022) señala que en el sector público se genera un ambiente que puede conllevar a conflictos. Y que es prioritario el bienestar del personal, buscando su satisfacción para un mejor desempeño. Por ende, las instituciones requieren personal con la capacidad de manejar las situaciones que se presentan con inteligencia emocional.

El ambiente de trabajo, también es destacado como uno de los elementos fundamentales para una empresa, y puede definirse como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que identifican a la organización y que afectan directamente la labor de los empleados (Naranjo, 2019). En el ambiente laboral, ciertos factores son crucialmente importantes en cualquier institución. La percepción que los empleados tengan del entorno donde trabajan está estrechamente relacionada con la confianza, la estabilidad, el trabajo en equipo y la sinergia entre los colegas. Naturalmente, este resultado, ya sea positivo o negativo, tiene un impacto en la productividad de la misma (Lucas et al., 2019).

En otras palabras, el clima laboral tiene una importante influencia sobre las actitudes y conductas en las organizaciones, así como en el desempeño institucional (Bordas, 2016). En la actualidad, se comprende que un ambiente laboral desfavorable tiene efectos negativos no solo en los individuos que lo integran, ya que deteriora las relaciones interpersonales, genera insatisfacción y, en casos más graves, puede provocar la pérdida de talento humano, evidenciada por un aumento en la rotación de personal. Además, constituye un obstáculo significativo para alcanzar los objetivos organizacionales de la empresa (Oré, 2022).

Entonces, la atmósfera en el lugar de trabajo es crucial para las organizaciones, ya que influye significativamente en las condiciones en las que los empleados desempeñan sus funciones. La calidad del ambiente laboral puede variar entre positiva y negativa según la situación que esté experimentando la empresa (Tamayo et al., 2019).

Relación entre inteligencia emocional y el clima laboral.

Romero et al., (2019) refiere que el individuo sigue siendo el elemento central y organizador de cualquier entorno productivo. Es crucial que reconozca la relevancia de manejar sus emociones para promover la eficacia del trabajo en equipo y, por ende, impulsar el buen clima laboral y el desarrollo de la

institución.

En el campo laboral, la inteligencia emocional es fundamental para un jefe, ya que forma parte de su conjunto de conocimientos y recursos que utiliza para tomar decisiones efectivas dentro de la institución, (Idrovo et al., 2018). Es así que los líderes que poseen un sólido dominio de la inteligencia emocional son capaces de establecer conexiones profundas con los miembros de su equipo, ya que tienen acceso a información relevante sobre sus vidas personales.

Esta comprensión les proporciona una visión más clara de cómo podrían reaccionar las personas ante diversas situaciones, lo que les facilita generar la motivación necesaria para impulsar los cambios que persiguen tanto en su labor profesional (Emmadi, 2017). Además, que son más efectivos en la gestión del rendimiento personal, lo que repercute positivamente en el desempeño institucional (Brackett et al., 2019). Es decir, invertir en el desarrollo de habilidades emocionales puede tener beneficios significativos tanto para los individuos como para las instituciones en su conjunto (Zeidner et al., 2020).

El ambiente psicológico y emocional percibido por los empleados de una empresa se conoce como clima laboral, y está influenciado por diversos elementos como las relaciones interpersonales, las políticas, la comunicación, el liderazgo y la cultura de la organización. Un clima positivo promueve la motivación, la colaboración y el compromiso de los trabajadores, mientras que uno negativo puede generar estrés, insatisfacción y bajo rendimiento. En este contexto, la inteligencia emocional ha surgido como un factor significativo para comprender y mejorar el clima laboral (Gómez, 2023).

La inteligencia emocional es fundamental en todo tipo de institución, especialmente entre los empleados, ya que facilita la interacción entre ellos, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales. Es crucial reconocer que la presencia de personas con inteligencia emocional en las organizaciones aumenta la productividad al fomentar un ambiente laboral positivo, donde individuos creativos con habilidades emocionales bien desarrolladas colaboran en equipo hacia el éxito (Castro et al., 2022).

Asimismo, según las conclusiones de Aragón (2019), el empleo de diversas capacidades y habilidades de la inteligencia emocional conlleva importantes beneficios en el ámbito laboral tanto para los trabajadores como para las instituciones. Los empleados exhiben un rendimiento mejorado, se sienten motivados y muestran optimismo en la elevación de sus estándares. Lo cual origina un clima emocional más positivo, resultando ser un factor determinante para la atmósfera laboral.

Galicia et al. (2017), refieren que, es crucial comprender el ambiente dentro de una institución. Una manera de entender este ambiente es a través del clima laboral. Cuando se cuenta con un entorno favorable y un liderazgo eficaz, los empleados pueden contribuir significativamente al logro de metas y objetivos organizacionales. Hernández (2019) señala que se ha demostrado que un ambiente laboral negativo y un liderazgo deficiente pueden ocasionar pérdidas significativas y una disminución notable en la productividad de cualquier institución.

Por lo tanto, es de vital importancia mantener tanto el liderazgo como el clima laboral en óptimas condiciones en todo momento. Siendo el departamento de Talento Humano el responsable de garantizar un ambiente laboral positivo en todas las instituciones. Para lograrlo, debe analizar el comportamiento y el rendimiento de cada área, y abordar de manera proactiva cualquier problema que pueda afectar la dinámica de trabajo en los equipos.

Es decir, talento humano es el área encargada de fomentar un trato de equilibrio emocional ya que este departamento repercute directamente en el bienestar de sus servidores, lo cual se traduce en el beneficio institucional antes referido (Giraudier, 2018). Si talento humano impulsa a los servidores a

expresar sus sentimientos, contribuye a construir relaciones sólidas de confianza y respeto en toda la institución (Wirawan et al., 2019).

Diseño Metodológico.

Enfoque.

El enfoque de la investigación es cuantitativo ya que se planteó la medición de las variables (Polanía et al. 2020), entre los funcionarios de la Fiscalía de Loja con el fin de obtener datos cuantificables y estadísticamente significativos que permitan identificar patrones, relaciones y tendencias en la percepción y manifestación de la inteligencia emocional en el entorno laboral. Este enfoque posibilitará la generalización de los resultados a partir de una muestra representativa de la población estudiada, permitiendo así la elaboración de conclusiones y recomendaciones basadas en evidencia sólida. Además, el uso de herramientas estandarizadas de medición de la inteligencia emocional y el clima laboral facilitará la comparación con estudios previos y la identificación de áreas de mejora específicas dentro de la institución.

Diseño y tipo de estudio y de investigación.

La investigación desde el paradigma cuantitativo, se desarrolló dentro de los parámetros de un tipo de investigación de campo que consistió en la recolección de datos directamente de la realidad, en el ambiente natural sin ingerir en ellos de ninguna manera, por lo que el diseño es no experimental.

Es decir, las variables no serán manipuladas ni controladas y lo que se pretende es comprender el tema abordado desde las categorías conceptuales sin manipular ninguna variable, cuyos criterios de inclusión, descritos más adelante, guiaron al razonamiento deductivo, analítico y lógico del hilo narrativo de la presente investigación.

Además, se utilizó el tipo de investigación descriptivo, lo que permitió el desarrollo de cada uno de los componentes de la investigación ya que fue necesario utilizar la investigación bibliográfica, como libros, artículos científicos, trabajos de titulación de cuarto nivel, con el propósito de disponer de un panorama más amplio del tema in examine.

Técnicas e instrumentos de evaluación.

Se procedió a aplicar una encuesta a través de un cuestionario cuyas variables de evaluación son:

Variables de Inteligencia Emocional:

1. **Autoconciencia**
   - **Indicadores:**
     - Reconocimiento de emociones
     - Impacto de las emociones en el desempeño
     - Conocimiento de fortalezas y debilidades

2. **Autorregulación**
   - **Indicadores:**
     - Mantenimiento de la calma bajo presión
     - Control de impulsos y emociones negativas
     - Adaptabilidad a cambios

3. **Motivación**

- **Indicadores:**
  - Persistencia en alcanzar metas
  - Búsqueda de oportunidades de mejora
  - Actitud positiva y optimismo

4. **Empatía**
   - **Indicadores:**
     - Comprensión de las emociones y perspectivas ajenas
     - Respuesta adecuada a necesidades emocionales de otros
     - Gestión efectiva de relaciones interpersonales

5. **Habilidades Sociales**
   - **Indicadores:**
     - Comunicación y trabajo en equipo
     - Resolución de conflictos y negociación
     - Inspiración y guía hacia objetivos comunes

Variables de Clima Laboral:

1. **Comunicación**
   - **Indicadores:**
     - Claridad y efectividad de la comunicación
     - Frecuencia y calidad de la retroalimentación
     - Transparencia en la información

2. **Liderazgo**
   - **Indicadores:**
     - Capacidad de dirección y toma de decisiones
     - Apoyo y motivación al personal
     - Justicia y equidad en el trato

3. **Relaciones Interpersonales**
   - **Indicadores:**
     - Colaboración y trabajo en equipo
     - Respeto y consideración mutua
     - Resolución de conflictos

4. **Desarrollo Profesional**
   - **Indicadores:**
     - Oportunidades de capacitación y formación
     - Apoyo para el crecimiento profesional
     - Reconocimiento del desempeño

5. **Motivación y Satisfacción**
   - **Indicadores:**
     - Grado de satisfacción con el trabajo
     - Motivación para realizar las tareas asignadas
     - Reconocimiento y valoración del esfuerzo

Esta clasificación separa claramente las dimensiones relacionadas con la inteligencia emocional de aquellas que se centran en el clima laboral, proporcionando una comprensión clara de los aspectos que se están evaluando en cada área.

Las preguntas utilizan escalas de Likert para medir el grado de acuerdo o desacuerdo con afirmaciones específicas. En la siguiente tabla se observa la escala de Likert y los indicadores de respuesta.

Escala de Likert				
○	○	○	○	○
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo.	En desacuerdo.	Indiferente	De acuerdo.	Totalmente de acuerdo.

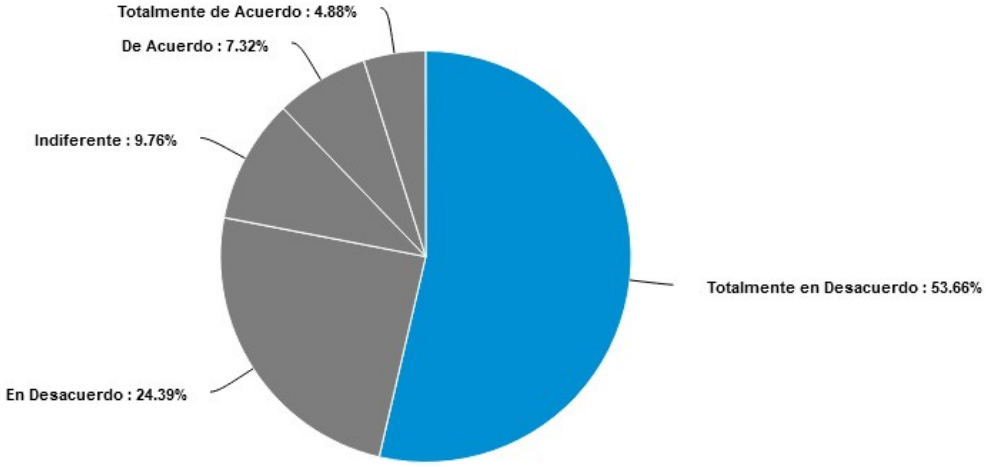
Población y Muestra.

La población en este caso son todos los funcionarios que trabajan en Fiscalía de Loja. La muestra es el subconjunto de funcionarios que serán seleccionados para participar en la encuesta. En este caso, se encuestó a **53 funcionarios** que son una muestra representativa de los empleados que interactúan directamente con el personal que labora en la unidad de talento humano, sus opiniones y experiencias pueden proporcionar una visión integral y significativa del estado actual del clima laboral y la inteligencia emocional en la institución, permitiendo así tomar decisiones informadas para promover un entorno laboral más productivo y saludable.

Resultados de la Encuesta.

Figura 1

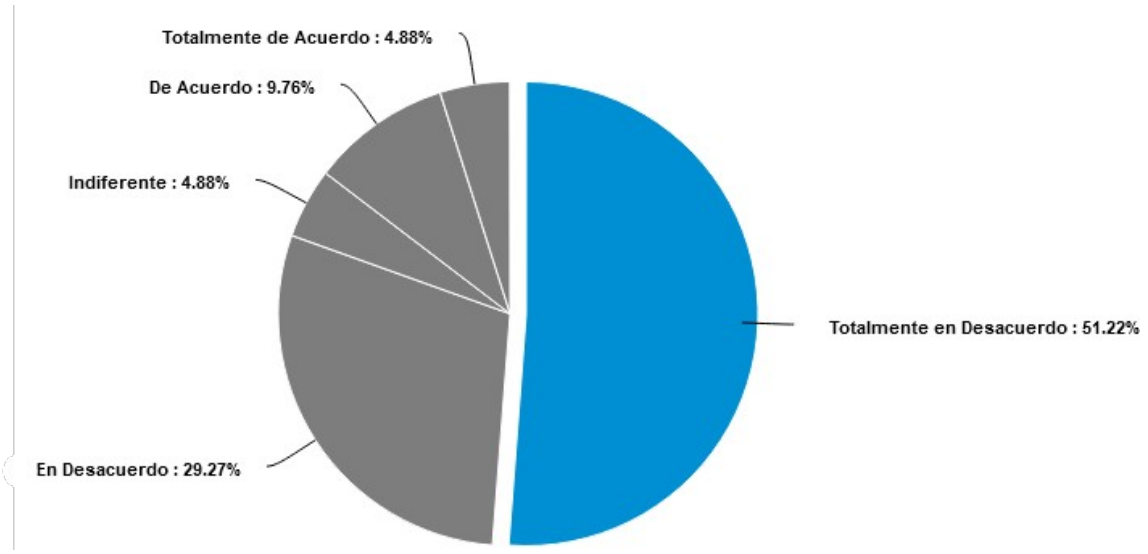
Habilidades Interpersonales.



Análisis Descriptivo: En la figura 1 se evidencia que la mayoría de los encuestados no está satisfecha con las habilidades interpersonales de los funcionarios de la unidad de talento humano de la Fiscalía de Loja, con un 53.66% totalmente en desacuerdo y un 24.39% en desacuerdo, sumando un 78.05% de opiniones negativas. Solo un 7.32% está de acuerdo y un 4.88% totalmente de acuerdo, mientras que el 9.76% se mantiene indiferente. Estos resultados indican una percepción mayoritariamente negativa sobre la gestión de relaciones interpersonales por parte del personal evaluado.

Figura 2

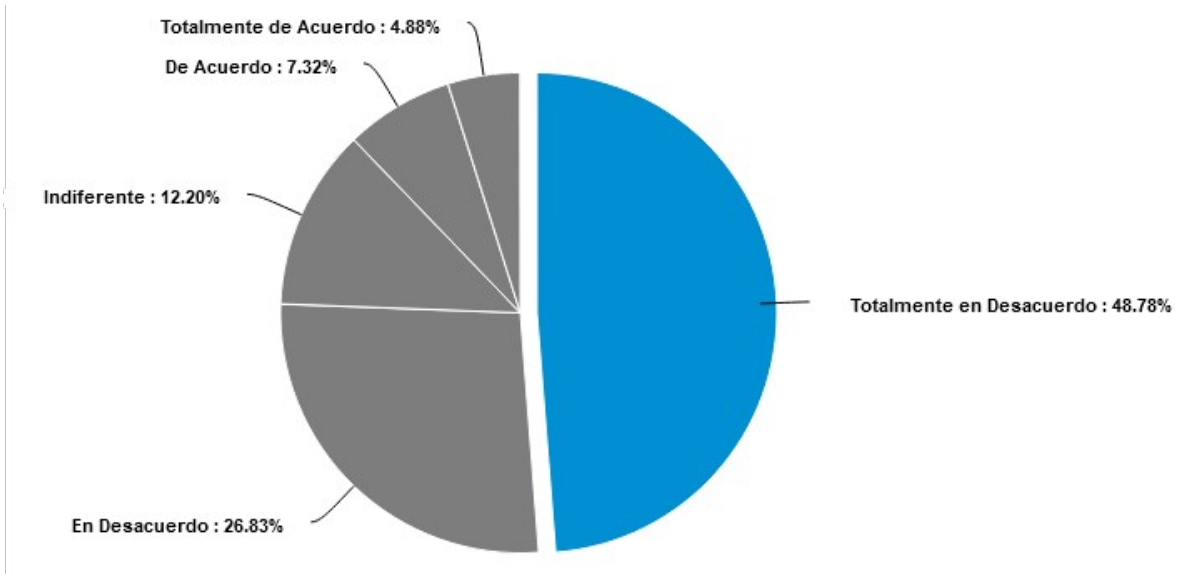
Comunicación Interna.



Análisis Descriptivo: En la figura 2 se evidencia que la mayoría de los encuestados considera que los funcionarios de la unidad de talento humano de la Fiscalía de Loja no son eficaces en la comunicación interna, con un 51.22% en total desacuerdo y un 29.27% en desacuerdo, sumando un 80.49% de respuestas negativas. Solo un 9.76% está de acuerdo y un 4.88% totalmente de acuerdo, mientras que otro 4.88% es indiferente. Estos resultados indican una percepción predominante de ineficacia en la comunicación interna por parte del personal evaluado.

Figura 3

Necesidades Emocionales.

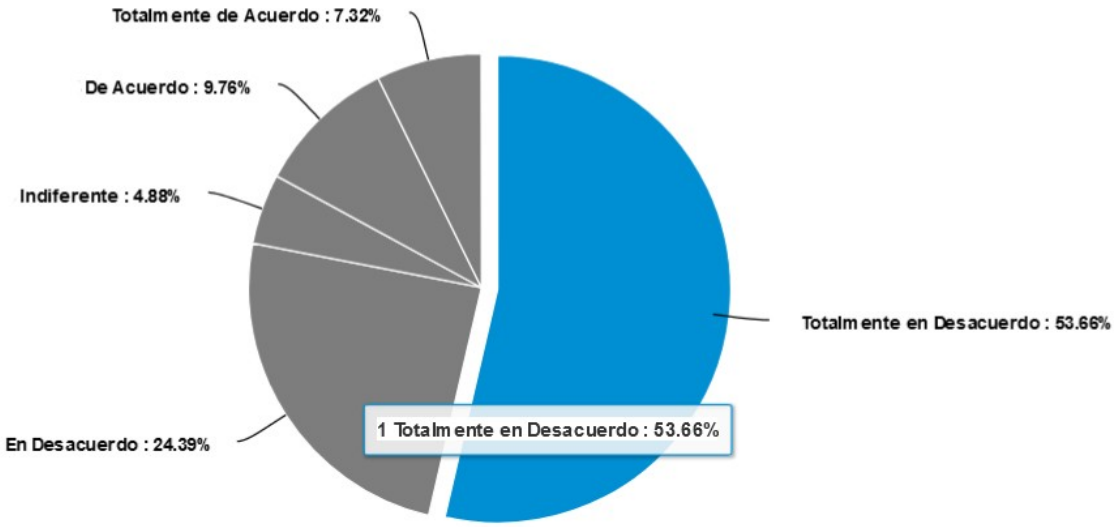


Análisis Descriptivo: En la figura 3 se evidencia que una mayoría significativa de los encuestados considera que los funcionarios de la unidad de talento humano de la Fiscalía de Loja no son capaces de

responder adecuadamente a las necesidades emocionales de los demás, con un 48.78% totalmente en desacuerdo y un 26.83% en desacuerdo. Esto indica una percepción negativa predominante, sumando más del 75% en desacuerdo. Un 12.20% de los encuestados se mantiene indiferente, lo que sugiere falta de interacción o juicio formado, mientras que solo un 7.32% está de acuerdo y un 4.88% totalmente de acuerdo, destacando una minoría que ve positivamente esta capacidad en los funcionarios.

Figura 4

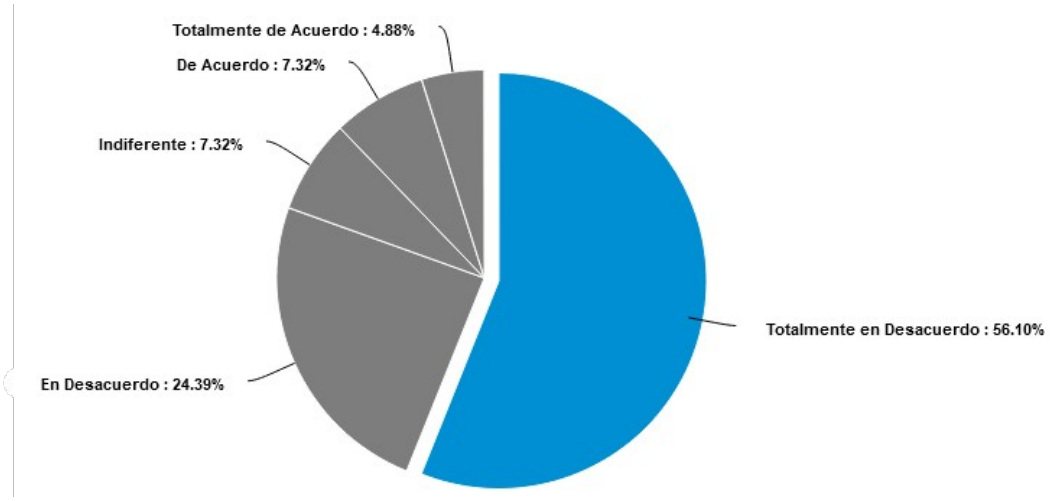
Actitud Positiva.



Análisis Descriptivo: En la figura 4 se evidencia que una mayoría significativa de los encuestados percibe que los funcionarios de la unidad de talento humano de la Fiscalía de Loja no son optimistas ni tienen una actitud positiva hacia el trabajo, con un 53.66% totalmente en desacuerdo y un 24.39% en desacuerdo, sumando más del 78% con opiniones negativas. Solo un 9.76% está de acuerdo y un 7.32% totalmente de acuerdo, reflejando una minoría que tiene una percepción positiva, mientras que un 4.88% se mantiene indiferente, sin una opinión clara sobre la actitud de los funcionarios.

Figura 5

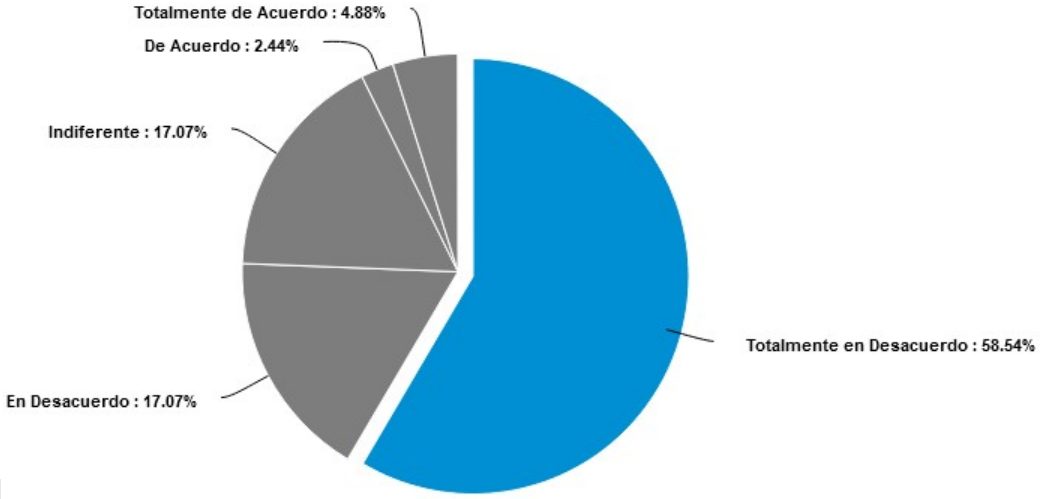
Equidad y Justicia.



Análisis Descriptivo: En la figura 5 se evidencia que una mayoría notable de los encuestados considera que los funcionarios de la unidad de talento humano de la Fiscalía de Loja no tratan a todos con justicia y equidad, con un 56.10% totalmente en desacuerdo y un 24.39% en desacuerdo, sumando más del 80% de opiniones negativas. Solo un 7.32% está de acuerdo y un 4.88% totalmente de acuerdo, reflejando una percepción positiva mínima. Además, un 7.32% de los encuestados se muestra indiferente, lo que sugiere que este grupo no tiene una opinión formada sobre el trato justo y equitativo por parte de los funcionarios.

Figura 6

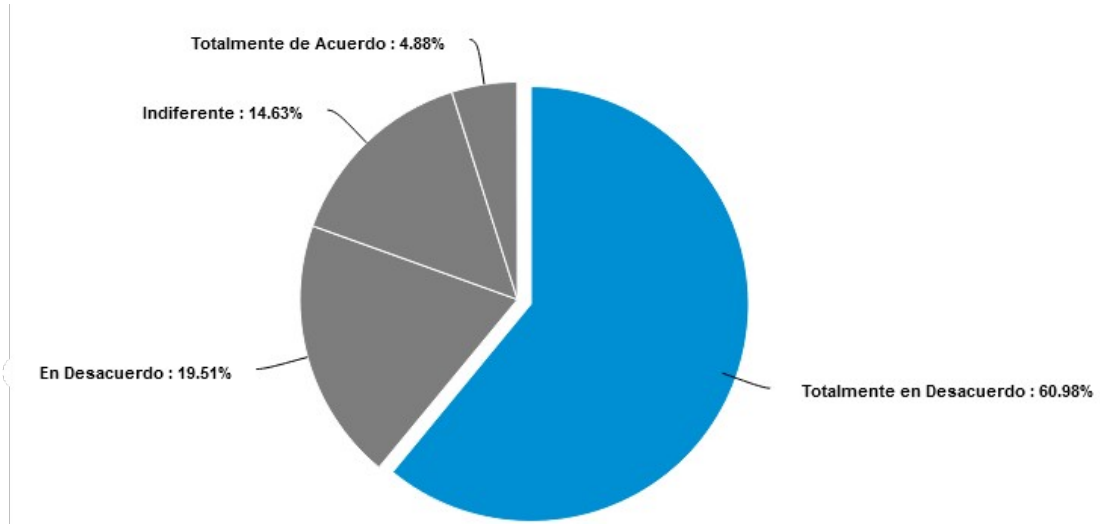
Apoyo y Motivación.



Análisis Descriptivo: En la figura 6 se evidencian las percepciones sobre el apoyo y motivación brindados por la unidad de talento humano de la Fiscalía de Loja en el trabajo. La mayoría de los encuestados, un 58.54%, está totalmente en desacuerdo, mientras que un 17.07% adicional está en desacuerdo, indicando una percepción negativa predominante. Un 17.07% se mantiene indiferente, y solo un pequeño porcentaje se muestra positivo: 2.44% está de acuerdo y 4.88% está totalmente de acuerdo. Esto sugiere una necesidad significativa de mejorar el apoyo y la motivación proporcionados por dicha unida

Figura 7

Reconocimiento.



Análisis Descriptivo: La figura 7 refleja las percepciones sobre el reconocimiento del desempeño de los funcionarios por parte de la unidad de talento humano de la Fiscalía de Loja. La mayoría de los encuestados, un 60.98%, está totalmente en desacuerdo, seguido por un 19.51% que está en desacuerdo, indicando una percepción mayoritariamente negativa. Un 14.63% de los encuestados se muestra indiferente, y solo una pequeña fracción tiene una opinión positiva: 4.88% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que hay una percepción generalizada de falta de reconocimiento del desempeño por parte de la unidad de talento humano.

Análisis de los Resultados.

Los resultados obtenidos en este estudio destacan una situación alarmante dentro de la Fiscalía de Loja, especialmente en cuanto a las competencias emocionales y de comunicación del personal de la unidad de talento humano. Se observa una clara disonancia entre la teoría y la realidad percibida por los encuestados, lo que sugiere una implementación deficiente de los principios de inteligencia emocional y clima laboral.

Castro (2021) sostiene que la gestión del talento humano es el elemento funcional de la organización, encargado de la administración eficiente de los recursos humanos y sus capacidades. Según este autor, una gestión eficiente promueve el buen desempeño laboral y el compromiso del personal con los objetivos institucionales. Sin embargo, los resultados de este estudio muestran que, en la Fiscalía de Loja, la gestión del talento humano no está cumpliendo con estas expectativas. Las deficiencias en la gestión de competencias emocionales indican que no se está promoviendo el buen desempeño ni el compromiso esperado, lo que genera un clima laboral negativo.

Macías et al. (2022) refieren que los diferentes subsistemas del área de talento humano son cruciales para el desarrollo y motivación de los empleados. Este autor subraya que una gestión eficaz debe asegurar que los empleados realicen su trabajo con pasión, lo que contribuye a un clima organizacional idóneo y un desempeño laboral de excelencia. No obstante, los hallazgos de nuestra investigación indican lo contrario: una fuerte desconexión entre la teoría y la práctica. Los empleados de la Fiscalía de Loja no perciben el apoyo, la motivación ni el reconocimiento necesarios, lo que sugiere que los subsistemas de talento humano no están funcionando como deberían.

El uso de procedimientos estadísticos descriptivos fue adecuado para el nivel de medición de los

datos, que en este caso consisten en escalas de Likert, comúnmente utilizadas en estudios cuantitativos para medir percepciones y actitudes. La alta prevalencia de respuestas negativas y la consistencia en los porcentajes reportados en varias áreas indican que los resultados tienen una validez interna robusta. No obstante, es importante señalar que la investigación podría beneficiarse de un análisis cualitativo complementario para explorar más a fondo las causas subyacentes de estas percepciones, lo cual no se abordó en este estudio.

En cuanto a la hipótesis planteada, si el objetivo era demostrar que la unidad de talento humano de la Fiscalía de Loja cumple adecuadamente con su función en términos de fomentar un clima laboral positivo y gestionar eficazmente las emociones, los resultados sugieren un rechazo de esta hipótesis. La teoría sugiere que un liderazgo efectivo y un entorno emocionalmente inteligente son fundamentales para el éxito organizacional, pero los datos muestran que estos elementos no están siendo percibidos como satisfactorios por los empleados. Por lo tanto, hay una discrepancia evidente entre las expectativas teóricas y la práctica observada.

Dávila (2021) sostiene que "a mayor inteligencia emocional mejoran los aspectos relacionados con el clima laboral", lo cual está en consonancia con la teoría subyacente de que un entorno emocionalmente inteligente es fundamental para un clima laboral positivo. Sin embargo, nuestros hallazgos revelan una percepción mayoritariamente negativa en aspectos clave como habilidades interpersonales, comunicación interna y respuesta a necesidades emocionales, lo que contradice la afirmación de Dávila y sugiere que la inteligencia emocional no se está aplicando de manera efectiva en esta institución.

Por otro lado, Ochoa et al. (2022) señala que "a través de la inteligencia emocional es posible descubrir métodos y técnicas que permitan que los empleados se sientan motivados, tomados en cuenta y reconocidos en sus labores cotidianas". Nuestros datos muestran un fuerte desacuerdo en cuanto a la percepción de apoyo, motivación y reconocimiento por parte de la unidad de talento humano, lo que resalta una desconexión significativa entre las expectativas teóricas y la práctica observada. Esto sugiere que, en la Fiscalía de Loja, las técnicas basadas en inteligencia emocional no están siendo utilizadas de manera efectiva para mejorar el clima laboral.

En contraste, Navarro (2021) argumenta que "no se puede concluir con la suficiente evidencia científica que la inteligencia emocional auto percibida de los empleados esté relacionada con la percepción de un clima laboral más favorable". Este es un punto de vista relevante, ya que los resultados de nuestra investigación también apuntan a una falta de relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima laboral percibido, especialmente cuando se analizan las bajas calificaciones en la mayoría de los indicadores evaluados.

Villareal (2017) propone que un colaborador con autoconocimiento, automotivación, empatía, habilidades sociales y autodominio podría percibir un ambiente laboral favorable sin depender de motivadores extrínsecos. Sin embargo, nuestros hallazgos indican que, en este contexto, las competencias emocionales no parecen estar desarrolladas al nivel necesario para que los empleados perciban un clima laboral positivo de manera independiente. Esto resalta una necesidad urgente de intervención para mejorar estas habilidades en el personal de la unidad de talento humano.

Asimismo, Mesa (2019) determinó que no existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima laboral, aunque sí encontró una correlación entre claridad y atención, así como entre autorrealización y buenas relaciones. Este hallazgo es congruente con nuestros resultados, donde también se observan deficiencias en la percepción del clima laboral, lo que sugiere que, aunque pueda haber alguna correlación con aspectos específicos como la claridad y la atención, en general, la inteligencia emocional no está contribuyendo de manera significativa a mejorar el ambiente laboral en la Fiscalía de

Loja.

Finalmente, al comparar estos hallazgos con estudios similares mencionados en la revisión literaria, como los de Abad (2022) y Biedma (2021), se refuerza la importancia crítica de la inteligencia emocional y el clima laboral en la satisfacción y el rendimiento de los empleados. Las implicaciones prácticas son claras: se requiere una intervención significativa en la gestión de recursos humanos de la Fiscalía para alinearse mejor con las mejores prácticas establecidas y mejorar tanto el bienestar de los empleados como la eficiencia organizacional.

Los resultados del estudio revelan una discrepancia notable entre la teoría y la práctica en cuanto a la aplicación de la inteligencia emocional para mejorar el clima laboral en la Fiscalía de Loja. A pesar de las expectativas teóricas de un entorno de trabajo positivo basado en la inteligencia emocional, la realidad percibida por los empleados es significativamente menos favorable, lo que sugiere la necesidad de una intervención urgente para alinear mejor la práctica con la teoría.

.

Conclusiones.

Se confirma que, el objetivo de la investigación se cumplió al lograr evidenciar la incidencia de la inteligencia emocional en el clima laboral de la Fiscalía de Loja. Este hallazgo es consistente con la hipótesis planteada, ya que se demostró que la adecuada gestión emocional influye directamente en la calidad de las relaciones interpersonales y en el entorno laboral. En concordancia con lo esperado, la inteligencia emocional fue identificada como un factor determinante para promover un clima organizacional más positivo.

Se comprueba que, la hipótesis planteada sobre la relevancia de la inteligencia emocional para mejorar el clima laboral es coherente con los resultados obtenidos. A través del análisis, se reafirma la importancia de desarrollar competencias emocionales en los funcionarios para que se logren entornos laborales más productivos y armoniosos. Es evidente que las deficiencias emocionales impactan negativamente en el desempeño general, confirmando que es necesario priorizar esta dimensión en la gestión del talento humano.

Se concluye que es crucial implementar programas de formación en inteligencia emocional que permitan a los funcionarios desarrollar habilidades que favorezcan la comunicación, la motivación y el reconocimiento dentro del equipo de trabajo. Además, es fundamental que el personal encargado de la gestión del talento humano posea una inteligencia emocional adecuada desde el inicio. En caso de que no demuestren las competencias emocionales necesarias, se debe considerar su reemplazo por personas más capacitadas emocionalmente. La investigación demuestra que el éxito institucional no solo depende de las capacidades técnicas, sino también de una adecuada gestión emocional que facilite la cohesión y el bienestar en el ambiente laboral, lo que, en última instancia, contribuye a un clima organizacional más positivo y productivo.

Fortalezas y Limitaciones.

Una de las principales fortalezas de la investigación fue su enfoque en una temática relevante y contemporánea: la inteligencia emocional y su impacto en el clima laboral. Dado que la inteligencia emocional es un aspecto fundamental en la dinámica de cualquier organización, este estudio proporciona un análisis valioso sobre cómo las competencias emocionales influyen directamente en el desempeño y la interacción entre los empleados. Este enfoque permitió profundizar en variables clave como la empatía, la autorregulación y la gestión de relaciones, lo que refuerza la importancia de estos factores en la creación de un ambiente laboral saludable.

Otra fortaleza destacable fue el uso de herramientas de evaluación adecuadas para la medición de las variables, específicamente las escalas de Likert que permitieron capturar de manera cuantitativa las percepciones de los funcionarios. Este enfoque cuantitativo ofreció datos claros y estructurados que facilitaron el análisis estadístico, permitiendo identificar patrones y relaciones entre las variables de inteligencia emocional y clima laboral. Además, la metodología empleada, aunque no experimental, fue robusta al estar basada en una muestra representativa, lo que le otorga validez interna a los resultados.

Una de las principales limitaciones de la investigación fue la falta de un enfoque cualitativo complementario. Si bien los datos cuantitativos ofrecieron una visión general de las percepciones de los empleados, un análisis cualitativo podría haber profundizado en las causas subyacentes de las deficiencias emocionales y el clima laboral negativo percibido. Entrevistas o grupos focales habrían permitido obtener una comprensión más detallada de las experiencias de los funcionarios y de los factores específicos que contribuyen a los problemas identificados.

Líneas Futuras de Investigación.

Una futura línea de investigación podría enfocarse en explorar cómo diferentes niveles jerárquicos dentro de la Fiscalía de Loja, no solo en Talento Humano, manejan la inteligencia emocional. Este enfoque permitiría identificar si los problemas detectados son generalizados en la organización o si varían según el cargo y responsabilidad de los funcionarios. Además, se podría analizar cómo la inteligencia emocional en los niveles de liderazgo influye en el clima laboral de los equipos a su cargo, considerando que el liderazgo emocionalmente inteligente es clave para una gestión efectiva.

Otra posible línea de investigación sería evaluar la eficacia de intervenciones diseñadas específicamente para mejorar la inteligencia emocional en el entorno laboral. Por ejemplo, se podrían implementar programas de formación y medir el impacto que estos tienen sobre las competencias emocionales de los empleados y, a su vez, sobre la percepción del clima laboral. Esto permitiría comparar los resultados previos a la intervención con los posteriores, ofreciendo una visión clara de los beneficios que pueden traer estas mejoras en la dinámica organizacional.

Finalmente, sería interesante investigar cómo las diferencias individuales, como la edad, el género o la experiencia profesional, influyen en la relación entre inteligencia emocional y clima laboral. Este análisis permitiría detectar si existen factores personales que afectan la forma en que los funcionarios manejan sus emociones y perciben el ambiente de trabajo, lo cual ofrecería información valiosa para personalizar las intervenciones según las características de los empleados.

Referencias Bibliográficas.

Abad, K. R. (2022). Clima laboral y rol moderador de rasgos de personalidad en la satisfacción laboral de colaboradores de una institución pública.

Acha, D. M. H., & Castillo, F. F. L. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. INNOVA Research Journal, 3(8.1), 300-312.

Aragón Zepeda, K. I. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. Revista Naturaleza, Sociedad Y Ambiente, 6(1), 57–67.

Arias C, L., & Gavilanes G, D. (2023). Inteligencia emocional y asertividad en estudiantes universitarios. Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades, 4(1), 1051–1060.

Arrès, B. V. P. H. (2020). La importancia del clima laboral y de su medida en el mundo. Obtenido de https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/37754/TFG%20-20Arres%2c%20Benoit.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bermejo-Salmon, M., Suárez-Caimary, I. L., & Salazar-Danger, M. M. (2022). El clima laboral en el contexto organizacional. Ciencias Holguín, 28(3).

Biedma, J. M. (2021). Inteligencia Emocional: influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones. Revista Geon, 8(1), 1-19.

Brackett, M.A., Rivers, S.E., Shiffman, S., Lerner, N., & Salovey, P. (2019). Relating Emotional Abilities to Social Functioning: A Comparison of Self-Report and Performance Measures of Emotional Intelligence. Journal of Personality and Social Psychology, 81(4), 860–869.

Canals, C. (2019). Cinco aprendizajes de Daniel Goleman sobre la Inteligencia Emocional. UNIR Revista.

Carhuayal, O. L. (2020). El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G.S.H S.A. Revista gestión en el tercer milenio, 23(46), 57-64.

Castro, E. J. A., & Rodríguez, C. J. P. (2022). Influencia de la inteligencia emocional en el clima laboral. Alfa Publicaciones, 4(1.1), 499-513.

Castro, M. F. G. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional, 6(8), 318-329.

Cornejo B, R. (2022). La importancia de desarrollar la inteligencia emocional. Artículo de Opinión de la Universidad de Piura.

Dávila, C. F. A., Tapullima, M. C., & Meléndez, J. S. (2021). Inteligencia emocional y clima laboral en un colegio de Morales 2021. PsiqueMag, 10(1), 91-97.

Emmadi, S. R. (11 de Julio de 2017). Emotional intelligence: A tool for success. International Journal Of Management, IT & Engineering, 26-36.

Giraudier, M. (2018). Libro cómo gestionar el clima laboral. Manuel Giraudier. Recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=rWJiDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=Giraudier,+M.+(2018).+Libro+c%C3%B3mo+gestionar+el+clima+laboral.+Manuel+Giraudier.&ots=vkw5ehrfSC&sig=Ol4hrouVFR6Ss_Drwqb6jLOzJD4#v=onepage&q&f=false.

Goleman, D. (1995). Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ. New York: Bantam Books.

Goleman, D. (1998). La práctica de la inteligencia emocional (Trad. Fernando Mora y David González).

España: Editorial Kairós S.A.

Goleman, D. (2018). Inteligencia emocional en la empresa. España: Conecta.

Gómez Esteban, A. K. (2023). Asociación entre inteligencia emocional y percepción del clima organizacional en el personal de salud del centro materno infantil José Carlos Mariátegui de octubre a diciembre 2022.

Jesús, B. M. M. (2016). Gestión estratégica del clima laboral. Editorial Uned.

Khaket, S. R. (2019). Emotional intelligence and employee performance and their relation: an update. ZENITH International Journal of Multidisciplinary Research, 9(7), 99-110.

Lucas, C. F. P., & Ureta, F. M. A. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Cuadernos latinoamericanos de administración, 15(28).

Macias, Á. A. F., Cedeño, L. A. Z., Moreira, M. E. M., & Macias, O. A. F. (2021). Gestión del talento humano y su influencia en el clima laboral en empresas de Manabí. Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional, 6(11), 966-979.

Magallanes, M. N. (2021). Inteligencia Emocional y su Influencia en el Ámbito Laboral. Revista Científica CIENCIAEDUC, 8(1), 1-10.

Márquez, A., & Cerón, A. M. D. (2019). La inteligencia emocional como factor importante en el liderazgo. Revista Ciencia Administrativa, 1, 87-92.

Martín, E. M. A. (2018). Inteligencia emocional. Editorial Elearning, SL.

Martinez, A. (2021). Inteligencia emocional en el talento humano empresarial [Business human talent's Emotional intelligence]. Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas, 1(1), 23-29.

Mesa, J. (2019). Evaluación de la Inteligencia Emocional y su relación con el Clima Laboral en funcionarios de una Institución de Santander. Universidad Cooperativa de Colombia. https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/11804/2019_II%20encuentro%20semillero%20%281%29-81-90.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Miao, C., Humphrey, R., & Quian, S. (2018). Emotional intelligence and authentic leadership: a meta-analysis. Leadership & organization Development Journal, 39(5), 678-690.

Mohan, A. (2018). Emotional management of the employee at work place. Indian Journal of Health & Wellbeing, 9(4).

Naranjo, D. E. V., Álvarez, J. C. E., & Zurita, I. N. (2019). El clima organizacional y su incidencia en la motivación del Talento Humano. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 4(1), 436-467.

Navarro Larrosa, S. (2021). Revisión Sistemática de la relación entre inteligencia emocional y clima laboral en el contexto organizacional.

Ochoa, K. R. P., López, J. G. R., & Rodríguez, J. A. (2022). Inteligencia emocional y clima laboral en el departamento de recursos humanos de una institución pública de educación superior de la ciudad de Chihuahua. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(3), 4257-4281.

Oré, E. E. D. (2022). Importancia del Clima laboral para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Gestión en el Tercer Milenio, 25(49), 147-151.

Ortiz, K. (2021). Importancia del departamento de talento humano y la estructura de los perfiles de cargo en las organizaciones. Recuperado de: http://hdl.handle.net/10654/38459.

Pashanasi, B., Garate, J., & Palomino, G. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. Revista de investigación en comunicación y desarrollo, 12(3), 163-174.

Polanía Reyes, C. L., Cardona Olaya, F. A., Castañeda Gamboa, G. I., Vargas, I. A., Calvache Salazar, O. A., & Abanto Vélez, W. I. (2020). Libro metodología de investigación cualitativa y cuantitativa.

Pulido-Martos, M., López-Zafra, E., & Augusto-Landa, J. M. (2013). Perceived emotional intelligence and its relationship with perceptions of effectiveness in negotiation. Journal of Applied Social Psychology, 43(2), 408-417.

Recuenco, A. (2020). Inteligencia emocional: El lenguaje de más valor en el mundo de hoy. Sciéndo, 23(3), 197-205.

Romero, L. M., Castillo, B., & Ravina, R. (2019). Comunicación para la efectividad laboral y el Happiness Management: revisión crítico-analítica de la literatura. Revista Mundo Indess, 1(1), 27-44.

Sánchez, C. A. (2021). Inteligencia emocional en el lugar de trabajo. Editorial Ediciones Pirámide.

Sánchez, D. M., & Rodríguez, C. (2021). Clima laboral y su influencia en el desempeño de los empleados: un análisis de correlación. Revista Ciencias de la Administración, 22(2), 15-33.

Sánchez, E. F. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral en la empresa. Revista Empresarial InterSedes, 22(1).

Serrano, A. (2020). Relación entre inteligencia emocional y clima laboral en una muestra de empleados del sector salud.

Tejada, J. J. (2022). La importancia de la inteligencia emocional en el trabajo: un estudio en el ámbito de la salud. Revista de Psicología Del Trabajo Y de Las Organizaciones, 38(3), 267-276.

Torres Gutiérrez, J. A. (2021). Estrés laboral y su relación con la inteligencia emocional en empleados del sector educativo en México. Revista Iberoamericana de Psicología, 4(2), 114-123.

Valdez, C., Ramírez, R., & Palacios, M. (2021). La influencia de la inteligencia emocional en el rendimiento académico y laboral. Revista de Psicología y Educación, 7(1), 1-13.

Van der Schuur, W. A., & Van Vianen, A. E. M. (2022). Workplace climate and emotional intelligence: A meta-analytic review. European Journal of Work and Organizational Psychology, 31(5), 649-664.

Zárate Salgado, B. M., Sánchez Anicama, R. M., & García Chávez, M. A. (2019). Clima organizacional en empresas del sector salud. Revista Cubana de Salud Pública, 45(2), 148-160.