



*Inteligencia emocional en el entorno laboral del Consejo de la judicatura
Portoviejo*

*Emotional intelligence in the work environment of the Consejo de la judicatura
Portoviejo*

*Inteligência emocional no ambiente de trabalho do Conselho Judiciário de
Portoviejo*

Jonathan Benjamín Flores-Menéndez ^I
jflores7486@utm.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-7872-3407>

Gladys Varinia Salazar-Cobeña ^{II}
varinia.salazar@utm.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-7889-9111>

José Antonio Campos-Vera ^{III}
jose.campos@utm.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-1241-0376>

Correspondencia: jflores7486@utm.edu.ec

Ciencias Sociales y Políticas
Artículo de Revisión

***Recibido:** 20 de febrero de 2022 ***Aceptado:** 04 de marzo de 2022 * **Publicado:** 04 abril de 2022

- I. Abogado de los Juzgados y Tribunales de la República del Ecuador. Maestrante de la maestría académica con trayectoria de Investigación en Gestión del Talento Humano, Instituto de Posgrado, Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Manabí, Ecuador
- II. Doctora en Ciencias Contables y Empresariales. Magister en Contabilidad y Auditoría. Economista. Docente del Departamento de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Manabí, Ecuador.
- III. Magister en Administración de Empresas. Magister en educación y desarrollo social. Ingeniero Comercial. Docente del Departamento de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Manabí, Ecuador.

Resumen

Objetivo: Determinar el nivel de inteligencia emocional en el entorno laboral del Consejo de la Judicatura Portoviejo. **Metodología:** La investigación es de enfoque cuantitativo, tipo documental y de campo, de diseño no experimental-transversal, y de corte descriptivo. Se aplicó un cuestionario en escala de Likert con un coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach de 0,92 a 48 servidores del Consejo de la Judicatura del cantón Portoviejo, que representan la población y muestra del estudio. **Principales Resultados:** Los resultados obtenidos revelan que las dimensiones de inteligencia emocional en los servidores que se ubican en el nivel muy alto son autoconocimiento, autorregulación, y motivación; en lo referente a las habilidades sociales, éstas se ubican en un nivel alto, a diferencia de la motivación que se ubica principalmente en niveles alto y medio. **Conclusiones:** Las dimensiones de la inteligencia emocional en los servidores del sector público son imprescindibles para incrementar el rendimiento laboral y alcanzar un posicionamiento institucional basado en el reconocimiento de los clientes internos y externos del Consejo de la Judicatura Portoviejo.

Palabras clave: Inteligencia emocional; rendimiento laboral; emociones; habilidades sociales

Abstract

Objective: To determine the level of emotional intelligence in the work environment of the Consejo de la Judicatura Portoviejo. **Methodology:** The research has a quantitative approach, a documentary and field type, a non-experimental-transversal design, and a descriptive approach. A Likert scale questionnaire with a Cronbach's Alpha reliability coefficient of 0.92 was applied to 48 employees of the Consejo de la Judicatura Portoviejo canton, who represent the study population and sample. **Main Results:** The results obtained reveal that the dimensions of emotional intelligence in the servers that are located at the very high level are self-knowledge, self-regulation, and motivation; regarding social skills, these are located at a high level, unlike motivation, which is located mainly at high and medium levels. **Conclusions:** The dimensions of emotional intelligence in public sector employees are essential to increase job performance and achieve an institutional position based on the recognition of internal and external clients of the Consejo de Judicatura Portoviejo.

Keywords: Emotional intelligence; job performance; emotions; social skills

Resumo

Objetivo: Determinar o nível de inteligência emocional no ambiente de trabalho do Conselho Judiciário de Portoviejo. **Metodologia:** A pesquisa tem abordagem quantitativa, do tipo documental e de campo, delineamento não experimental-transversal e abordagem descritiva. Um questionário de escala Likert com um coeficiente de confiabilidade alfa de Cronbach de 0,92 foi aplicado a 48 funcionários do Conselho Judicial do cantão de Portoviejo, que representam a população e a amostra do estudo. Principais **Resultados:** Os resultados obtidos revelam que as dimensões da inteligência emocional nos servidores que se localizam no nível muito alto são autoconhecimento, autorregulação e motivação; Em relação às habilidades sociais, estas estão localizadas em um nível alto, diferentemente da motivação, que está localizada principalmente em níveis alto e médio. **Conclusões:** As dimensões da inteligência emocional em funcionários públicos são essenciais para aumentar o desempenho no trabalho e alcançar uma posição institucional baseada no reconhecimento de clientes internos e externos do Conselho Judiciário de Portoviejo. **Palavras-chave:** Inteligência emocional; desempenho laboral; emoções; habilidades sociais

Introducción

A nivel mundial el talento humano cumple un rol protagónico, representando el activo más valioso con que cuentan entidades públicas y privadas. Por consiguiente, el éxito o fracaso de las organizaciones es responsabilidad de sus colaboradores, concretamente, de los directivos, gerentes y/o jefes, pues les proveen de recursos materiales, intelectuales y emocionales, necesarios para el cumplimiento de las funciones o actividades a ellos asignadas. (Ramírez García & Zavaleta León, 2018).

Para Goleman (1998b), el entorno laboral experimenta cambios, que se derivan de nuevas normas que juzgan a los colaboradores no sólo por su sagacidad, formación y experiencia, sino además por cómo se manejan a sí mismos y a lo demás. Desde esta perspectiva, los directivos toman decisiones respecto de quién será contratado, retenido o removido, considerando la forma en que las personas gestionan sus emociones.

En 1983 Howard Gardner, introdujo un nuevo paradigma al que denominó *inteligencias múltiples*, en contraposición con la teoría tradicional de una inteligencia única, revolucionando la concepción cognitiva de la inteligencia (Chura *et al.*, 2019). Es así, que Gardner defendió la idea de múltiples

inteligencias independientes, diferenciando “siete categorías de inteligencia: verbal, espacial, lógico-matemática, musical, corporal o kinestésica, interpersonal e intrapersonal” (Pérez Aldeguer *et al.*, 2017, p. 164), destacando la reciente incorporación de nuevas inteligencias a ésta teoría.

En relación con esta posición, autores como Chura *et al.* (2019), sostienen que el paradigma de inteligencias múltiples de Gardner, distingue a la inteligencia en ocho categorías: lingüística, lógico-matemática, interpersonal, intrapersonal, musical, cinestésica corporal, espacial y naturalista.

En este orden de análisis Pérez Aldeguer *et al.* (2017) sostienen que “Salovey y Mayer organizaron las inteligencias de Gardner en cinco dominios o competencias principales: el conocimiento de las propias emociones, la capacidad de controlar las emociones, la capacidad de motivarse uno mismo, el reconocimiento de las emociones ajenas y el control de las relaciones” (p. 164).

En consecuencia Salovey y Mayer, desarrollaron la expresión “inteligencia emocional”, como la capacidad que tienen las personas para entender las emociones propias y ajenas y gestionarlas de manera beneficiosa para sí mismo y las personas que le rodean, es decir, la habilidad de actuar juiciosamente en las relaciones humanas (Sánchez-Gómez *et al.*, 2020). Es de interés destacar que si bien en 1995 Daniel Goleman, logró popularizar aún más la inteligencia emocional, su nacimiento data con los autores Salovey y Mayer en 1990 (Oliveros, 2018; Pérez-Fuentes *et al.*, 2016).

Posteriormente, en 2000 Mayer, Salovey y Caruso (como se citó en Muñoz Campos *et al.*, 2018) definieron a la inteligencia emocional como la capacidad que poseen las personas para procesar la información que le proveen las emociones en el entorno en que se desenvuelven. En este sentido, las personas emocionalmente inteligentes tienen la capacidad de atender sus emociones percibidas a su alrededor, comprendiendo sus posibles repercusiones y de desarrollar estrategias para manejar sus estados emocionales.

A juicio de Goleman & Cherniss (2013), la inteligencia emocional influye en la eficacia de las organizaciones en distintas unidades o áreas. De manera que, la inteligencia emocional puede afectar al éxito organizativo y constituirse en una estrategia competitiva en las entidades.

Se comparte el criterio de Alvarado y Barba (2016), respecto de que el talento comúnmente se concibe como expresión de la inteligencia emocional, que consiste en reconocer y gestionar los sentimientos propios para crear motivación y gestionar las relaciones sociales. En este sentido se comprende que, las emociones de los colaboradores sean hombres o mujeres juegan un papel

importante puesto que interfiere de forma positiva o negativa en el rendimiento laboral que demuestre el personal en su puesto de trabajo (Enríquez Argoti *et al.*, 2015).

Es importante aclarar que aun cuando el coeficiente intelectual y la inteligencia emocional son contextos diferentes éstos no se contraponen entre sí, ya que todas las personas representan una combinación particular entre intelecto y emociones. De allí que, existen personas que tienen un coeficiente intelectual alto, pero con, escasa inteligencia emocional. Por el contrario, existen personas con un bajo coeficiente intelectual pero con un elevado nivel de inteligencia emocional (Goleman, 2018a).

En el marco de la competencia emocional, Goleman (1998a) explica que las dimensiones conciencia de uno mismo, autorregulación y motivación, se constituyen en competencias personales que se relacionan con nosotros mismos, mientras que, las dimensiones empatía y habilidades sociales, son competencias que definen el modo en que nos relacionamos con las demás personas.

Para comprender esta idea, se precisa explicar que cada una de estas dimensiones representan el núcleo fundamental de determinadas competencias emocionales imprescindibles, de manera que Goleman (1998a) las categoriza así:

- ✓ **Conciencia de uno mismo**, comprende los estados internos, recursos e intuiciones de cada persona, enmarcados en la conciencia emocional, valoración adecuada de uno mismo y la confianza en uno mismo.
- ✓ **Autorregulación**, se refiere al control de los estados de ánimo, impulsos y recursos internos de cada ser humano, de esta dimensión se derivan el autocontrol, confiabilidad, integridad, adaptabilidad e innovación.
- ✓ **Motivación**, representan las tendencias emocionales que guían o facilitan el cumplimiento de los objetivos de las personas, en esta dimensión de la inteligencia emocional intervienen la motivación del logro, el compromiso y optimismo.
- ✓ **Empatía**, está relacionada con la conciencia de los sentimientos, necesidades e inquietudes ajenas, entre las cuales se encuentran la comprensión de los demás, orientación hacia el servicio, aprovechamiento de la diversidad y la conciencia política.
- ✓ **Habilidades sociales**, comprende la capacidad de estimular a respuestas deseables en los demás, caracterizada por la influencia, comunicación, liderazgo, catalización del cambio, resolución de conflictos, colaboración y cooperación y habilidades en equipo.

Desde esta perspectiva, la inteligencia emocional deriva de los esfuerzos individuales que pretende comprender la dinámica compleja del sistema psíquico de las personas ante su relación con su propio comportamiento y desempeño en las organizaciones (Duque Ceballos et al., 2017). La tabla 1 muestra el marco de trabajo de la aptitud emocional propuesto por Daniel Goleman:

Tabla 1 Marco de trabajo de la aptitud emocional

	Autoconocimiento (conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones)	Conciencia emocional	Reconocer sus propias emociones y sus efectos.
APTITUD PERSONAL (determinan el dominio por uno mismo)	Autorregulación (manejar los propios estados internos, impulsos y los recursos)	Autoevaluación precisa	Conocer sus propias fuerzas y sus límites.
		Confianza en uno mismo	Certeza sobre el propio valor y facultades.
		Autocontrol	Manejar las emociones y los impulsos perjudiciales.
		Confiabilidad	Mantener normas de honestidad e integridad.
		Escrupulosidad	Aceptar la responsabilidad del desempeño personal.
		Adaptabilidad	Flexibilidad para manejar el cambio.
	Motivación (tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de las metas)	Innovación	Estar abierto y bien dispuesto para las ideas y los enfoques novedosos y nueva información.
		Afán del triunfo	Esforzarse por mejorar o cumplir una norma de excelencia.
		Compromiso	Alinearse a las metas del grupo u organización.
		Iniciativa	Disposición para aprovechar las oportunidades.
		Optimismo	Tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y reveses.
		ACTITUD SOCIAL (determinan el manejo de relaciones)	Empatía (captación de sentimientos, necesidades e intereses ajenos)
Ayudar a los demás a desarrollarse	Percibir las necesidades de desarrollo ajenas y fomentar las aptitudes.		
Orientación hacia el servicio	Prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente.		
Aprovechar la diversidad	Cultivar oportunidades a través de diferentes tipos de personas.		
Conciencia política	Interpretar las corrientes emocionales de un grupo y sus relaciones de poder.		
Influencia	Aplicar tácticas efectivas para la persuasión.		
Habilidades sociales (habilidad para inducir en los otros las respuestas deseables)	Comunicación		Ser capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes.
	Manejo de conflictos		Negociar y resolver los desacuerdos.
	Liderazgo		Inspira y guía a grupos e individuos.
	Catalizador de cambio		Iniciar o manejar el cambio.
	Establecer vínculos		Alimentar las relaciones instrumentales.
	Colaboración y cooperación		Trabajar con otros para alcanzar metas compartidas.
Habilidades de equipo	Crear sinergia grupal para alcanzar las metas colectivas.		

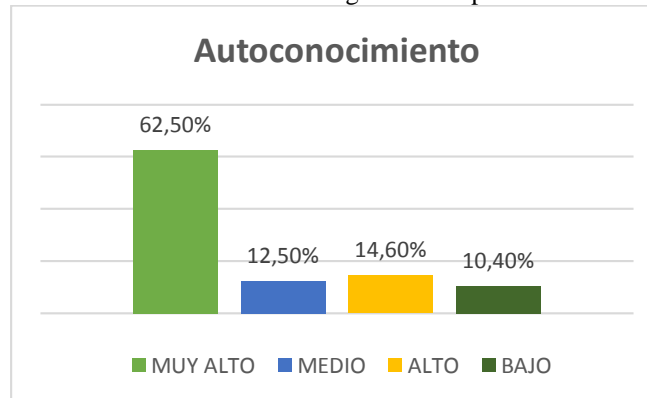
Nota. Marco de trabajo de la aptitud emocional (Goleman, 2018b, pp. 46-47)

Metodología

La investigación es de enfoque cuantitativo, ya que se estudió el comportamiento de la población y muestra seleccionada para determinar el nivel de las dimensiones de inteligencia emocional en el entorno laboral del Consejo de la Judicatura del cantón Portoviejo. Por ende, el estudio requirió de una fase documental y otra de campo. Se aplicó una encuesta a través de un cuestionario en escala de Likert con un coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach de 0,92 a 48 servidores del Consejo de la Judicatura del cantón Portoviejo, considerando que la muestra representó la totalidad de la población o universo. Además, el diseño del estudio fue no experimental y transversal, puesto que no se manipularon variables y los datos se recopilaron en un momento único, y de corte descriptivo, porque se detallan propiedades y características relevantes del fenómeno analizado (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

Resultados y discusión

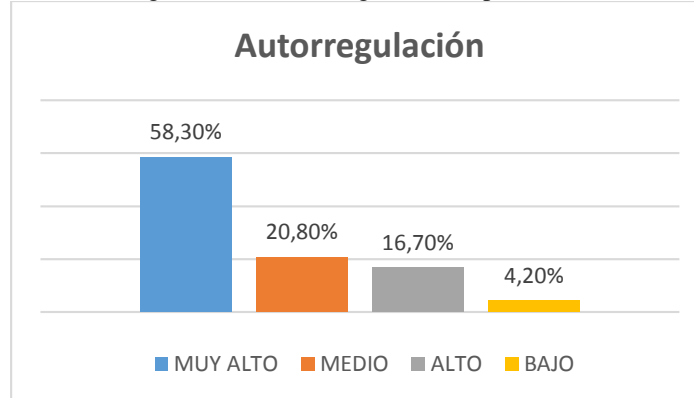
Figura 1 Autoconocimiento de la inteligencia intrapersonal de los servidores



La figura 1 muestra los resultados obtenidos en relación a la dimensión autoconocimiento de la inteligencia intrapersonal de los servidores del Consejo de la Judicatura del cantón Portoviejo, determinándose los siguientes niveles: 62.5% muy alto, 14.60% alto, 12.50% medio y 10.40% bajo. La aptitud personal de autoconocimiento constituye según Goleman (2018b) la capacidad de que las personas tengan conciencia de sus propias fortalezas y debilidades, emociones y efectos, así como reconocer su propio valor y facultades. En este contexto, la mayor parte de los servidores

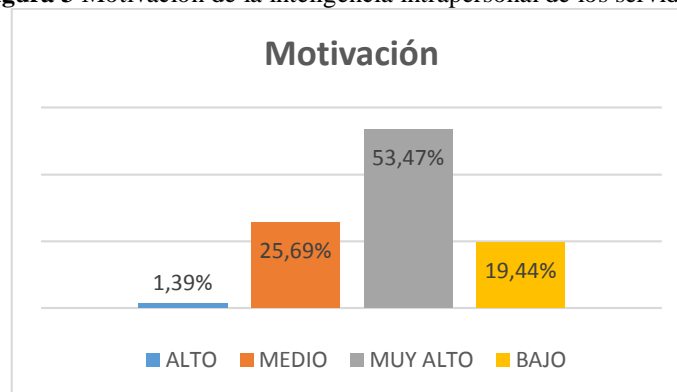
muestran un nivel de autoconocimiento muy alto y alto, como reflejo de la capacidad que tienen para autoevaluarse y replantearse acciones que contribuyan a su desarrollo personal y laboral.

Figura 2 Autorregulación de la inteligencia intrapersonal de los servidores



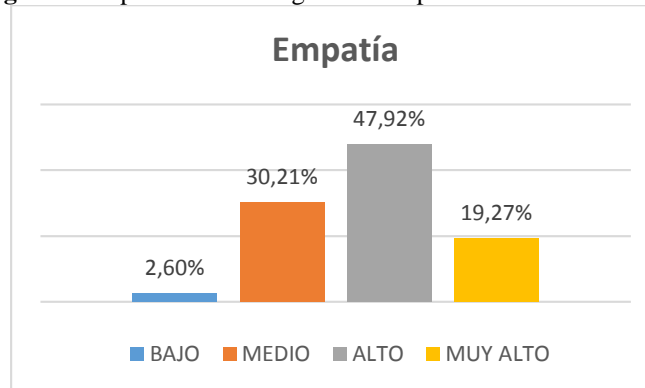
En la Figura 2 se observan los resultados que se derivan de la dimensión autorregulación de la inteligencia intrapersonal de los servidores analizados, en que el 58.30% presenta un nivel muy alto, 20.80% medio, 16.70% alto, y 4.20% bajo. Las personas dotadas de esta aptitud personal pueden controlar y gestionar mejor sus estados de ánimo, impulsos dañinos y recursos internos, son flexibles, pueden adaptarse mejor a las situaciones cambiantes y seguir normas éticas (Goleman, 2018b). En este sentido, los servidores muestran un nivel muy alto de autorregulación, favoreciendo al autocontrol y gestión de las emociones de los funcionarios públicos encuestados. Sin embargo, se destaca que un 20,80% presenta un nivel medio de autorregulación en la gestión de sus impulsos.

Figura 3 Motivación de la inteligencia intrapersonal de los servidores

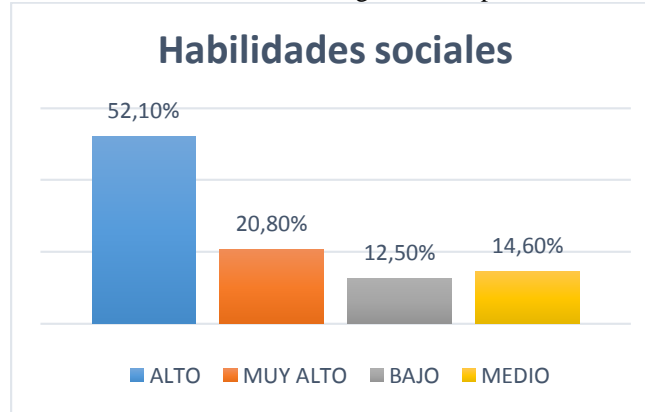


La Figura 3 presenta que en la dimensión motivación de la inteligencia intrapersonal de los servidores, el 53.47% se ubica en un nivel muy alto, 25.69% medio, 19.44% bajo y 1.39% alto. Para Goleman (2018b), la motivación representa las tendencias emocionales que orientan a los colaboradores al cumplimiento de los objetivos, desde un enfoque de motivación del logro, el compromiso y optimismo. Al respecto, un porcentaje representativo de los servidores encuestados se esfuerzan para mejorar o realizar sus actividades laborales en cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, pese a los obstáculos o adversidades a las que se enfrenten en su entorno laboral.

Figura 4 Empatía de la inteligencia interpersonal de los servidores



La Figura 4 demuestra que en la dimensión empatía de la inteligencia interpersonal de los servidores, el 47.92% se ubicó en un nivel alto, 30.21% medio, 19.27% muy alto y 2.60% bajo. Según Goleman (2018b) la aptitud de la empatía requiere al menos la interpretación de las emociones de las demás personas, y desde una perspectiva más profunda, implica percibir las preocupaciones, sentimientos e intereses ajenos y responder activamente a ellos. En consecuencia, los servidores muestran una aptitud empática en niveles alto y medio, dejando en evidencia un nivel moderado de empatía en el desempeño de sus funciones.

Figura 5 Habilidades sociales de la inteligencia interpersonal de los servidores

Los resultados que se observan en la Figura 5 expresan que en la dimensión habilidades sociales de la inteligencia interpersonal de los servidores, el 52.10% demuestra en un nivel alto, 20.80% muy alto, 14.50% medio y 12.50% bajo, es decir, que un porcentaje significativo de servidores (52,10% y 20,80%) tienen capacidad para mantener relaciones interpersonales transmitiendo diversos sentimientos hacia las demás personas para estimular a respuestas deseables, aplicando técnicas de persuasión, liderazgo, resolución de conflictos, colaboración y cooperación y habilidades en equipo, logrando así una adecuada comprensión de su influencia en los procesos de integración en distintos contextos de interrelaciones (Goleman, 2018b)

Conclusiones

Entre las dimensiones analizadas se observa que la que más prevalece en el personal que labora en el Consejo de la Judicatura del cantón Portoviejo, es el autoconocimiento con un nivel muy alto del 62.50% y con un nivel bajo del 2.60% la empatía, lo que debe estimularse para que se incremente el conocimiento de la importancia de la inteligencia emocional entre los servidores y fomentar de manera asertiva las relaciones interpersonales.

La inteligencia emocional de los colaboradores, particularmente de los servidores del Consejo de la Judicatura Portoviejo, es esencial para incrementar el rendimiento laboral orientado hacia el logro de los objetivos y metas de la institución, teniendo como base la salud física y mental de las personas que la integran y que se constituyen en el factor más importante de una organización.

Las dimensiones de la inteligencia emocional aplicadas a los servidores del sector público resultan imprescindibles, no solo como una estrategia de gestión que incremente el desempeño laboral de

los colaboradores como resultado de un adecuado manejo de sus competencias emocionales esenciales como son la conciencia en uno mismo, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales; sino también para lograr un posicionamiento institucional basado en el reconocimiento de los clientes internos y externos que asisten al Consejo de la Judicatura del cantón Portoviejo.

Referencias

1. Alvarado Nando, M., & Barba Abad, M. (2016). *Gestión Del Talento Humano E Innovación De La Enseñanza Y El Aprendizaje*. Palibrio. <https://n9.cl/ixhfl>
2. Chura, E., Huayanca, P., & Maquera, M. (2019). Bases epistemológicas que sustentan la teoría de las inteligencias múltiples de Howard Gardner en la pedagogía. *Revista Innova Educación*, 1(4), 589-598. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2019.04.012>
3. Duque Ceballos, J. L., García Solarte, M., & Hurtado Ayala, A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: Un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios Gerenciales*, 33(144), 250-260. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>
4. Enríquez Argoti, E., Martínez Romero, J. A., & Guevara Porras, L. M. (2015). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. *Ciencia & Salud*, 3(11), 41-46. <https://doi.org/repository.usc.edu.co>
5. Goleman, D. (1998a). *La práctica de la inteligencia emocional*. Editorial Kairós. S.A. <https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>
6. Goleman, D. (1998b). *Working emotional intelligence. La inteligencia emocional en la empresa*. Penguin Random House Grupo Editorial.
7. Goleman, D. (2018a). *La Inteligencia Emocional: Por qué es mas importante que el coeficiente intelectual*. Le libros.
8. Goleman, D. (2018b). *Inteligencia emocional en la empresa (Imprescindibles)*. Penguin Random House Grupo Editorial España. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=IVJLDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=inteligencia+emocional+goleman&ots=maWUYvUxsY&sig=o1g5xUjpMlaVizG8ERzXRt6ghYo#v=onepage&q=inteligencia%20emocional%20goleman&f=false>

9. Goleman, D., & Cherniss, C. (2013). *Inteligencia emocional en el trabajo: Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Editorial Kairós.
10. Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (1.^a ed.). Mc Graw Hill Education.
11. Muñoz Campos, E. M., Fernández González, A., & Jacott Jiménez, L. (2018). *Bienestar y satisfacción vital en alumnado de 3º y 4º de ESO en la Comunidad de Madrid*. <https://repositorio.uam.es/handle/10486/683112>
12. Oliveros, V. (2018). La inteligencia emocional desde la perspectiva de Rafael Bisquerra. *Revista de Investigación*, 42(93), 95-109.
13. Pérez Aldeguer, S., Castellano Pérez, G., & Pina Calafi, A. (2017). *Propuestas de innovación educativa en la sociedad de la información*. Adaya Press.
14. Pérez-Fuentes, M. del C., Gázquez, J. J., Molero, M. del M., Barragán, A. B., Martos, Á., Simón, M. del M., & Sisto, M. (2016). *Avances de investigación en salud a lo largo del ciclo vital: Vol. II*. ASUNIVEP.
15. Ramírez García, J., & Zavaleta León, V. (2018). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada. 2017. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 14(4), 67-79. <https://doi.org/10.1097/01.NAJ.0000525856.75439.4a>
16. Sánchez-Gómez, M., Oliver-Casademont, A., Adelantado-Renau, M., & Bresó, E. (2020). *Inteligencia emocional y ansiedad en adolescentes: Una propuesta práctica en el aula*. 91, 74-89.