



UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA:

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DEL
GADMLA DE LA PLANTA MATRIZ DE TRATAMIENTO DE AGUA
POTABLE DE LA CIUDAD DE NUEVA LOJA

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del título de Licenciadas en
Psicología.

Autor(a)

Kryss Sulem Guerrero Guarnizo

Tutor(a)

Ps.Ind.Paúl Bladimir Acosta Pérez,
Mg.

AMBATO– ECUADOR
2025

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

Yo, Kryss Sulem Guerrero Guarnizo, declaro ser autor del Trabajo de Integración Curricular con el nombre “INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DEL GADMLA DE LA PLANTA MATRIZ DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE DE LA CIUDAD DE NUEVA LOJA”, como requisito para optar al grado de Licenciada en Psicología y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 23 días del mes julio de 2025, firmo conforme:

Autor: Kryss Sulem Guerrero Guarnizo



Firma:

Número de Cédula: 2100717657

Dirección: Ciudad de Lago Agrio

Correo Electrónico: kguerrero9@indoamerica.edu.ec

Teléfono: 0967301931

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DEL GADMLA DE LA PLANTA MATRIZ DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE DE LA CIUDAD DE NUEVA LOJA” presentado por Kryss Sulem Guerrero Guarnizo, para optar por el Título licenciada de Psicología,

CERTIFICO

Que dicho Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte los Lectores que se designe.

Ambato, 23 de Julio de 2025

Ps.Ind. Paúl Bladimir Acosta Pérez, Mg

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Integración Curricular, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada en Psicología, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 23 de julio 2025



.....
Kryss Sulem Guerrero Guarnizo
C. C. 2100717657

APROBACIÓN DE LECTORES

El Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DEL GADMLA DE LA PLANTA MATRIZ DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE DE LA CIUDAD DE NUEVA LOJA, previo a la obtención del Título de Licenciada en Psicología, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del Trabajo de Integración Curricular.

Ambato, 12 de agosto de 2025

Ps. Ind. José Miguel Acuña Mayorga, Mg.
LECTOR

Ps.Ind. Luis Fernando Taruchaín Pozo, Mg.
LECTOR

DEDICATORIA

A mis padres, por ser mi mayor ejemplo de esfuerzo, compromiso y amor incondicional. Gracias por sostenerme en cada etapa, por confiar en mí incluso cuando yo dudaba, y por enseñarme que los sueños se construyen con trabajo y perseverancia.

Este logro también es suyo, porque sin su apoyo constante, no habría sido posible.

A mis amigas Guadalupe y Michelle, por estar a mi lado en los momentos más difíciles, por su paciencia, su escucha y su capacidad de animarme cuando más lo necesitaba.

Gracias por su amistad genuina, por tenderme la mano sin pedir nada a cambio, y por recordarme que no estoy sola.

Y a mí misma, por cada desvelo, por no rendirme cuando las fuerzas parecían agotarse, por seguir adelante a pesar de las dudas y el cansancio

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de titulación representa no solo el cierre de una etapa académica, sino también el resultado del esfuerzo conjunto de personas que han sido fundamentales en este proceso. Por ello, deseo expresar mi más sincero agradecimiento a quienes, de distintas maneras, contribuyeron a la culminación de esta investigación.

En primer lugar, a mis padres, quienes han sido mi principal fuente de inspiración, fortaleza y constancia. Agradezco profundamente el esfuerzo que han realizado a lo largo de estos años, su apoyo incondicional, sus sacrificios y el amor que han depositado en cada uno de mis logros. Su ejemplo y compromiso han sido el motor que me impulsó a no rendirme y a seguir adelante incluso en los momentos más desafiantes.

A mi tutor de tesis, el profesor Paul Acosta, por su valiosa guía, asesoría técnica y compromiso constante durante todo el desarrollo de este trabajo. Su acompañamiento profesional, claridad metodológica y orientación académica han sido piezas clave para alcanzar los objetivos propuestos. Agradezco su disposición, paciencia y confianza en mi capacidad para desarrollar este proyecto con responsabilidad y rigor científico.

De manera especial, agradezco a mis grandes amigas Guadalupe y Michelle, quienes me brindaron su apoyo emocional y humano cuando más lo necesité. Su compañía, palabras de aliento y disposición para estar a mi lado en los momentos más exigentes fueron fundamentales para mantener mi motivación y perseverancia. Gracias por creer en mí y por recordarme que no estoy sola en este camino.

A todos ustedes, mi más profundo reconocimiento y gratitud. Este logro no habría sido posible sin su presencia, su apoyo y su confianza.

INDICE DE CONTENIDOS

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR.....	I
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	II
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	III
APROBACIÓN DE LECTORES.....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
RESUMEN EJECUTIVO.....	ix
ABSTRACT.....	X
1.- INTRODUCCIÓN.....	7
Objetivo general:.....	13
2.- MARCO METODOLÓGICO.....	13
Tabla 1.....	16
3.- RESULTADOS.....	19
3.1. COCIENTE EMOCIONAL.....	19
GENERAL.....	19
1.1.CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS.....	20
3.2. NIVELES DE LAS DIMENSIONES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	21
3.3 NIVELES DE ADAPTABILIDAD Y MANEJO DEL ESTRÉS CON LOS DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS.....	23
4.- DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	24
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	27
AGRADECIMIENTOS.....	30
DEDICATORIA.....	30
ANEXOS.....	31

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Distribución del personal operativo según sexo, antigüedad y departamento..	16
Tabla 2	Cociente emocional general	20
Tabla 3	Dimensión manejo de estrés	21
Tabla 4	Dimensión adaptabilidad	21
Tabla 5	Dimensión estado de ánimo.....	22
Tabla 6	Dimensión interpersonal.....	22
Tabla 7	Dimensión intrapersonal.....	23
Tabla 8	Manejo del estrés según la edad	23
Tabla 9	Adaptabilidad según antigüedad.....	24
Tabla 10	Manejo del estrés según antigüedad laboral	24

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA: INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DEL GADMLA DE LA PLANTA MATRIZ DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE DE LA CIUDAD DE NUEVA LOJA

AUTOR(A): Kryss Sulem Guerrero Guarnizo

TUTOR (A): Ps.Ind. Paúl Bladimir Acosta Pérez,
Mg.

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se desarrolló en el área de la psicología organizacional, con el objetivo de determinar el cociente emocional general del personal operativo del GAD Municipal de Lago Agrio, así como describir sus características sociodemográficas y analizar los niveles de adaptabilidad y manejo del estrés en función de la edad y la antigüedad. El estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de tipo transversal y alcance correlacional. La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores operativos, a quienes se aplicó el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On y un cuestionario sociodemográfico. Los resultados evidenciaron que el 100% del personal presenta un nivel bajo de inteligencia emocional, especialmente en las dimensiones de adaptabilidad y manejo del estrés. Además, se encontró que, a mayor edad y mayor antigüedad laboral, los trabajadores tienden a presentar niveles más adecuados en estas competencias emocionales. Estos hallazgos reflejan la necesidad de implementar programas institucionales orientados al fortalecimiento emocional del personal técnico-operativo, como estrategia para mejorar el desempeño, el bienestar psicosocial y la adaptación frente a los retos del entorno laboral.

DESCRIPTORES: *Adaptabilidad, Inteligencia emocional, Estrés laboral* (extraídas desde [Tesauros UNESCO](#), orden alfabético).

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTY OF SOCIAL AND HUMAN SCIENCES

Psychology

AUTHOR: GUERRERO GUARNIZO KRYSS SULEM

TUTOR: MG. ACOSTA PEREZ PAUL BLADIMIR

ABSTRACT

EMOTIONAL INTELLIGENCE OF THE OPERATING STAFF FOR "GADMLA" AT THE MAIN DRINKING WATER TREATMENT PLANT IN NUEVA LOJA CITY

This research was conducted within the field of organizational psychology to determine the overall emotional quotient of the operational staff at the Lago Agrio Municipal GAD, as well as to describe their sociodemographic characteristics and analyze the levels of adaptability and stress management based on age and seniority. The study followed a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional, and correlational design. The sample consisted of 30 operational workers, who were administered the Bar-On Emotional Intelligence Inventory and a sociodemographic questionnaire. The results showed that 100% of the personnel exhibited low levels of emotional intelligence, particularly in the dimensions of adaptability and stress management. Furthermore, it was found that older and more experienced workers tend to present higher levels of these emotional competencies. These findings underscore the need to implement institutional programs that enhance emotional intelligence in technical and operational personnel as a strategy to improve performance, psychosocial well-being, and adaptation to the demands of the work environment.

KEYWORDS:

Adaptability, emotional intelligence, work stress



INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DEL GADMLA DE LA PLANTA MATRIZ DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE DE LA CIUDAD DE NUEVA LOJA

*EMOTIONAL INTELLIGENCE IN THE OPERATIONAL
STAFF OF THE GADMLA AT THE MAIN DRINKING
WATER TREATMENT PLANT IN THE CITY OF NUEVA
LOJA*

Autor: Kryss Sulem Guerrero Guarnizo
kguerrero9@indoamerica.edu.ec

Tutor: Paul Bladimir Acosta Pérez
paulacosta@uti.edu.ec

Lector: José Miguel Acuña Mayorga
joseacuna@uti.edu.ec

Lector: Luis Fernando Taruchain Pozo
fernandotaruchain@uti.edu.ec

Trabajo de Titulación para la
obtención del título de
Licenciado/a en Psicología de
la Universidad Tecnológica
Indoamérica.

Modalidad:
Investigación Cuantitativa.

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló en el área de la psicología organizacional, con el objetivo de determinar el cociente emocional general del personal operativo del GAD Municipal de Lago Agrio, así como describir sus características sociodemográficas y analizar los niveles de adaptabilidad y manejo del estrés en función de la edad y la antigüedad. El estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de tipo transversal y alcance correlacional. La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores operativos, a quienes se aplicó el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On y un cuestionario sociodemográfico. Los resultados evidenciaron que el 100% del personal presenta un nivel bajo de inteligencia emocional, especialmente en las dimensiones de adaptabilidad y manejo del estrés. Además, se encontró que a mayor edad y mayor antigüedad laboral, los trabajadores tienden a presentar

ABSTRACT

This research was conducted within the field of organizational psychology, with the objective of determining the overall emotional quotient of the operational staff of the Municipal GAD of Lago Agrio, as well as describing their sociodemographic characteristics and analyzing the levels of adaptability and stress management based on age and seniority. The study followed a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional, and correlational design. The sample consisted of 30 operational workers, who were administered the Bar-On Emotional Intelligence Inventory and a sociodemographic questionnaire. The results showed that 100% of the personnel exhibited low levels of emotional intelligence, particularly in the dimensions of adaptability and stress management. Furthermore, it was found that older and more experienced workers tend to present higher levels of these emotional

Ambato, Ecuador.
Agosto de 2025.

niveles más adecuados en estas competencias emocionales. Estos hallazgos reflejan la necesidad de implementar programas institucionales orientados al fortalecimiento emocional del personal técnico-operativo, como estrategia para mejorar el desempeño, el bienestar psicosocial y la adaptación frente a los retos del entorno laboral.

competencies. These findings highlight the urgent need to implement institutional programs aimed at strengthening emotional intelligence in technical-operational personnel, as a strategy to improve performance, psychosocial well-being, and adaptation to the demands of the work environment.

Palabras Clave: *Adaptabilidad*, **Keywords:** *Adaptability, emotional Intelligence emocional, Estrés laboral* *intelligence, work stress* (extraídas desde (extraídas desde [Tesauros UNESCO](#), [Tesauros UNESCO](#), orden alfabético). orden alfabético).

1.- INTRODUCCIÓN.

La presente investigación está enfocada en el área de la psicología organizacional, específicamente en la inteligencia emocional. Esta rama de la psicología se centra en comprender el comportamiento humano dentro de los entornos laborales, promoviendo el bienestar del trabajador y la eficiencia de la organización. De acuerdo con (Santos et al., 2024), el psicólogo organizacional desempeña un rol fundamental al intervenir en variables como el clima laboral, la motivación y el desarrollo de competencias, entre ellas, la inteligencia emocional, entendida como un elemento clave para el desempeño efectivo y la salud ocupacional.

La investigación aborda la problemática de las exigencias técnicas, presión operativa y retos emocionales que pueden afectar el desempeño y el ambiente organizacional, con el fin de comprender cómo esta variable influye en su adaptación, relaciones laborales y productividad institucional.

La inteligencia emocional, entendida como la capacidad de percibir, comprender, expresar y regular las emociones de manera adaptativa (Salovey, 1990), se convierte en un recurso indispensable para afrontar los desafíos cotidianos que enfrenta el personal operativo. Diferentes investigaciones han demostrado que los trabajadores con un mayor nivel de habilidades emocionales tienden a experimentar menores niveles de agotamiento emocional, mejores relaciones interpersonales y un desempeño más eficiente en sus actividades laborales (Merino y Ruiz, 2018).

Según (Qadri et al., 2021), la inteligencia emocional se define como la facultad para procesar información concerniente a las

emociones, tanto propias como ajenas, y utilizarla para guiar el pensamiento y la conducta. Este enfoque destaca la importancia de la inteligencia emocional en la toma de decisiones y en la adaptación a entornos cambiantes.

De acuerdo con (Velásquez et al., 2023), la inteligencia emocional es la capacidad de reconocer las emociones, tanto propias como ajenas, y de gestionar la respuesta ante ellas. Esta habilidad permite a los individuos adaptarse eficazmente a situaciones imprevistas y mantener relaciones interpersonales saludables.

Luego de establecer la definición y el alcance de las variables principales de este estudio, es indispensable situar la investigación dentro de un marco epistemológico que respalde teóricamente su planteamiento. El enfoque epistemológico permitirá orientar la forma en que se comprende y analiza la importancia de la inteligencia emocional del personal operativo en el contexto organizacional del GADMLA. A continuación, se describe el enfoque teórico que guiará el desarrollo de la presente investigación.

De acuerdo con (Goleman, 1995), la inteligencia emocional se estructura en dos grandes dimensiones: competencias personales, que definen la manera en que nos relacionamos con nosotros mismos, y competencias sociales, que determinan cómo nos relacionamos con los demás.

Esta dimensión incluye habilidades fundamentales para el autoconocimiento y la autorregulación emocional. La conciencia emocional es la capacidad de identificar las emociones propias y comprender su impacto en el comportamiento (Salovey, 1990). Las personas con un alto nivel de conciencia emocional tienden a tener un

mayor control sobre sus respuestas emocionales, lo que influye positivamente en su desempeño laboral (Herrera y Lima, 2024).

La autorregulación permite manejar impulsos y emociones negativas, evitando reacciones impulsivas. Según (Tuan y Takahashi, 2020), los trabajadores que desarrollan estrategias de autocontrol presentan menores niveles de estrés y una mejor adaptación a ambientes laborales demandantes. La adaptabilidad, por su parte, permite enfrentar los cambios de manera flexible y abierta, característica crucial en contextos organizacionales dinámicos (Baron, 2006).

En cuanto a la motivación, esta se refiere a la tendencia emocional a esforzarse por alcanzar objetivos. Las personas emocionalmente motivadas muestran persistencia frente a la adversidad y compromiso con sus metas laborales. Un estudio de (Maddocks, 2023), evidenció que los empleados motivados emocionalmente tienden a generar mayor productividad y satisfacción profesional.

En esta dimensión se agrupan las habilidades necesarias para una interacción interpersonal efectiva. La empatía es considerada una de las competencias sociales más relevantes, ya que implica la capacidad de reconocer y comprender las emociones de los demás. Según (Calero et al., 2019), los trabajadores empáticos generan climas organizacionales más colaborativos y menos conflictivos.

Las habilidades sociales, por su parte, abarcan la capacidad de comunicar, influir y trabajar con otros en entornos de equipo. En un estudio realizado en empresas del sector público, (Yusuf, 2023), demostró que las habilidades sociales como la

comunicación efectiva, la resolución de conflictos y el liderazgo están directamente asociadas con mayores niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional.

La resolución de conflictos y la colaboración son componentes esenciales en entornos donde el trabajo en equipo es fundamental. Autores como (Alvarado, 2019) sostienen que la capacidad para mediar y cooperar mejora la cohesión de los equipos y reduce la rotación de personal.

La presente investigación se enmarca dentro de la corriente cognitivo-conductual, la cual integra principios de las teorías cognitivas y conductuales para explicar el comportamiento humano. Este enfoque sostiene que las emociones, pensamientos y conductas están estrechamente interrelacionados, y que la manera en que las personas interpretan y procesan cognitivamente los eventos impacta directamente en su respuesta emocional y en su comportamiento observable (Sociedad Española de Psiquiatría y Salud Mental, 2022). Desde esta perspectiva, se entiende que la inteligencia emocional no es solo un conjunto de habilidades innatas, sino una competencia que puede ser desarrollada a través de procesos de aprendizaje, modificación de esquemas cognitivos y prácticas conductuales adaptativas. Como señalan (Rodríguez, 2023), la psicología organizacional actual integra aportes de la cognición, la motivación y el aprendizaje para explicar y modificar el comportamiento humano en las organizaciones. Esto implica que las competencias emocionales de los trabajadores pueden ser desarrolladas mediante programas estructurados de intervención que fortalezcan tanto sus procesos cognitivos como sus patrones

conductuales. En el contexto organizacional, el modelo cognitivo-conductual permite analizar cómo las interpretaciones cognitivas que los empleados hacen de su entorno laboral influyen en sus estados emocionales y, en consecuencia, en su desempeño. Por ejemplo, un operario que percibe situaciones de alta exigencia como retos manejables, en lugar de amenazas, desarrollará respuestas emocionales más adaptativas y desplegará conductas laborales más eficaces. Así, se refuerza la importancia de trabajar tanto en la percepción emocional como en las conductas laborales para mejorar el desempeño organizacional (Carvajal et al., 2021).

Una vez definido el marco epistemológico que orienta el presente estudio, resulta indispensable contextualizar la investigación a través de los antecedentes pertinentes. Estos antecedentes permitirán comprender el fenómeno de estudio en diferentes niveles de análisis: macro, meso y micro, de la importancia de fortalecer su inteligencia emocional en el ámbito organizacional.

En los últimos años, la inteligencia emocional ha adquirido una importancia creciente en el ámbito organizacional, dado que el entorno laboral actual se caracteriza por su dinamismo, complejidad y constantes transformaciones tecnológicas. Si bien las competencias técnicas siguen siendo esenciales, se reconoce que no garantizan por sí solas un desempeño eficaz. Diversas investigaciones recientes señalan que habilidades emocionales como la autogestión, la empatía, la capacidad para resolver conflictos y la regulación emocional son factores clave que inciden positivamente en la productividad, el bienestar psicológico y la adaptación al

entorno laboral (Peralta et al., 2024).

A nivel internacional, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha señalado que la promoción de ambientes de trabajo saludables no solo depende de condiciones físicas adecuadas, sino también de factores psicosociales como el apoyo emocional, la comunicación efectiva y la gestión adecuada del estrés. En este sentido, la inteligencia emocional es reconocida como un elemento esencial para prevenir riesgos psicosociales y fomentar climas organizacionales positivos. Diversas investigaciones desarrolladas en Europa y América Latina han confirmado que los trabajadores con mayor inteligencia emocional presentan niveles más bajos de agotamiento emocional, mayores índices de satisfacción laboral y mejores relaciones interpersonales en el ámbito del trabajo (Rothgerber y Rosenfeld, 2021). Esto ha impulsado a numerosas organizaciones globales a incorporar programas de entrenamiento en inteligencia emocional como parte de sus estrategias de desarrollo organizacional y gestión del talento humano. La inteligencia emocional ha sido ampliamente reconocida como una competencia clave para el desarrollo personal, la adaptación al entorno laboral y la mejora del rendimiento organizacional. Esta habilidad, entendida como la capacidad para percibir, comprender y regular las emociones propias y ajenas, es considerada fundamental para el equilibrio psicosocial en el trabajo (Huang, 2021). En su estudio realizado con trabajadores de plantas de tratamiento de aguas residuales en Taiwán, (Huang, 2021), concluyeron que “una actitud emocional adecuada, derivada de un sentido de control personal, influye positivamente en el rendimiento y la seguridad laboral”. Esto evidencia que, en

entornos operativos complejos, como las plantas de tratamiento, la inteligencia emocional actúa como mediadora entre la percepción de control y la conducta efectiva. Esto evidencia que, en entornos operativos complejos, como las plantas de tratamiento, la inteligencia emocional actúa como mediadora entre la percepción de control y la conducta efectiva.

De manera similar, (Yusuf, 2023) analizaron la relación entre inteligencia emocional, desarrollo profesional y comportamiento organizacional en empresas públicas de agua en Indonesia. Los autores encontraron que la inteligencia emocional tiene un efecto positivo y significativo en la conducta ciudadana organizacional y en la satisfacción laboral". Su estudio, con metodología cuantitativa y análisis SEM-PLS, respalda el enfoque que entiende la inteligencia emocional como una herramienta funcional para mejorar el compromiso y la responsabilidad organizacional.

En América Latina, la inteligencia emocional ha empezado a consolidarse como una herramienta clave para fortalecer la gestión del talento humano en entornos organizacionales que enfrentan altos niveles de exigencia y complejidad. La creciente atención que las organizaciones latinoamericanas han puesto en el bienestar emocional responde a los desafíos derivados de la desigualdad social, la precariedad laboral, la presión operativa y la necesidad de mejorar la calidad del clima laboral. Según (Santos et al., 2024), en países como Colombia, México y Perú, la psicología organizacional ha evolucionado hacia un enfoque más integral, en el que el desarrollo de habilidades emocionales forma parte de las estrategias para mejorar la productividad y la salud mental en el trabajo.

Investigaciones empíricas han evidenciado que la inteligencia emocional no solo mejora el desempeño individual, sino que también potencia el compromiso organizacional, la cooperación entre equipos y la capacidad de los trabajadores para enfrentar situaciones de alta presión. En Perú, (LEIVA, 2024), señala que el nivel de inteligencia emocional se relaciona positivamente con la satisfacción laboral del personal administrativo en el sector agroexportador, destacando la importancia de fortalecer la autorregulación emocional y la conciencia de uno mismo para reducir el estrés y el ausentismo.

Asimismo, (Casanova, 2022), en su estudio en una empresa pública de transporte, demostró que, en contextos operativos exigentes, donde la presión y la inmediatez condicionan la toma de decisiones, la inteligencia emocional cumple un rol mediador entre las exigencias del entorno y el rendimiento del trabajador, favoreciendo respuestas emocionales adaptativas y evitando la desmotivación. Este hallazgo subraya la importancia de incorporar el desarrollo emocional como parte de la formación continua del personal operativo en instituciones públicas.

Por otro lado, (Santana, 2024), sostiene que, a pesar de los avances en la formación técnica del personal en las instituciones públicas de Latinoamérica, aún persisten limitaciones estructurales en la implementación de programas de intervención emocional. Estas carencias obstaculizan el desarrollo de competencias socioemocionales y generan brechas entre el conocimiento técnico y las habilidades interpersonales necesarias para el trabajo en equipo, la resolución de conflictos y la adaptación al cambio. La falta de

lineamientos políticos y presupuestarios destinados al fortalecimiento emocional en los espacios de trabajo representa un desafío para lograr una gestión del talento humano verdaderamente integral y centrada en el bienestar del trabajador.

En el contexto ecuatoriano, la inteligencia emocional ha comenzado a ocupar un lugar relevante en los estudios sobre desempeño laboral, clima organizacional y salud ocupacional, especialmente en el sector público. A medida que las instituciones enfrentan mayores exigencias operativas, se ha reconocido que las competencias emocionales del personal inciden directamente en su capacidad de adaptación, en la calidad de sus relaciones laborales y en su rendimiento diario.

En este sentido, (Solís y Pico, 2022), en un estudio aplicado a una entidad municipal del cantón Montecristi, concluyó que el desarrollo de la inteligencia emocional genera un impacto positivo en la satisfacción laboral de los funcionarios. Su investigación, basada en el modelo de Bar-On, evidenció que dimensiones como la empatía, la autorregulación emocional y la comprensión interpersonal permiten a los colaboradores enfrentar mejor los conflictos internos y externos del entorno organizacional. La autora recomienda institucionalizar programas de fortalecimiento emocional como parte del sistema de capacitación continua.

De manera similar, (Leal, 2023), analizó la relación entre inteligencia emocional y compromiso organizacional en trabajadores de MiPymes ecuatorianas, señalando que la capacidad de autorreflexión, el manejo del estrés y la motivación interna se correlacionan con una mayor disposición hacia el cumplimiento de objetivos

institucionales. Su estudio destaca que aquellos trabajadores con habilidades emocionales más desarrolladas logran mantener actitudes positivas frente a la carga laboral, disminuyendo el ausentismo y la rotación del personal.

Por otra parte, (Torres et al., 2025), en su análisis de distintas empresas públicas de energía en Ecuador, señalaron que la gestión del talento humano no ha incorporado de manera transversal la inteligencia emocional como parte de los procesos de evaluación ni de las políticas de bienestar. Según los autores, esto limita la identificación de factores emocionales que afectan el rendimiento de los trabajadores y genera vacíos en las estrategias de prevención del estrés laboral.

Además, investigaciones como la de (Velásquez et al., 2024), desarrollada en una institución del sector salud en Guayaquil, subrayan la importancia de la inteligencia emocional en la atención al público, afirmando que quienes tienen mayor conciencia de sí mismos, autocontrol y empatía, generan mejores experiencias para los usuarios y fortalecen el sentido de pertenencia institucional.

Asimismo, se presenta un claro vacío de población, ya que la mayoría de los estudios han sido aplicados a funcionarios administrativos o profesionales con cargos directivos, pero no a colaboradores que realizan funciones técnicas-operativas en ambientes industriales o de infraestructura. Esta falta de atención a un grupo crucial dentro del sistema institucional representa una omisión significativa que impide diseñar estrategias efectivas de intervención y formación emocional adaptadas a sus necesidades reales.

Este estudio resulta de gran importancia

para los gobiernos locales, los equipos de talento humano, los responsables de la gestión pública y, especialmente, para el personal operativo que trabaja en condiciones técnicas complejas, como en la planta de tratamiento de agua potable del GAD Municipal de Lago Agrio. En efecto, múltiples investigaciones coinciden en que los trabajadores operativos enfrentan exigencias laborales que afectan su equilibrio emocional, el manejo del estrés, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones en situaciones de presión. Estos factores, cuando no son gestionados adecuadamente, pueden repercutir negativamente en el clima organizacional, la productividad institucional y el bienestar psicosocial del personal.

La relevancia de esta investigación radica en que, a pesar de la importancia crítica del trabajo que realizan estos operarios para garantizar el acceso a servicios básicos, su desarrollo emocional ha sido poco estudiado y escasamente considerado en los programas de capacitación y bienestar institucional. En ese sentido, comprender los niveles de inteligencia emocional del personal operativo y su impacto en el desempeño y la convivencia laboral es clave para implementar acciones preventivas y de fortalecimiento institucional. Esta investigación busca no solo diagnosticar un fenómeno poco visibilizado, sino también proponer lineamientos que promuevan una cultura organizacional más saludable, colaborativa y eficiente.

De acuerdo con el modelo Bar-On (2006), la inteligencia emocional tiende a aumentar con la edad, especialmente en dimensiones como la adaptabilidad y el manejo del estrés. Esta afirmación ha sido corroborada en estudios recientes. Por ejemplo, Velásquez

et al. (2023) indican que, a mayor edad y experiencia laboral, los trabajadores presentan mejores niveles de autorregulación emocional y adaptación a situaciones imprevistas. En un análisis desarrollado por Julissa (2023), se evidenció una relación significativa entre los años de antigüedad laboral y la capacidad para enfrentar situaciones estresantes, lo cual respalda la inclusión de variables sociodemográficas en los análisis de inteligencia emocional. Además, investigaciones como la de Leal (2023) señalan que el manejo del estrés presenta diferencias significativas según el sexo y la edad de los trabajadores, siendo más alto en personas con mayor trayectoria institucional.

Diversos estudios han evidenciado que la edad y la antigüedad laboral influyen significativamente en el desarrollo de competencias emocionales, especialmente en el manejo del estrés y la capacidad de adaptación. Por ejemplo, (Rivera, 2024) encontraron que trabajadores con mayor trayectoria institucional presentan mejores niveles de autorregulación emocional y afrontamiento ante situaciones estresantes. Por ello, resulta pertinente comparar estas dimensiones con las variables sociodemográficas de edad y antigüedad en el presente estudio.

Estos hallazgos sustentan la necesidad de explorar cómo factores como la edad y la antigüedad laboral se relacionan con las competencias emocionales del personal operativo, especialmente en contextos de alta exigencia técnica como el GAD Municipal de Lago Agrio.

En función de los vacíos identificados y de

la importancia de comprender la inteligencia emocional en el contexto específico del personal operativo del GAD Municipal de Lago Agrio, se establecen las siguientes preguntas de investigación.

Con base en este enfoque, se plantean las siguientes preguntas de investigación:

¿Cuál es el cociente emocional general del personal operativo del GADMA Municipal de la planta matriz de tratamiento de agua potable de la ciudad de Nueva Loja?

¿Cuáles son las características sociodemográficas del personal operativo del GAD Municipal de Lago Agrio?

¿Cuáles son los niveles de las dimensiones de la inteligencia emocional en el personal operativo?

¿Varían los niveles de adaptabilidad y manejo del estrés entre empleados de diferentes rangos de edad y antigüedad laboral en el personal operativo del GAD Municipal de Lago Agrio?

A partir de estas preguntas, se establecen los siguientes objetivos:

Objetivo general:

Determinar el cociente emocional general del personal operativo del GADMA Municipal de la planta matriz de tratamiento de agua potable de la ciudad de Nueva Loja.

Objetivos específicos:

Describir las características sociodemográficas del personal operativo del GAD Municipal de Lago Agrio.

Describir los niveles de las dimensiones de la inteligencia emocional en el personal operativo.

Comparar los niveles de adaptabilidad y manejo del estrés entre empleados de distintos rangos de edad y antigüedad laboral del GAD Municipal de Lago Agrio.

2.- MARCO METODOLÓGICO.

Este estudio se realizó siguiendo un enfoque positivista, el cual se centra en la búsqueda de objetividad y en la identificación de leyes generales mediante el uso de métodos científicos rigurosos. Según Reygadas (2018), este paradigma valora aquello que se puede observar y medir a través de datos cuantificables, sin dejar de considerar el contexto social, cultural y político en el cual se desarrolla la investigación. Martínez (2013) señala que al aplicar el enfoque positivista se siguen tres etapas esenciales: definir con claridad el fenómeno a estudiar, establecer un procedimiento estructurado para la recolección de datos, y finalmente interpretar los hallazgos con base en evidencias empíricas y análisis estadísticos. Este enfoque proporciona una base sólida para vincular teorías con prácticas concretas, permitiendo validar empíricamente los fenómenos sociales observados.

Desde esta perspectiva, el paradigma positivista contempla tres dimensiones fundamentales: La primera la dimensión epistemológica, Contreras (2011) plantea que existe una separación entre el investigador y el objeto de estudio, lo que permite una observación imparcial y sin sesgos. El conocimiento se produce de manera objetiva, sin estar influido por el contexto social del investigador. La dimensión metodológica, Según Puente et al. (2013), el positivismo se basa en la verificación de hipótesis mediante métodos experimentales o no experimentales, recurriendo a mecanismos objetivos y verificables para describir, explicar y predecir el comportamiento de las variables en estudio. Y la última la dimensión ético-

política, de acuerdo con Sorangela (2021), esta dimensión garantiza la aplicación de principios éticos como el consentimiento informado, la confidencialidad y el respeto por los derechos de los participantes. Además, promueve una utilización responsable de los resultados para incidir positivamente en las políticas sociales, fomentando la equidad y el bienestar colectivo.

Este estudio adopta una metodología cuantitativa, dado que permite examinar de manera objetiva y sistemática las dimensiones de la inteligencia emocional mediante la recolección y el análisis de datos numéricos. Este enfoque resulta adecuado para identificar patrones de comportamiento y establecer relaciones estadísticas entre variables claramente definidas, tales como las habilidades emocionales, el manejo del estrés y la adaptabilidad en contextos laborales.

Tal como lo indican Taruchaín y Acosta (2022), la metodología cuantitativa inicia con la delimitación precisa del problema y de las variables de estudio, permitiendo aplicar instrumentos estructurados que faciliten la recolección de información confiable. Posteriormente, los datos obtenidos son sometidos a procedimientos estadísticos que permiten respaldar o refutar hipótesis planteadas desde una base empírica.

Asimismo, Sánchez y Gómez (2018) afirman que este enfoque se caracteriza por el uso de técnicas estadísticas que permiten comprender fenómenos sociales desde una perspectiva medible y verificable. El uso de esta metodología resulta pertinente para explorar las competencias emocionales del personal operativo, permitiendo no solo describir su realidad emocional, sino

también generar evidencias que fundamenten acciones institucionales orientadas al bienestar y al desempeño organizacional.

El presente estudio se desarrolló bajo un diseño no experimental de tipo transversal, dado que no se manipulan deliberadamente las variables, sino que se observan tal como se presentan en su contexto natural. Este enfoque se sitúa dentro del ámbito de campo, ya que la información es recolectada directamente desde el entorno laboral de los participantes, sin alterar sus condiciones reales.

Como señala Escamilla (2020), este tipo de diseño permite observar fenómenos en su estado natural, respetando la autenticidad de las respuestas y comportamientos de los sujetos. En este sentido, el investigador asume un rol de observador y analista, sin influir en las condiciones del entorno, lo cual es esencial para garantizar la validez ecológica del estudio.

Asimismo, Bernal (2017) explica que los estudios transversales recolectan información en un solo momento del tiempo, lo cual permite describir características o comportamientos de una población determinada y explorar posibles asociaciones entre variables. Aunque este diseño no busca establecer relaciones causales, sí proporciona una visión clara del estado actual del fenómeno investigado.

En este estudio se emplea un diseño no experimental de tipo transversal, ya que no se intervendrá en las condiciones laborales del personal, considerando su comportamiento emocional en un periodo específico sin modificar su entorno laboral.

El alcance de esta investigación es de tipo correlacional, ya que tiene como propósito

determinar la relación existente entre las dimensiones de la inteligencia emocional (adaptabilidad y manejo del estrés) y ciertos datos sociodemográficos del personal operativo, como la edad o la antigüedad laboral. Este tipo de estudio permite identificar patrones de asociación entre variables sin establecer relaciones causales. Según Hernández et al. (2014), el enfoque correlacional es útil cuando se desea examinar el grado de asociación entre dos o más variables cuantificables en un momento específico del tiempo. En este caso, se pretende explorar cómo variables personales, como la edad o el tiempo de permanencia en la institución, se vinculan con los niveles de desarrollo de competencias emocionales en el entorno laboral operativo.

Esta información permitirá aportar evidencia empírica para fundamentar acciones institucionales enfocadas en el fortalecimiento del bienestar emocional del personal técnico-operativo, y contribuirá al diseño de intervenciones más ajustadas a sus características y necesidades reales.

Con base en lo anterior, resulta pertinente definir la población objeto de estudio, la cual corresponde al personal operativo de la planta matriz de tratamiento de agua potable del GAD Municipal de Lago Agrio.

De acuerdo con Bernal (2021), la población es el conjunto de individuos, elementos o eventos que poseen una característica común observable y que son objeto de estudio para el investigador. Su correcta delimitación garantiza la validez y pertinencia de los resultados obtenidos. En el presente trabajo, la población está conformada por los trabajadores operativos de la planta matriz de tratamiento de agua

potable del GAD Municipal de Lago Agrio, en la ciudad de Nueva Loja, provincia de Sucumbíos. Estos colaboradores desempeñan funciones técnicas bajo condiciones laborales exigentes, lo cual los convierte en un grupo especialmente pertinente para el análisis de la inteligencia emocional en contextos organizacionales. Los participantes fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando el acceso directo a los participantes y las condiciones logísticas de la investigación.

Más allá de la dimensión estadística, esta elección responde también al valor humano y estratégico que representa este personal para la institución. Los trabajadores operativos, muchas veces invisibilizados en estudios sobre bienestar laboral, son actores fundamentales en la garantía de servicios básicos para la comunidad.

Del mismo modo, Delgado (2023) destaca que los actores operativos, al igual que los educadores, son agentes de transformación social desde su rol cotidiano. No solo ejecutan tareas técnicas, sino que también contribuyen al desarrollo organizacional y comunitario al mantener condiciones esenciales para la vida diaria. Por tanto, incluirlos como parte central de esta investigación representa un paso hacia el reconocimiento de su papel como protagonistas dentro del sistema institucional.

Para este estudio se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, caracterizado por la selección de participantes según su accesibilidad, disposición y permanencia en el entorno de investigación. Este tipo de muestreo no implica un proceso aleatorio, por lo que la probabilidad de que cada integrante de la

población sea elegido no es uniforme ni conocida de antemano. Como señala López (2004), este método es útil cuando se busca una aproximación práctica a la muestra disponible, especialmente en contextos donde el acceso a la población es limitado o condicionado por factores operativos.

Según, Hernández (2021) destaca que el muestreo por conveniencia permite elegir rápidamente a los participantes que cumplen con ciertos requisitos básicos y que se encuentran disponibles en el momento de la recolección de datos. Si bien este enfoque puede presentar limitaciones respecto a la representatividad estadística, resulta funcional para estudios exploratorios y aplicados en entornos específicos como el organizacional.

En función de ello, se establecieron criterios de inclusión y exclusión que garantizan la coherencia del perfil muestral con los objetivos del estudio y permiten mantener la rigurosidad metodológica dentro de las posibilidades del diseño no experimental: Los criterios de inclusión: a) ser trabajador operativo activo en la planta matriz de tratamiento de agua potable del GAD Municipal de Lago Agrio, b) contar con un mínimo de seis meses de antigüedad laboral en la institución, c) aceptar voluntariamente participar en el estudio mediante la firma del consentimiento informado. Se establecieron criterios de exclusión que por otra parte se deben tener en cuenta; No se incluirán: a) Encontrarse con licencia médica, permisos prolongados o en ausencia durante el periodo de recolección de datos, b) no cumplir con el tiempo mínimo de permanencia establecido, c) Rechazar su participación o no completar adecuadamente el instrumento aplicado.

Los participantes se detallan en la siguiente

Tabla 1
Distribución del personal operativo según sexo, antigüedad y departamento

Sexo	Antigüedad (en años)	Departamento	Frecuencia
Hombre	1-3	Captación	4
Hombre	4-6	Captación	3
Hombre	1-3	Distribución	3
Hombre	7 o más	Distribución	2
Hombre	4-6	Mantenimiento	4
Hombre	7 o más	Tratamiento	2
Mujer	1-3	Tratamiento	2
Mujer	4-6	Captación	1
Mujer	1-3	Distribución	3
Mujer	7 o más	Mantenimiento	2
Mujer	4-6	Mantenimiento	2
Mujer	7 o más	Tratamiento	2
Total			30

Para la recolección de datos en este estudio se utilizaron dos instrumentos principales: el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (I-CE), un Cuestionario Sociodemográfico, los cuales fueron aplicados exclusivamente al personal operativo de la planta matriz de tratamiento de agua potable del GAD Municipal de Lago Agrio.

El instrumento principal, el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (I-CE), fue diseñado para evaluar el funcionamiento emocional de las personas desde una perspectiva multidimensional. Este inventario se fundamenta en el modelo teórico de Bar-On, el cual comprende cinco áreas generales: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general, subdivididas en 15 subescalas específicas. De acuerdo con Bar-On (1997), este instrumento ha demostrado poseer adecuadas propiedades psicométricas, con valores alfa de Cronbach

superiores a 0,85 para sus dimensiones principales, lo cual garantiza su confiabilidad y validez para contextos organizacionales. Este instrumento está compuesto por 133 ítems distribuidos en cinco grandes dimensiones y 15 subescalas:

Manejo del estrés: Evalúa la capacidad para tolerar situaciones estresantes y controlar impulsos. Incluye: tolerancia al estrés, control de impulsos.

Adaptabilidad (aunque no es analizada en este estudio): Se refiere a la capacidad de adaptación efectiva al entorno. Incluye: solución de problemas, prueba de realidad, flexibilidad.

Estado de ánimo general (no abordado en este estudio): Evalúa el nivel general de felicidad y optimismo. Incluye: felicidad, optimismo.

En el presente trabajo, se consideraron dos dimensiones del Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On: adaptabilidad y manejo del estrés, por ser las más relevantes en el contexto laboral operativo del personal técnico de la planta de tratamiento de agua del GAD Municipal de Lago Agrio.

Complementariamente, se utilizó un Cuestionario Sociodemográfico elaborado por la investigadora, que recopiló información relevante sobre los participantes como: edad, sexo, estado civil, nivel educativo, lugar de residencia, antigüedad en la institución, y jornada laboral. Este cuestionario permitió caracterizar a la población objeto de estudio y establecer relaciones con las dimensiones emocionales evaluadas.

El sistema de calificación del I-CE se realiza mediante una escala tipo Likert de 5 puntos, en la cual los participantes responden de acuerdo con el grado de acuerdo o frecuencia con que experimentan una situación emocional específica. Las puntuaciones obtenidas se transforman en puntuaciones estándares con una media de 100 y una desviación estándar de 15, permitiendo clasificar el nivel de inteligencia emocional en rangos como: bajo (≤ 90), promedio (91–109), alto (≥ 110).

Este sistema permite interpretar de forma clara el nivel de desarrollo de cada subescala y dimensión, lo cual facilita su análisis en contextos organizacionales.

Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva, la cual permite organizar, resumir y presentar de manera comprensible la información cuantitativa obtenida. Este tipo de análisis no busca establecer relaciones causales ni generalizar a otras poblaciones, sino describir las características observadas en el grupo de estudio. Según Martínez y González (2020), la estadística descriptiva se encarga de representar numéricamente un conjunto de datos, permitiendo interpretar de forma inicial la realidad observada a través de medidas como frecuencias, porcentajes, medias y desviaciones estándar. Así mismo, Se incluyó frecuencias absolutas y relativas para variables categóricas como estado civil, nivel educativo y antigüedad laboral. Para las variables numéricas (edad, tiempo de servicio), se calcularon medidas de tendencia central (media) y de dispersión (desviación estándar, valor mínimo y máximo). Esto se lo realizó través del uso de un software estadístico, se utilizaron dos herramientas complementarias: Microsoft

Excel y el software estadístico JASP versión 0.19.3.0.

La presente investigación fue desarrollada respetando los principios éticos fundamentales de la práctica científica en el área de la psicología organizacional. Antes de la recolección de datos, se obtuvo el consentimiento informado de cada participante, garantizando que su participación fuese totalmente voluntaria, consciente y libre de coerción. En dicho documento se especificaron de manera clara el objetivo del estudio, la naturaleza de los instrumentos utilizados, el uso que se daría a la información recolectada y los derechos que asistían a los participantes, incluyendo el retiro en cualquier momento del proceso sin consecuencias negativas.

La presente investigación fue desarrollada respetando los principios éticos fundamentales establecidos para los estudios con seres humanos en el ámbito de la psicología organizacional. En primer lugar, se obtuvo el consentimiento informado de todos los participantes, quienes fueron debidamente informados sobre los objetivos, procedimientos, instrumentos utilizados, voluntariedad de la participación, manejo confidencial de la información y el derecho a retirarse del estudio en cualquier momento sin consecuencia alguna, también se solicitó el asentimiento informado, garantizando así su comprensión y aceptación libre y consciente.

El consentimiento fue formalizado mediante un documento escrito, donde se detallaron las condiciones de participación, incluyendo el uso exclusivo de los datos con fines académicos y científicos. Además, se

aplicó un Cuestionario Sociodemográfico que permitió caracterizar a los participantes sin comprometer su identidad, recopilando información básica como edad, sexo, nivel de instrucción, estado civil y antigüedad laboral.

Para la evaluación de la variable principal, se utilizó el Inventario de Cociente Emocional de BarOn (BarOn-ICE), reconocido por su validez y confiabilidad psicométrica. Este instrumento, estructurado en dimensiones como, adaptabilidad y manejo del estrés, fue administrado respetando criterios de equidad y privacidad, sin inducir respuestas ni alterar el entorno laboral de los participantes.

Asimismo, se implementaron medidas de resguardo seguro de la información, mediante el almacenamiento en archivos digitales protegidos por contraseña y el uso de códigos para anonimizar los datos. De este modo, la identidad de los participantes no fue revelada en ningún momento del proceso, en concordancia con lo expuesto por Creswell y Creswell (2021), quienes afirman que el resguardo ético de la información constituye un componente esencial para el respeto y la integridad en toda investigación social.

Asimismo, esta investigación se adhiere a los lineamientos establecidos en la Declaración de Helsinki (Asociación Médica Mundial, 2013), instrumento internacional que establece los principios éticos para las investigaciones con seres humanos. Entre sus directrices se destacan la protección del bienestar físico y mental de los participantes, el deber de informar sobre los objetivos y procedimientos, y la obtención del consentimiento libre e informado. Estos

principios fueron estrictamente considerados en el diseño y desarrollo del estudio.

De igual forma, se tomó en cuenta el Código de Ética para Psicólogos Profesionales del Ecuador (Colegio de Psicólogos del Ecuador, 2018), el cual exige que todo proceso de investigación se fundamente en la dignidad humana, la justicia y el respeto a la autonomía de los individuos. La recolección de datos se llevó a cabo sin vulnerar derechos individuales ni imponer condiciones indebidas.

Finalmente, la elaboración del informe, el análisis de resultados y la presentación de conclusiones se realizaron conforme a las normas establecidas por el Manual de Publicaciones de la American Psychological Association (APA), 7.^a edición, respetando los criterios de citación, integridad académica y transparencia investigativa.

3.- RESULTADOS.

En la presente sección se exponen los hallazgos obtenidos a partir del análisis estadístico de los datos recolectados, organizados conforme a los objetivos del estudio. La investigación fue aplicada a una muestra de 30 trabajadores/as operativos/as de la planta matriz de tratamiento de agua potable del GAD Municipal de Lago Agrio, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Los participantes respondieron al Cuestionario Sociodemográfico y al Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On en su totalidad, lo que permitió obtener puntajes de todas las dimensiones del instrumento. Sin embargo, para efectos del análisis comparativo con las variables

sociodemográficas, se consideraron especialmente las dimensiones de adaptabilidad y manejo del estrés. A través del uso de herramientas como Microsoft Excel y el software estadístico JASP, se procedió a describir las características sociodemográficas de la muestra, estimar los niveles de las dimensiones emocionales evaluadas, y explorar posibles asociaciones entre estas y variables como la edad y la antigüedad laboral. Los resultados se presentan en forma de tablas y figuras, siguiendo el formato establecido por las normas APA (7.^a edición), y se interpretan de manera objetiva con base en los datos obtenidos.

3.1. COCIENTE EMOCIONAL GENERAL

Para dar cumplimiento al objetivo general, se analizó el Cociente Emocional General (CEG) obtenido por los 30 participantes a partir de la aplicación del Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (I-CE). Este indicador resume el nivel global de desarrollo emocional del individuo, integrando múltiples dimensiones como la adaptabilidad, el manejo del estrés, el estado de ánimo, la competencia intrapersonal e interpersonal. En el presente estudio, se consideró únicamente el cociente emocional total, expresado como puntuación estandarizada con una media de 100 y desviación estándar de 15, conforme a los criterios establecidos por el autor del instrumento.

Tabla 2
Cociente emocional general

NIVEL	F	%	% Válido	% Acumulado
POR				
MEJORAR	3	100	100	100
Total	3	100		

Nota: F= frecuencia; %= porcentaje

Los resultados obtenidos evidencian que el 100% del personal operativo evaluado se ubica en el nivel “por mejorar” según la clasificación del Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On. Este hallazgo refleja una marcada deficiencia global en las competencias emocionales del grupo analizado, lo cual podría tener un impacto directo en su desempeño laboral, en la calidad de sus relaciones interpersonales y en su bienestar psicosocial.

El hecho de que la totalidad de los trabajadores se sitúe en el nivel más bajo de desarrollo emocional evidencia una situación crítica en términos de habilidades como la autorregulación, la adaptación al cambio, la gestión del estrés, la empatía y la solución de conflictos. Este resultado refuerza la necesidad urgente de implementar intervenciones institucionales que fortalezcan el capital emocional del personal técnico-operativo, tales como programas de entrenamiento en inteligencia emocional, estrategias de afrontamiento del estrés y talleres de desarrollo interpersonal.

1.1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Con base en la información recolectada a través del cuestionario sociodemográfico, se identificaron las principales características del personal operativo de la planta matriz de tratamiento de agua potable del GAD Municipal de Lago Agrio. La muestra estuvo compuesta por 30 participantes, distribuidos

en diferentes departamentos técnicos. A continuación, se presentan los datos desglosados por sexo, antigüedad laboral y departamento de trabajo.

Tabla 2
Distribución del personal operativo según sexo, antigüedad y departamento

Sexo	A (años)	D	F
Hombre	1-3	Captación	4
Hombre	4-6	Captación	3
Hombre	1-3	Distribución	3
Hombre	7 o más	Distribución	2
Hombre	4-6	Mantenimiento	4
Hombre	7 o más	Tratamiento	2
Mujer	1-3	Tratamiento	2
Mujer	4-6	Captación	1
Mujer	1-3	Distribución	3
Mujer	7 o más	Mantenimiento	2
Mujer	4-6	Mantenimiento	2
Mujer	7 o más	Tratamiento	2
Total			30

Nota: A= antigüedad; D= departamento; F= frecuencia

La mayoría del personal operativo pertenece al sexo masculino (n=18; 60%), mientras que el 40% (n=12) corresponde al sexo femenino. En cuanto a la antigüedad laboral, se observa una mayor concentración en los rangos de 1 a 3 años (n=12) y 4 a 6 años

(n=10). El área de mayor concentración laboral es Captación, seguida por Mantenimiento, lo cual evidencia una estructura operativa orientada al manejo técnico del servicio hídrico.

3.2. NIVELES DE LAS DIMENSIONES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Para dar cumplimiento al objetivo de describir los niveles de las dimensiones de la inteligencia emocional, se analizaron los puntajes obtenidos por el personal operativo en las cinco áreas principales del Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general. Estas dimensiones reflejan habilidades emocionales esenciales para la comprensión de uno mismo, las relaciones con los demás, la capacidad de adaptación, la gestión del estrés y el mantenimiento de una actitud positiva. Los resultados fueron clasificados en tres niveles: muy bajo, bajo y adecuado, de acuerdo con los rangos establecidos por el instrumento. El análisis descriptivo permitió caracterizar el perfil emocional del personal operativo, identificando fortalezas y áreas que requieren fortalecimiento.

Tabla 3
Dimensión manejo de estrés

NIVELES	F	%
ADECUADA	8	26.7
BAJA	15	50
MUY BAJA	7	23.3
Total	30	100

Nota: F= frecuencia; %= porcentaje.

En cuanto a la dimensión de manejo del estrés, los resultados muestran que el 50% del personal operativo (n=15) se ubica en un nivel bajo, lo que indica que la mitad de los trabajadores presenta dificultades moderadas para tolerar la presión y controlar sus impulsos en contextos laborales exigentes.

El 26,7% de los participantes (n=8) alcanzó un nivel adecuado, evidenciando una capacidad funcional para gestionar el estrés de manera efectiva en situaciones cotidianas. Sin embargo, un 23,3% adicional (n=7) se encuentra en el nivel muy bajo, lo que representa un riesgo considerable en términos de bienestar emocional y desempeño organizacional, dado que estos trabajadores podrían experimentar mayores niveles de tensión, reactividad emocional y desbordamiento ante demandas laborales. Estos hallazgos permiten afirmar que más del 70% del personal operativo presenta niveles de manejo del estrés por debajo de lo esperado, lo que resalta la necesidad de implementar estrategias de apoyo emocional y programas de intervención que fortalezcan esta competencia clave en entornos laborales de alta exigencia técnica. Todo esto lo podemos contemplar en la siguiente tabla.

Tabla 4
Dimensión adaptabilidad

NIVELES	F	%
ADECUADA	3	10
BAJA	20	66.7
MUY BAJA	7	23.3
Total	30	100

NIVELES	F	%
---------	---	---

Nota: F= frecuencia; %= porcentaje.

En relación con la dimensión de adaptabilidad, se observa que el 66,7% del personal operativo (n=20) presenta un nivel bajo, lo que indica una limitada capacidad para ajustarse de manera flexible a los cambios, resolver problemas o adaptarse a las demandas del entorno laboral. Esta situación es preocupante, especialmente en contextos operativos donde la capacidad de respuesta rápida y eficiente es fundamental para el desempeño institucional.

Un 23,3% (n=7) se ubica en el nivel muy bajo, evidenciando serias dificultades para afrontar situaciones imprevistas, lo cual podría afectar tanto su desempeño individual como la dinámica del equipo de trabajo. Solo un 10% de los encuestados (n=3) alcanzó un nivel adecuado de adaptabilidad, lo que pone en evidencia una carencia generalizada de esta competencia emocional en la muestra estudiada.

Estos resultados reflejan que casi el 90% del personal operativo no posee un desarrollo óptimo en esta dimensión de la inteligencia emocional, lo que limita su eficacia ante los retos cotidianos del entorno organizacional. Por tanto, se hace necesario fortalecer esta habilidad mediante intervenciones específicas orientadas al entrenamiento en resolución de problemas, flexibilidad cognitiva y afrontamiento adaptativo. Todo esto podemos observarlo en la siguiente tabla.

Tabla 5

Dimensión estado de ánimo

NIVELES	F	%
ADECUADA	1	3.3
BAJA	9	30
MUY BAJA	20	66.7
Total	30	100

Nota: F= frecuencia; %= porcentaje

Los resultados muestran que un 66,7% del personal operativo (n=20) presenta un nivel muy bajo en la dimensión de estado de ánimo general, lo que sugiere una importante carencia de emociones positivas como la felicidad y el optimismo en el contexto laboral. Esta situación puede afectar directamente su motivación, compromiso y disposición hacia las actividades institucionales.

Un 30% de los trabajadores (n=9) se encuentra en un nivel bajo, indicando una presencia limitada de bienestar emocional y una visión poco esperanzadora frente a los retos cotidianos. Solo el 3,3% (n=1) alcanza un nivel adecuado, lo que refleja que el optimismo y la actitud positiva no están suficientemente desarrollados en la mayoría de los participantes.

Tabla 6

Dimensión interpersonal

NIVELES	F	%
BAJA	10	33.3
MUY ALTA	1	3.3
MUY BAJA	19	63.3
Total	30	100

Nota: F= frecuencia; %= porcentaje

En cuanto a la dimensión interpersonal, los resultados indican que el 63,3% del personal operativo (n=19) presenta un nivel muy bajo, lo que refleja importantes dificultades para establecer relaciones sociales saludables, comprender las emociones ajenas y mantener una comunicación empática y efectiva dentro del entorno laboral.

Un 33,3% de los participantes (n=10) se ubica en un nivel bajo, lo que sugiere que, si bien existen algunas habilidades sociales mínimas, estas no son suficientes para garantizar interacciones constructivas en situaciones de equipo o resolución de conflictos. Tan solo un 3,3% (n=1) de los evaluados alcanzó un nivel muy alto, lo que representa un caso excepcional dentro del grupo.

Tabla 7
Dimensión
intrapersonal

NIVELES	F	%
ADECUADA	1	3.3
BAJA	19	63.3
MUY BAJA	10	33.3

NIVELES	F	%
Total	30	100

Nota: F= frecuencia; %= porcentaje

3.3 NIVELES DE ADAPTABILIDAD Y MANEJO DEL ESTRÉS CON LOS DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS.

Para dar cumplimiento al tercer objetivo específico, se realizó una comparación directa entre los niveles de adaptabilidad y manejo del estrés con las variables sociodemográficas de edad y antigüedad. Para ello, se organizaron tablas de doble entrada que permiten observar la distribución de los niveles emocionales según los rangos etarios y de años de servicio del personal operativo. Este análisis descriptivo permite identificar patrones generales que orienten futuras intervenciones, sin requerir pruebas de significancia estadística.

Tabla 8
Manejo del estrés según la edad

Edad	Adecuada	Baja	Muy baja	Total
18-30	0	5	0	5
31-40	0	10	0	10
41-50	3	0	7	10
51 o más	5	0	0	5
Total	8	15	7	30

Los resultados muestran que el personal de entre 18 y 40 años presenta exclusivamente niveles bajos de manejo del estrés, lo cual podría indicar una menor capacidad para enfrentar situaciones laborales

demandantes. En cambio, el grupo de 41–50 años refleja una combinación de niveles muy bajos y adecuados, mientras que el grupo de 51 años o más alcanza únicamente el nivel adecuado. Esta tendencia evidencia que el manejo del estrés mejora con la edad, lo cual es consistente con estudios previos que relacionan la madurez emocional con una mayor tolerancia a la presión y mejor autorregulación en el entorno laboral.

Tabla 9
Adaptabilidad según antigüedad

Antigüedad	Adecuada	Baja	Muy baja	Total
1–3	0	12	0	12
4–6	0	8	2	10
7 o más	3	0	5	8
Total	3	20	7	30

En cuanto a la comparación entre los niveles de adaptabilidad y la antigüedad en la institución, se aprecia que los trabajadores con menos de 4 años de servicio (1–3 años) presentan únicamente niveles bajos, sin registros de adaptabilidad muy baja ni adecuada. Los empleados con 4–6 años exhiben tanto niveles bajos como muy bajos. Por el contrario, aquellos con 7 años o más de antigüedad presentan una distribución más equilibrada, incluyendo niveles adecuados y muy bajos. Estos resultados evidencian que la adaptabilidad mejora con el tiempo de permanencia en la institución, posiblemente debido al conocimiento acumulado y la experiencia en la gestión de cambios y resolución de problemas.

Tabla 10
Manejo del estrés según antigüedad laboral

Antigüedad	Adecuada	Baja	Muy baja	Total
1–3	0	12	0	12
4–6	0	3	7	10
7 o más	8	0	0	8
Total	8	15	7	30

Al analizar el manejo del estrés en relación con la antigüedad laboral, se observa que el personal con menor tiempo en la institución (1–3 años) muestra exclusivamente niveles bajos. El grupo de 4–6 años presenta mayor concentración en el nivel muy bajo, lo que podría indicar dificultades importantes en la gestión emocional frente a situaciones estresantes. En contraste, los trabajadores con 7 o más años de servicio alcanzan exclusivamente el nivel adecuado, reflejando una sólida capacidad de regulación emocional. Este patrón apoya la hipótesis de que la experiencia laboral prolongada contribuye significativamente al fortalecimiento de esta competencia emocional clave.

4.- DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

La presente investigación tuvo como propósito analizar el cociente emocional general del personal operativo del GAD Municipal de Lago Agrio, explorando además los niveles específicos de adaptabilidad y manejo del estrés en función de variables sociodemográficas como la edad y la antigüedad. Los resultados obtenidos permiten establecer un panorama integral de la realidad emocional del personal técnico-operativo en un contexto institucional exigente y de alta responsabilidad.

Respecto al primer objetivo específico, se

identificó que la mayoría del personal operativo pertenece al sexo masculino, con una distribución significativa en áreas como Captación y Mantenimiento. La antigüedad predominante se ubica entre 1 y 6 años, mientras que el grupo etario más representativo es el de 31 a 50 años. Estos hallazgos convergen con investigaciones como las de Solís y Pico (2022) y Leal (2023), quienes señalaron que los perfiles técnicos en entidades municipales tienden a caracterizarse por una mayoría masculina y trayectorias laborales intermedias. No obstante, existen divergencias, como lo reportado por Julissa (2023) y Torres et al. (2025), donde se observan mayor equilibrio de género y rotación laboral más elevada. Esta caracterización sociodemográfica es clave para interpretar los niveles de inteligencia emocional hallados, ya que, como se verá a continuación, la antigüedad y la edad mostraron relaciones relevantes con el desarrollo de competencias emocionales.

En relación con el segundo objetivo específico, los resultados reflejan una situación crítica: el 100% del personal evaluado se ubicó en el nivel “por mejorar” del cociente emocional general, con valores especialmente bajos en las dimensiones de adaptabilidad, estado de ánimo, relaciones interpersonales y manejo del estrés. Solo un pequeño porcentaje obtuvo puntuaciones adecuadas. Estos datos coinciden con hallazgos internacionales como los de Merida-López et al. (2017) y Singleton et al. (2024), quienes destacan la importancia de la inteligencia emocional como un factor protector frente al desgaste profesional, particularmente en entornos operativos de alta presión. Asimismo, estudios realizados

en el contexto latinoamericano, como los de LEIVA (2024) en Perú y Casanova (2022) en Ecuador, evidencian que una deficiente inteligencia emocional en el personal técnico se traduce en bajo rendimiento, mayor ausentismo y dificultades en la gestión del cambio.

Sin embargo, se observan divergencias con estudios como el de Yusuf (2023) en Indonesia, donde la mayoría del personal operativo reportó niveles moderados o altos de inteligencia emocional, atribuidos a programas institucionales de desarrollo emocional. Esta diferencia puede deberse a la falta de políticas internas en el GADMLA orientadas a fortalecer las habilidades emocionales del personal técnico, lo cual fue señalado como una debilidad en investigaciones nacionales como la de Torres et al. (2025).

Finalmente, en el tercer objetivo específico, se analizó la relación entre las dimensiones emocionales (adaptabilidad y manejo del estrés) y variables como la edad y la antigüedad. Los resultados mostraron una tendencia clara: a mayor edad y mayor tiempo de permanencia en la institución, mejores niveles de regulación emocional. Esta relación fue respaldada por estudios como los de Velásquez et al. (2023), Julissa (2023) y Rivera (2024), quienes concluyen que la experiencia laboral contribuye significativamente al desarrollo de la inteligencia emocional, especialmente en el afrontamiento del estrés y en la flexibilidad adaptativa.

Por el contrario, personal con menos de 6 años de experiencia y edad inferior a los 40 años presentó los niveles más bajos en

manejo del estrés y adaptabilidad, lo que coincide con estudios de Tuan y Takahashi (2020) sobre trabajadores con escasa diseñar programas institucionales de fortalecimiento emocional, proponiendo una intervención diferenciada por grupos etarios y niveles de experiencia.

Los hallazgos obtenidos en esta investigación permiten concluir que el personal operativo del GAD Municipal de Lago Agrio presenta características sociodemográficas homogéneas, con predominancia masculina y trayectorias laborales intermedias, las cuales inciden directamente en el desarrollo de sus competencias emocionales. A pesar de ello, se evidenció un nivel general bajo de inteligencia emocional, especialmente en las dimensiones de adaptabilidad y manejo del estrés, lo que refleja una limitada capacidad para afrontar los desafíos del entorno laboral. Esta situación se agrava en los trabajadores más jóvenes y con menor antigüedad, quienes mostraron mayores dificultades en la regulación emocional. Por tanto, se hace necesario implementar programas institucionales enfocados en el fortalecimiento de la inteligencia emocional como herramienta clave para mejorar el desempeño, la adaptación y el bienestar del personal operativo en contextos técnicos de alta exigencia como el de la planta matriz de tratamiento de agua potable.

Entre las principales limitaciones de esta investigación se encuentra el uso de un diseño no experimental de tipo transversal, lo que impide establecer relaciones causales entre las variables analizadas. Asimismo, la muestra fue seleccionada mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, restringiendo la posibilidad de

trayectoria laboral. Estos hallazgos refuerzan la importancia de considerar las trayectorias individuales al momento de generalizar los resultados a otros contextos institucionales o poblacionales. Otra limitación importante radica en el enfoque centrado exclusivamente en dos dimensiones de la inteligencia emocional (adaptabilidad y manejo del estrés), sin considerar otras áreas relevantes del modelo de Bar-On, como el estado de ánimo general o la competencia interpersonal. En este sentido, sería fundamental realizar investigaciones futuras que amplíen el análisis hacia la totalidad de las dimensiones del constructo, incorporando metodologías mixtas o longitudinales que permitan comprender la evolución de las competencias emocionales a lo largo del tiempo. También se sugiere desarrollar estudios comparativos entre diferentes niveles jerárquicos del personal (operativo, administrativo, directivo), así como entre distintas instituciones públicas, con el fin de identificar patrones comunes y generar estrategias de intervención más integrales. Finalmente, se recomienda diseñar e implementar programas estructurados de fortalecimiento emocional y evaluar su impacto mediante estudios experimentales que permitan validar su eficacia en el ámbito organizacional ecuatoriano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Alvarado, K. (2019). *Inteligencia emocional y bienestar subjetivo en estudiantes universitarios*.
https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/51/51_Alvarado.pdf
- Baron, R. (2006). *The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI)*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4679040&orden=1&info=link>
- Calero, A., Barreyro, J., Formoso, J., & Injoque, I. (2019). *Emotional intelligence and frequency of alcohol use and during adolescence*. <https://doi.org/10.21134/haaj.v19i1.405>
- Carvajal, J., Pardo, C., & Pesillo, A. (2021). *Manejo del estrés laboral desde el enfoque cognitivo conductual*. <https://repository.ucc.edu.co/bitstreams/5ac14bf1-0ddb-4374-8b64-d331e81bcf8d/download>
- Casanova, G. D. (2022). *Inteligencia emocional y rendimiento laboral en colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca*.
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4900>
- Chung-Fah Huang, Y.-L. T.-H. (2021). *Estudio: Relationships among Perceived Control, Safety Attitude, and Safety Performance: A Case Study on Wastewater Treatment Plant Workers*.
<https://doi.org/10.3390/su132212573>
- Enríquez Martínez, Á. &. (2006). *Estado actual de la investigación en psicología organizacional y del trabajo en Colombia*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79890107>
- Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2004). *La importancia de desarrollar la inteligencia emocional en el profesorado*.
https://www.researchgate.net/publication/230886956_La_importancia_de_desarrollar_la_inteligencia_emocional_en_el_profesorado
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*.
http://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia_emocional_daniel_goleman.pdf
- Herrera, P., & Lima, D. (2024). *Relación entre inteligencia emocional y calidad de vida laboral en una empresa productiva de Pelileo*. <https://doi.org/10.37815/rte.v36n2.1184>
- Huang, C.-F. T.-L.-H. (2021). *Relaciones entre el control percibido, la actitud de seguridad y el desempeño en seguridad: un estudio de caso sobre trabajadores de plantas de tratamiento de aguas residuales*.
<https://www.mdpi.com/2071-1050/13/22/12573>
- Julissa, R. B. (2023). *La inteligencia emocional y su influencia en la satisfacción laboral de las mujeres en el GAD Montecristi*. <https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/5755>
- Leal, S. (2023). *Inteligencia Emocional y Compromiso Laboral en las MiPymes de Ecuador*.
<https://doi.org/10.24215/23143738e116>
- LEIVA, J. M. (2024). *SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA AGROEXPORTADORA DE LA PROVINCIA DE ICA*.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/16705/mendoza_lj.pdf?isAllowed=y&sequence=1&utm_source=chatgpt.com

- Maddocks, J. (2023). *Introducing an attitude-based approach to emotional intelligence*.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1006411>
- Merino, C., & Ruiz, C. (2018). *Explorando el vínculo de la inteligencia emocional y la satisfacción con la vida en adultos peruanos*. <https://www.elsevier.es/es-revista-ansiedad-estres-242-avance-resumen-explorando-el-vinculo-inteligencia-emocional-S1134793717300921>
- Paredes, M. S. (2023). *Inteligencia Emocional y Compromiso Laboral en las MiPymes de Ecuador*.
<https://www.redalyc.org/journal/5116/511671820008/>
- Peralta, N., Mareovich, F., & Castellaro, M. (2024). *La argumentación dialógica: tres ilustraciones en diferentes momentos de desarrollo*. <https://doi.org/10.33881/2027-1786.rip.17103>
- Qadri, A., Hasan, A., & Wei, Z. (2021). *Emotional Intelligence and Students' Academic Achievement*.
<https://eric.ed.gov/?id=EJ1301926>
- Rodriguez, D. (2023). *PROCESOS COGNITIVOS Y SU RELACIÓN CON LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO*. <https://doi.org/10.29393/EID5-23PCDR10023>
- Rothgerber, H., & Rosenfeld, D. L. (2021). *Disonancia cognitiva relacionada con la carne: la psicología social del consumo de animales*. <https://doi.org/10.1111/spc3.12592>
- Salovey, P. &. (1990). *Inteligencia emocional*. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Santana, G. D. (2024). *La inteligencia emocional en la gestión del talento humano en la empresa CNEL-Manta*. <https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/5729>
- Santos, R. d., Amaro, R., & Santos, S. d. (2024). *La actual percepción de la psicología organizacional*.
<https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/2463>
- Schaper, N. (2004). *Theoretical Substantiation of Human Resource Management from the Perspective of Work and Organisational Psychology*.
https://www.researchgate.net/publication/23779783_Theoretical_Substantiation_of_Human_Resource_Management_from_the_Perspective_of_Work_and_Organisational_Psychology
- Sociedad Española de Psiquiatría y Salud Mental. (2022). *TERAPIA COGNITIVO CONDUCTUAL (TCC)*. https://sepsm.org/wp-content/uploads/2022/06/TERAPIA_COGNITIVO_CONDUCTUAL.pdf
- Solís, Y., & Pico, Y. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral del Gad Montecristi*.
<https://revistas.unesum.edu.ec/rclideres/index.php/rcl/article/view/1>
- Torres, M., Torres, D., Burbano, A., & Maldonado, O. (2025). *El impacto de la inteligencia emocional en la gestión del talento humano y su relación con el desempeño organizacional y financiero de la empresa*. <https://doi.org/10.59169/pentacencias.v17i2.1444>
- Tuan, N. P., & Takahashi, Y. (2020). *Una investigación metaanalítica de la relación entre la inteligencia emocional y la manipulación emocional*.
https://www.researchgate.net/publication/346793779_A_Meta-Analytic_Investigation_of_the_Relationship_Between_Emotional_Intelligence_and_Emotion_Manipulation

Velásquez, M., Reyes, E., Bravo, R., & Mera, M. (2024). *La inteligencia emocional: Habilidad blanda indispensable para el personal de salud. Revisión sistemática.*

<https://doi.org/10.56124/saludcm.v3i5.011>

Velásquez, Y., Rose, C., Oquendo, E., & Cervera, N. (2023). *Inteligencia emocional, motivación y desarrollo cognitivo en estudiantes.* <https://doi.org/10.35381/cm.v9i17.1120>

Yusuf, M. M. (2023). *El efecto del desarrollo profesional y la inteligencia emocional en el comportamiento ciudadano organizacional mediado por la satisfacción laboral en empleados de empresas de agua potable en el distrito de Lingga.*

<https://sinomicsjournal.com/index.php/SJ/article/view/156>

AGRADECIMIENTOS.

El presente trabajo de titulación representa no solo el cierre de una etapa académica, sino también el resultado del esfuerzo conjunto de personas que han sido fundamentales en este proceso. Por ello, deseo expresar mi más sincero agradecimiento a quienes, de distintas maneras, contribuyeron a la culminación de esta investigación.

En primer lugar, a mis padres, quienes han sido mi principal fuente de inspiración, fortaleza y constancia. Agradezco profundamente el esfuerzo que han realizado a lo largo de estos años, su apoyo incondicional, sus sacrificios y el amor que han depositado en cada uno de mis logros. Su ejemplo y compromiso han sido el motor que me impulsó a no rendirme y a seguir adelante incluso en los momentos más desafiantes.

A mi tutor de tesis, el profesor Paul Acosta, por su valiosa guía, asesoría técnica y compromiso constante durante todo el desarrollo de este trabajo. Su acompañamiento profesional, claridad metodológica y orientación académica han sido piezas clave para alcanzar los objetivos propuestos. Agradezco su disposición, paciencia y confianza en mi capacidad para desarrollar este proyecto con responsabilidad y rigor científico.

De manera especial, agradezco a mis grandes amigas Guadalupe y Michelle, quienes me brindaron su apoyo emocional y humano cuando más lo necesité. Su compañía, palabras de aliento y disposición para estar a mi lado en los momentos más exigentes fueron fundamentales para mantener mi motivación y perseverancia. Gracias por creer en mí y por recordarme que no estoy sola en este camino.

A todos ustedes, mi más profundo reconocimiento y gratitud. Este logro no habría sido posible sin su presencia, su apoyo y su confianza.

DEDICATORIA.

A mis padres, por ser mi mayor ejemplo de esfuerzo, compromiso y amor incondicional. Gracias por sostenerme en cada etapa, por confiar en mí incluso cuando yo dudaba, y por enseñarme que los sueños se construyen con trabajo y perseverancia. Este logro también es suyo, porque sin su apoyo constante, no habría sido posible.

A mis amigas Guadalupe y Michelle, por estar a mi lado en los momentos más difíciles, por su paciencia, su escucha y su capacidad de animarme cuando más lo necesitaba. Gracias por su amistad genuina, por tenderme la mano sin pedir nada a cambio, y por recordarme que no estoy sola.

Y a mí misma, por cada desvelo, por no rendirme cuando las fuerzas parecían agotarse, por seguir adelante a pesar de las dudas y el cansancio.

ANEXOS.

<https://drive.google.com/drive/folders/1a5CrykF557HGxBFRY0H5oOBRMBEhu9rh?usp=sharing>

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DEL GADMLA DE LA PLANTA MATRIZ DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE DE LA CIUDAD DE NUEVA LOJA

EMOTIONAL INTELLIGENCE IN THE OPERATIONAL STAFF OF THE GADMLA AT THE MAIN DRINKING WATER TREATMENT PLANT IN THE CITY OF NUEVA LOJA

Autor: Kryss Sulem Guerrero Guarnizo
kguerrero9@indoamerica.edu.ec

Tutor: Paul Bladimir Acosta Pérez
paulacosta@uti.edu.ec

Lector: José Miguel Acuña Mayorga
joseacuna@uti.edu.ec

Lector: Luis Fernando Taruchaín Pozo
fernandotaruchain@uti.edu.ec

Trabajo de Titulación para la
obtención del título de
Licenciado/a en Psicología de
la Universidad Tecnológica
Indoamérica.

Modalidad:
Investigación Cuantitativa.

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló en el área de la psicología organizacional, con el objetivo de determinar el cociente emocional general del personal operativo del GAD Municipal de Lago Agrio, así como describir sus características sociodemográficas y analizar los niveles de adaptabilidad y manejo del estrés en función de la edad y la antigüedad. El estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de tipo transversal y alcance descriptivo. La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores operativos, a quienes se aplicó el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On y un cuestionario sociodemográfico. Los resultados evidenciaron que el 100% del personal presenta un nivel bajo de inteligencia emocional, especialmente en las dimensiones de adaptabilidad y manejo del estrés. Además, se encontró que, a mayor edad y mayor antigüedad laboral, los trabajadores tienden a presentar

ABSTRACT

This research was conducted within the field of organizational psychology, with the objective of determining the overall emotional quotient of the operational staff of the Municipal GAD of Lago Agrio, as well as describing their sociodemographic characteristics and analyzing the levels of adaptability and stress management based on age and seniority. The study followed a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional, and descriptive design. The sample consisted of 30 operational workers, who were administered the Bar-On Emotional Intelligence Inventory and a sociodemographic questionnaire. The results showed that 100% of the personnel exhibited low levels of emotional intelligence, particularly in the dimensions of adaptability and stress management. Furthermore, it was found that older and more experienced workers tend to present higher levels of these emotional

Ambato, Ecuador.
Agosto de 2025.

niveles más adecuados en estas competencias emocionales. Estos hallazgos reflejan la necesidad de implementar programas institucionales orientados al fortalecimiento emocional del personal técnico-operativo, como estrategia para mejorar el desempeño, el bienestar psicosocial y la adaptación frente a los retos del entorno laboral.

competencies. These findings highlight the urgent need to implement institutional programs aimed at strengthening emotional intelligence in technical-operational personnel, as a strategy to improve performance, psychosocial well-being, and adaptation to the demands of the work environment.

Palabras Clave: *Adaptabilidad, Inteligencia emocional, Estrés laboral* (extraídas desde [Tesauros UNESCO](#), orden alfabético).
Keywords: *Adaptability, emotional intelligence, work stress* (extraídas desde [Tesauros UNESCO](#), orden alfabético).

1. INTRODUCCIÓN.

La presente investigación está enfocada en el área de la psicología organizacional, específicamente en la inteligencia emocional. Esta rama de la psicología se centra en comprender el comportamiento humano dentro de los entornos laborales, promoviendo el bienestar del trabajador y la eficiencia de la organización. De acuerdo con (Santos et al., 2024), el psicólogo organizacional desempeña un rol fundamental al intervenir en variables como el clima laboral, la motivación y el desarrollo de competencias, entre ellas, la inteligencia emocional, entendida como un elemento clave para el desempeño efectivo y la salud ocupacional.

La investigación aborda la problemática de las exigencias técnicas, presión operativa y retos emocionales que pueden afectar el desempeño y el ambiente organizacional, con el fin de comprender cómo esta variable influye en su adaptación, relaciones laborales y productividad institucional.

La inteligencia emocional, entendida como la capacidad de percibir, comprender, expresar y regular las emociones de manera adaptativa (Salovey, 1990), se convierte en un recurso indispensable para afrontar los desafíos cotidianos que enfrenta el personal operativo. Diferentes investigaciones han demostrado que los trabajadores con un mayor nivel de habilidades emocionales tienden a experimentar menores niveles de agotamiento emocional, mejores relaciones interpersonales y un desempeño más eficiente en sus actividades laborales (Merino y Ruiz, 2018).

Según (Qadri et al., 2021), la inteligencia emocional se define como la facultad para procesar información concerniente a las

emociones, tanto propias como ajenas, y utilizarla para guiar el pensamiento y la conducta. Este enfoque destaca la importancia de la inteligencia emocional en la toma de decisiones y en la adaptación a entornos cambiantes.

De acuerdo con (Velásquez et al., 2023), la inteligencia emocional es la capacidad de reconocer las emociones, tanto propias como ajenas, y de gestionar la respuesta ante ellas. Esta habilidad permite a los individuos adaptarse eficazmente a situaciones imprevistas y mantener relaciones interpersonales saludables.

Luego de establecer la definición y el alcance de las variables principales de este estudio, es indispensable situar la investigación dentro de un marco epistemológico que respalde teóricamente su planteamiento. El enfoque epistemológico permitirá orientar la forma en que se comprende y analiza la importancia de la inteligencia emocional del personal operativo en el contexto organizacional del GADMLA. A continuación, se describe el enfoque teórico que guiará el desarrollo de la presente investigación.

De acuerdo con (Goleman, 1995), la inteligencia emocional se estructura en dos grandes dimensiones: competencias personales, que definen la manera en que nos relacionamos con nosotros mismos, y competencias sociales, que determinan cómo nos relacionamos con los demás.

Esta dimensión incluye habilidades fundamentales para el autoconocimiento y la autorregulación emocional. La conciencia emocional es la capacidad de identificar las emociones propias y comprender su impacto en el comportamiento (Salovey, 1990). Las personas con un alto nivel de conciencia emocional tienden a tener un

mayor control sobre sus respuestas emocionales, lo que influye positivamente en su desempeño laboral (Herrera y Lima, 2024).

La autorregulación permite manejar impulsos y emociones negativas, evitando reacciones impulsivas. Según (Tuan y Takahashi, 2020), los trabajadores que desarrollan estrategias de autocontrol presentan menores niveles de estrés y una mejor adaptación a ambientes laborales demandantes. La adaptabilidad, por su parte, permite enfrentar los cambios de manera flexible y abierta, característica crucial en contextos organizacionales dinámicos (Baron, 2006).

En cuanto a la motivación, esta se refiere a la tendencia emocional a esforzarse por alcanzar objetivos. Las personas emocionalmente motivadas muestran persistencia frente a la adversidad y compromiso con sus metas laborales. Un estudio de (Maddocks, 2023), evidenció que los empleados motivados emocionalmente tienden a generar mayor productividad y satisfacción profesional.

En esta dimensión se agrupan las habilidades necesarias para una interacción interpersonal efectiva. La empatía es considerada una de las competencias sociales más relevantes, ya que implica la capacidad de reconocer y comprender las emociones de los demás. Según (Calero et al., 2019), los trabajadores empáticos generan climas organizacionales más colaborativos y menos conflictivos.

Las habilidades sociales, por su parte, abarcan la capacidad de comunicar, influir y trabajar con otros en entornos de equipo. En un estudio realizado en empresas del sector público, (Yusuf, 2023), demostró que las habilidades sociales como la

comunicación efectiva, la resolución de conflictos y el liderazgo están directamente asociadas con mayores niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional.

La resolución de conflictos y la colaboración son componentes esenciales en entornos donde el trabajo en equipo es fundamental. Autores como (Alvarado, 2019) sostienen que la capacidad para mediar y cooperar mejora la cohesión de los equipos y reduce la rotación de personal.

La presente investigación se enmarca dentro de la corriente cognitivo-conductual, la cual integra principios de las teorías cognitivas y conductuales para explicar el comportamiento humano. Este enfoque sostiene que las emociones, pensamientos y conductas están estrechamente interrelacionados, y que la manera en que las personas interpretan y procesan cognitivamente los eventos impacta directamente en su respuesta emocional y en su comportamiento observable (Sociedad Española de Psiquiatría y Salud Mental, 2022). Desde esta perspectiva, se entiende que la inteligencia emocional no es solo un conjunto de habilidades innatas, sino una competencia que puede ser desarrollada a través de procesos de aprendizaje, modificación de esquemas cognitivos y prácticas conductuales adaptativas. Como señalan (Rodríguez, 2023), la psicología organizacional actual integra aportes de la cognición, la motivación y el aprendizaje para explicar y modificar el comportamiento humano en las organizaciones. Esto implica que las competencias emocionales de los trabajadores pueden ser desarrolladas mediante programas estructurados de intervención que fortalezcan tanto sus procesos cognitivos como sus patrones

conductuales. En el contexto organizacional, el modelo cognitivo-conductual permite analizar cómo las interpretaciones cognitivas que los empleados hacen de su entorno laboral influyen en sus estados emocionales y, en consecuencia, en su desempeño. Por ejemplo, un operario que percibe situaciones de alta exigencia como retos manejables, en lugar de amenazas, desarrollará respuestas emocionales más adaptativas y desplegará conductas laborales más eficaces. Así, se refuerza la importancia de trabajar tanto en la percepción emocional como en las conductas laborales para mejorar el desempeño organizacional (Carvajal et al., 2021).

Una vez definido el marco epistemológico que orienta el presente estudio, resulta indispensable contextualizar la investigación a través de los antecedentes pertinentes. Estos antecedentes permitirán comprender el fenómeno de estudio en diferentes niveles de análisis: macro, meso y micro, de la importancia de fortalecer su inteligencia emocional en el ámbito organizacional.

En los últimos años, la inteligencia emocional ha adquirido una importancia creciente en el ámbito organizacional, dado que el entorno laboral actual se caracteriza por su dinamismo, complejidad y constantes transformaciones tecnológicas. Si bien las competencias técnicas siguen siendo esenciales, se reconoce que no garantizan por sí solas un desempeño eficaz. Diversas investigaciones recientes señalan que habilidades emocionales como la autogestión, la empatía, la capacidad para resolver conflictos y la regulación emocional son factores clave que inciden positivamente en la productividad, el bienestar psicológico y la adaptación al

entorno laboral (Peralta et al., 2024).

A nivel internacional, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha señalado que la promoción de ambientes de trabajo saludables no solo depende de condiciones físicas adecuadas, sino también de factores psicosociales como el apoyo emocional, la comunicación efectiva y la gestión adecuada del estrés. En este sentido, la inteligencia emocional es reconocida como un elemento esencial para prevenir riesgos psicosociales y fomentar climas organizacionales positivos. Diversas investigaciones desarrolladas en Europa y América Latina han confirmado que los trabajadores con mayor inteligencia emocional presentan niveles más bajos de agotamiento emocional, mayores índices de satisfacción laboral y mejores relaciones interpersonales en el ámbito del trabajo (Rothgerber y Rosenfeld, 2021). Esto ha impulsado a numerosas organizaciones globales a incorporar programas de entrenamiento en inteligencia emocional como parte de sus estrategias de desarrollo organizacional y gestión del talento humano. La inteligencia emocional ha sido ampliamente reconocida como una competencia clave para el desarrollo personal, la adaptación al entorno laboral y la mejora del rendimiento organizacional. Esta habilidad, entendida como la capacidad para percibir, comprender y regular las emociones propias y ajenas, es considerada fundamental para el equilibrio psicosocial en el trabajo (Huang, 2021). En su estudio realizado con trabajadores de plantas de tratamiento de aguas residuales en Taiwán, (Huang, 2021), concluyeron que “una actitud emocional adecuada, derivada de un sentido de control personal, influye positivamente en el rendimiento y la seguridad laboral”. Esto evidencia que, en

entornos operativos complejos, como las plantas de tratamiento, la inteligencia emocional actúa como mediadora entre la percepción de control y la conducta efectiva. Esto evidencia que, en entornos operativos complejos, como las plantas de tratamiento, la inteligencia emocional actúa como mediadora entre la percepción de control y la conducta efectiva.

De manera similar, (Yusuf, 2023) analizaron la relación entre inteligencia emocional, desarrollo profesional y comportamiento organizacional en empresas públicas de agua en Indonesia. Los autores encontraron que la inteligencia emocional tiene un efecto positivo y significativo en la conducta ciudadana organizacional y en la satisfacción laboral". Su estudio, con metodología cuantitativa y análisis SEM-PLS, respalda el enfoque que entiende la inteligencia emocional como una herramienta funcional para mejorar el compromiso y la responsabilidad organizacional.

En América Latina, la inteligencia emocional ha empezado a consolidarse como una herramienta clave para fortalecer la gestión del talento humano en entornos organizacionales que enfrentan altos niveles de exigencia y complejidad. La creciente atención que las organizaciones latinoamericanas han puesto en el bienestar emocional responde a los desafíos derivados de la desigualdad social, la precariedad laboral, la presión operativa y la necesidad de mejorar la calidad del clima laboral. Según (Santos et al., 2024), en países como Colombia, México y Perú, la psicología organizacional ha evolucionado hacia un enfoque más integral, en el que el desarrollo de habilidades emocionales forma parte de las estrategias para mejorar la productividad y la salud mental en el trabajo.

Investigaciones empíricas han evidenciado que la inteligencia emocional no solo mejora el desempeño individual, sino que también potencia el compromiso organizacional, la cooperación entre equipos y la capacidad de los trabajadores para enfrentar situaciones de alta presión. En Perú, (LEIVA, 2024), señala que el nivel de inteligencia emocional se relaciona positivamente con la satisfacción laboral del personal administrativo en el sector agroexportador, destacando la importancia de fortalecer la autorregulación emocional y la conciencia de uno mismo para reducir el estrés y el ausentismo.

Asimismo, (Casanova, 2022), en su estudio en una empresa pública de transporte, demostró que, en contextos operativos exigentes, donde la presión y la inmediatez condicionan la toma de decisiones, la inteligencia emocional cumple un rol mediador entre las exigencias del entorno y el rendimiento del trabajador, favoreciendo respuestas emocionales adaptativas y evitando la desmotivación. Este hallazgo subraya la importancia de incorporar el desarrollo emocional como parte de la formación continua del personal operativo en instituciones públicas.

Por otro lado, (Santana, 2024), sostiene que, a pesar de los avances en la formación técnica del personal en las instituciones públicas de Latinoamérica, aún persisten limitaciones estructurales en la implementación de programas de intervención emocional. Estas carencias obstaculizan el desarrollo de competencias socioemocionales y generan brechas entre el conocimiento técnico y las habilidades interpersonales necesarias para el trabajo en equipo, la resolución de conflictos y la adaptación al cambio. La falta de

lineamientos políticos y presupuestarios destinados al fortalecimiento emocional en los espacios de trabajo representa un desafío para lograr una gestión del talento humano verdaderamente integral y centrada en el bienestar del trabajador.

En el contexto ecuatoriano, la inteligencia emocional ha comenzado a ocupar un lugar relevante en los estudios sobre desempeño laboral, clima organizacional y salud ocupacional, especialmente en el sector público. A medida que las instituciones enfrentan mayores exigencias operativas, se ha reconocido que las competencias emocionales del personal inciden directamente en su capacidad de adaptación, en la calidad de sus relaciones laborales y en su rendimiento diario.

En este sentido, (Solís y Pico, 2022), en un estudio aplicado a una entidad municipal del cantón Montecristi, concluyó que el desarrollo de la inteligencia emocional genera un impacto positivo en la satisfacción laboral de los funcionarios. Su investigación, basada en el modelo de Bar-On, evidenció que dimensiones como la empatía, la autorregulación emocional y la comprensión interpersonal permiten a los colaboradores enfrentar mejor los conflictos internos y externos del entorno organizacional. La autora recomienda institucionalizar programas de fortalecimiento emocional como parte del sistema de capacitación continua.

De manera similar, (Leal, 2023), analizó la relación entre inteligencia emocional y compromiso organizacional en trabajadores de MiPymes ecuatorianas, señalando que la capacidad de autorreflexión, el manejo del estrés y la motivación interna se correlacionan con una mayor disposición hacia el cumplimiento de objetivos

institucionales. Su estudio destaca que aquellos trabajadores con habilidades emocionales más desarrolladas logran mantener actitudes positivas frente a la carga laboral, disminuyendo el ausentismo y la rotación del personal.

Por otra parte, (Torres et al., 2025), en su análisis de distintas empresas públicas de energía en Ecuador, señalaron que la gestión del talento humano no ha incorporado de manera transversal la inteligencia emocional como parte de los procesos de evaluación ni de las políticas de bienestar. Según los autores, esto limita la identificación de factores emocionales que afectan el rendimiento de los trabajadores y genera vacíos en las estrategias de prevención del estrés laboral.

Además, investigaciones como la de (Velásquez et al., 2024), desarrollada en una institución del sector salud en Guayaquil, subrayan la importancia de la inteligencia emocional en la atención al público, afirmando que quienes tienen mayor conciencia de sí mismos, autocontrol y empatía, generan mejores experiencias para los usuarios y fortalecen el sentido de pertenencia institucional.

Asimismo, se presenta un claro vacío de población, ya que la mayoría de los estudios han sido aplicados a funcionarios administrativos o profesionales con cargos directivos, pero no a colaboradores que realizan funciones técnicas-operativas en ambientes industriales o de infraestructura. Esta falta de atención a un grupo crucial dentro del sistema institucional representa una omisión significativa que impide diseñar estrategias efectivas de intervención y formación emocional adaptadas a sus necesidades reales.

Este estudio resulta de gran importancia

para los gobiernos locales, los equipos de talento humano, los responsables de la gestión pública y, especialmente, para el personal operativo que trabaja en condiciones técnicas complejas, como en la planta de tratamiento de agua potable del GAD Municipal de Lago Agrio. En efecto, múltiples investigaciones coinciden en que los trabajadores operativos enfrentan exigencias laborales que afectan su equilibrio emocional, el manejo del estrés, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones en situaciones de presión. Estos factores, cuando no son gestionados adecuadamente, pueden repercutir negativamente en el clima organizacional, la productividad institucional y el bienestar psicosocial del personal.

La relevancia de esta investigación radica en que, a pesar de la importancia crítica del trabajo que realizan estos operarios para garantizar el acceso a servicios básicos, su desarrollo emocional ha sido poco estudiado y escasamente considerado en los programas de capacitación y bienestar institucional. En ese sentido, comprender los niveles de inteligencia emocional del personal operativo y su impacto en el desempeño y la convivencia laboral es clave para implementar acciones preventivas y de fortalecimiento institucional. Esta investigación busca no solo diagnosticar un fenómeno poco visibilizado, sino también proponer lineamientos que promuevan una cultura organizacional más saludable, colaborativa y eficiente.

De acuerdo con el modelo Bar-On (2006), la inteligencia emocional tiende a aumentar con la edad, especialmente en dimensiones como la adaptabilidad y el manejo del estrés. Esta afirmación ha sido corroborada en estudios recientes. Por ejemplo, Velásquez

et al. (2023) indican que, a mayor edad y experiencia laboral, los trabajadores presentan mejores niveles de autorregulación emocional y adaptación a situaciones imprevistas. En un análisis desarrollado por Julissa (2023), se evidenció una relación significativa entre los años de antigüedad laboral y la capacidad para enfrentar situaciones estresantes, lo cual respalda la inclusión de variables sociodemográficas en los análisis de inteligencia emocional. Además, investigaciones como la de Leal (2023) señalan que el manejo del estrés presenta diferencias significativas según el sexo y la edad de los trabajadores, siendo más alto en personas con mayor trayectoria institucional.

Diversos estudios han evidenciado que la edad y la antigüedad laboral influyen significativamente en el desarrollo de competencias emocionales, especialmente en el manejo del estrés y la capacidad de adaptación. Por ejemplo, (Rivera, 2024) encontraron que trabajadores con mayor trayectoria institucional presentan mejores niveles de autorregulación emocional y afrontamiento ante situaciones estresantes. Por ello, resulta pertinente comparar estas dimensiones con las variables sociodemográficas de edad y antigüedad en el presente estudio.

Estos hallazgos sustentan la necesidad de explorar cómo factores como la edad y la antigüedad laboral se relacionan con las competencias emocionales del personal operativo, especialmente en contextos de alta exigencia técnica como el GAD Municipal de Lago Agrio.

En función de los vacíos identificados y de

la importancia de comprender la inteligencia emocional en el contexto específico del personal operativo del GAD Municipal de Lago Agrio, se establecen las siguientes preguntas de investigación.

Con base en este enfoque, se plantean las siguientes preguntas de investigación:

¿Cuál es el cociente emocional general del personal operativo del GADMA Municipal de la planta matriz de tratamiento de agua potable de la ciudad de Nueva Loja?

¿Cuáles son las características sociodemográficas del personal operativo del GAD Municipal de Lago Agrio?

¿Cuáles son los niveles de las dimensiones de la inteligencia emocional en el personal operativo?

¿Varían los niveles de adaptabilidad y manejo del estrés entre empleados de diferentes rangos de edad y antigüedad laboral en el personal operativo del GAD Municipal de Lago Agrio?

A partir de estas preguntas, se establecen los siguientes objetivos:

Objetivo general:

Determinar el cociente emocional general del personal operativo del GADMA Municipal de la planta matriz de tratamiento de agua potable de la ciudad de Nueva Loja.

Objetivos específicos:

Describir las características sociodemográficas del personal operativo del GAD Municipal de Lago Agrio.

Describir los niveles de las dimensiones de la inteligencia emocional en el personal operativo.

Comparar los niveles de adaptabilidad y manejo del estrés entre empleados de distintos rangos de edad y antigüedad laboral del GAD Municipal de Lago Agrio.

2. MARCO METODOLÓGICO.

Este estudio se realizó siguiendo un enfoque positivista, el cual se centra en la búsqueda de objetividad y en la identificación de leyes generales mediante el uso de métodos científicos rigurosos. Según Reygadas (2018), este paradigma valora aquello que se puede observar y medir a través de datos cuantificables, sin dejar de considerar el contexto social, cultural y político en el cual se desarrolla la investigación. Martínez (2013) señala que al aplicar el enfoque positivista se siguen tres etapas esenciales: definir con claridad el fenómeno a estudiar, establecer un procedimiento estructurado para la recolección de datos, y finalmente interpretar los hallazgos con base en evidencias empíricas y análisis estadísticos. Este enfoque proporciona una base sólida para vincular teorías con prácticas concretas, permitiendo validar empíricamente los fenómenos sociales observados.

Desde esta perspectiva, el paradigma positivista contempla tres dimensiones fundamentales: La primera la dimensión epistemológica, Contreras (2011) plantea que existe una separación entre el investigador y el objeto de estudio, lo que permite una observación imparcial y sin sesgos. El conocimiento se produce de manera objetiva, sin estar influido por el contexto social del investigador. La dimensión metodológica, Según Puente et al. (2013), el positivismo se basa en la verificación de hipótesis mediante métodos experimentales o no experimentales, recurriendo a mecanismos objetivos y verificables para describir, explicar y predecir el comportamiento de las variables en estudio. Y la última la dimensión ético-

política, de acuerdo con Sorangela (2021), esta dimensión garantiza la aplicación de principios éticos como el consentimiento informado, la confidencialidad y el respeto por los derechos de los participantes. Además, promueve una utilización responsable de los resultados para incidir positivamente en las políticas sociales, fomentando la equidad y el bienestar colectivo.

Este estudio adopta una metodología cuantitativa, dado que permite examinar de manera objetiva y sistemática las dimensiones de la inteligencia emocional mediante la recolección y el análisis de datos numéricos. Este enfoque resulta adecuado para identificar patrones de comportamiento y establecer relaciones estadísticas entre variables claramente definidas, tales como las habilidades emocionales, el manejo del estrés y la adaptabilidad en contextos laborales.

Tal como lo indican Taruchaín y Acosta (2022), la metodología cuantitativa inicia con la delimitación precisa del problema y de las variables de estudio, permitiendo aplicar instrumentos estructurados que faciliten la recolección de información confiable. Posteriormente, los datos obtenidos son sometidos a procedimientos estadísticos que permiten respaldar o refutar hipótesis planteadas desde una base empírica.

Asimismo, Sánchez y Gómez (2018) afirman que este enfoque se caracteriza por el uso de técnicas estadísticas que permiten comprender fenómenos sociales desde una perspectiva medible y verificable. El uso de esta metodología resulta pertinente para explorar las competencias emocionales del personal operativo, permitiendo no solo describir su realidad emocional, sino

también generar evidencias que fundamenten acciones institucionales orientadas al bienestar y al desempeño organizacional.

El presente estudio se desarrolló bajo un diseño no experimental de tipo transversal, dado que no se manipulan deliberadamente las variables, sino que se observan tal como se presentan en su contexto natural. Este enfoque se sitúa dentro del ámbito de campo, ya que la información es recolectada directamente desde el entorno laboral de los participantes, sin alterar sus condiciones reales.

Como señala Escamilla (2020), este tipo de diseño permite observar fenómenos en su estado natural, respetando la autenticidad de las respuestas y comportamientos de los sujetos. En este sentido, el investigador asume un rol de observador y analista, sin influir en las condiciones del entorno, lo cual es esencial para garantizar la validez ecológica del estudio.

Asimismo, Bernal (2017) explica que los estudios transversales recolectan información en un solo momento del tiempo, lo cual permite describir características o comportamientos de una población determinada y explorar posibles asociaciones entre variables. Aunque este diseño no busca establecer relaciones causales, sí proporciona una visión clara del estado actual del fenómeno investigado.

En este estudio se emplea un diseño no experimental de tipo transversal, ya que no se intervendrá en las condiciones laborales del personal, considerando su comportamiento emocional en un periodo específico sin modificar su entorno laboral.

El alcance de esta investigación es de tipo correlacional, ya que tiene como propósito

determinar la relación existente entre las dimensiones de la inteligencia emocional (adaptabilidad y manejo del estrés) y ciertos datos sociodemográficos del personal operativo, como la edad o la antigüedad laboral. Este tipo de estudio permite identificar patrones de asociación entre variables sin establecer relaciones causales. Según Hernández et al. (2014), el enfoque descriptivo tiene como finalidad especificar las propiedades, características y perfiles relevantes de un fenómeno, proporcionando una visión clara de su comportamiento en un contexto determinado. En este caso, se pretende ofrecer un panorama general del estado actual de la inteligencia emocional de los trabajadores operativos, sin modificar ni intervenir en sus condiciones laborales. Esta información permitirá aportar evidencia empírica para fundamentar acciones institucionales enfocadas en el fortalecimiento del bienestar emocional del personal técnico-operativo, y contribuirá al diseño de intervenciones más ajustadas a sus características y necesidades reales. Asimismo, Sampieri et al. (2014) señalan que este tipo de investigación es especialmente útil cuando se abordan fenómenos poco estudiados en determinados contextos, como es el caso del personal técnico-operativo en instituciones públicas. El conocimiento obtenido puede servir como base para futuras intervenciones, capacitaciones o políticas institucionales orientadas al fortalecimiento del bienestar emocional. Con base en lo anterior, resulta pertinente definir la población objeto de estudio, la cual corresponde al personal operativo de la planta matriz de tratamiento de agua potable del GAD Municipal de Lago Agrio.

De acuerdo con Bernal (2021), la población es el conjunto de individuos, elementos o eventos que poseen una característica común observable y que son objeto de estudio para el investigador. Su correcta delimitación garantiza la validez y pertinencia de los resultados obtenidos. En el presente trabajo, la población está conformada por los trabajadores operativos de la planta matriz de tratamiento de agua potable del GAD Municipal de Lago Agrio, en la ciudad de Nueva Loja, provincia de Sucumbíos. Estos colaboradores desempeñan funciones técnicas bajo condiciones laborales exigentes, lo cual los convierte en un grupo especialmente pertinente para el análisis de la inteligencia emocional en contextos organizacionales. Los participantes fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando el acceso directo a los participantes y las condiciones logísticas de la investigación. Más allá de la dimensión estadística, esta elección responde también al valor humano y estratégico que representa este personal para la institución. Los trabajadores operativos, muchas veces invisibilizados en estudios sobre bienestar laboral, son actores fundamentales en la garantía de servicios básicos para la comunidad. Del mismo modo, Delgado (2023) destaca que los actores operativos, al igual que los educadores, son agentes de transformación social desde su rol cotidiano. No solo ejecutan tareas técnicas, sino que también contribuyen al desarrollo organizacional y comunitario al mantener condiciones esenciales para la vida diaria. Por tanto, incluirlos como parte central de esta investigación representa un paso hacia el reconocimiento de su papel como

protagonistas dentro del sistema institucional.

Para este estudio se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, caracterizado por la selección de participantes según su accesibilidad, disposición y permanencia en el entorno de investigación. Este tipo de muestreo no implica un proceso aleatorio, por lo que la probabilidad de que cada integrante de la población sea elegido no es uniforme ni conocida de antemano. Como señala López (2004), este método es útil cuando se busca una aproximación práctica a la muestra disponible, especialmente en contextos donde el acceso a la población es limitado o condicionado por factores operativos.

Según, Hernández (2021) destaca que el muestreo por conveniencia permite elegir rápidamente a los participantes que cumplen con ciertos requisitos básicos y que se encuentran disponibles en el momento de la recolección de datos. Si bien este enfoque puede presentar limitaciones respecto a la representatividad estadística, resulta funcional para estudios exploratorios y aplicados en entornos específicos como el organizacional.

En función de ello, se establecieron criterios de inclusión y exclusión que garantizan la coherencia del perfil muestral con los objetivos del estudio y permiten mantener la rigurosidad metodológica dentro de las posibilidades del diseño no experimental: Los criterios de inclusión: a) ser trabajador operativo activo en la planta matriz de tratamiento de agua potable del GAD Municipal de Lago Agrio, b) contar con un mínimo de seis meses de antigüedad laboral en la institución, c) aceptar voluntariamente participar en el estudio mediante la firma del consentimiento informado. Se establecieron

criterios de exclusión que por otra parte se deben tener en cuenta; No se incluirán: a) Encontrarse con licencia médica, permisos prolongados o en ausencia durante el periodo de recolección de datos, b) no cumplir con el tiempo mínimo de permanencia establecido, c) Rechazar su participación o no completar adecuadamente el instrumento aplicado.

Los participantes se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 1

Distribución del personal operativo según sexo, antigüedad y departamento – GAD Municipal de Lago Agrio

Sexo	Antigüedad (en años)	Departamento	Frecuencia
Hombre	1-3	Captación	4
Hombre	4-6	Captación	3
Hombre	1-3	Distribución	3
Hombre	7 o más	Distribución	2
Hombre	4-6	Mantenimiento	4
Hombre	7 o más	Tratamiento	2
Mujer	1-3	Tratamiento	2
Mujer	4-6	Captación	1
Mujer	1-3	Distribución	3
Mujer	7 o más	Mantenimiento	2
Mujer	4-6	Mantenimiento	2
Mujer	7 o más	Tratamiento	2
Total			30

Para la recolección de datos en este estudio se utilizaron dos instrumentos principales: el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (I-CE), un Cuestionario Sociodemográfico, los cuales fueron aplicados exclusivamente al personal operativo de la planta matriz de tratamiento de agua potable del GAD Municipal de Lago Agrio.

El instrumento principal, el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (I-CE), fue diseñado para evaluar el funcionamiento emocional de las personas desde una

perspectiva multidimensional. Este inventario se fundamenta en el modelo teórico de Bar-On, el cual comprende cinco áreas generales: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general, subdivididas en 15 subescalas específicas. De acuerdo con Bar-On (1997), este instrumento ha demostrado poseer adecuadas propiedades psicométricas, con valores alfa de Cronbach superiores a 0,85 para sus dimensiones principales, lo cual garantiza su confiabilidad y validez para contextos organizacionales. Este instrumento está compuesto por 133 ítems distribuidos en cinco grandes dimensiones y 15 subescalas:

Manejo del estrés: Evalúa la capacidad para tolerar situaciones estresantes y controlar impulsos. Incluye: tolerancia al estrés, control de impulsos.

Adaptabilidad: Se refiere a la capacidad de adaptación efectiva al entorno. Incluye: solución de problemas, prueba de realidad, flexibilidad.

Estado de ánimo general: Evalúa el nivel general de felicidad y optimismo. Incluye: felicidad, optimismo.

Intrapersonal: Evalúa la capacidad de comprenderse a uno mismo y de expresar adecuadamente los sentimientos

Interpersonal: Mide la habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales satisfactorias.

En el presente trabajo, se consideraron dos dimensiones del Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On: adaptabilidad y

manejo del estrés, por ser las más relevantes en el contexto laboral operativo del personal técnico de la planta de tratamiento de agua del GAD Municipal de Lago Agrio.

Complementariamente, se utilizó un Cuestionario Sociodemográfico elaborado por la investigadora, que recopiló información relevante sobre los participantes como: edad, sexo, nivel educativo, antigüedad en la institución, y jornada laboral. Este cuestionario permitió caracterizar a la población objeto de estudio y establecer relaciones con las dimensiones emocionales evaluadas.

El sistema de calificación del I-CE se realiza mediante una escala tipo Likert de 5 puntos, en la cual los participantes responden de acuerdo con el grado de acuerdo o frecuencia con que experimentan una situación emocional específica. Las puntuaciones obtenidas se transforman en puntuaciones estándares con una media de 100 y una desviación estándar de 15, permitiendo clasificar el nivel de inteligencia emocional en rangos como: bajo (≤ 90), promedio (91–109), alto (≥ 110).

Este sistema permite interpretar de forma clara el nivel de desarrollo de cada subescala y dimensión, lo cual facilita su análisis en contextos organizacionales.

Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva, la cual permite organizar, resumir y presentar de manera comprensible la información cuantitativa obtenida. Este tipo de análisis no busca establecer relaciones causales ni generalizar a otras poblaciones, sino describir las características observadas en el grupo de estudio. Según Martínez y González (2020), la estadística descriptiva se encarga de

representar numéricamente un conjunto de datos, permitiendo interpretar de forma inicial la realidad observada a través de medidas como frecuencias, porcentajes, medias y desviaciones estándar. Así mismo, Se incluyó frecuencias absolutas y relativas para variables categóricas como estado civil, nivel educativo y antigüedad laboral. Para las variables numéricas (edad, tiempo de servicio), se calcularon medidas de tendencia central (media) y de dispersión (desviación estándar, valor mínimo y máximo). Esto se lo realizó través del uso de un software estadístico, se utilizaron dos herramientas complementarias: Microsoft Excel y el software estadístico JASP versión 0.19.3.0.

La presente investigación fue desarrollada respetando los principios éticos fundamentales establecidos para los estudios con seres humanos en el ámbito de la psicología organizacional. En primer lugar, se obtuvo el consentimiento informado de todos los participantes, quienes fueron debidamente informados sobre los objetivos, procedimientos, instrumentos utilizados, voluntariedad de la participación, manejo confidencial de la información y el derecho a retirarse del estudio en cualquier momento sin consecuencia alguna, también se solicitó el asentimiento informado, garantizando así su comprensión y aceptación libre y consciente.

El consentimiento fue formalizado mediante un documento escrito, donde se detallaron las condiciones de participación, incluyendo el uso exclusivo de los datos con fines académicos y científicos. Además, se aplicó un Cuestionario Sociodemográfico

que permitió caracterizar a los participantes sin comprometer su identidad, recopilando información básica como edad, sexo, nivel de instrucción, estado civil y antigüedad laboral.

Para la evaluación de la variable principal, se utilizó el Inventario de Cociente Emocional de BarOn (BarOn-ICE), reconocido por su validez y confiabilidad psicométrica. Este instrumento, estructurado en dimensiones como, adaptabilidad y manejo del estrés, fue administrado respetando criterios de equidad y privacidad, sin inducir respuestas ni alterar el entorno laboral de los participantes.

Asimismo, se implementaron medidas de resguardo seguro de la información, mediante el almacenamiento en archivos digitales protegidos por contraseña y el uso de códigos para anonimizar los datos. De este modo, la identidad de los participantes no fue revelada en ningún momento del proceso, en concordancia con lo expuesto por Creswell y Creswell (2021), quienes afirman que el resguardo ético de la información constituye un componente esencial para el respeto y la integridad en toda investigación social.

Asimismo, esta investigación se adhiere a los lineamientos establecidos en la Declaración de Helsinki (Asociación Médica Mundial, 2013), instrumento internacional que establece los principios éticos para las investigaciones con seres humanos. Entre sus directrices se destacan la protección del bienestar físico y mental de los participantes, el deber de informar sobre los objetivos y procedimientos, y la obtención del consentimiento libre e informado. Estos principios fueron estrictamente

considerados en el diseño y desarrollo del estudio.

De igual forma, se tomó en cuenta el Código de Ética para Psicólogos Profesionales del Ecuador (Colegio de Psicólogos del Ecuador, 2018), el cual exige que todo proceso de investigación se fundamente en la dignidad humana, la justicia y el respeto a la autonomía de los individuos. La recolección de datos se llevó a cabo sin vulnerar derechos individuales ni imponer condiciones indebidas.

Finalmente, la elaboración del informe, el análisis de resultados y la presentación de conclusiones se realizaron conforme a las normas establecidas por el Manual de Publicaciones de la American Psychological Association (APA), 7.^a edición, respetando los criterios de citación, integridad académica y transparencia investigativa.

3. RESULTADOS.

En la presente sección se exponen los hallazgos obtenidos a partir del análisis estadístico de los datos recolectados, organizados conforme a los objetivos del estudio. La investigación fue aplicada a una muestra de 30 trabajadores/as operativos/as de la planta matriz de tratamiento de agua potable del GAD Municipal de Lago Agrio, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Los participantes respondieron al Cuestionario Sociodemográfico y al Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On en su totalidad, lo que permitió obtener puntajes de todas las dimensiones del instrumento. Sin embargo, para efectos del análisis comparativo con las variables sociodemográficas, se consideraron

especialmente las dimensiones de adaptabilidad y manejo del estrés. A través del uso de herramientas como Microsoft Excel y el software estadístico JASP, se procedió a describir las características sociodemográficas de la muestra, estimar los niveles de las dimensiones emocionales evaluadas, y explorar posibles asociaciones entre estas y variables como la edad y la antigüedad laboral. Los resultados se presentan en forma de tablas y figuras, siguiendo el formato establecido por las normas APA (7.^a edición), y se interpretan de manera objetiva con base en los datos obtenidos.

3.1. COCIENTE EMOCIONAL GENERAL

Para dar cumplimiento al objetivo general, se analizó el Cociente Emocional General (CEG) obtenido por los 30 participantes a partir de la aplicación del Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On (I-CE). Este indicador resume el nivel global de desarrollo emocional del individuo, integrando múltiples dimensiones como la adaptabilidad, el manejo del estrés, el estado de ánimo, la competencia intrapersonal e interpersonal. En el presente estudio, se consideró únicamente el cociente emocional total, expresado como puntuación estandarizada con una media de 100 y desviación estándar de 15, conforme a los criterios establecidos por el autor del instrumento.

Tabla 8
Cociente emocional general

NIVEL	F	%	% Válido	% Acu mula do
POR MEJO RAR	3 0 0	10 0 0	100	100
Total	3 0	10 0		

Nota: F= frecuencia; %= porcentaje

Los resultados obtenidos evidencian que el 100% del personal operativo evaluado se ubica en el nivel “por mejorar” según la clasificación del Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On. Este hallazgo refleja una marcada deficiencia global en las competencias emocionales del grupo analizado, lo cual podría tener un impacto directo en su desempeño laboral, en la calidad de sus relaciones interpersonales y en su bienestar psicosocial.

El hecho de que la totalidad de los trabajadores se sitúe en el nivel más bajo de desarrollo emocional evidencia una situación crítica en términos de habilidades como la autorregulación, la adaptación al cambio, la gestión del estrés, la empatía y la solución de conflictos. Este resultado refuerza la necesidad urgente de implementar intervenciones institucionales que fortalezcan el capital emocional del personal técnico-operativo, tales como programas de entrenamiento en inteligencia emocional, estrategias de afrontamiento del estrés y talleres de desarrollo interpersonal.

3.2. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Con base en la información recolectada a través del cuestionario sociodemográfico, se identificaron las principales características del personal operativo de la planta matriz de tratamiento de agua potable del GAD Municipal de Lago Agrio. La muestra estuvo compuesta por 30 participantes, distribuidos en diferentes departamentos técnicos. A continuación, se presentan los datos desglosados por sexo, antigüedad laboral y departamento de trabajo.

Tabla 2
Distribución del personal operativo según sexo, antigüedad y departamento

Sexo	A (años)	D	F
Hombre	1–3	Captación	4
Hombre	4–6	Captación	3
Hombre	1–3	Distribución	3
Hombre	7 o más	Distribución	2
Hombre	4–6	Mantenimiento	4
Hombre	7 o más	Tratamiento	2
Mujer	1–3	Tratamiento	2
Mujer	4–6	Captación	1
Mujer	1–3	Distribución	3
Mujer	7 o más	Mantenimiento	2
Mujer	4–6	Mantenimiento	2
Mujer	7 o más	Tratamiento	2
Total			30

Nota: A= antigüedad; D= departamento; F= frecuencia

La mayoría del personal operativo pertenece al sexo masculino (n=18; 60%), mientras que el 40% (n=12) corresponde al sexo femenino. En cuanto a la antigüedad laboral, se observa una mayor concentración en los rangos de 1 a 3 años (n=12) y 4 a 6 años

(n=10). El área de mayor concentración laboral es Captación, seguida por Mantenimiento, lo cual evidencia una estructura operativa orientada al manejo técnico del servicio hídrico.

3.3. NIVELES DE LAS DIMENSIONES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Para dar cumplimiento al objetivo de describir los niveles de las dimensiones de la inteligencia emocional, se analizaron los puntajes obtenidos por el personal operativo en las cinco áreas principales del Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general. Estas dimensiones reflejan habilidades emocionales esenciales para la comprensión de uno mismo, las relaciones con los demás, la capacidad de adaptación, la gestión del estrés y el mantenimiento de una actitud positiva. Los resultados fueron clasificados en tres niveles: muy bajo, bajo y adecuado, de acuerdo con los rangos establecidos por el instrumento. El análisis descriptivo permitió caracterizar el perfil emocional del personal operativo, identificando fortalezas y áreas que requieren fortalecimiento.

Tabla 3

Dimensión manejo de estrés

NIVELES	F	%
ADECUADA	8	26.7
BAJA	15	50
MUY BAJA	7	23.3
Total	30	100

Nota: F= frecuencia; %= porcentaje.

En cuanto a la dimensión de manejo del estrés, los resultados muestran que el 50% del personal operativo (n=15) se ubica en un nivel bajo, lo que indica que la mitad de los trabajadores presenta dificultades moderadas para tolerar la presión y controlar sus impulsos en contextos laborales exigentes.

El 26,7% de los participantes (n=8) alcanzó un nivel adecuado, evidenciando una capacidad funcional para gestionar el estrés de manera efectiva en situaciones cotidianas. Sin embargo, un 23,3% adicional (n=7) se encuentra en el nivel muy bajo, lo que representa un riesgo considerable en términos de bienestar emocional y desempeño organizacional, dado que estos trabajadores podrían experimentar mayores niveles de tensión, reactividad emocional y desbordamiento ante demandas laborales. Estos hallazgos permiten afirmar que más del 70% del personal operativo presenta niveles de manejo del estrés por debajo de lo esperado, lo que resalta la necesidad de implementar estrategias de apoyo emocional y programas de intervención que fortalezcan esta competencia clave en entornos laborales de alta exigencia técnica. Todo esto lo podemos contemplar en la siguiente tabla.

Tabla 4

Dimensión adaptabilidad

NIVELES	F	%
ADECUADA	3	10
BAJA	20	66.7
MUY BAJA	7	23.3
Total	30	100

NIVELES	F	%
---------	---	---

Nota: F= frecuencia; %= porcentaje.

En relación con la dimensión de adaptabilidad, se observa que el 66,7% del personal operativo (n=20) presenta un nivel bajo, lo que indica una limitada capacidad para ajustarse de manera flexible a los cambios, resolver problemas o adaptarse a las demandas del entorno laboral. Esta situación es preocupante, especialmente en contextos operativos donde la capacidad de respuesta rápida y eficiente es fundamental para el desempeño institucional.

Un 23,3% (n=7) se ubica en el nivel muy bajo, evidenciando serias dificultades para afrontar situaciones imprevistas, lo cual podría afectar tanto su desempeño individual como la dinámica del equipo de trabajo. Solo un 10% de los encuestados (n=3) alcanzó un nivel adecuado de adaptabilidad, lo que pone en evidencia una carencia generalizada de esta competencia emocional en la muestra estudiada.

Estos resultados reflejan que casi el 90% del personal operativo no posee un desarrollo óptimo en esta dimensión de la inteligencia emocional, lo que limita su eficacia ante los retos cotidianos del entorno organizacional. Por tanto, se hace necesario fortalecer esta habilidad mediante intervenciones específicas orientadas al entrenamiento en resolución de problemas, flexibilidad cognitiva y afrontamiento adaptativo. Todo esto podemos observarlo en la siguiente tabla.

Tabla 5

Dimensión estado de ánimo

NIVELES	F	%
ADECUADA	1	3.3
BAJA	9	30
MUY BAJA	20	66.7
Total	30	100

Nota: F= frecuencia; %= porcentaje

Los resultados muestran que un 66,7% del personal operativo (n=20) presenta un nivel muy bajo en la dimensión de estado de ánimo general, lo que sugiere una importante carencia de emociones positivas como la felicidad y el optimismo en el contexto laboral. Esta situación puede afectar directamente su motivación, compromiso y disposición hacia las actividades institucionales.

Un 30% de los trabajadores (n=9) se encuentra en un nivel bajo, indicando una presencia limitada de bienestar emocional y una visión poco esperanzadora frente a los retos cotidianos. Solo el 3,3% (n=1) alcanza un nivel adecuado, lo que refleja que el optimismo y la actitud positiva no están suficientemente desarrollados en la mayoría de los participantes.

Tabla 6

Dimensión interpersonal

Frecuencias para NIVEL_14

NIVELES	F	%
BAJA	10	33.3
MUY ALTA	1	3.3
MUY BAJA	19	63.3

Frecuencias para NIVEL_14

NIVELES	F	%
Total	30	100

Nota: F= frecuencia; %= porcentaje

En cuanto a la dimensión interpersonal, los resultados indican que el 63,3% del personal operativo (n=19) presenta un nivel muy bajo, lo que refleja importantes dificultades para establecer relaciones sociales saludables, comprender las emociones ajenas y mantener una comunicación empática y efectiva dentro del entorno laboral.

Un 33,3% de los participantes (n=10) se ubica en un nivel bajo, lo que sugiere que, si bien existen algunas habilidades sociales mínimas, estas no son suficientes para garantizar interacciones constructivas en situaciones de equipo o resolución de conflictos. Tan solo un 3,3% (n=1) de los evaluados alcanzó un nivel muy alto, lo que representa un caso excepcional dentro del grupo.

Tabla 7

Dimensión intrapersonal

NIVELES	F	%
ADECUADA	1	3.3
BAJA	19	63.3
MUY BAJA	10	33.3
Total	30	100

Nota: F= frecuencia; %= porcentaje

3.4. NIVELES DE ADAPTABILIDAD Y MANEJO DEL ESTRÉS CON LOS DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS.

Para dar cumplimiento al tercer objetivo específico, se realizó una comparación directa entre los niveles de adaptabilidad y manejo del estrés con las variables sociodemográficas de edad y antigüedad. Para ello, se organizaron tablas de doble entrada que permiten observar la distribución de los niveles emocionales según los rangos etarios y de años de servicio del personal operativo. Este análisis descriptivo permite identificar patrones generales que orienten futuras intervenciones, sin requerir pruebas de significancia estadística.

Tabla 8

Manejo del estrés según la edad

Edad	Adecuada	Baja	Muy baja	Total
18–30	0	5	0	5
31–40	0	10	0	10
41–50	3	0	7	10
51 o más	5	0	0	5
Total	8	15	7	30

Los resultados muestran que el personal de entre 18 y 40 años presenta exclusivamente niveles bajos de manejo del estrés, lo cual podría indicar una menor capacidad para enfrentar situaciones laborales demandantes. En cambio, el grupo de 41–50 años refleja una combinación de niveles muy bajos y adecuados, mientras que el grupo de 51 años o más alcanza únicamente el nivel adecuado. Esta tendencia evidencia que el manejo del estrés mejora con la edad, lo cual es consistente con estudios previos

que relacionan la madurez emocional con una mayor tolerancia a la presión y mejor autorregulación en el entorno laboral.

Tabla 9

Adaptabilidad según antigüedad

Antigüedad	Adecuada	Baja	Muy baja	Total
1-3	0	12	0	12
4-6	0	8	2	10
7 o más	3	0	5	8
Total	3	20	7	30

En cuanto a la comparación entre los niveles de adaptabilidad y la antigüedad en la institución, se aprecia que los trabajadores con menos de 4 años de servicio (1-3 años) presentan únicamente niveles bajos, sin registros de adaptabilidad muy baja ni adecuada. Los empleados con 4-6 años exhiben tanto niveles bajos como muy bajos. Por el contrario, aquellos con 7 años o más de antigüedad presentan una distribución más equilibrada, incluyendo niveles adecuados y muy bajos. Estos resultados evidencian que la adaptabilidad mejora con el tiempo de permanencia en la institución, posiblemente debido al conocimiento acumulado y la experiencia en la gestión de cambios y resolución de problemas.

Tabla 10

Manejo del estrés según antigüedad laboral

Antigüedad	Adecuada	Baja	Muy baja	Total
1-3	0	12	0	12
4-6	0	3	7	10
7 o más	8	0	0	8
Total	8	15	7	30

Al analizar el manejo del estrés en relación con la antigüedad laboral, se observa que el

personal con menor tiempo en la institución (1-3 años) muestra exclusivamente niveles bajos. El grupo de 4-6 años presenta mayor concentración en el nivel muy bajo, lo que podría indicar dificultades importantes en la gestión emocional frente a situaciones estresantes. En contraste, los trabajadores con 7 o más años de servicio alcanzan exclusivamente el nivel adecuado, reflejando una sólida capacidad de regulación emocional. Este patrón apoya la hipótesis de que la experiencia laboral prolongada contribuye significativamente al fortalecimiento de esta competencia emocional clave.

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

La presente investigación tuvo como propósito analizar el cociente emocional general del personal operativo del GAD Municipal de Lago Agrio, explorando además los niveles específicos de adaptabilidad y manejo del estrés en función de variables sociodemográficas como la edad y la antigüedad. Los resultados obtenidos permiten establecer un panorama integral de la realidad emocional del personal técnico-operativo en un contexto institucional exigente y de alta responsabilidad.

Respecto al primer objetivo específico, se identificó que la mayoría del personal operativo pertenece al sexo masculino, con una distribución significativa en áreas como Captación y Mantenimiento. La antigüedad predominante se ubica entre 1 y 6 años, mientras que el grupo etario más representativo es el de 31 a 50 años. Estos hallazgos convergen con investigaciones

como las de Solís y Pico (2022) y Leal (2023), quienes señalaron que los perfiles técnicos en entidades municipales tienden a caracterizarse por una mayoría masculina y trayectorias laborales intermedias. No obstante, existen divergencias, como lo reportado por Julissa (2023) y Torres et al. (2025), donde se observan mayor equilibrio de género y rotación laboral más elevada. Esta caracterización sociodemográfica es clave para interpretar los niveles de inteligencia emocional hallados, ya que, como se verá a continuación, la antigüedad y la edad mostraron relaciones relevantes con el desarrollo de competencias emocionales.

En relación con el segundo objetivo específico, los resultados reflejan una situación crítica: el 100% del personal evaluado se ubicó en el nivel “por mejorar” del cociente emocional general, con valores especialmente bajos en las dimensiones de adaptabilidad, estado de ánimo, relaciones interpersonales y manejo del estrés. Solo un pequeño porcentaje obtuvo puntuaciones adecuadas. Estos datos coinciden con hallazgos internacionales como los de Merida-López et al. (2017) y Singleton et al. (2024), quienes destacan la importancia de la inteligencia emocional como un factor protector frente al desgaste profesional, particularmente en entornos operativos de alta presión. Asimismo, estudios realizados en el contexto latinoamericano, como los de LEIVA (2024) en Perú y Casanova (2022) en Ecuador, evidencian que una deficiente inteligencia emocional en el personal técnico se traduce en bajo rendimiento, mayor ausentismo y dificultades en la gestión del cambio.

diseñar programas institucionales de

Sin embargo, se observan divergencias con estudios como el de Yusuf (2023) en Indonesia, donde la mayoría del personal operativo reportó niveles moderados o altos de inteligencia emocional, atribuidos a programas institucionales de desarrollo emocional. Esta diferencia puede deberse a la falta de políticas internas en el GADMLA orientadas a fortalecer las habilidades emocionales del personal técnico, lo cual fue señalado como una debilidad en investigaciones nacionales como la de Torres et al. (2025).

Finalmente, en el tercer objetivo específico, se analizó la relación entre las dimensiones emocionales (adaptabilidad y manejo del estrés) y variables como la edad y la antigüedad. Los resultados mostraron una tendencia clara: a mayor edad y mayor tiempo de permanencia en la institución, mejores niveles de regulación emocional. Esta relación fue respaldada por estudios como los de Velásquez et al. (2023), Julissa (2023) y Rivera (2024), quienes concluyen que la experiencia laboral contribuye significativamente al desarrollo de la inteligencia emocional, especialmente en el afrontamiento del estrés y en la flexibilidad adaptativa.

Por el contrario, personal con menos de 6 años de experiencia y edad inferior a los 40 años presentó los niveles más bajos en manejo del estrés y adaptabilidad, lo que coincide con estudios de Tuan y Takahashi (2020) sobre trabajadores con escasa trayectoria laboral. Estos hallazgos refuerzan la importancia de considerar las trayectorias individuales al momento de fortalecimiento emocional, proponiendo

una intervención diferenciada por grupos etarios y niveles de experiencia.

Los hallazgos obtenidos en esta investigación permiten concluir que el personal operativo del GAD Municipal de Lago Agrio presenta características sociodemográficas homogéneas, con predominancia masculina y trayectorias laborales intermedias, las cuales inciden directamente en el desarrollo de sus competencias emocionales. A pesar de ello, se evidenció un nivel general bajo de inteligencia emocional, especialmente en las dimensiones de adaptabilidad y manejo del estrés, lo que refleja una limitada capacidad para afrontar los desafíos del entorno laboral. Esta situación se agrava en los trabajadores más jóvenes y con menor antigüedad, quienes mostraron mayores dificultades en la regulación emocional. Por tanto, se hace necesario implementar programas institucionales enfocados en el fortalecimiento de la inteligencia emocional como herramienta clave para mejorar el desempeño, la adaptación y el bienestar del personal operativo en contextos técnicos de alta exigencia como el de la planta matriz de tratamiento de agua potable.

Entre las principales limitaciones de esta investigación se encuentra el uso de un diseño no experimental de tipo transversal, lo que impide establecer relaciones causales entre las variables analizadas. Asimismo, la muestra fue seleccionada mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, restringiendo la posibilidad de generalizar los resultados a otros contextos institucionales o poblacionales. Otra limitación importante radica en el enfoque centrado exclusivamente en dos

dimensiones de la inteligencia emocional (adaptabilidad y manejo del estrés), sin considerar otras áreas relevantes del modelo de Bar-On, como el estado de ánimo general o la competencia interpersonal. En este sentido, sería fundamental realizar investigaciones futuras que amplíen el análisis hacia la totalidad de las dimensiones del constructo, incorporando metodologías mixtas o longitudinales que permitan comprender la evolución de las competencias emocionales a lo largo del tiempo. También se sugiere desarrollar estudios comparativos entre diferentes niveles jerárquicos del personal (operativo, administrativo, directivo), así como entre distintas instituciones públicas, con el fin de identificar patrones comunes y generar estrategias de intervención más integrales. Finalmente, se recomienda diseñar e implementar programas estructurados de fortalecimiento emocional y evaluar su impacto mediante estudios experimentales que permitan validar su eficacia en el ámbito organizacional ecuatoriano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Alvarado, K. (2019). *Inteligencia emocional y bienestar subjetivo en estudiantes universitarios*.
https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/51/51_Alvarado.pdf
- Baron, R. (2006). *The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI)*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4679040&orden=1&info=link>
- Calero, A., Barreyro, J., Formoso, J., & Injoque, I. (2019). *Emotional intelligence and frequency of alcohol use and during adolescence*. <https://doi.org/10.21134/haaj.v19i1.405>
- Carvajal, J., Pardo, C., & Pesillo, A. (2021). *Manejo del estrés laboral desde el enfoque cognitivo conductual*. <https://repository.ucc.edu.co/bitstreams/5ac14bf1-0ddb-4374-8b64-d331e81bcf8d/download>
- Casanova, G. D. (2022). *Inteligencia emocional y rendimiento laboral en colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca*.
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4900>
- Chung-Fah Huang, Y.-L. T.-H. (2021). *Estudio: Relationships among Perceived Control, Safety Attitude, and Safety Performance: A Case Study on Wastewater Treatment Plant Workers*.
<https://doi.org/10.3390/su132212573>
- Enríquez Martínez, Á. &. (2006). *Estado actual de la investigación en psicología organizacional y del trabajo en Colombia*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79890107>
- Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2004). *La importancia de desarrollar la inteligencia emocional en el profesorado*.
https://www.researchgate.net/publication/230886956_La_importancia_de_desarrollar_la_inteligencia_emocional_en_el_profesorado
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*.
http://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia_emocional_daniel_goleman.pdf
- Herrera, P., & Lima, D. (2024). *Relación entre inteligencia emocional y calidad de vida laboral en una empresa productiva de Pelileo*. <https://doi.org/10.37815/rte.v36n2.1184>
- Huang, C.-F. T.-L.-H. (2021). *Relaciones entre el control percibido, la actitud de seguridad y el desempeño en seguridad: un estudio de caso sobre trabajadores de plantas de tratamiento de aguas residuales*.
<https://www.mdpi.com/2071-1050/13/22/12573>
- Julissa, R. B. (2023). *La inteligencia emocional y su influencia en la satisfacción laboral de las mujeres en el GAD Montecristi*. <https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/5755>
- Leal, S. (2023). *Inteligencia Emocional y Compromiso Laboral en las MiPymes de Ecuador*.
<https://doi.org/10.24215/23143738e116>
- LEIVA, J. M. (2024). *SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA AGROEXPORTADORA DE LA PROVINCIA DE ICA*.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/16705/mendoza_lj.pdf?isAllowed=y&sequence=1&utm_source=chatgpt.com
- Maddocks, J. (2023). *Introducing an attitude-based approach to emotional intelligence*.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1006411>
- Merino, C., & Ruiz, C. (2018). *Explorando el vínculo de la inteligencia emocional y la satisfacción con la vida en adultos peruanos*. <https://www.elsevier.es/es-revista-ansiedad-estres-242-avance-resumen-explorando-el-vinculo-inteligencia-emocional-S1134793717300921>

- Paredes, M. S. (2023). *Inteligencia Emocional y Compromiso Laboral en las MiPymes de Ecuador*. <https://www.redalyc.org/journal/5116/511671820008/>
- Peralta, N., Mareovich, F., & Castellaro, M. (2024). *La argumentación dialógica: tres ilustraciones en diferentes momentos de desarrollo*. <https://doi.org/10.33881/2027-1786.rip.17103>
- Qadri, A., Hasan, A., & Wei, Z. (2021). *Emotional Intelligence and Students' Academic Achievement*. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1301926>
- Rodriguez, D. (2023). *PROCESOS COGNITIVOS Y SU RELACIÓN CON LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO*. <https://doi.org/10.29393/EID5-23PCDR10023>
- Rothgerber, H., & Rosenfeld, D. L. (2021). *Disonancia cognitiva relacionada con la carne: la psicología social del consumo de animales*. <https://doi.org/10.1111/spc3.12592>
- Salovey, P. &. (1990). *Inteligencia emocional*. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Santana, G. D. (2024). *La inteligencia emocional en la gestión del talento humano en la empresa CNEL-Manta*. <https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/5729>
- Santos, R. d., Amaro, R., & Santos, S. d. (2024). *La actual percepción de la psicología organizacional*. <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/2463>
- Schaper, N. (2004). *Theoretical Substantiation of Human Resource Management from the Perspective of Work and Organisational Psychology*. https://www.researchgate.net/publication/23779783_Theoretical_Substantiation_of_Human_Resource_Management_from_the_Perspective_of_Work_and_Organisational_Psychology
- Sociedad Española de Psiquiatría y Salud Mental. (2022). *TERAPIA COGNITIVO CONDUCTUAL (TCC)*. https://sepsm.org/wp-content/uploads/2022/06/TERAPIA_COGNITIVO_CONDUCTUAL.pdf
- Solís, Y., & Pico, Y. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral del Gad Montecristi*. <https://revistas.unesum.edu.ec/rclideres/index.php/rcl/article/view/1>
- Torres, M., Torres, D., Burbano, A., & Maldonado, O. (2025). *El impacto de la inteligencia emocional en la gestión del talento humano y su relación con el desempeño organizacional y financiero de la empresa*. <https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v17i2.1444>
- Tuan, N. P., & Takahashi, Y. (2020). *Una investigación metaanalítica de la relación entre la inteligencia emocional y la manipulación emocional*. https://www.researchgate.net/publication/346793779_A_Meta-Analytic_Investigation_of_the_Relationship_Between_Emotional_Intelligence_and_Emotional_Manipulation
- Velásquez, M., Reyes, E., Bravo, R., & Mera, M. (2024). *La inteligencia emocional: Habilidad blanda indispensable para el personal de salud. Revisión sistemática*. <https://doi.org/10.56124/saludcm.v3i5.011>
- Velásquez, Y., Rose, C., Oquendo, E., & Cervera, N. (2023). *Inteligencia emocional, motivación y desarrollo cognitivo en estudiantes*. <https://doi.org/10.35381/cm.v9i17.1120>
- Yusuf, M. M. (2023). *El efecto del desarrollo profesional y la inteligencia emocional en el comportamiento ciudadano organizacional mediado por la satisfacción laboral en empleados de empresas de agua potable en el distrito de Lingga*. <https://sinomicsjournal.com/index.php/SJ/article/view/156>

AGRADECIMIENTOS.

El presente trabajo de titulación representa no solo el cierre de una etapa académica, sino también el resultado del esfuerzo conjunto de personas que han sido fundamentales en este proceso. Por ello, deseo expresar mi más sincero agradecimiento a quienes, de distintas maneras, contribuyeron a la culminación de esta investigación.

En primer lugar, a mis padres, quienes han sido mi principal fuente de inspiración, fortaleza y constancia. Agradezco profundamente el esfuerzo que han realizado a lo largo de estos años, su apoyo incondicional, sus sacrificios y el amor que han depositado en cada uno de mis logros. Su ejemplo y compromiso han sido el motor que me impulsó a no rendirme y a seguir adelante incluso en los momentos más desafiantes.

A mi tutor de tesis, el profesor Paul Acosta, por su valiosa guía, asesoría técnica y compromiso constante durante todo el desarrollo de este trabajo. Su acompañamiento profesional, claridad metodológica y orientación académica han sido piezas clave para alcanzar los objetivos propuestos. Agradezco su disposición, paciencia y confianza en mi capacidad para desarrollar este proyecto con responsabilidad y rigor científico.

De manera especial, agradezco a mis grandes amigas Guadalupe y Michelle, quienes me brindaron su apoyo emocional y humano cuando más lo necesité. Su compañía, palabras de aliento y disposición para estar a mi lado en los momentos más exigentes fueron fundamentales para mantener mi motivación y perseverancia. Gracias por creer en mí y por recordarme que no estoy sola en este camino.

A todos ustedes, mi más profundo reconocimiento y gratitud. Este logro no habría sido posible sin su presencia, su apoyo y su confianza.

DEDICATORIA.

A mis padres, por ser mi mayor ejemplo de esfuerzo, compromiso y amor incondicional. Gracias por sostenerme en cada etapa, por confiar en mí incluso cuando yo dudaba, y por enseñarme que los sueños se construyen con trabajo y perseverancia. Este logro también es suyo, porque sin su apoyo constante, no habría sido posible.

A mis amigas Guadalupe y Michelle, por estar a mi lado en los momentos más difíciles, por su paciencia, su escucha y su capacidad de animarme cuando más lo necesitaba. Gracias por su amistad genuina, por tenderme la mano sin pedir nada a cambio, y por recordarme que no estoy sola.

Y a mí misma, por cada desvelo, por no rendirme cuando las fuerzas parecían agotarse, por seguir adelante a pesar de las dudas y el cansancio.

ANEXOS.

<https://drive.google.com/drive/folders/1a5CrykF557HGxBFRY0H5oOBRMBEhu9rh?usp=sharing>