



INCIDENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL CLIMA LABORAL DE DIAN PEREIRA

Sammy Elizabeth Ramírez Leal, Juan Guillermo Bedoya Castillo

Especialización en Alta Gerencia, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables,

Universidad Libre Seccional Pereira Sede Belmonte, Pereira, Colombia

Correo electrónico: sammye-ramirezl@unilibre.edu.co, juang-bedoyac@unilibre.edu.co

Recibido ; aceptado

(Uso exclusivo de Universidad Libre Seccional Pereira)

Resumen— *En el campo organizacional, la inteligencia emocional manejada por las personas juega un papel fundamental a la hora de tomar decisiones, afrontar situaciones o resolver problemas en las áreas de trabajo, viéndose reflejado en el clima laboral de las organizaciones, las acciones de las personas afectan el entorno, ya sea negativa o positivamente, por ello, la importancia del manejo de emociones personales exteriorizadas al relacionarse entre compañeros, jefes, colaboradores y demás personas de constante interacción.*

El presente artículo se realiza a través de una metodología descriptiva, teniendo como objetivo principal establecer “La incidencia que genera la inteligencia emocional en el clima laboral de la DIAN Seccional Pereira”, tomando como referencia los principales autores de los temas de estudio, extracción de información del área de Recursos Humanos y los resultados de una encuesta aplicada a 41 funcionarios que corresponden a la muestra de un total de población de 45 funcionarios que desempeñan sus funciones en los Grupos Internos de Trabajo de Auditoría Tributaria I y Despacho de la División de Gestión de Fiscalización.

La encuesta es la base para establecer la incidencia entre las variables a estudiar, llegando a la conclusión que la inteligencia emocional tiene un gran impacto en el clima laboral de las organizaciones, debido múltiples aspectos en los que destacan la comunicación, la capacidad de escucha, la valoración, la motivación, la empatía y las relaciones interpersonales. Se evidencia la importancia de implementar alternativas que fomenten la inteligencia emocional al interior de cada una de las áreas de la DIAN Seccional Pereira, en pro de mejorar el clima laboral.

Palabras clave— *Clima laboral, DIAN Seccional Pereira, Incidencia, Inteligencia Emocional.*

Abstract— *In the organizational field, emotional intelligence managed by people plays a fundamental role when making decisions, facing situations or solving problems in the work areas, being reflected in the work environment of organizations, people's actions affect the environment, either negatively or positively, for this reason, the importance of managing externalized personal emotions when relating to colleagues, bosses, collaborators and other people of constant interaction.*

This article is carried out through a descriptive methodology with a mixed approach, that is, applying qualitative and quantitative research, with the main objective of establishing “The incidence that emotional intelligence generates in the work environment of the DIAN Pereira Sectional”, taking as a reference the main authors of the study topics, extraction of information from the Human Resources area and the results of a survey applied to 41 officials that correspond to the sample of a total population of 45 officials who carry out their functions in the Internal Groups of Tax Audit I and Office of the Inspection Management Division.

The survey is the basis for establishing the incidence among the variables to be studied, reaching the conclusion that emotional intelligence has a great impact on the work environment of organizations, due to multiple aspects in which communication, listening ability, valuation, motivation, empathy and interpersonal relationships. The importance of implementing alternatives that promote emotional intelligence within each of the areas of the Pereira Sectional DIAN is evident, in order to improve the working environment.

Keywords— *DIAN Pereira Sectional, Emotional Intelligence, Incidence, Work Environment.*

Clasificación JEL: De acuerdo al sistema de clasificación Journal of Economic Literature (JEL), el presente artículo de reflexión se puede clasificar dentro del formato no jerárquico con el código D91 que pertenece a la siguiente categoría general (formato jerárquico):

D. Microeconomía (Microeconomics)

D9 Economía conductual basada en micro (Micro-Based Behavioral Economics)

D91 Papel y efectos de los factores psicológicos, emocionales, sociales y cognitivos en la toma de decisiones. (Role and Effects of Psychological, Emotional, Social, and Cognitive Factors on Decision Making).

American Economic Association. (2020). AEA Web: Discover human anatomy. Washington D.C, USA.: JEL Classification System / EconLit Subject Descriptors. Recuperado de <https://www.aeaweb.org/econlit/jelCodes.php?view=jel>

Línea de investigación: De acuerdo al Anexo 43. Compendio de investigación facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Libre Sede Pereira marzo de 2018, numeral 1.4. Campos y líneas de investigación de la Facultad de CEAC - 1.4.4. Líneas de Investigación del Especialización en Alta Gerencia, el presente artículo se encuentra dentro:

Gestión local y regional. con los ejes temáticos de, a. Responsabilidad social y empresarial y b. Liderazgo empresarial.

Sumado a lo anterior, apunta a la línea de investigación indicada por la Administración de las Industrias y las Organizaciones (AIO) - Código Colciencias COL 0144238 de:

Organización y sociedad. con los ejes temáticos de, Gestión socio empresarial y Gestión y desarrollo local.



1 Introducción

El concepto de inteligencia emocional ha estado presente a lo largo de la historia, sin embargo, hasta el año 1995 se popularizó con el libro *Inteligencia Emocional* de Daniel Goleman. El concepto nos conduce a entender la inteligencia como algo más allá de aspectos o habilidades cognitivas, el conectar con las emociones y gestionarlas garantiza un desempeño superior en todas las actividades, siendo algo determinante en los resultados y comportamientos de las personas en las organizaciones.

“En el mejor de los casos, el CI parece aportar tan solo un 20% de los factores determinantes del éxito (lo cual supone que el 80% restante depende de otra clase de factores)” (Goleman, 1995, p.43), entendido el CI como cociente intelectual que es una medida de la inteligencia, se calcula comparando el rendimiento propio de una persona con el de la mayoría de personas de la misma edad. De allí la importancia de identificar los elementos que dan origen a las emociones para llegar a ser competentes en las cuatro áreas que el autor expone: autoconciencia, automotivación, empatía y habilidades sociales. Goleman explica que, de acuerdo al entorno emocional y social de crianza, la habilidad de la inteligencia emocional se puede activar o desactivar, lo que significa que es posible en todas las personas potenciarla a través de aprendizaje, prácticas y estímulos.

El clima laboral dentro de las empresas es el ambiente percibido por las personas, el cual depende de la interacción que hay entre compañeros, jefes, líderes, las actividades que se realizan, el tipo de liderazgo, entre otros aspectos. Sin lugar a duda en todos ellos se encuentran inmersas las emociones, lo que evidencia la importancia que estas representan en el ámbito organizacional. Hablar de la incidencia de la inteligencia emocional en el clima laboral de las entidades permite realizar un análisis de los conceptos de los temas a tratar, abordando las teorías planteadas por autores como Goleman (1995), Salovey y Mayer (2010) entre otros.

2 Método

El presente artículo se desarrolla a través de una metodología de investigación descriptiva; recopilando la información documental de fuentes bibliográficas para el tema de estudio, la obtenida en la tabulación de las respuestas de la encuesta realizada y la información proporcionada por la entidad de la medición de clima laboral. Se analizan las variables a estudiar que en este caso miden la percepción de un grupo de personas acerca del clima laboral y la inteligencia emocional.

El método descriptivo de investigación, es el procedimiento utilizado para describir hechos, fenómenos, sujetos o población a estudiar. (LIFEDER, 2019)

“El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una



hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento”. (Van & Meyer, 2006). La investigación descriptiva. Deobold B. Van Dalen y William J. Meyer. Recuperado de: <https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-n-descriptiva.php>

Para el desarrollo de la investigación se tuvo en cuenta lo siguiente:

Sujetos: Muestra conformada por 41 funcionarios tomada de un total de población de 45 funcionarios, que laboran en dos Grupos Internos de Trabajo de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pereira (Despacho de la División Gestión de Fiscalización y GIT Auditoría Tributaria I), correspondientes a hombres y mujeres, de diferentes edades, cargos, y nivel académico.

Instrumentos: Se tiene en cuenta la recopilación de información de los temas de estudio de fuentes documentales como libros, bases de datos virtuales de la Universidad Libre de Colombia y búsqueda en internet.

Se diseñó una encuesta para medir el nivel de inteligencia emocional de los funcionarios, teniendo en cuenta los 5 componentes de la inteligencia emocional que describe el autor Daniel Goleman: Autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales (Goleman, 1998).

Además, se tiene en cuenta la presentación suministrada por la Jefe del Grupo Interno de Trabajo de Personal Dra. Gloria Herminia Rengifo, donde se muestran los últimos resultados de la medición de clima laboral realizada a la DIAN Pereira. Dicha encuesta se realiza a nivel nacional cada dos años por lo que se cuentan con los datos del año 2018. (Fuente: Documento organizacional, 2018)

Procedimiento:

- Se presentan varios temas de estudio al asesor para la realización del artículo de reflexión Doctor Luis Alberto Arteaga, designado mediante Resolución N° 13 del 30 de agosto de 2019.
- Se aprueba el tema, y se presenta la matriz de coherencia proporcionada, la cual comprende los conceptos de inteligencia emocional y clima laboral, con el apoyo del asesor se establece el título del artículo.
- Se recopilan las fuentes de información para cada uno de los temas.
- Se diseña y realiza la encuesta a la muestra de los grupos internos de trabajo seleccionados de acuerdo a la fórmula implementada, y se tabulan y grafican los resultados.
- Se indica el método utilizado en el artículo.
- Se desarrolla el tema ordenando a información recolectada denominando los objetivos y variables.
- Se plantea la discusión estableciendo los principales conceptos y exponentes.



- Luego del desarrollo de los anteriores puntos se redacta resumen, introducción y para finalmente llegar a las conclusiones del artículo.

3 Desarrollo del tema

3.1 Inteligencia Emocional

3.1.1 Definición

Inteligencia: A lo largo de la historia el hombre se ha interesado por tener una definición clara de este concepto, sin embargo, este ha sido abordado desde diferentes campos de estudio (Psicología, Filosofía, Física, Matemáticas, Ingeniería), a fin de ser aplicado como elemento de medición del rendimiento humano, entendido lo anterior, el concepto general establece, que es la capacidad de entender, asimilar, elaborar información y utilizarla para resolver problemas, y esta actividad se desarrolla en el cerebro a través de funciones mentales.

Emociones: La raíz etimológica de la palabra emoción proviene del latín emotion, emotionis, el cual se deriva de movere (moverse) más el prefijo E, es decir “Emovere” significa «Moverse Hacia», entendido esto, las emociones son el conjunto de reacciones Psicofisiológicas (Dotadas por la Evolución), que responde un individuo a ciertos estímulos externos (persona, objeto lugar, recuerdo, entro otro)

“La dicotomía entre lo emocional y lo racional se asemeja a la distinción popular existente entre el corazón y la cabeza” (Goleman, 1995, p.19).

Inteligencia Emocional (IE): El primer concepto (histórico) consiste en la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones, (Salovey y Mayer, 1990) establecen. *“la inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual”* Figura 1.



Figura 1. Habilidades de la IE según Salovey y Mayer
Fuente: Salovey y Mayer 1990.



Sin embargo, este concepto ha sido modificado, adaptado y mejorado a en función de cada estudio y postura, establecida por cada exponente de esta línea de pensamiento. Finalmente, el factor principal en este concepto es: “Dotar de inteligencia a la emoción” (Goleman, 1995, p.9).

Goleman (1995) define la inteligencia emocional como: “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivar-nos y de manejar adecuadamente las relaciones”, el autor afirma que “el intelecto no puede funcionar adecuadamente si el concurso de la inteligencia emocional”. (Goleman, 1998)

Para Daniel Goleman existen cinco competencias, habilidades o dimensiones que conforman la inteligencia emocional:

- Autoconciencia emocional: Capacidad para entender los que sentimos, los estados de ánimo, estar conectados con nuestra esencia y valores.
- Autocontrol: También denominado autorregulación es la capacidad de controlar impulsos, no dejarse llevar por las emociones.
- Motivación: Capacidad de orientar nuestros esfuerzos hacia una meta
- Empatía: Ponerse en el lugar del otro e identificar aquello que le sucede, entender y vivir como propias los estados emocionales de los demás.
- Habilidades sociales: Relacionarse con las personas de manera efectiva y asertiva. Responder adecuadamente manejando conflictos o diferencias.

El autor enfatiza en la necesidad de ser competentes en las cinco áreas, las personas emocionalmente inteligentes son eficaces en cada una de ellas por ello el autor las ve como un todo, para lograrlo se necesita de constancia conciencia y voluntad.

3.2 Inteligencia Emocional en el Ciclo de Vida del Hombre

El ser humano tiene unas etapas de desarrollo, estas varían dependiendo de cada tipo de pensamiento, línea de investigación o área de trabajo, sin embargo, en este documento se establecieron 4 etapas, a fin de ilustrar un poco al lector, del papel fundamental que lleva el correcto desarrollo de la IE, a lo largo de las etapas básicas de la vida y como estas se pueden ir viendo afectadas positiva o negativamente, por el manejo mediante el Aprendizaje y re-aprendizaje de las reacciones automáticas de las cuales nos ha dotado la naturaleza.

3.3.1 Infancia: Según investigaciones del Instituto de Aprendizaje y Ciencia del Cerebro de la Universidad de Washington, los niños empiezan a desarrollar actividad cerebral con respecto al entendimiento del lenguaje (habla) entre 7 a 11 meses de edad, sin embargo, previo a este tipo de comunicación, existe la Comunicación No Verbal: Esta busca transmitir el mensaje mediante gestos, expresiones faciales, posturas, apariencia (sin palabras), este tipo de canal se remontan al origen de los primeros mamíferos. Es importante entender el papel que tiene este tipo de comunicación, porque conlleva a una etapa fundamental en la educación de las emociones, transmitidas por los padres un



niño que aún no sabe comunicarse, debido a que desde allí se empiezan a crear conductas positivas o negativas. Según el estudio realizado (Stern, 1987), acerca de las conductas de gemelos de 3 meses, y cómo la comunicación mediante la mirada, influyó negativamente en el niño, puesto que la madre no era capaz de mantener la mirada y perdía interés en éste fácilmente. En conclusión, el niño fue capaz de identificar la falta de empatía de su madre, estos actos al igual que conductas de agresión física en años donde ya desarrolla el habla, igualmente contribuyen a una serie de conductas en sus años posteriores de agresión y/o de tipo depresivas, que limitan el desarrollo y la aplicación de la IE. Teniendo en cuenta lo anterior, el rol de los padres juega un papel fundamental en el desarrollo de esta etapa inicial.

3.3.2. Adolescencia y Adulthood: Entendida que la niñez, es donde se aprenden mayor parte del control de las emociones “IE” y partiendo del punto que, en la adolescencia, se puede ser proclive a reacciones negativas emocionalmente hablando (desmoralización, estancamiento, regresión etc.), no obstante, ¿cuál es el paso a seguir, si la familia no cumple con la preparación de los hijos para la vida?; lo primero es un llamado a todo tipo de institución educativa, a cambiar el modelo de aprendizaje, más allá, de proveer a los estudiantes las habilidades básicas para un correcto rendimiento intelectual, ligado netamente a las habilidades intelectuales ligadas al CI (Coeiciente Intelectual) y no a identificar las cualidades y competencias (Factor diferenciador), en pro de establecer un plan de trabajo encaminado a cada individuo, logrando identificar cada una de las deficiencias en IE, el segundo es un llamado a generar políticas gubernamentales aplicadas a los núcleos sociales (Barrios / Comunidad), tercero es el entendimiento del entorno, debido a que por diversos factores de la vida contemporánea (exceso de trabajo, falta de tiempo, por nombrar algunos) se podría denominar una Era Depresiva en donde cada día aumenta más el número de personas y adicional se reduce la edad donde empieza a aparecer este tipo de aptitudes. Finalmente, la Auto-psicoterapia o Psicoterapia es el llamado a identificar nuestras conductas negativas e irregulares, a fin de re-aprender.

3.3.3. Pareja: Las primeras relaciones afectivas, presentadas en los individuos surge al relacionarse con otros individuos, pero estas relaciones evolucionan a lo largo del desarrollo humano, sin embargo, es en las relaciones de Cónyuges, donde se pone a prueba una verdadera competición en el dominio de las emociones. Primero debemos entender que la manera de relacionarse varía según el género, las características de crianza y propiamente biológicas (genéticas) que permiten a cada uno expresarse de manera diferente, la tonalidad de las expresiones verbales acompañadas de las no verbales, y sumadas a un ambiente tenso recurrentemente suelen caer en reclamos y es esta manera de comunicarse la que debemos transformar, Ginott (1980) nos muestra el ejemplo del Modelo “XYZ” *“cuando dices X me haces sentir Y, pero me habría gustado sentirme Z”*.

3.3.4. Vida Laboral: Finalmente el correcto control de nuestras emociones, encaminadas a un aprendizaje y aplicación de la “IE”, contribuyen a nuestra vida personal y en sociedad, pero no es secreto que cada día las habilidades intelectuales y el conocimiento, vayan tomando un rol secundario para dar paso a las actitudes sociales, las cuales se encuentran ligadas a un correcto desarrollo de la sinergia laboral debido a que hoy por hoy, las tareas se encuentra integradas vertical y



horizontalmente, y el factor de comunicación y de un correcto ambiente en la organización es determinante, a la hora del éxito empresarial.

3.3 Clima Laboral

3.3.1 Definición

Clima: Etimológicamente proviene del griego “klima” el cual se usaba para distinguir las condiciones y variaciones de temperatura, humedad, presión lluvia entre otros factores atmosféricos; existen múltiples sistemas de clasificación, sin embargo, el más utilizado es la “*Clasificación climática de Köppen (1900)*”. Debido a que hace alusión al “Ambiente” (intangibles en el aire) este término ha sido utilizado en múltiples ámbitos, clima político, clima escolar, clima laboral entre otros.

Laboral: Lingüísticamente es un objetivo que proviene del verbo “laborar”, que significa “Esforzarse, emplearse en algo”, en definitiva, son todas aquellas situaciones o elementos vinculados de cualquier forma al ámbito de trabajo, refiriéndose a acciones realizadas por individuos que contribuyen con un esfuerzo, a un mismo fin institucional. (BEMBIBRE, V., 2008). Definicionabc: Definición Laboral. disponible en <https://www.definicionabc.com/social/laboral.php>

Clima Laboral: también denominado “Clima Organizacional”, este concepto comenzó a ser utilizado en la literatura, como un sinónimo del “*Cultura Organizacional*” (Hackman, Lawler y Porter, 1975), sin embargo, aunque tenían relación, se enfocan a ámbitos diferentes en las organizaciones (Gray, 2007), debido a que el Clima Laboral busca abordar factores gerenciales.

El clima laboral influye en el comportamiento y la conducta de los miembros de la organización, el cual posee componentes que condicionan el tipo de ambiente y la variación del mismo, según M.S Poole (2006) establece 2 Grandes componentes: Condiciones objetivas y percepción.

3.3.2 Variables del Clima Laboral en la DIAN

El concepto de clima laboral en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales está reglamentado por el decreto 1083 de 2015 el cual establece que “con el fin de mantener niveles adecuados de calidad de vida laboral las entidades deben medir el Clima Laboral por lo menos cada dos años y definir, ejecutar y evaluar estrategias de intervención”.

Es el medio interno y la atmosfera psicológica particular de la organización. Es percibido distintamente entre los funcionarios de la organización, pero hace que esta sea única e influye sobre ellos. Es la sumatoria de las percepciones que los funcionarios tienen sobre la organización.

La encuesta que se aplica a cada uno de los funcionarios de entidad apunta a ocho variables o indicadores:



- Alineamiento Organizacional
- Condiciones de Trabajo
- Desarrollo Profesional
- Liderazgo
- Participación
- Servicios de Bienestar
- Trabajo en Equipo
- Valores Organizacionales

Esos instrumentos contribuyen a realizar el estudio sobre las percepciones, abordando aptitudes y preocupaciones de los empleados, a fin de generar planes de mejora.

3.4 ¿Cómo incide la Inteligencia Laboral en el Clima Organizacional? (Problema)

Las teorías afirman que la inteligencia emocional contribuye a un mejor desempeño individual y organizacional (Turner y Lloyd-Walker, 2008; Hopkins y Bilimoria, 2008), lo que permite obtener mejores resultados. Las personas que son inteligentes con sus emociones, por lo general suelen ser más eficaces y eficientes en las interacciones con compañeros de trabajo, reflejado en un mejor ambiente de laboral.

Algunos autores indican que a la hora de medir el desempeño laboral la inteligencia emocional tiene un mayor peso si se compara con la capacidad cognitiva (conocimientos, experiencia, coeficiente intelectual). La capacidad cognitiva de los trabajadores sólo supone el 20% de los resultados de desempeño laboral (Van Rooy y Viswesvaran, 2003); el 67% de las habilidades necesarias para realizar un trabajo eficaz son las aptitudes emocionales (Goleman, 1998); la inteligencia emocional representa del 85% al 90% del éxito de los líderes en una compañía (Chen, 1998). La inteligencia emocional no solo aporta a la obtención de mayores rendimientos o resultados, si no que aporta satisfacción a las personas dentro de las organizaciones, habilidades como el liderazgo, la empatía, la autoconciencia, la gestión del estrés, conllevan a que se sientan más comprometidas con la entidad y sean asequibles al cambio. El nivel de IE que manejan los jefes, coordinadores, líderes o directores, motiva a las personas que tienen a su cargo; manejar sus propias emociones y las de los demás conduce a mejorar el clima laboral.

La Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pereira se caracteriza por obtener buenos resultados en la medición del clima laboral, sin embargo, no se realizan actividades o capacitaciones que fomenten el manejo de las emociones, el liderazgo o la motivación. Se dictan constantemente capacitaciones de actualizaciones, procesos, procedimientos, normas, memorandos, decretos que son esenciales dentro de la entidad, pero vale mencionar que en cualquier institución sea pública o privada, lo más importante son las personas, las cuales manejan de manera individual sus emociones y dependiendo a ello, se pueden presentar o no ciertas situaciones de conflicto.

Surge entonces la cuestión que será abordada de acuerdo a las posiciones y teorías de autores expertos en los temas de estudio ¿Cuál es la incidencia de la inteligencia emocional en el clima laboral de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pereira?

3.5 Objetivos

3.5.1 General

Establecer la incidencia de la inteligencia emocional en el clima laboral de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pereira.

3.5.2 Específicos

- Identificar los factores de la inteligencia emocional que impactan en el desempeño laboral.
- Identificar el nivel de la inteligencia emocional de los funcionarios de la DIAN Pereira.
- Identificar las herramientas que se le dan a los funcionarios acerca del manejo de las emociones.
- Identificar los conflictos más comunes que se presentan entre compañeros.
- Proponer herramientas mediante las cuales se promueva la inteligencia emocional en la entidad.
- Analizar los resultados de la medición de clima laboral en la DIAN Pereira y proponer herramientas para mejorarlos.

3.6 Fórmulas – Metodología estadística y diseño

A continuación, se indicará el procedimiento que se llevó a cabo para la realización y aplicación de la encuesta a los funcionarios de los grupos internos de trabajo de la DIAN Pereira:

Para hallar el número de personas a encuestar, se utiliza la fórmula diseñada por los señores Álvaro Cifuentes, Rosa M. Cifuentes y Narciso Sabogal S, en una Investigación de mercados realizada para la UNAD en el año 2001, Pág. 224, en el estudio se aplica la fórmula para población finita (cantidad de la población menor a 100 mil), teniendo en cuenta las siguientes variables:

$$n = \frac{4 \times p \times q \times N}{(N - 1) \times e^2 + 4 \times p \times q}$$

N	Población	45
p	Afirmación del fenómeno	50
q	rechazo del fenómeno	50
e	margen de error %	5
Constante de Z		
Constante para el Coeficiente de confianza al 95,5%		4
n	Muestra para población finita	40,54



Fuente: Sabogal, Cifuentes & Cifuentes (2001) Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Colombia.

Los valores asignados a cada una de las variables ya se encuentran establecidos en la fórmula, el único dato que se suministra es el de N población, para este caso 45 personas y el resultado esperado es n Muestra para población finita, en este caso 41 personas.

Posteriormente se aplica la encuesta que contiene 20 preguntas distribuidas de la siguiente manera: 5 preguntas de información general de la persona encuestada donde se le pregunta área de trabajo, tiempo de servicio, género, edad y formación académica y 15 preguntas relacionadas con los 5 componentes de la inteligencia emocional (3 preguntas por cada uno).

Estas últimas se desarrollaron teniendo en cuenta la escala de Likert, donde cada una indica cuatro criterios para responder: (4) Siempre, (3) A veces, (2) Raramente y (1) nunca.

El cuestionario de la medición de clima laboral en la DIAN, consta de 45 preguntas que apuntan a la medición de ocho variables o indicadores: alineamiento organizacional, condiciones de trabajo, desarrollo profesional, liderazgo, participación, servicios de bienestar, trabajo en equipo y valores organizacionales.

La escala de respuestas va de la siguiente manera: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En buena parte en desacuerdo, 3. En buena parte de acuerdo y 4. Totalmente de acuerdo, al obtener las respuestas se suman los totales de los valores asignados a cada una de las respuestas de los encuestados, para obtener un concepto de muy favorable, favorable, aceptable, bajo o crítico.

3.7 Encuesta Inteligencia emocional DIAN Pereira

La encuesta aplicada arroja datos de tipo cuantificable lo cual permite llegar a conclusiones claras y generalizadas. La tabulación de las respuestas de la muestra seleccionada (41 funcionarios) arrojó los siguientes resultados:

3.8 Análisis de la Información

Con el fin, de evaluar la “*Incidencia de la IE en el CL*”, se realizó un análisis de la información, partiendo del clima laboral y terminado en el clima laboral, analizando aspectos descriptivos, contextuales y teóricos, todo lo anterior mediante graficas que permita el fácil entendimiento de la información.

3.8.1 Descriptivo

Iniciaremos, con el análisis de las encuestas realizadas en la IE, a continuación:

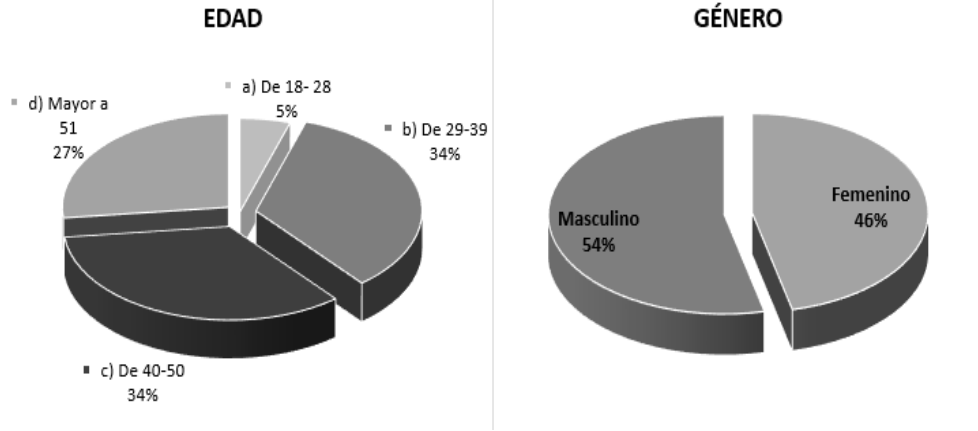


Figura 2. Resultados rangos de edad y género funcionarios DIAN Pereira

Fuente: Elaboración propia. 2020

Como se puede observar en la gráfica, existe una homogeneidad de género con 54% corresponde a hombres y el 46% a mujeres, prima un rango de edad entre 29 a 39 años y 40 a 50 años seguido de personas que tienen más de 51, por tanto, se evidencia que en la entidad existe baja personal joven (18 y 28 años).

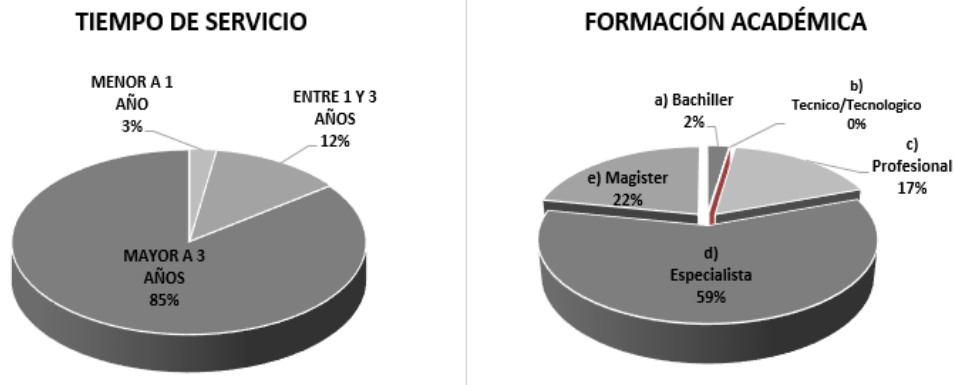


Figura 3. Tiempo de servicio y formación DIAN Pereira

Fuente: Elaboración propia. 2020

El 85% de los funcionarios llevan en la entidad más de tres años, evidenciando estabilidad laboral por parte de la entidad, al igual que un alto porcentaje de persona con formación en Postgrados y Magister, lo cual podría sugerir instrumentos orientados hacia la educación superior.

VARIABLES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

La encuesta se tabuló teniendo en cuenta la escala de “Likert”, la cual es una de las maneras más confiables para medir opiniones, percepciones y comportamientos. En la *Tabla 1* se muestra el puntaje máximo y el puntaje total por cada competencia y en la *Tabla 2* los resultados de cada uno de los encuestados por cada variable y los totales.

Crterios	Puntaje	Puntaje máximo Por competencia	Puntaje máximo Total
Siempre	4	12	492
A veces	3	9	369
Raramente	2	6	246
Nunca	1	3	123

Tabla 1. Interpretación de resultados encuesta inteligencia emocional
 Fuente: Elaboración propia. 2020

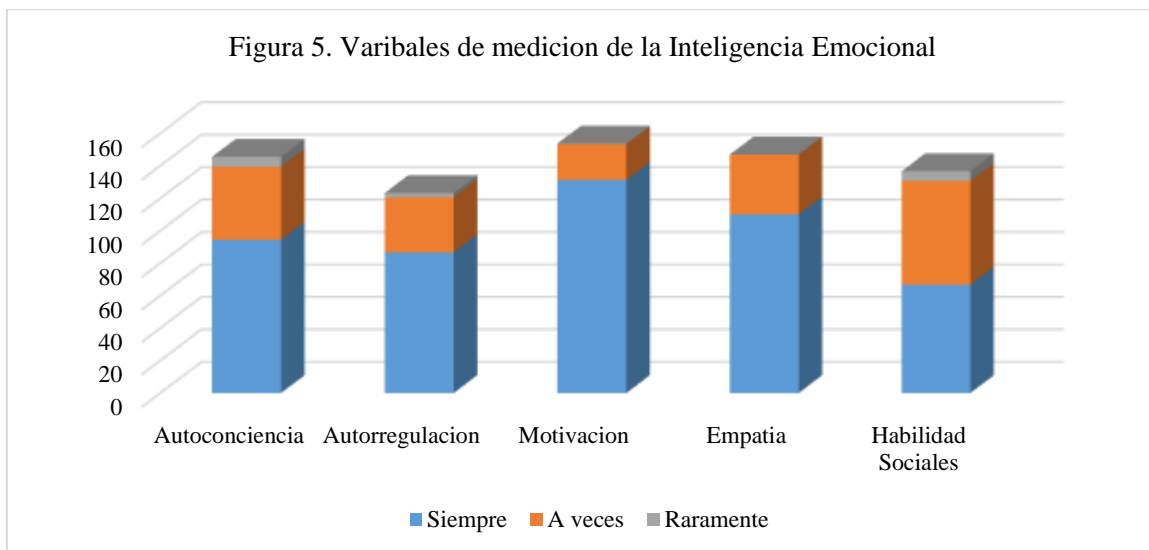
ENCUESTA INTELIGENCIA EMOCIONAL DIAN PEREIRA 2020					
VARIABLE FUNCIONARIO	1. AUTOCONCIENCIA	2. AUTORREGULACIÓN	3. MOTIVACIÓN	4. EMPATÍA	5. HABILIDADES SOCIALES
1	9	11	12	11	9
2	10	10	11	9	9
3	11	11	12	12	12
4	11	10	12	11	12
5	10	9	11	11	11
6	10	9	11	12	12
7	11	12	12	12	12
8	9	11	12	8	9
9	12	11	12	11	9
10	12	10	11	9	8
11	11	10	12	11	10
12	10	9	11	10	11
13	10	9	12	11	11
14	12	9	11	12	12
15	12	10	11	12	10
16	10	10	10	10	12
17	11	9	12	11	11
18	12	9	10	11	9
19	11	10	12	10	10
20	10	11	11	12	9
21	9	11	11	10	7
22	12	11	12	11	10
23	10	9	11	10	11
24	10	10	12	10	9
25	10	10	10	10	7
26	12	8	11	12	11
27	12	10	12	10	10
28	12	12	12	12	12
29	11	9	12	12	9
30	11	11	11	10	9
31	8	10	11	11	10

32	9	8	11	11	11
33	10	8	12	12	9
34	9	9	12	11	9
35	12	10	12	11	10
36	10	8	6	12	8
37	11	9	12	11	11
38	11	8	11	11	8
39	10	11	12	12	11
40	11	12	12	12	10
41	8	10	11	12	10
TOTALES	432	404	464	449	410

Tabla 2. Resultados encuesta inteligencia emocional. Escala de Likert

Fuente: Elaboración propia. 2020

Interpretando los resultados que arrojan la tabla anterior, se observa que todos los valores de la fila “Totales” se encuentran dentro del rango 370 a 492, correspondiendo al criterio de “**Siempre**”, evidenciando que en rasgos generales la mayoría de encuestados cuentan con un nivel alto de **IE**; a continuación, se realiza una Análisis general de cada uno las habilidades:



En la *Figura 5.*, se muestran los resultados promediados, evidenciando que:

- Motivación, Empatía; se encuentran en un alto nivel, evidenciando los niveles más altos de Siempre y los niveles más bajos de raramente.
- Autoconciencia y Habilidades Sociales; se encuentran en un nivel medio, sin embargo, la *Habilidades Sociales* se encuentra con la puntuación más alta de “Raramente”, al igual que la “raramente” acompañada en *Autoconciencia*.
- Autorregulación; se encuentra en el nivel más bajo de la encuesta.

A continuación, se realizara el análisis descrinado de la información, dando algunas conclusiones derivadas del resultado:

1. FRENTE A SITUACIONES DIFICILES TENGO CONFIANZA EN MI				2. TENGO UNA VALORACION REALISTA DE MI MISMO				3. SUELO REIRME DE MIS ACTOS			
SIEMPRE (4)	A VECES (3)	RARAMENTE (2)	NUNCA (1)	SIEMPRE (4)	A VECES (3)	RARAMENTE (2)	NUNCA (1)	SIEMPRE (4)	A VECES (3)	RARAMENTE (2)	NUNCA (1)
128	24	2	0	104	45	0	0	52	66	10	1

Figura 5. Respuestas variable autoconciencia

Fuente: Elaboración propia. 2020

Las primeras tres preguntas están relacionadas con la variable de **Autoconciencia** donde la mayoría de los funcionarios respondieron, que frente a situaciones difíciles siempre tienen “*confianza en sí mismos*” evidenciando el indicador con el puntaje más alto en la tabla de **128**, seguido de siempre tienen una “*valoración realista de sí mismos*” con un puntaje de **104**, sin embargo, con respecto al último indicador “*Suelo reírme de mis actos*” se puede evidenciar una puntuación reducida y distribuida en los 4 Rangos de medida, evidenciando cierto tipo de ambiente tenso en la vida de los encuestados y demás aspectos que eviten la auto-burla como instrumento de motivación.

4. SOY CONFIABLE Y TOMO DECISIONES INTEGRAS SIN AFECTAR A LOS DEMAS				5. SIENTO COMODIDAD CON LA AMBIGÜEDAD				6. ME CONSIDERO UNA PERSONA ASEQUIBLE AL CAMBIO			
SIEMPRE (4)	A VECES (3)	RARAMENTE (2)	NUNCA (1)	SIEMPRE (4)	A VECES (3)	RARAMENTE (2)	NUNCA (1)	SIEMPRE (4)	A VECES (3)	RARAMENTE (2)	NUNCA (1)
128	27	0	0	20	39	34	6	112	36	2	0

Figura 6. Respuestas variable autorregulación

Fuente: Elaboración propia. 2020

Con respecto, a la **Autorregulación**, se obtuvo que la mayoría de los funcionarios que siempre son confiables y toman decisiones íntegras sin afectar a los demás, siempre se consideran personas asequibles al cambio, por otro lado, llama bastante la atención, el quinto indicado “5. *Siento comodidad con la ambigüedad*” posee un bajo puntaje de raramente, esto puede ser interpretado de que hay cierto recelo y rigidez en el entendimiento de los conceptos dígame órdenes.

7. ME ENFOCO EN CUMPLIR LOS OBJETIVOS PERSONALES Y LABORALES				8. FRENTE A LA ADVERSIDAD, LOGRO MANTENER MI OPTIMISMO				9. TENGO COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN			
SIEMPRE (4)	A VECES (3)	RARAMENTE (2)	NUNCA (1)	SIEMPRE (4)	A VECES (3)	RARAMENTE (2)	NUNCA (1)	SIEMPRE (4)	A VECES (3)	RARAMENTE (2)	NUNCA (1)
152	9	0	0	88	54	0	1	156	3	0	1

Figura 7. Respuestas variable motivación

Fuente: Elaboración propia. 2020

De las relacionadas con la **Motivación** la mayoría de personas manifestaron que siempre se enfocan en cumplir sus “objetivos personales y laborales”, siempre tienen compromiso con la organización, sin embargo, “frente a la adversidad logro mantener mi optimismo”, existe una pequeña reducción, situando el indicador entre Siempre y A veces, evidenciando una leve afectación al ámbito motivacional.

10. PROMUEVO PRACTICAS QUE CONTRIBUYAN A LA FORMACION Y RETENCION DE PERSONAS, PREOCUPANDOSE POR LOS DEMAS				11. SOY CONSCIENTE DE LAS DIFERENCIAS CULTURALES, ACEPTO POSTURAS DIFERENTES				12. DISFRUTO ATENDER AL PUBLICO Y RESOLVER DUDAS AL CIUDADANO DE A PIE			
SIEMPRE (4)	A VECES (3)	RARAMENTE (2)	NUNCA (1)	SIEMPRE (4)	A VECES (3)	RARAMENTE (2)	NUNCA (1)	SIEMPRE (4)	A VECES (3)	RARAMENTE (2)	NUNCA (1)
84	54	4	0	132	24	0	0	116	33	2	0

Figura 8. Respuestas variable empatía

Fuente: Elaboración propia. 2020

De las relacionadas con la **Empatía**, siempre son conscientes de las diferencias culturales aceptando las posturas diferentes, e igualmente, siempre disfrutan atendiendo al público y resolviendo dudas a los ciudadanos de a pie, pero con respecto al indicador de “promuevo prácticas que contribuyen a la formación y retención de personas”, es el más bajo debido a que se sitúa entre Siempre y A veces, sugiriendo cierta apatía.

13. SOY EFICAZ A LA HORA DE LIDERAR CAMBIOS				14. TENGO LA CAPACIDAD DE CONVENCER A UNA PERSONA A TRAVÉS DE MIS ARGUMENTOS.				15. ME SIENTO COMODO CREANDO Y LIDERANDO EQUIPOS			
SIEMPRE (4)	A VECES (3)	RARAMENTE (2)	NUNCA (1)	SIEMPRE (4)	A VECES (3)	RARAMENTE (2)	NUNCA (1)	SIEMPRE (4)	A VECES (3)	RARAMENTE (2)	NUNCA (1)
60	72	4	0	76	60	4	0	64	60	10	0

Figura 9. Respuestas variable empatía

Fuente: Elaboración propia. 2020

De las relacionadas con las **Habilidades Sociales**, aunque en este aspecto de la encuesta primo nuevamente el siempre, se puede observar que el a veces tiene un rol importante y el raramente empieza a tomar lugar en las encuestas, entendido lo anterior para los 3 Indicadores, no existe tanta claridad como en los anteriores apartados a la hora de responder, encontrándose directamente relacionado con la orientación de la apatía del anterior indicador.

Ya analizada y descrita la información de la IE, se procedió a realizar el análisis de los datos de **Clima Laboral**, a través de la “*presentación suministrada por la Jefe de Personal de la DIAN Pereira*”, de acuerdo a las respuestas de los funcionarios, para lo cual se obtiene un puntaje que establece un concepto como se muestra en la *Tabla 3. Interpretación de resultados encuesta clima laboral*, discriminado por cada Grupo Interno de trabajo.

Puntaje	Concepto
Mayor de 80	Muy favorable
61-80	Favorable
41-60	Aceptable
21-40	Bajo
Menor de 20	Crítico

Tabla 3. Interpretación de resultados encuesta clima laboral

Fuente: Resultados medición Clima Laboral DIAN Pereira. 2018.

La medición se realizó de manera virtual a través de la plataforma interna llamada “Mi Portal”, entre el 12 y 26 de septiembre del año 2018, la cual constaba de 45 preguntas que apuntan a las siguientes variables o indicadores:

1. Alineamiento Organizacional: Grado en el que se percibe que las personas conocen y comprenden los objetivos principales, las estrategias y los planes operativos de la DIAN y que actúan en coherencia con ellos.
2. Condiciones de Trabajo: Grado en el que se percibe que las condiciones laborales favorecen el bienestar y el desempeño de las personas en la DIAN.
3. Desarrollo Profesional: Grado en el que los colaboradores de la DIAN perciben que existen posibilidades de aprendizaje y de potenciar conocimientos y habilidades.
4. Liderazgo: Percepción sobre el grado en el que los jefes motivan a trabajar con autonomía y responsabilidad, facilitan el aprendizaje y desarrollo de sus colaboradores y distribuyen objetivamente y con claridad las responsabilidades.

5. Participación: Grado en el que se percibe que la entidad les permite a las personas ser partícipes en las decisiones que impactan su trabajo.
6. Servicios de Bienestar: Percepciones acerca de la existencia, calidad y cobertura de los programas relacionados con el mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios y su núcleo familiar.
7. Trabajo en Equipo: Grado en el que las personas perciben que los funcionarios de la entidad trabajan conjuntamente con sus compañeros de equipo y otras áreas para alcanzar metas comunes.
8. Valores Organizacionales: Grado en el que se percibe que las personas de la DIAN actúan con respeto, honestidad, responsabilidad y compromiso.

9. Variable	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.
División de Gestión de Fiscalización	65	63	56	57	39	61	69	63
Auditoría Tributaria I	58	40	51	53	18	58	49	62
Promedio	62	52	54	55	29	60	59	63

Tabla 4. Promedio de resultados GIT

Fuente: Resultados medición Clima Laboral DIAN Pereira. 2018.

Se analizan dos Grupos Internos de Trabajo de la DIAN Pereira: División de gestión de fiscalización y Auditoría Tributaria I. Se promedian los resultados por cada variable para unificar ambas áreas, como se muestra en la *Tabla 4*.

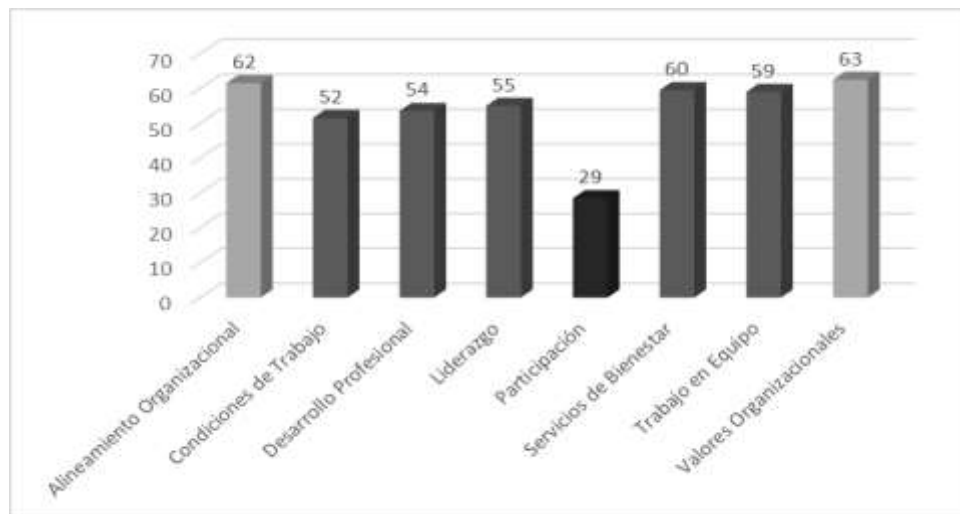


Figura 10. Variables de medición clima laboral

Fuente: Resultados medición Clima Laboral DIAN Pereira. 2018.

En la *Figura 10.*, se muestran los resultados promediados, evidenciando que:

- Valores organizacionales, Alineamiento organizacional, Servicios de Bienestar; se encuentran en un alto nivel, demostrando que los aspectos misionales, se encuentran claros en la DIAN y existen buenas percepciones en cuanto al ambientes ideales de trabajo,

- Trabajo en Equipo, Liderazgo, Condiciones de Trabajo y Desarrollo Profesional; se encuentran en un nivel medio y al igual que en el apartado de IE, existen debilidades en aspectos sociales derivados en aspectos labores y de liderazgo dentro del mismo.
- Participación; se encuentra en el nivel más bajo de la encuesta, lo cual evidencia un problema de fondo con falta de relaciones horizontales y aspectos gerenciales muy ligados a jerarquías tipo piramidal, y se juxtaponen con la dinámica empresarial de la actualidad.

3.8.2 Contextual

Todo lo análisis descriptivo previo, entendiendo que se realizado bajo múltiples factores (encuestas / indicadores), permite entender el contexto Individual en el caso de la *Inteligencia Emocional* y Grupal por parte del *Clima Laboral*.

Entendido lo anterior, partimos del Individuo con aspecto claves en el desarrollo de la IE, como lo son la Edad, Sexo y Experiencia, y su influencia dentro de la misma, como se observa en la *Figura 4. Factores que inciden en la IE*.

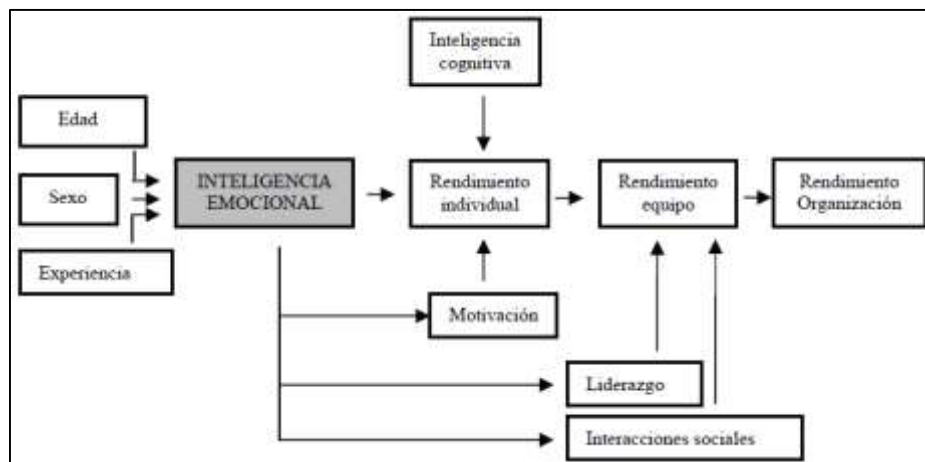


Figura 4. Factores que inciden en la IE

Fuente: Danvila y Sastre. 2010

Edad: Los funcionarios de la DIAN Pereira, son personas que se encuentran en un rango de edad considerado madura (Entre 29 a 50 años), y en consecuencia se reducen los factores externos que puedan llegar a afectar la IE, existiendo una trayectoria de vida que permite el crecimiento de la misma. Igualmente, esto es soportado por la experiencia personal vivida al interior de la organización.

Sexo: Este aspecto para el caso de la organización no tiene mayor importancia, debido a que existe una similitud en el aspecto de género, al interior de la empresa, por consiguiente, es beneficiosos esta mixtura al interior.



Experiencia: Existe un gran número de integrante en la organización que llevan una larga trayectoria y en su mayoría han contribuido a mejorar sus competencias educativas (Especialista / Magister).

Partiendo del análisis anterior, nuevamente se puede observar que existe un grado alto de grado Habilidades Cognitivas y Educativas, orientadas a un correcto uso de la IE, sin embargo, las habilidades sociales y algunos aspectos de la Empatía, se encuentran como las habilidades más débiles y dentro de la organización se debe primar por crear espacio orientados a desarrollar este tipo de competencias No Cognitivas.

Finalmente, en algún punto el rango de edad de las personas podrá ser menor e iniciar en personas desde 18 años, basado en la etapa trascendental que pasa las organizaciones privadas con personal joven inteligente pero inestable emocionalmente hablando, pese a que es una organización pública, existen factores que puedan modificar la situación actual, lo anterior debido a que según la información suministrada por el daño el mayor rango poblacional adulto se encuentra entre los 18 y 26 años.

Terminado el aspecto individual, seguimos al ámbito grupal, con respecto a lo contenido en el **Clima Laboral**, en la DIAN Pereira, los funcionarios se han caracterizado por evaluar positivamente el Clima Laboral de la entidad, las percepciones en su mayoría son buenas, a continuación, se analizan algunos aspectos.

Dentro de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales se manejan estándares y directrices desde el Nivel Central quien imparte a cada Seccional lineamientos de acciones a ejecutar; lo que genera limitaciones en la participación de los funcionarios, razón por la cual generalmente es la variable que más se ve afectada en la medición que se realiza del clima laboral en la entidad. Las reuniones donde se toman decisiones son de tipo Directivo, por consiguiente, no se tiene en cuenta los aportes u opiniones de los trabajadores; sin embargo, hay que reconocer que al interior de las Divisiones o Grupos Internos de Trabajo existen mecanismos de conducto regular que permiten comunicar entre jefes y funcionarios opiniones, propuestas, dudas y demás, quienes dependiendo a su criterio informan a superiores las situaciones expuestas.

Las instalaciones de la DIAN Pereira ofrecen a los trabajadores buenos equipos, elementos e instrumentos para trabajar, sin embargo, algunos funcionarios expresan su inconformidad por el espacio que se dispone para el total de personas en el edificio, de igual manera se evidencia que no se cuenta con las suficientes salidas de emergencia a la hora de presentarse alguna evacuación, lo que afecta directamente a la variable de condiciones de trabajo.

Dentro de la DIAN se evidencia que algunos de los cargos que desempeñan las personas no están acorde al nivel de estudio, principalmente en cargos asistenciales y técnicos. Los funcionarios cuentan con carreras profesionales, especializaciones y maestrías y no pueden realizar funciones de este nivel, debido a que el ascenso dentro del sector público se obtiene mediante concurso abierto y hace



aproximadamente 9 años no se realiza. De acuerdo a lo anterior las personas evalúan la variable de desarrollo profesional.

La capacitación en temas normativos, técnicos, organizacionales es permanente, se realizan de manera presencial y a través de auto capacitación, se incentiva constantemente a estar actualizados para realizar las funciones como ente de control. Las variables de alineamiento organizacional y valores organizacionales se muestran como las más altas debido a la claridad en la información que se transmite a cada una de las áreas de los temas de la entidad. Sin embargo, la entidad no proporciona espacios donde se capacite a los funcionarios de temas diferentes a los académicos.

La integración entre compañeros es un aspecto importante en la entidad, cada semestre los Grupos Internos de Trabajo deben desarrollar actividades de dispersión, lo que permite interactuar en un ambiente diferente al laboral con los compañeros y jefes el cual se refleja en el buen ambiente laboral, que es característico de la Seccional Pereira; lo anterior apunta directamente a las variables de servicios de bienestar, trabajo en equipo y liderazgo.

3.8.3 Teórico

Con respecto a la **Inteligencia Emocional**, de acuerdo a estudios realizados, algunos autores indican que hay una relación directa entre la edad y IE, a mayor edad mayor nivel de IE por aspectos derivados de la experiencia (Bar – On, 2000), otros indican que hasta una determinada edad la IE aumenta e igualmente decrece a cierta edad característica de cada individuo (Punia, 2002).

La influencia del género en la IE, cuenta con posiciones contrarias por parte de los autores, mientras que Goleman (1998); Bar-On (2000); Nikolaou y Tsaousis (2002); Cakan y Altun (2005); Petrides y Furnham (2006), indican que no existen diferencias entre los resultados obtenidos entre hombres y mujeres; autores como Mayer y Geher (1996); Ciarrochi (2000); Mandell y Pherwani (2003); Boyatzis y Sala (2004) y Brackett (2006), manifiestan que las mujeres arrojan resultados más altos en niveles de inteligencia emocional que los hombres, sin embargo basados en la población con respecto al género en la DIAN Pereira, existe una igualdad que para objeto de este ejercicio no tiene relevancia alguna.

Del tiempo de servicio o experiencia autores como Chen (1998); Goleman (1998); Fatt (2002); Van Der Zee (2004) y Cook (2011), indican que los niveles de inteligencia emocional y la importancia de la misma para las personas, aumentan con el tiempo de servicio y el progreso del trabajador dentro de las organizaciones. Para que sea eficaz el aumento de la IE es necesario implementar actividades de retroalimentación, reflexión e intercambio de ideas (Clarke, 2006).

La formación académica debe estar acompañada de programas en áreas más allá de las cognitivas (académicas), como la comunicación, el pensamiento crítico y el razonamiento ético (estudios realizados por los autores Boyatzis y Saatcioglu, 2008; Cook, 2011). Autores como (Parker ummerfeldt; Hogan y Majeski, 2004) indican que la medición de las variables de la inteligencia

emocional predice en mejor medida el desempeño de las personas, que las medidas tradicionales de evaluación que se aplican; lo que conlleva a replantearse la manera en cómo se están evaluando a los funcionarios. Ser cognitivamente inteligente no es suficiente para garantizar el éxito académico, profesional y personal (Extremera y Fernández-Berrocal, 2001; Goleman, 1996)

Retomando el aspecto grupal el **Clima Laboral**, hay que aclarar que la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales se encuentra dentro del proceso de Gestión Humana - Subproceso de Bienestar Social Laboral, estableciendo un procedimiento para la Medición Del Clima Laboral PR-GH-0085, a continuación, se mostrara el marco jurídico, a través de la *Tabla 5. Marco legal y reglamentario DIAN*

Tipo de acto administrativo	Nº	Año	Título	Entidad de origen
Ley	100	1993	Por la cual se crea el sistema seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.	Congreso de la república.
Decreto	1567	1998	Por el cual se crean (sic) el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado	Presidencia de la república.
Ley	734	2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.	Congreso de la república.
Ley	909	2004	Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.	Congreso de la república.
Ley	1227	2005	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y el Decreto – Ley 1567 de 1998.	Presidencia de la república.

Tabla 5. Marco legal y reglamentario DIAN
Fuente: Plataforma interna Diannet.2020

El clima laboral guarda estrecha relación con el nivel de motivación que tienen las personas, cuando es alto el clima laboral mejora y genera satisfacción, buenos estados de ánimo, colaboración, interés etc., pero cuando es bajo el clima laboral empeora y genera estados de frustración, desinterés, depresión, insatisfacción. (Chiavenato, 2009)



La relación entre el individuo y un grupo, es conocida como “La ventana de Johari”, la cual es una herramienta de psicología cognitiva creada por los psicólogos Joseph Luft y Harry Ingham que ilustra los procesos de interacción humana, y demuestra la importancia de la retroalimentación entre esta relación (Luft & Ingham, 1955), este modelo permite fortalecer la comunicación, el liderazgo y el mejoramiento de las relaciones interpersonales en las entidades.

La participación juega un papel importante, y es uno de los indicadores más bajo del ejercicio, evidenciando que existe un déficit en aspectos de comunicación de los miembros de la organización a sus directivos, esto basado en Álvarez, 2007, la correcta comunicación en las organizaciones, mediante el direccionamiento de las ordenes, tiene como objetivo comprometer, integrar y movilizar a los trabajadores con los objetivos de las organizaciones, es la circulación de información ascendente, descendente, lateral. Igualmente, dicho por Capriotti, 1998 las personas deben considerarse dentro de las organizaciones como miembros activos e importantes al momento de comunicar y no como solo receptores de información.

4 Discusión

La inteligencia emocional dentro de las organizaciones puede ser considerada como uno de los pilares principales para las empresas del futuro y de las nuevas formas de trabajo, lo que conllevaría a que los trabajadores sean medidos no solamente por sus capacidades cognitivas sino también por sus niveles de manejo emocional, como se ha indicado en los puntos anteriores un mejor desempeño implica un equilibrio entre lo racional y lo emocional en todos los aspectos de la vida: la familia, educación, sociedad, el trabajo etc.

Al contar con trabajadores con la capacidad de conducir y gestionar sus emociones hacia el logro de objetivos puede garantizar importantes logros en las metas de la entidad, así lo indica la autora (Guillen, 2010).

Al revisar los resultados de la medición de clima laboral y de la encuesta de inteligencia emocional de los funcionarios de la DIAN de Pereira, se evidencia que las variables evaluadas en ambos casos se encuentran directamente relacionadas, las emociones o sentimientos que se generan de acuerdo a situaciones que se presentan afectan en mayor o menor medida los comportamientos de los funcionarios. En la *Figura 11.*, se observa como incide la Inteligencia Emocional en el Clima laboral, a continuación, se revisara cada uno de los temas a fin de dar claridad de las relaciones directas e indirectas:

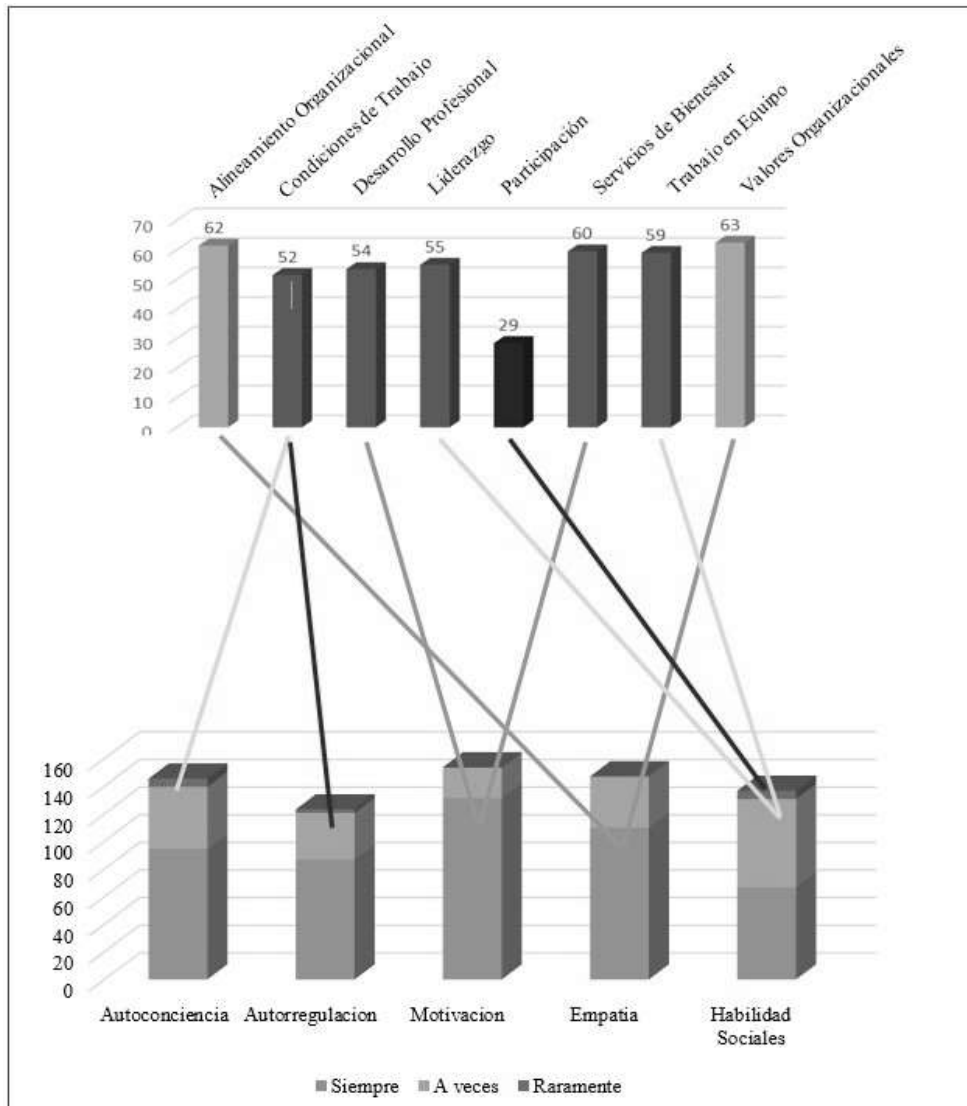


Figura 11. Incidencia de la I.E. y Clima Laboral

Fuente: Elaboración Propia.2020

- Empatía / Valores Organizacionales: Los miembros de la organización tiene empatía dentro de su diaria cotidianidad, esta se encuentra dentro de las puntuadas como alta, lo cual se ve reflejado positivamente en el indicador del clima laboral, trayendo los valores familiares y personales al ámbito laboral.
- Empatía / Alineamiento Organizacional: Sumado a la relación que existe en valores organizaciones, en este punto se encuentra relacionada al mismo nivel, solo con 1 punto de diferencia, evidenciando el sentido de pertenecía que poseen los miembros.
- Motivación / Servicios de Bienestar: En este aspecto el sentido es recíproco, debido a que a pesar de que los miembros en situaciones externas complejas logran mantener el



“optimismo”, las que las buenas prácticas empresariales (programas de mejoramiento de calidad de vida y familiar), han contribuido a que las personas conserven estas habilidades.

- **Motivación / Desarrollo Profesional:** Al igual que la anterior, esta relación es direccionada en ambos sentidos, debido a que más allá del equilibrio a “No desfallecer”, la percepción de aprendizaje y aumento de aspectos educativos mejora este indicador del clima laboral, viéndose reflejado en las cifras altas.
- **Autoconciencia / Condiciones de Trabajo:** Existe cierto desconocimiento de los miembros de los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones y se debe mejorar la conciencia propia debido, a que esto no está permitiendo reconocer las buenas condiciones de trabajo, de momento no demuestra una caída pronunciada, pero en próximos informes podría experimentar una baja en este indicador.
- **Habilidades sociales / Trabajo en Equipo:** A pesar de que existe “empatía” hacia la organización y se encuentran identificados con las políticas de esta, no se encuentra tan afianzada la relación con el equipo de trabajo, se deberán implementar mecanismos de comunicación a través, de medio tecnológicos que contribuyan a la sinergia laboral.
- **Habilidades sociales / Liderazgo:** En este punto ya empieza a primar cierto tipo de indecisión, con respecto a actividades que conlleven a liderar cualquier tipo de actividad, es posible que se deba con toda la repercusión e investigaciones que tiene contractualmente un servidor público, sin embargo, es de aclarar que al igual que el “trabajo en equipo”, se deben revisar uno a uno las habilidades sociales de los individuos, a través de ejercicios psiquiátricos y psicológicos para identificar en que momento, se desarrolló esta conducta y corregirla.
- **Autorregulación / Condiciones de Trabajo:** Al igual que de “autoconciencia”, existe una decaída en el control de los sentimientos y emociones, que se están viendo derivadas en cierto tipo de inconformidad de las condiciones de trabajo. La organización deberá crear mecanismos de Autocontrol orientados a entender los impulsos que nos ha dotado la evolución, para así aprender a tener control de estos, debido a que la Autorregulación es la habilidad de IE, más baja de todo el análisis.
- **Habilidades sociales / Participación:** La habilidad social de los Directivos de la organización, no contribuye a generar espacios de participación en la toma de decisiones, lo cual genera autoritarismo, evidenciando una clara relación vertical en sentido inferior. Esta relación se encuentra afectada en el sentido contrario, debido a que es el Indicador de CL y las incorrectas prácticas en la organización que generan cierta molestia y deficiencia a los mecanismos sociales y de comunicación.



5 Conclusiones

- Existe una relación clara y contundente de la incidencia que tiene el alto desarrollo de la Inteligencia Emocional individual, ligada a aspectos colectivos del Clima Laboral, demostrando que las habilidades más altas, contribuyeron directamente a los indicadores del Clima Laboral.
- Las habilidades cognitivas e intelectuales, hoy por hoy no desempeñan el papel principal en la elección de los miembros de la organización, al igual que los posibles escalamientos dentro de la organización.
- La inteligencia emocional, se debe agregar dentro de los indicadores que debe medir cada organización en el diagnóstico anual del talento humano, ya que no solo basta con la comprobación de todo lo relacionado al clima laboral, deberá ir orientado desde el individuo hacia la organización.
- Las organizaciones públicas a pesar de tener inmersos cambios constante en personal de trabajo ligados a ciclos de 4 años (elecciones), deben primar por documentar la información del Clima Laboral e Inteligencia Emocional
- Los procesos de mejora dentro de las organizaciones deben ser orientados al Humano emocional, pensando en las necesidades de las personas que lo conforman en concordancia con los aspectos misionales, esto demostrable con las empresas posicionadas en el mercado a nivel mundial.

6 Referencias Bibliográficas

Raffino, M (Sin fecha). Método Cuantitativo. María Estela Raffino. Argentina. Recuperado de: <https://concepto.de/metodo-cuantitativo/>

Goleman, D. (2000). La Inteligencia emocional. Por qué es más importante que el coeficiente intelectual. Daniel Goleman. Editorial LELIBROS. Recuperado de <http://LeLibros.org/>

Castillero, O (Sin fecha). Un concepto en continua disputa. ¿Qué es exactamente? ¿Mide eficientemente la inteligencia? Oscar Castillero Mimenza. Barcelona, España. Recuperado de: <https://psicologiymente.com/inteligencia/cociente-intelectual>

Rodríguez, K (2016). El concepto de Inteligencia, qué es y cómo ha evolucionado. Karemi Rodríguez. España. Recuperado de <https://www.psicoadictiva.com/blog/concepto-inteligencia-ha-evolucionado/>

Ardila, R. (2011). Inteligencia. ¿qué sabemos y qué nos falta por investigar? Ruben Ardila. Bogotá, Colombia. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0370-39082011000100009



(29 de agosto de 2018). Daniel Goleman y su teoría sobre la inteligencia emocional. Recuperado de <https://lamenteesmaravillosa.com/daniel-goleman-teoria-la-inteligencia-emocional/>

Gaínza, E (Sin fecha). La Inteligencia Emocional Según Salovey Y Mayer. Eglis Gaínza Moreno. Lima, Perú. Recuperado de <http://oratoriaperu.pe/la-inteligencia-emocional-segun-salovey-y-mayer/>

Método de investigación cualitativa. En sinnaps.com. Recuperado de <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/metodologia-cualitativa>

Sabogal, N; Cifuentes, A & Cifuentes, R (2001). *Investigación de Mercados*. Narciso Sabogal, Álvaro Cifuentes & Rosa María Cifuentes. Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Colombia

Emoción. En: [es.wikipedia.org](https://es.wikipedia.org/wiki/Emoci%C3%B3n). Recuperado de <https://es.wikipedia.org/wiki/Emoci%C3%B3n>

¿Qué es una escala Likert? En: [es.surveymonkey.com](https://es.surveymonkey.com/mp/likert-scale/). Recuperado de <https://es.surveymonkey.com/mp/likert-scale/>

(2019). "Emoción". En: *Significados.com*. Recuperado en: <https://www.significados.com/emocion/>

González, V (Sin fecha). ¿Cuándo empieza el bebé a entender nuestro idioma? Victoria González. Recuperado de <https://www.serpadres.es/bebe/4-8-meses/articulo/156610-cuando-empieza-el-bebe-a-entender-nuestro-idioma>

Integración social (10 de abril de 2019). ¿Qué es la comunicación no verbal y cuáles son sus canales? España. Recuperado de <https://fp.uoc.fje.edu/blog/que-es-la-comunicacion-no-verbal-y-cuales-son-sus-canales/>

Toledo, C (30 de agosto de 2015). Lenguaje corporal y comunicación no verbal. César Toledo. España. Recuperado de <https://www.analisisnoverbal.com/lenguaje-corporal-y-comunicacion-no-verbal/>

Jerrasa, D (10 de diciembre de 2018). Clasificación climática de Köppen. Daniel Jerrasa. Recuperado de <https://geografia.laguia2000.com/climatologia/clasificacion-climatica-koppen>

Bembibre, C (2010). Definición de Clima. Cecilia Bembibre. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/geografia/clima.php>

Clima. En [definiciona.com](https://definiciona.com/clima/). Recuperado de <https://definiciona.com/clima/>

Ortega, J; Duque, E; Grueso, M (Sin fecha). Clima organizacional: origen, evolución y medición. Juan Pablo Ortega Santos; Edison Jair Duque Oliva; Merlin Patricia Grueso Hinestroza. <https://doctrina.vlex.com.co/vid/clima-organizacional-origen-evolucion-691186917>



Decreto 1083 de 2015 Sector de Función Pública, República de Colombia, 26 de mayo de 2015, última fecha de actualización: 30 de marzo de 2020. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62866>

Danvila, I & Sastre, M (2010). Inteligencia Emocional: una revisión del concepto y líneas de investigación (Artículo). Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España.

Valera, C (2015). Inteligencia emocional: Antecedentes y relación con la empleabilidad (Trabajo de fin grado). Universidad de Santiago de Compostela, Galicia, España.

(2018) Resultados medición clima laboral 2018 Seccional de Pereira (Diapositivas de PowerPoint)

Procedimiento <https://diancolombia.sharepoint.com/sites/diannetpruebas/Paginas/default.aspx>

Van, D & Meyer, W (2006). La investigación descriptiva. Deobold B. Van Dalen y William J. Meyer. Recuperado de <https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-n-descriptiva.php>

Almeida, M & Ramirez, J (2018). Diseño de un plan de mejoramiento para fortalecer el clima organizacional en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales –Dirección Seccional de Aduanas de Cartagena (Informe de trabajo final). Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Cartagena, Colombia.

Información de los autores

Sammy Elizabeth Ramírez Leal

Profesional en Finanzas y Comercio Exterior de la Universidad Sergio Arboleda de Bogotá, con un énfasis en Administración de empresas, como trabajo de pregrado me vinculé a un semillero de investigación de la fundación PICCOLINO liderada por el Director y fundador Jose Antonio Torres Ramírez, el cual se enfocó en el impacto que tiene la alfabetización de población desfavorecida en la sociedad.

Juan Guillermo Bedoya Castillo

Arquitecto de la Universidad Católica de Pereira, con múltiples diplomados en Costos, Presupuestación e Interventoría de Obras, en el Desarrollo de mis actividades ligada con la administración pública de la ciudad de Pereira, me ha permitido participar en los proyectos de grado la Universidad Católica, encaminados a resolver necesidades de vivienda para la población más desfavorecida asentada subnormalmente.



UNIVERSIDAD LIBRE®

Personería Jurídica No. 192 de 1946 de Mingobierno
NIT: 860.013.798-5



Aviso de copyright. Los autores que se someten a esta conferencia están de acuerdo en los siguientes términos: Los autores conservan los derechos de autor sobre su trabajo, al tiempo que permite a la conferencia para colocar este trabajo no publicado bajo una licencia Creative Commons Attribution License, que permite a otros acceder, utilizar libremente y compartir el trabajo, con un reconocimiento de la autoría de la obra y su presentación inicial en esta conferencia. Los autores son capaces de renunciar a los términos de la licencia CC y celebrar acuerdos contractuales separados, adicionales para la distribución no exclusiva y posterior publicación de este trabajo (por ejemplo, publicar una versión revisada en una revista, publicarla en un repositorio institucional y publicar en un libro), con un reconocimiento de su presentación inicial en esta conferencia. Además, se anima a los autores a publicar y compartir su línea de trabajo (por ejemplo, en repositorios institucionales o en su página web) en cualquier momento antes y después de la conferencia. Los autores están de acuerdo con los términos de este Aviso de Derechos de Autor, que se aplicarán a la presente comunicación, siempre y cuando se publica por la presente Conferencia.