

DOI: <https://doi.org/>

## **Factores de la inteligencia emocional: Una perspectiva jurídica desde el personal de las Alcaldías de municipios de Chocó – Colombia**

Factors of emotional intelligence. A Legal perspective from the staff of Mayors of municipalities of Chocó – Colombia

**Disa Yulenny Palacios Rivas**

diyupai1@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0008-4553-4803>

Universidad Tecnológica del Chocó

Quibdó – Colombia

**Doris Milena Cuesta Cuesta**

dcuestacuesta@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-1037-3161>

Grupo de Investigación Derecho, Sociedad y Medio Ambiente "GIDSMA", Facultad de Derecho. Universidad Tecnológica del Chocó "Diego Luis Córdoba" Quibdó – Colombia

Artículo recibido: 20 de enero de 2025. Aceptado para publicación: día mes 2025.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

### **Resumen**

El presente estudio tuvo por propósito Caracterizar los factores de la inteligencia emocional desde una perspectiva jurídica del personal en las Alcaldías de los municipios del departamento del Chocó-Colombia, soportado a través de autores como, Goleman (2011), Larocca (2012) y Rodríguez (2011), entre otros. El estudio se enmarca en el paradigma positivista-cuantitativo, se tipificó según su propósito como aplicada, también descriptiva, con un diseño de campo, transeccional, ya que la recolección se hizo en un solo momento, no experimental. La población se conformó por 78 colaboradores administrativos del departamento de Gestión del talento humano de las Alcaldías de los municipios de Quibdó, Medio Atrato y Río Quito, de Chocó-Colombia. Como técnica de recolección de datos se consideró la encuesta; se construyó un cuestionario constituido por doce (12) ítems, para medir los factores de la inteligencia emocional los cuales computaron tanto a los indicadores, como la variable de estudio. Se conformaron cinco (5) alternativas de respuesta, desde Siempre, hasta Nunca con ponderación del 5 al 1 respectivamente. La validación del instrumento se efectuó por 05 docentes versados en el área de Recursos humanos, así como Metodología de la investigación. Se determinó la confiabilidad del cuestionario, para inteligencia emocional  $r = 0.87$ , por medio del Alpha de Cronbach, considerándose muy alta confiabilidad. Los datos se analizaron cuantitativamente, por medio de las frecuencias absoluta y relativa, así como la media aritmética, indicando que, al caracterizar los factores de la inteligencia emocional desde una perspectiva jurídica, los mismos se posicionan con una alta presencia dentro de las alcaldías estudiadas.


*Palabras clave:* factores de la inteligencia emocional, alcaldías

### **Abstract**

The purpose of this study was to Characterize the factors of emotional intelligence from a legal perspective of the personnel in the Mayor's Offices of the municipalities of the department of Chocó-

Colombia, supported by authors such as Goleman (2011), Larocca (2012) and Rodríguez (2011), inter alia. The study was framed in the positivist-quantitative paradigm, it was classified according to its purpose as applied, also descriptive, with a field, transectional design, since the collection was done in a single moment, not experimental. The population was made up of 78 administrative collaborators from the Human Talent Management Department of the Mayor's Offices of the municipalities of Quibdó, Medio Atrato and Rio Quito, in Chocó-Colombia. The survey was considered as a data collection technique; A questionnaire consisting of twelve (12) items was constructed to measure the factors of emotional intelligence, which computed both the indicators and the study variable. Five (5) response alternatives were formed, from Always to Never with weighting from 5 to 1 respectively. The validation of the instrument was carried out by 05 teachers versed in the area of Human Resources, as well as Research Methodology. The reliability of the questionnaire was determined, for emotional intelligence  $r = 0.87$ , through Cronbach's Alpha, considering very high reliability. The data were analyzed quantitatively, through absolute and relative frequencies, as well as the arithmetic mean, indicating that, when characterize the factors of emotional intelligence from a legal perspective, they were positioned with a high presence within the municipalities studied.

*Keywords:* factors of emotional intelligence, mayors

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons. 

Cómo citar:

*LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 6 (1), 968 – 985. <https://doi.org/>

## INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, han surgido nuevos paradigmas organizacionales que enfatizan la utilización e importancia del individuo dentro de las mismas, como elemento transformador e impulsor de procesos de desarrollo en las empresas, entre los que se destacan la inteligencia emocional.

La inteligencia emocional (IE) se considera un tipo diferente de inteligencia, a diferencia de la inteligencia cognitiva o del coeficiente intelectual, que es más fácil de definir y medir. Sin embargo, la IE es una capacidad o habilidad que le permite a una persona conocer y manejar sus propios sentimientos, sentirse satisfecho y ser eficaz en la vida, así como desarrollar hábitos mentales que promuevan su propia productividad.

La inteligencia emocional (IE) es un aspecto cada vez más relevante en todos los ámbitos, incluyendo el sector público. En el caso específico del personal de las alcaldías de Chocó, un departamento colombiano con particularidades socioculturales y desafíos, analizar los factores de la IE desde una perspectiva jurídica resulta sumamente interesante. Cabe destacar que, la IE es importante en el sector público considerando la Toma de decisiones, Relaciones interpersonales, Liderazgo, así como, Bienestar organizacional.

Es así como dentro de este ámbito se muestra que la inteligencia emocional, es un concepto popularizado por Daniel Goleman (2005), y refiere a la capacidad de reconocer, entender y gestionar nuestras propias emociones, así como las de los demás. Es, en esencia, la habilidad de utilizar nuestras emociones de manera constructiva para mejorar nuestras relaciones, tomar mejores decisiones y alcanzar nuestros objetivos.

Igual se indica que, la inteligencia emocional (IE) va más allá del coeficiente intelectual (CI) y puede ser un mejor predictor del éxito en la vida. Las personas con alta inteligencia emocional suelen ser más felices, teniendo así, relaciones más satisfactorias y disfrutan de una mayor sensación de bienestar, y finalmente, pueden ser más exitosas, desempeñándose mejor en el trabajo, tienen más éxito en sus relaciones y logran sus objetivos con mayor facilidad, igual se señala que, son más resilientes, recuperándose más rápido de los contratiempos y se adaptan mejor al cambio. En resumen, la inteligencia emocional (IE) es una habilidad esencial para vivir una vida plena y satisfactoria. Al desarrollar un individuo su inteligencia emocional, puede mejorar sus relaciones, aumentar su felicidad y alcanzar un máximo potencial como ser humano.

Desde una perspectiva jurídica, la IE puede tener implicaciones en diversos ámbitos:

**Derecho administrativo:** La IE puede ser relevante en la evaluación del desempeño de los servidores públicos, en los procesos disciplinarios y en la gestión de conflictos.

**Derecho laboral:** La IE puede ser considerada como un factor a tener en cuenta en la selección de personal, en la capacitación y en la evaluación del clima laboral.

**Derechos humanos:** La IE puede contribuir a garantizar una atención más humana y digna a los ciudadanos, especialmente a los grupos vulnerables.

Dentro del mismo contexto se indica que, el estilo de liderazgo del jefe, las relaciones con el resto del personal, la rigidez o flexibilidad de la organización, las opiniones de otros y su grupo de trabajo son algunos de los factores que afectan el trabajo diario. Este flujo de ideas preconcebidas o adquiridas se refuerza o discrepa en el trabajo, lo que conformará el clima de la empresa, a lo cual Gonçalves (1997, citado en García Solartes, 2009), considera que el clima organizacional se relaciona con las condiciones y características del ambiente laboral las cuales generan percepciones en los empleados que afectan su comportamiento. Es importante destacar que lo mencionado anteriormente es el

enfoque principal de la presente investigación, cuyo objetivo fue caracterizar los factores de la inteligencia emocional del personal en Alcaldías de municipios de Chocó-Colombia, mediante el análisis de la dimensión e indicadores de la variable mencionada anteriormente.

Considerando dicho objetivo, se indica que el personal de las alcaldías de Chocó-Colombia, enfrenta una serie de desafíos que requieren un alto grado de compromiso, flexibilidad y capacidad de adaptación. Es fundamental que se implementen políticas públicas que permitan mejorar las condiciones laborales y fortalecer las capacidades de los funcionarios para que puedan prestar servicios de calidad a la comunidad.

### **Planteamiento del problema**

El talento humano es el componente más importante de una empresa en todo el mundo. Sin él, los recursos financieros, físicos y la implementación de tecnologías no tendrían importancia para alcanzar los objetivos y metas de los procesos productivos. Por lo tanto, de acuerdo a lo considerado por las autoras del actual estudio, la alta gerencia se ha preocupado por sus colaboradores entendiéndose como parte de la misma cosa, donde sus emociones y sentimientos son cruciales para asegurar el crecimiento armonioso de la empresa y el mejoramiento de la calidad de vida de todos. Sin embargo, indica Lapinaite (2022), considerando lo referenciado que, al promover la conciencia emocional y alentar a los empleados a expresar sus sentimientos, los directivos pueden crear una cultura emocional positiva en la que los empleados se sientan cómodos al tomar decisiones.

Ante lo expuesto, se indica que para que los colaboradores puedan desempeñar sus funciones de acuerdo con las demandas del entorno, es importante que la dinámica empresarial sea participativa y enfocada en encontrar formas innovadoras de hacer las cosas. Es necesario establecer un proceso de gestión integral en el que el gerente y su personal tomen la responsabilidad de responder a las demandas actuales, mientras cumplen con sus funciones principales, incluyendo las acciones de planificación necesarias para cada situación.

Es importante destacar en este ámbito que, la IE ha trascendido las disciplinas psicológicas para convertirse en una competencia esencial en diversos campos, incluido el jurídico. En el contexto legal, la IE no solo es una habilidad complementaria, sino una herramienta fundamental para ejercer la profesión de manera efectiva y ética.

Ante lo descrito, las investigadoras consideran importante destacar que lo emocional a menudo supera las habilidades cognitivas, lo que requiere que los gerentes consideren la importancia de la mente y sus funciones en una época de transformaciones y desafíos, y estén preparados para afrontar el estrés que experimentan los empleados al ser sometidos a estresores laborales y al surgimiento de la inteligencia emocional. Ante ello vale recalcar la idea de que la inteligencia que va más allá de lo cognitivo ha existido desde hace tiempo, fue Daniel Goleman quien popularizó el término "inteligencia emocional" en su libro "Inteligencia Emocional", publicado en 1995. El autor, psicólogo estadounidense, sintetizó investigaciones previas y presentó un modelo comprensible y accesible para el público en general.

En consideración a lo mostrado, se expone lo manifestado por Goleman (2011) quien señala que la inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene en cuenta los sentimientos y engloba habilidades como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía y la agilidad mental. También forma rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que son esenciales para una buena y creadora vida.

En Latinoamérica, países como, Brasil, Colombia, Venezuela y Chile, entre otros, como lo refieren Zarate y Matviuk (2012), se ha reconocido la relevancia de la inteligencia emocional en el ámbito empresarial



en las últimas décadas, pero aún hay empresas que parecen ignorar que muchos de los problemas en los lugares de trabajo pueden estar relacionados con aspectos emocionales, entre ellos la comunicación, autocontrol o bien, falta de asertividad y empatía hacia los demás, con repercusiones reales y positivas para el crecimiento empresarial, aspecto que puede estar incidiendo en el desempeño y desarrollo de las potencialidades de los colaboradores para cumplir su papel acorde con las necesidades requeridas.

En estos países, parece que carecen de principios gerenciales y voluntad moral para combatir el estrés laboral para cumplir con el deber social y la solidaridad con los nuevos mecanismos de crecimiento. Cada persona debe identificarse a sí misma y comprender su inteligencia emocional, ya que a medida que se reconoce a sí mismo, puede adecuar sus emociones mediante la comunicación, la empatía, la comprensión y un liderazgo auto motivado, según, Zarate y Matviuk (2012).

Aunado a lo anterior, según lo expuesto por Consejo Hondureño de la empresa Privada (COHEP-2021), señala que el personal, desconoce las ventajas de utilizar el respeto por los derechos humanos como herramienta para mejorar la evaluación del capital humano en las instituciones; desaprovechando su capacidad emocional para participar en la ejecución de las obligaciones tanto laborales como sociales, recurriendo a medidas disciplinarias que se convierten en abusos limitantes en la consolidación de un clima de trabajo, tal vez porque los líderes organizacionales no asumen su corresponsabilidad ante los fenómenos sociales.

Con base a la realidad referenciada, se indica que no escapan de la misma las alcaldías de los municipios de Chocó-Colombia, (específicamente la de los municipios de Quibdó, Medio Atrato, así como, Río Quito), por lo cual se indica la inteligencia emocional (IE) como una habilidad fundamental en todos los ámbitos de la vida, y en Chocó, Colombia, no es la excepción. En un contexto donde las relaciones interpersonales son la base de muchas actividades, desarrollar y aplicar la IE puede marcar la diferencia en el desempeño individual y colectivo. Por lo cual se acentúa que la inteligencia emocional (IE) es una habilidad fundamental para el desarrollo personal y social, y su relevancia se extiende a todas las regiones del mundo, incluyendo los municipios del Chocó en Colombia. Sin embargo, a consideración de las investigadoras, es importante reconocer que las manifestaciones y desafíos de la IE pueden variar significativamente según el contexto sociocultural.

A pesar de la importancia de la IE en el Chocó (específicamente la de los municipios de Quibdó, Medio Atrato, así como, Río Quito), existen diversos desafíos que limitan su desarrollo pleno, ello de acuerdo a lo manifestado por algunos colaboradores de las alcaldías de los municipios estudiados: en primera instancia se destaca que los colaboradores de las alcaldías (estudiadas) de los municipios de Chocó-Colombia, manifiestan sentirse explotado en función del exceso de trabajo que se presenta, produciéndose éste por el desconocimiento de las habilidades y destrezas del personal, lo cual trae como consecuencia que el trabajo no se mida adecuado o inadecuado, por lo cual no se proyecta la posibilidad de otorgar ascensos, transferencias o licencias.

Las circunstancias mencionadas causan depresión en los colaboradores de las alcaldías de municipios de Chocó-Colombia, (específicamente la de los municipios de Quibdó, Medio Atrato, así como, Río Quito), debido al estrés que enfrentan mientras trabajan, lo que resulta en un alto ausentismo laboral en las alcaldías involucradas en este estudio. La cuestión parece estar relacionada con los problemas sociales (tales como, pobreza extrema y desigualdad, conflicto armado y violencia, desplazamiento forzado, déficit institucional, infraestructura deficiente, desafíos ambientales, educación y salud, cultura y diversidad étnica, así como, desempleo y subempleo), pero también con el poder por el autocontrol y la falta de empatía al evaluar el capital humano en las instituciones públicas.

De acuerdo con lo antes mostrado, y en consideración de las investigadoras del estudio, los trabajadores pueden no estar motivados para cumplir con sus funciones y afrontar la generación y

resolución de conflictos dentro del marco social y la adquisición de nuevos conocimientos como herramientas que les permiten cumplir con sus deberes en el trabajo.

Por lo tanto, no se considera al personal como una entidad completa con un desarrollo de la intuición, conformado por diferentes sentimientos y emociones y la suficiente confianza para tomar las decisiones necesarias. Además, según algunos colaboradores entrevistados de manera informal, mencionan que piensan que parece que no se están implementando cambios para mejorar la efectividad organizacional mediante una evaluación que tome en cuenta la variable emocional, la cual es el ente motivador de toda actividad desarrollada en la organización.

Si la situación persiste en las alcaldías de municipios de Chocó-Colombia, el personal pudiera mostrarse enfermo, desmotivado, con sentimientos de baja productividad, ausentismo laboral y problemas interpersonales. Esto se debe al estrés laboral, lo que los obligará a estar de reposo médico y, por lo tanto, el ausentismo laboral tendrá un impacto en sus puestos de trabajo.

Con base en la situación descrita, las investigadoras se plantea analizar los factores de la inteligencia emocional, como una perspectiva desde el personal de Alcaldías de municipios de Chocó-Colombia, como una forma de mejorar y apoyar la comprensión de la nueva cultura de expansión del horizonte organizacional, ya que requiere un cambio de actitud que les permita incorporar prácticas motivadoras para el personal, desde una representación compasiva, que pudiera fomentar la felicidad de los colaboradores al realizar correctamente sus tareas y afrontar los conflictos que surgen y se resuelven en su lugar de trabajo. Ello trae como consecuencia, la generación del siguiente interrogante: ¿Cuáles son las características de la inteligencia emocional del personal en Alcaldías de municipios de Chocó-Colombia?

### **Objetivo general**

Para iniciar este apartado se muestra lo expuesto por Ocegueda (2004, citado en Hadi et al. (2023), quienes indican que los objetivos tienen la función principal de definir lo que se quiere cumplir, como todo comienza con un problema y es algo que necesita ser atendido, el objetivo es aquella acción para solucionar el problema, lo importante de plantear objetivos es que no solamente con detectar el problema se termina, sino que tienen la función de indagar e investigar acerca del problema, más no de resolverlos. Son la acción de los problemas. Con base a lo expuesto anteriormente, el objetivo de la actual investigación fue: "Caracterizar los factores de la inteligencia emocional desde una perspectiva jurídica del personal en las Alcaldías de los municipios del departamento del Chocó-Colombia".

### **Justificación teórica**

La autora Hurtado (2015) define la justificación de la investigación como "constituir una descripción detallada y organizada de las necesidades y motivaciones que justifican o sustentan la realización de esa investigación, en ese contexto y bajo esas condiciones". Representa la razón por la cual se realizó la investigación.

Los cambios en los procesos administrativos sugieren que los empleados no solo deben tener habilidades técnicas, sino también componentes emocionales que les permitan manejar el estrés laboral. En última instancia, se trata de aprovechar la inteligencia emocional para generar respuestas oportunas y eficientes a las problemáticas específicas del ámbito organizacional, de tal forma que se pueda contribuir en la búsqueda de soluciones efectivas e inteligentes.

Por lo tanto, la justificación teórica de este estudio radica en que permite conceptualizar las variables objeto de estudio a través de los aportes teóricos de varios autores seleccionados, tomando como apoyo sus teorías y referentes significativos para el estudio. Además, también aporta otros enfoques

o perspectivas relacionadas con el tema estudiado, así como validar los referentes existentes al confrontar la realidad con la teoría.

Igual se podría indicar que la IE, la inteligencia emocional es una herramienta indispensable para los profesionales del ámbito jurídico, ya que ayuda a desarrollar habilidades, a profesionales del área del derecho pudiendo así, mejorar su desempeño profesional, construir relaciones más sólidas y contribuir a un sistema jurídico más justo y humano.

### **METODOLOGÍA**

De acuerdo con lo manifestado por Arias (2019) el marco metodológico es el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas. Este método se basa en la formulación de hipótesis las cuales pueden ser confirmadas o descartadas por medios de investigaciones relacionadas al problema. Según Fontaines (2012), los enfoques epistemológicos "son esquemas conceptuales, sistemas de ideas a la luz de los cuales se asume posición para valorar el proceso y producto de la generación del conocimiento" y comprender la diversidad del discurso y la metódica relacionados con la práctica de estudio (p.19).

Debido a esto, este estudio se enmarca en el marco epistemológico positivista-cuantitativo. Por su parte los teóricos Palella y Martins (2017, p. 40), acentúan por priorizar el dato como parte fundamental de su argumentación, ya que es la expresión concreta que representa una realidad basada en el número, en el dato estadístico que aproxima la manifestación del fenómeno.

Este paradigma positivista-cuantitativo, percibe la uniformidad de los fenómenos, aplica la concepción hipotética-deductiva como una forma de acotación y predica que la materialización de los datos es el resultado de procesos derivados de la experiencia. Esta concepción se organiza sobre la base de procesos de operacionalización que permiten descomponer el todo en sus partes e integrarlas para lograr el todo, según, Palella y Martins (2017).

En función de lo expuesto, igualmente autores como Fuentes et al. (2020), manifiestan que el paradigma cuantitativo se considera secuencial como probatorio; cada etapa precede a la siguiente, la cual no se puede obviar ninguna de ellas; siendo su orden riguroso. Se inicia con una idea que va agotándose al delimitarla, luego se derivan objetivos, así como preguntas para revisar la literatura, construir un marco o una perspectiva teórica. Las preguntas se orientan a medir variables; trazando un plan donde se analizan y luego miden en un contexto establecido.

Cerrando este apartado, y en función de lo antes mostrado, se demuestra que este método se puede utilizar en todas las áreas de las ciencias naturales, incluidas las áreas de neurología, psicología, biología, química, fisiología y física. Se resalta que la actual investigación, que tuvo como objetivo "Caracterizar los factores de la inteligencia emocional del personal en alcaldías de municipios de Chocó-Colombia", contó con un enfoque positivista y técnicas cuantitativas.

Considerando lo anterior, se revela que el tipo de investigación según su propósito fue aplicado, en virtud de que tuvo como fin principal resolver un problema en un período de tiempo corto. Igual estuvo dirigido a la aplicación inmediata, mediante acciones concretas para enfrentar las dificultades presentadas en las organizaciones estudiadas.

En este sentido, Arias et al. (2022) demuestra que la investigación aplicada puede ser una herramienta útil para obtener información que no se conoce. Sin embargo, cada uno de estos métodos funciona mejor en diferentes entornos. Cuando busca respuestas a preguntas teóricas universales, la investigación básica puede ayudarlo. Este tipo de investigación se realiza generalmente cuando se espera ampliar el conocimiento existente y hacer predicciones.



Dentro del mismo contexto, se indica que el tipo de investigación se ubica dentro de los estudios descriptivos. De acuerdo con el criterio de Tamayo y Tamayo (2012), los estudios descriptivos comprenden “la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza, actúa la composición o procesos de los fenómenos”, basándose en conclusiones sobre el comportamiento las personas involucradas con el estudio, cuyo propósito es determinar el fenómeno, tal como sucede en el escenario, analizando su estructura describiendo lo que se mide, sin realizar inferencias ni verificar hipótesis, la información. Según Chávez (2012) los datos primarios se obtienen directamente en el lugar donde ocurre el fenómeno, sin intentar alterar ninguno de los factores principales que intervienen en el proceso, ni verificar hipótesis de allí, que en la presente investigación se consideran descriptivas.

En el mismo ámbito, los teóricos Palella y Martins (2017) exponen que el diseño de la investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio. Bajo esa concepción, la presente investigación se planteó como no experimental, que de acuerdo con el criterio de Palella y Martins (2017) manifiestan que es el estudio que se realiza sin maniobrar en forma deliberada ninguna variable, lo que significa que el investigador no modifica intencionalmente la variable, solo observa los fenómenos tal y como se dan en su ambiente natural, para después analizarlos.

En el mismo orden de ideas, pero en función al planteamiento de Arias (2019), consiste en recoger datos directamente de los sujetos investigados o la realidad donde ocurren los hechos, sin maniobrar o controlar la variable; limitándose a la simple observación. Lo cual se resume en la observación de los hechos. Mientras que para Hernández et al. (2014), el término diseño según se enmarca en un plan referido a dar respuestas e interrogantes realizadas en una investigación; permite alcanzar los objetivos, brindándoles respuesta a las interrogantes planteadas. Adicionalmente, a esto, son estudios donde no se hace variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras.

Debido a que la información se recopiló en un solo momento a través de un instrumento de recolección de datos, se consideró la investigación como transeccional. Esto se adhiere a lo afirmado por Hernández et al. (2014, p. 298), quienes aseveran que los diseños de investigación transeccionales “recolectan datos en un solo momento y no se construyen situaciones nuevas, sino que se observan las situaciones ya existentes”, no provocadas intencionalmente. Asimismo, los teóricos Arispe et al. (2020) expresan que: “En estos diseños no se manipulan las variables, los fenómenos se observan de manera natural, para posteriormente analizarlos”. Es decir, el investigador en este tipo de diseño no tiene la obligación de manipular las variables sino escasamente los analiza, (p.69).

Además, se planteó como una investigación de campo que según Arias (2019), se basa en métodos que permiten recoger datos en forma directa de la realidad donde se presentan. A razón de ello, la investigación se determina como no experimental transeccional de campo, por cuanto se recogió la información directamente en el lugar de los acontecimientos, en un solo momento, tiempo y directamente del lugar donde suceden los hechos.

Destaca, Babativa (2017, p. 70) que el diseño no experimental se diferencia del experimental, porque no se manipulan las variables independientes intencionalmente, busca en la prueba empírica evidencias sistemáticas, donde el investigador no tiene control directo sobre el objeto de estudio”. Es importante destacar que este tipo de diseño se diferencia del experimental porque no se pueden manipular las variables seleccionadas en el estudio de investigación, y busca empíricamente los resultados.

Basado en el argumento de Tamayo y Tamayo (2012), la población objeto de estudio en una investigación es el universo de estudio a través del cual se pueden generalizar los resultados de la investigación. Según este argumento, la población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las



unidades tienen una característica común que da origen a los datos de la investigación, facilita el análisis de los datos y contribuye al resultado de la investigación.

Para Bunge (2018), en referencia a lo citado manifiesta que es la totalidad de un fenómeno a estudiar, donde esté poseen características en común, cuando se estudia y da origen a información para alimentar los datos del estudio. Igualmente, acentúa Arias (2019) que, la población se contextualiza en espacio y tiempo. Iniciando con el concepto de la población (o población objetivo), es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación.

De la misma manera los autores Arias y Corvino (2021) destacan que, existe la población finita que es cuando se conoce la cantidad de sujetos que integran la población y la población infinita que es cuando no se tiene el dato exacto acerca de la cantidad de sujetos de la población, o también se denomina población infinita cuando existen más de cien mil sujetos que conforman la población.

En el caso específico de la presente investigación, la población fue finita, estando conformado el universo por las treinta y uno (31) alcaldías del departamento del Chocó, Colombia. Asumiendo el universo antes señalado, se indica que se consideró para el presente estudio, una muestra intencional, la cual para Hadi et al. (2023), se caracteriza por seguir los criterios personales del investigador, ejemplo: si la población se constituye por estudiantes de una institución educativa, el investigador puede aplicar criterios de inclusión y exclusión para elegir a aquellos que estén matriculados o no, que tengan buen rendimiento académico o elegir a la población total (censal).

Ante ello, se destaca que la población se conformó por setenta y ocho (78) colaboradores administrativos del departamento de Gestión del talento humano de los municipios de Quibdó, Medio Atrato y Río Quito, de Chocó-Colombia. Ello considerando los siguientes criterios de selección: Acceso a la información en las Alcaldías, ubicación geográfica.

**Tabla 1**

*Muestra intencional*

<b>Alcaldías de Chocó Colombia</b>	<b>Unidades Informantes Personal Administrativo – Departamento de Gestión de Talento Humano</b>
Municipio de Quibdó	32
Municipio de Medio Atrato	26
Municipio de Río Quito	20
<b>Total general</b>	<b>78</b>

**Fuente:** elaboración propia.

Tal como se muestra en el tabla 1, el personal seleccionado para efectos del estudio fue, treinta y dos (32) sujetos de la Alcaldía municipio de Quibdó; veintiséis (26) colaboradores de la Alcaldía del municipio de Medio Atrato y veinte (20) trabajadores de la Alcaldía del municipio de Río Quito. Para efecto de lo referenciado se indica que para Arias-González et al. (2022), la unidad de análisis es aquel objeto de estudio de quién se producen los datos o la información para el análisis del estudio. Por su

parte, Hernández-Sampieri y Mendoza-Torres (2018), expresan que la unidad de análisis son los sujetos “que van a ser medidos”.

Seguidamente, se muestran las técnicas e instrumentos de recolección de los datos, a lo que Arias (2019) expone que, son las distintas formas o maneras de obtener la información. Ante lo expuesto se indica que, para efectos de la actual investigación, se consideró un instrumento de recolección de datos, el cual de acuerdo con Arias (2019, p. 68) “es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital) que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”.

Es significativo manifestar que la técnica seleccionada para recoger los datos del presente trabajo de investigación fue la observación mediante la encuesta (cuestionario auto administrado), y sobre la base de los criterios establecidos para caracterizar los factores de la inteligencia emocional del personal escogido en Alcaldías de municipios de Chocó-Colombia. Reflexionando ante lo expuesto, es importante mostrar lo manifestado por los autores Hernández et al. (2014, p. 391), quienes indican que los cuestionarios “son aquellos que permiten recolectar información sobre el fenómeno en estudio a través de un instrumento estructurado con un conjunto de preguntas relativas a la investigación”.

Como se muestra en el tabla 2, las investigadoras crearon un (01) cuestionario con doce (12) ítems. Para medir los factores de la inteligencia emocional. El cuestionario se utilizó para medir tanto los indicadores como la dimensión y la variable de estudio. Las alternativas de respuesta corresponden a cinco (05) opciones, con su ponderación que fue de 5 a 1, tales como: Siempre (S-5), Casi siempre (CS-4), A veces (AV-3), Casi nunca (CN-2) y Nunca (N-1).

El instrumento debe tener criterios de validez y confiabilidad para ser aplicado, según Arias et al. (2022). En el mismo contexto, Hurtado (2000, citada en Arias González, 2021) manifiesta que, los instrumentos deben cumplir con los requisitos de validez y confiabilidad antes de ser aplicados. De acuerdo a lo mostrado, se señala que la validez de un instrumento de recolección de datos, prueba que este está midiendo lo que realmente debe medirse según los objetivos de la investigación y la confiabilidad es una prueba o medida de conducta confiable que mide la misma cosa más de una vez y produce el mismo resultado.

Ante ello, destacan los autores referenciados que, la observación se puede validar mediante métodos estadísticos; sin embargo, no es una regla y el instrumento puede ser confiable sin tener esta validez estadística, solo con revisión de expertos. Según Santos (2017, p. 20), “por medio de la validación se trata de determinar si realmente el cuestionario mide aquello para lo que fue creado”. Es decir, evalúa los estándares para el cual fue creado y que si cumple con las funcionalidades del mismo.

Se destaca que para obtener la validez de contenido del instrumento se solicitó el juicio de cinco (05), expertos en el área de Gerencia de los Recursos humanos y Metodología de la investigación, quienes aportaron sugerencias sobre la relación, pertinencia de los indicadores con los ítems, así como de la dimensión y la variable.

En cuanto a la confiabilidad, la autora Hurtado (2015) expone que es el grado en el cual la aplicación repetida del instrumento a las mismas unidades de estudio, en idénticas condiciones, produce iguales resultados, dando por hecho que el evento medido no ha cambiado. Igual, Hadi et al. (2023), exteriorizan que la confiabilidad es la precisión y estabilidad de los resultados obtenidos a partir de una muestra. Es decir, si los resultados obtenidos de una muestra son confiables, significa que son precisos y se asemejan a los resultados que se obtendrían si se estudiara a toda la población.

Por su parte, los metodólogos Hernández et al. (2014, p. 227) infieren que “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado que su aplicación repetida del mismo individuo u objeto produce resultados iguales”.

Es por ello por lo que, para medir el grado de confiabilidad del cuestionario de la presente investigación, se realizó una prueba piloto, la cual consistió en aplicar el cuestionario a quince (15) sujetos (Personal administrativo), asumidos en otras Alcaldías de Chocó-Colombia, con características similares a la población de estudio. Cabe destacar que, siguiendo el mismo orden de ideas, a dichos resultados se le aplicó el cálculo estadístico Alfa de Cronbach, que midió el nivel de confiabilidad del instrumento, mediante la siguiente fórmula:

$$r = \frac{k}{k - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S^2_i}{S^2_t} \right]$$

Dónde:

rtt = Coeficiente de Confiabilidad

K = Número de ítems (preguntas)

Si2 = Varianza de los puntajes de cada ítem

St2 = Varianza de los totales

Es importante destacar que el grado de confiabilidad exigido y reflejado, varía en función del tipo de trabajo de investigación, por lo cual, una vez aplicada la fórmula se determinó la confiabilidad del cuestionario, obteniendo como resultado un valor de  $r = 0.87$ , para inteligencia emocional. Después de verificar la confiabilidad del documento, se distribuyeron el cuestionario a toda la población objetivo de esta investigación. Los valores se tabularon utilizando un programa estadístico para ello. Para medir la matriz de tabulación, se empleó una estadística descriptiva con frecuencias absolutas y relativas (Fa – Fr), utilizando, asimismo, las medidas de tendencia central (media o promedio aritmético).

Asimismo, se indica que el procedimiento para su realización fue el siguiente: se partió de la totalidad de los doce (12) ítems y se realizó un procedimiento matemático para obtener los rangos, posteriormente de la tabulación de los datos se extrajo lo correspondiente al promedio de puntaje, además de presentar el cierre de dimensiones considerando para ello los indicadores de las variables objeto del estudio, antes lo expuesto se presenta la tabla 2, donde se visualiza lo explicado.

**Tabla 2**

*Baremo de interpretación de la media o promedio aritmético*

Puntaje	Alternativas de respuestas	Rango	Categorías de análisis
5	Siempre	$4,21 \geq 5,00$	Muy alta presencia
4	Casi Siempre	$3,41 \leq 4,20$	Alta presencia
3	A Veces	$2,61 \leq 3,40$	Mediana presencia
2	Casi Nunca	$1,81 \leq 2,60$	Baja presencia
1	Nunca	$1,00 \geq 1,80$	Muy baja presencia

**Fuente:** elaboración propia.

De acuerdo al tabla 2, los puntajes obtenidos una vez calculadas las medias aritméticas obtenidas de los puntajes de los ítems procesados al aplicar el instrumento va a determinar la ponderación del valor de las alternativas de respuestas que permitirán ubicar la variable en las categorías: Muy alta aplicación (4.26...5.00); Alta aplicación (3.26...4.00); Mediana aplicación (2.51...3.25); baja aplicación (1.76...2.50); Muy baja aplicación (1.00...1.75), para la variable inteligencia emocional.



## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De acuerdo con Bavaresco (2013), los resultados de la investigación, es donde se examinan y se confirma o no la hipótesis propuesta en un estudio, asimismo, se señalan también las dificultades y limitaciones que hubiesen tenido lugar en el transcurso de la investigación, indicando las causas de esta, para que puedan ser consideradas en otros trabajos de investigación.

Por su parte, los autores Bermúdez et al. (2021), exponen que, la sección de resultados de una investigación o de un trabajo de grado resume los hallazgos encontrados en una secuencia lógica, producto de la recopilación de datos del estudio y los análisis estadísticos que se realizaron. Por tanto, es importante tener en cuenta que los resultados de la investigación no prueban ni demuestran nada. El objetivo de esta sección es informar sin ningún tipo de interpretación subjetiva, esta se limita a transmitir los datos de la manera más objetiva y sencilla posible.

Luego de lo expuesto anteriormente, se recalca que en este apartado se desarrolla el análisis de los datos y la interpretación de los resultados del actual trabajo de investigación, intitulado: "Factores de la inteligencia emocional: Una perspectiva Jurídica desde el personal de las Alcaldías de municipios de Chocó-Colombia". Asimismo, se ilustra que, en el análisis de los resultados, se empleó una matriz con todas las derivaciones de los reactivos, y de esta manera se obtuvo la información, procesándose los datos obtenidos del cuestionario aplicado a las unidades informantes seleccionadas, de manera cuantitativa.

En el mismo contexto, se muestra que para el análisis de los resultados se tomaron en consideración todas las preguntas mostradas en el cuestionario, diseñado por Palacios y Cuesta (2024). Igualmente, se realizó la comparación de dichos resultados basados en las teorías que respaldan la investigación, con las cuales la investigadora fijó postura, para exponer más adelante las conclusiones y recomendaciones.

Una vez tabulados los resultados obtenidos en el actual trabajo de investigación, los mismos fueron analizados considerando la variable de estudio Inteligencia emocional, conjuntamente, con sus factores e indicadores, para las cuales fueron analizadas las opiniones del personal de las tres (03) alcaldías de Chocó-Colombia, consideradas como muestra intencional, tal como se puede visualizar anteriormente, asumiendo como unidades informantes al personal administrativo del departamento de Gestión de talento humano, los cuales totalizaron setenta y ocho (78) sujetos. A continuación, se muestran los resultados obtenidos al aplicar el cuestionario:

### Tabla 3

*Factores de la inteligencia emocional*

Alternativas de Respuesta		S		CS		AV		CN		N		TOTAL		Promedio
Indicadores	Items	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	
Autocontrol	01-03	13	16,67	22	28,21	27	34,62	13	16,67	3	3,85	78	100	3.39
Empatía	04-06	17	21,79	22	28,21	35	44,87	4	5,13	0	0,00	78	100	3.65
Persistencia	07-09	15	19,23	25	32,05	18	23,08	16	20,51	4	5,13	78	100	3.38
Motivación	09-12	13	16,67	19	24,36	30	38,46	12	15,38	4	5,13	78	100	3.32
<b>Total Dimensión</b>		<b>15</b>	<b>18,71</b>	<b>22</b>	<b>28,39</b>	<b>27</b>	<b>34,84</b>	<b>11</b>	<b>14,52</b>	<b>3</b>	<b>3,55</b>	<b>78</b>	<b>100</b>	<b>3.44</b>
<b>Baremo de Interpretación del Promedio o Media</b>														
Categorías		Rangos		Alternativas		Promedio Total de la Dimensión								
Muy Alta presencia		4,21 ≥ X ≤ 5,00		Siempre (S)		<b>3.44</b>								
<b>Alta presencia</b>		<b>3,41 ≥ X ≤ 4,20</b>		<b>Casi siempre (CS)</b>										
Mediana presencia		2,61 ≥ X ≤ 3,40		A veces (AV)										
Baja presencia		1,81 ≥ X ≤ 2,60		Casi nunca (CN)										
Muy baja presencia		1,00 ≥ X ≤ 1,80		Nunca (N)										
<b>CATEGORÍA : ALTA PRESENCIA</b>														

**Fuente:** elaboración propia.

Iniciando el análisis correspondiente a la tabla 3, de la dimensión Factores de la inteligencia emocional y los indicadores que la conforman, iniciando con Autocontrol, donde se puede observar que de los 78 encuestados, 27 de éstos, que representa el 34,62% manifestaron que a veces en las Alcaldías, el personal controla sus sentimientos, adecuándolos a las circunstancias en pro del cumplimiento de los objetivos, asimismo, dichas instituciones, el personal maneja sus acciones en condiciones de tensión, para la consecución de los objetivos institucionales, todo responsablemente ante diferentes situaciones laborales.

Por su parte 22 trabajadores que corresponde al 28,21% consideran que casi siempre es como se describió anteriormente, 13 colaboradores que representan el 16,67% opinaron que siempre y casi nunca se presenta la situación descrita con anterioridad y solo 03 sujetos que representa el 3,85% se inclinaron por la opción nunca.

Por su parte, la media o promedio aritmético del indicador Autocontrol alcanzó un promedio de 3,39 ubicándolo en una categoría de Mediana presencia, es decir que el personal controla medianamente sus sentimientos, su conducta, así como sus emociones y los impulsos, para dirigir mejor los actos de sus propias vidas, y forma medianamente parte de los factores de la inteligencia emocional del personal en las alcaldías de Chocó-Colombia, tales como las ubicadas en los municipios de Quibdó, Medio Atrato, así como, la de Río Quito, estudiadas en la presente investigación, que buscó caracterizar los factores de la inteligencia emocional del personal en dichas instituciones señaladas.

Al desarrollar la discusión de los resultados, se recalca, que en cuanto al indicador Autocontrol, a veces en las Alcaldías estudiadas, el personal controla sus sentimientos adecuándolos a las circunstancias en pro del cumplimiento de los objetivos organizacionales. Asimismo, se indica que dicho indicador se posicionó en la categoría Mediana presencia específicamente en las Alcaldías de los municipios de Quibdó, Medio Atrato, así como, la de Río Quito, lo cual medianamente concuerda con lo expuesto por Rojas (2011), quien considera que el autocontrol es una habilidad que permite controlar los sentimientos, adecuarlos a las circunstancias, para conscientemente gobernar sus pensamientos y acciones en condiciones variables de tensión y responsabilidad, saber tranquilizarse, desembarazarse de la ansiedad, la tristeza o la irritabilidad y comportarse adecuadamente en cualquier aspecto de la vida.

Seguidamente, se continúa con el indicador Empatía, donde se puede observar en la tabla 1 que, de los 78 encuestados, 35 de éstos, que representa el 44,87% manifestaron que a veces en las instituciones

estudiadas el personal experimenta emociones ajenas como si fuesen propias, maneja con entusiasmo las relaciones con los demás compañeros y comprende las emociones que albergan sus compañeros.

Seguidamente se indica que 22 entrevistados que corresponden al 28,21% consideran que casi siempre es como se describió anteriormente, 17 unidades informantes que representa el 21,79% opinaron que siempre se manifiesta lo mencionado con antelación, 04 colaboradores, representados con un 5,13% se inclinaron a la opción de respuesta casi nunca y ningún personal administrativo se inclinó por la alternativa nunca.

Por su parte, es significativo indicar que la media aritmética del indicador Empatía alcanzó un promedio de 3,65 lo que la ubica en una categoría de Alta presencia, es decir que la empatía forma parte en la categoría de alta presencia de los factores de la inteligencia emocional del personal en las Alcaldías de Chocó-Colombia, tales como las ubicadas en los Municipios de Quibdó, Medio Atrato, así como, la de Río Quito.

Al desarrollar la discusión de los resultados mostrados, se enfatiza que para el indicador Empatía se pudo evidenciar que a veces el personal en las instituciones estudiadas, tienen la capacidad de experimentar emociones ajenas como si fuesen propias, asimismo, el indicador mostrado se posicionó en la categoría Alta presencia. Lo antes referido concuerda con la teoría señalada por Larocca (2012), quien considera que la empatía es la capacidad de experimentar emociones ajenas como si fuesen propias, como la posesión de sensibilidad psíquica para detectar las señales externas que indican lo que necesitan o quieren los demás.

Posteriormente, se presenta el indicador Persistencia, donde se puede observar en la tabla 1 que, de los 78 encuestados, 25 informantes que representa el 32,05% manifestaron que casi siempre el personal de las instituciones consideradas para el estudio, son persistentes en lograr los objetivos laborales, además indican que, en las Alcaldías, se trabaja en pro de un futuro exitoso, permitiendo en ocasiones que los condicionamientos del entorno restrinjan su iniciativa.

Por otro lado, 18 encuestados que corresponde al 23,08% consideran que algunas veces se presenta la situación descrita anteriormente, 16 de los entrevistados que representan un 20,51% consideran la opción casi nunca, 15 informantes que representa un 19,23% manifestaron la opción siempre y 04 sujeto con un 5,13% se inclinaron por la opción nunca. Por su parte la media aritmética correspondiente al indicador Persistencia alcanzó un promedio de 3,38, ubicándolo en una categoría de Mediana presencia, en los factores de la inteligencia emocional del personal en las Alcaldías de Chocó-Colombia, tales como las ubicadas en los Municipios de Quibdó, Medio Atrato, así como, la de Río Quito.

A continuación, se despliega la discusión del indicador Persistencia en el cual se pudo evidenciar que casi siempre en las instituciones estudiadas, se logran los objetivos laborales ocupándose en pro de un futuro exitoso sin permitir condicionamientos del entorno en el cual se desarrollan dichas actividades, cabe señalar que la Persistencia se posicionó en la categoría de Mediana presencia.

Se recalca que, lo señalado coincide medianamente con la teoría expuesta por el teórico Larocca (2012), autor que afirma que la persistencia es la base de la efectividad personal caracterizada como una actitud de vida, que se hace evidente en el trabajo, en la superación personal, enfatiza trabajar en pro de un futuro exitoso, por cuanto la personalidad persistente actúa con sagacidad para subordinar los impulsos a sus valores, convicciones y creencias de poseer un excelente potencial.

Para finalizar, el análisis de los indicadores de la dimensión Factores de la inteligencia emocional se detalla el indicador Motivación, donde se puede observar en la tabla 1 que, de los 78 encuestados, 30 informantes que representa el 38,46% manifestaron que algunas veces en las instituciones el personal



dirige con persistencia todo aquello que desea alcanzar, dirige su conducta hacia el logro de metas de las Alcaldías y considera que en las mismas se labora con motivación para el logro de las metas institucionales.

Por otro lado, 19 encuestados que corresponde al 24,36% consideran que casi siempre se presenta la situación descrita anteriormente, 13 de las unidades informantes, que representan un 16,67% consideran la opción siempre, 12 colaboradores que representa un 15,38% manifestaron la opción casi nunca y 04 sujeto con un 5,13% se inclinaron por la opción nunca. Por su parte la media aritmética correspondiente al indicador Motivación alcanzó un promedio de 3,32, posicionándose en una categoría de Mediana presencia, en los factores de la inteligencia emocional del personal en las Alcaldías de Chocó-Colombia, tales como las ubicadas en los Municipios de Quibdó, Medio Atrato, así como, la de Río Quito.

Para finalizar se presenta la discusión del indicador Motivación, del cual se evidenció que a veces en las instituciones objeto de estudio, el personal dirige con persistencia todo aquello que desea alcanzar, dirige su conducta hacia el logro de metas de las Alcaldías estudiadas, y a veces considera que en las mismas se labora con motivación para el logro de las metas institucionales. Cabe destacar que el indicador Motivación, se posicionó en la categoría Mediana presencia.

En este contexto, se indica que los resultados obtenidos coinciden medianamente con la teoría expuesta por el autor Weisinger (2012), el cual considera que la motivación es la capacidad que tiene el individuo para impulsar la acción personal hacia el logro y la satisfacción, para lograr los objetivos establecidos con estándares esperados, generando una fuerza interior que hace posible vencer todo obstáculo que impida el desarrollo y la auto valoración. La motivación se percibe como un elemento que dinamiza los procesos gerenciales.

Para cerrar, se presentan los resultados en general de la tabla 1, correspondiente a los factores de la inteligencia emocional, los cuales se ubican en el baremo de interpretación de la media o promedio aritmético en la categoría de Alta presencia, con un porcentaje de 3,44. Considerando lo expuesto y cerrando la discusión de los resultados de la dimensión Factores de la inteligencia emocional, se muestra que dicho resultado coincide con la teoría de Rodríguez (2011), quien define a los factores de la inteligencia emocional como el mecanismo fundamental que poseen todos los hombres para orientarse en su lucha por la supervivencia, la construcción de relaciones que faciliten sentir entusiasmo por lo que hacen y generarlo en los que lo rodean.

Igualmente señala el autor Rodríguez (2011) que siendo la emoción la que informa al organismo de cada situación, se fomentan las relaciones armoniosas, potencia el rendimiento laboral, aumenta la motivación, otorga capacidad de influencia y liderazgo, mejora la empatía, las habilidades de análisis social, aumenta el bienestar psicológico, facilita buena salud y brinda defensas para la reacción positiva a la tensión y al estrés.

## **CONCLUSIÓN**

Se concluye que los Factores de la inteligencia emocional se caracterizaron con una Alta presencia en las Instituciones estudiadas, señalando así mismo que el indicador Autocontrol, Persistencia y Motivación se ubicaron en la categoría de Mediana presencia mientras que el indicador Empatía se ubicó en una Alta presencia dentro del personal administrativo de las unidades de Gestión de talento humano, de las Alcaldías de Chocó-Colombia, tales como las ubicadas en los Municipios de Quibdó, Medio Atrato, así como, la de Río Quito.

Similar, se enfatiza que a veces en las instituciones analizadas, el personal administrativo controla sus sentimientos, adecuándose a las circunstancias en pro del cumplimiento de los objetivos, asimismo,

en las Alcaldías de Chocó-Colombia, tales como las ubicadas en los Municipios de Quibdó, Medio Atrato, así como, la de Río Quito, el personal maneja sus acciones en condiciones de tensión, para la consecución de los objetivos institucionales, todo responsablemente ante diferentes situaciones laborales.

En el mismo contexto, se expone que, a veces en las Instituciones estudiadas, el personal experimenta emociones ajenas como si fuesen propias, maneja con entusiasmo las relaciones con los demás compañeros y comprende las emociones que albergan sus compañeros. Por otro lado, casi siempre el personal administrativo de las Instituciones es persistente en lograr los objetivos laborales, asimismo indican que, en las Alcaldías investigadas, se trabaja en pro de un futuro exitoso, permitiendo en ocasiones que los condicionamientos del entorno restrinjan su iniciativa.

Finalmente, se puede señalar de acuerdo con los resultados obtenidos que algunas veces en las Instituciones estudiadas, el personal dirige con persistencia todo aquello que desea alcanzar, dirige su conducta hacia el logro de metas de las Alcaldías de Chocó-Colombia, tales como las ubicadas en los Municipios de Quibdó, Medio Atrato, así como, la de Río Quito, y consideran que en las mismas se labora con motivación para el logro de las metas institucionales.

Los resultado destacar que el personal de las Alcaldías de municipios de Chocó-Colombia, desde una perspectiva Jurídica, asumen los factores de la inteligencia emocional desde sus beneficios, tales como: Promueven una mayor satisfacción profesional, ya que se desarrollan relaciones sólidas con clientes y colegas., Asimismo, se genera una Mejor toma de decisiones, evitando que las emociones nublen el juicio; igual se produce una Mayor eficacia, al gestionar el tiempo y los recursos de manera más eficiente, y finalmente se destacar una Mayor reputación, al construir una imagen de profesional confiable y competente.

### **RECOMENDACIONES**

Dentro del mismo contenido, se presenta la recomendación para el objetivo de la presente investigación: "Caracterizar los factores de la inteligencia emocional desde una perspectiva jurídica del personal en las Alcaldías de los municipios del departamento del Chocó-Colombia", ante el cual, de acuerdo a los resultados obtenidos, se exhorta a los Directivos de las Alcaldías de los municipios de Quibdó, Medio Atrato y de Río Quito, ubicadas en Chocó-Colombia, desarrollar talleres basados en la gestión del conocimiento, así como de Coaching, con la finalidad de generar soluciones potenciales para algún problema a fin de darle una solución adecuada al mismo. Todo ello con el propósito de aumentar la capacidad del personal para la obtención de nuevos conocimientos, así como para el fortalecimiento emocional del personal que permitiéndose manejarse con confianza en la elección de opciones para la toma de decisiones asertivas.

En el mismo contexto, dentro del ámbito jurídico, se presentan otras recomendaciones prácticas para el desarrollo de la IE en el ámbito jurídico; entre lo cual se expone que, se recomienda el desarrollo personal, considerando para ello, el Autoconocimiento (realizar una reflexión profunda sobre tus propias emociones, fortalezas, debilidades y patrones de comportamiento). Igualmente se exhorta a manejar el Diario de emociones (para llevar un diario donde registres tus emociones, pensamientos y reacciones en diferentes situaciones). Finalmente, manejarse con Feedback (solicitando feedback de colegas, clientes y superiores para obtener una perspectiva externa sobre tus habilidades sociales y emocionales).

## REFERENCIAS

Arias González, JL. y Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Primera edición. Editado por Enfoques Consulting EIRL. Arequipa-Perú. ISBN: 978-612-48444-2-3

Arias, F. (2019). El Proyecto de Investigación – Introducción a la Metodología Científica. 6ta. Edición, Editorial Episteme, Caracas – Venezuela.

Arias Gonzáles, JL.; Holgado Tisoc, J.; Tafur Pittman, TL. y Vásquez Pauca, MJ. (2022). Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis. Editado por Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.

Arispe, C., Yangali, J, Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L. y Arellano, C. (2020). La investigación científica. Una aproximación para los trabajos de posgrado. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20CIENT%C3%8DFICA.pdf>

Babativa, CA (2017). Investigación cuantitativa. [Libro en línea]. Disponible: <https://core.ac.uk/download/pdf/326424046.pdf>

Bavaresco de Prieto, A. (2013). Proceso Metodológico en la Investigación. Maracaibo, Venezuela: Imprenta Internacional.

Bermúdez Rubio, D.; Cuenca Rivera, P. E.; García Murillo, P. G.; Gutiérrez Gómez, G. y Portela Ramírez, A. J. (2021). Sugerencias para escribir análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones en tesis y trabajos de grado. CITAS, 7(1). <https://doi.org/10.15332/24224529.6608>

Bunge, M. (2018). La Ciencia: su Método y su Filosofía. Primera Edición, Siglo XXI Editores, México.

Chávez, N. (2012). Proceso Metodológico de la Investigación Educativa. Maracaibo, Venezuela: Editorial ARS. Gráfica SA.

Consejo Hondureño de la empresa Privada (COHEP-2021). Beneficios para las empresas de respetar los DDHH. COHEP. <https://empresasyddhh.cohep.com/principios-rectores-de-naciones-unidas/beneficios-para-las-empresas-de-respetar-los-ddhh/>

Fontaines, A. (2012). Procesos y fundamentos de la investigación científica. Editorial Utmach.

Fuentes, D.; Toscano, A.; Malvaceda, E.; Díaz, J. y Díaz L. (2020). Metodología de la Investigación. Ediciones Universidad Pontificia Bolivariana

García Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de Administración, núm. 42, julio-diciembre, 2009, pp. 43-61. Universidad del Valle. Cali, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

Goleman, D. (2005). La inteligencia emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual. Ediciones B.

Goleman, D. (2011). El cerebro y La Inteligencia Emocional. Nuevos descubrimientos. Barcelona, Editorial Puresa S.A.

Hadi Mohamed, MM.; Martel Carranza, ChP.; Huayta Meza, FT.; Rojas León, CR. y Arias Gonzáles, JL. (2023). Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis. Editorial: Instituto J. Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. Puno – Perú.



Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. 5ª Edición. Editores. Mc Graw Hill Interamericana.

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza Torres ChP (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. McGraw-HILL Interamericana Editores, S.A. de C. V. ISBN: 978-1-4562-6096-5.

Hurtado de Barrera, J. (2015). El Proyecto de Investigación. Caracas, Venezuela: Editorial Sypal.

Lapinaite, M. (2022). La relación entre el compromiso de los empleados y la rotación de personal: lo que necesita saber. Revista Yours. <https://yoursapp.com/business/blog/>

Larocca, S. (2012). El Cerebro emocional. Editor Casa las Américas.

Pallela, S. y Martins, F. (2017). Metodología de la investigación cuantitativa. Fondo editorial de la Universidad Pedagógica Libertador (FEDUPEL). Venezuela.

Rodríguez, D. (2011). Evaluación de la inteligencia emocional. Ediciones Barcelona. España.


Rojas, E. (2011). Cinco consejos para potenciar la inteligencia. Ediciones Colección Mirador. Madrid-España.

Santos, G. (2017). Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla. <https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf>

Tamayo y Tamayo, M. (2012). El Proceso de Investigación Científica. Ciudad de México, México: Editorial Limusa.

Weisinger, H. (2012). La inteligencia emocional en el trabajo. España. Ediciones Javier Vergara. Tercera Edición.

Zarate, R. y Matviuk, S. (2012). La inteligencia emocional de los líderes latinoamericanos: comparación entre Chile y Colombia. Revista ResearchGate. [https://www.researchgate.net/publication/296332178\\_LA\\_INTELIGENCIA\\_EMOCIONAL\\_DE\\_LOS\\_LIDRES\\_LATINOAMERICANOS\\_COMPARACION\\_ENTRE\\_CHILE\\_Y\\_COLOMBIA](https://www.researchgate.net/publication/296332178_LA_INTELIGENCIA_EMOCIONAL_DE_LOS_LIDRES_LATINOAMERICANOS_COMPARACION_ENTRE_CHILE_Y_COLOMBIA)

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) .