

**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABI**  
**FACULTAD DE PSICOLOGIA**  
**Vía San Mateo Teléfono 2623740**  
**MANTA- MANABI-ECUADOR**



## **TESIS DE GRADO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICÓLOGO**  
**INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL**

**TEMA:**

**“Estímulos personales y su influencia ante reacciones de la inteligencia emocional en los Servidores Públicos del Gobierno Provincial de Manabí”**

**Autora:**

Silvia Carolina Santana Cedeño

**Director de tesis:**

Dr. Patricio Acuña

**Manta- Manabí -Ecuador**

**2014**

## **CERTIFICACIÓN**

Certifico haber dirigido, asesorado y revisado el trabajo de investigación de la Srta. Silvia Carolina Santana Cedeño, con el tema: “Estímulos personales y su influencia ante reacciones de la inteligencia emocional en los Servidores Públicos del Gobierno Provincial de Manabí, período 2013- 2014

El presente informe de investigación reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador.

**AUTORIZO LA PRESENTACIÓN DEL MENCIONADO TRABAJO PARA LA DEFENSA PRIVADA Y APROBACIÓN RESPECTIVA.**

.....  
**DIRECTOR DE TESIS**

## **DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD**

Dejo constancia, que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del título de Psicóloga Industrial/Organizacional, así como los resultados y conclusiones del mismo son de exclusiva responsabilidad de la autora cuyo tema es “Estímulos personales y su influencia ante reacciones de la inteligencia emocional en los Servidores Públicos del Gobierno Provincial de Manabí, período 2013- 2014”

**SILVIA CAROLINA SANTANA CEDEÑO**

**TRIBUNAL DE GRADO**

**TEMA:**

**“Estímulos personales y su influencia ante reacciones de la inteligencia emocional en los Servidores Públicos del Gobierno Provincial de Manabí, período 2013- 2014”**

Sometida a consideracion del tribunal calificador de la Facultad de Psicología de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, como requisito para la obtención del título de “Psicóloga Industrial/Organizacional”, se declara:

**APROBADO**

Dr. Oswaldo Zambrano Q.

-----

**Decano de Facultad**

-----

**Profesor Miembro**

-----  
**Profesor Miembro**

-----

**Profesor Miembro**

-----

**Profesor Miembro**

-----

**Secretaria**

## **DEDICATORIA**

A mi Sr esposo Ricardo García por estar a mi lado guiándome y tenerme paciencia en los momentos en que quería desistir; por respetarme y confiar en mi potencial. Por ser mí apoyo incondicional en todo momento.

A mis padres Maryuri y Bienvenido por su dedicación, sacrificios y esfuerzos para hacer de una persona de bien y ayudarme con mi formación. Especialmente a mi Sra. Madre que estuvo siempre a mí a lado y no permitió que me rindiera.

A mis hermanos Klever y Miguel por formar parte de mi familia y ser quienes estuvieron cuando más los necesite, sin ellos no hubiese logrado llegar a la meta.

A mi hermano Jordi porque soy su fuente inspiradora, por el gran respeto que siente hacia mí.

**SILVIA CAROLINA SANTANA CEDEÑO**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme las fuerzas necesarias para llegar hasta aquí, por ser mi guía y mi fortaleza.

A los docentes por brindar sus conocimientos porque son fuente inspiradora por su excelencia y por la buena enseñanza que nos dieron en los años de estudios.

Agradezco a mis amigas Liseth, Valeria y Karen por ser ayudarme y sobre todo por la gran amistad y sentimientos de afecto que nos tenemos.

A mi familia por confiar en mí, por enseñarme a luchar, por inculcarme valores por apoyarme y por hacer de mí una persona de bien.

A mi Tía Martha por ayudarme y apoyarme en todo momento y por enseñarme que todo esfuerzo tiene su recompensa.

Gracias a todos.

**SILVIA CAROLINA SANTANA CEDEÑO**

## INDICE

	<b>Págs.</b>
Portada	
Certificado de aprobación del Director	I
Página de autoría del trabajo de titulación	II
Página de aprobación del tribunal de grado	III
Página de dedicatoria	IV
Página de agradecimiento	V
Índice	VI
Informe de investigación	VII
Introducción	1

### CAPITULO I

#### EL PROBLEMA

Tema	5
Planteamiento del problema	5
Contextualización	7
Preguntas directrices	9
Formulación del problema	9
Delimitación	9
Delimitación de Contenidos	9
Delimitación espacial	10
Delimitación temporal	10
Objetivos de la investigación	10
Objetivo general	10
Objetivos específicos	10
Justificación	10

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEORICO**

Antecedentes investigativos	12
Fundamentación filosófica	13
Fundamentación teórica	14
Inteligencia emocional	14
Tipos de inteligencia emocional	14
Estímulos personales y su influencia en la I.E	15
Estados emocionales	16
Reacciones que se producen ante los estímulos emocionales	16
Inteligencia emocional en el trabajo	17
Competencias emocionales (auto-conciencia, auto-regulación, empatía)	18
Influencia de la inteligencia emocional en el desarrollo del objetivo laboral	18
Fundamentación legal	19

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

Tipos o nivel de investigación	21
Tenicas	21
Población, muestra y tamaño	21
Población	22
Operaciónalización de las variables	22
Variable independiente	22
Variable dependiente	23
Recolección de información	23
Procesamiento de información	23

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Ficha de Observación con criterios de validación	24
Interpretación de los resultados de la encuesta de inteligencia emocional realizada en el Gobierno Provincial de Manabí	25

## **CAPITULO V**

Conclusiones y recomendaciones	37
Recomendaciones	37

## **CAPITULO VI**

### **PROPUESTA**

Datos informativos	38
Antecedentes investigativos	38
Objetivos	38
Objetivo general	38
Objetivos específicos	39
Justificación	39
Fundamentación	39
Metodología- Plan de investigación	40
Previsión de la evaluación	41
<b>Bibliografía</b>	41
<b>Anexos</b>	42

## INTRODUCCIÓN

Los incentivos laborales constituyen hoy por hoy en aspecto importante para el logro de la motivación laboral, la cual es una de las determinantes fundamentales del rendimiento del trabajador y en consecuencia un importante factor de productividad, lo que es central para la organización. Únicamente si los miembros permanentes de la institución contribuyen adecuadamente a la consecución de sus objetivos, podrá esta mantenerse y desarrollarse, pero para que ello ocurra las personas deben también satisfacer sus intereses y expectativas.

No todos los incentivos laborales tienen un mismo origen, ni son de la misma intensidad, ni tienden hacia las mismas cosas, pero la motivación en el ámbito laboral abarca la totalidad del comportamiento humano comprendiendo una gama amplísima de móviles que incitan al trabajador constantemente a actuar y superarse en el trabajo. Por tanto, toda actividad laboral está motivada por algo y ese algo es el incentivo. Este se presenta siempre como un impulso, una tendencia, un deseo, una necesidad. Son los factores que ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y comprometido ((Stoner, Freeman, Daniels, 1996).

Por lo tanto los estímulos personales son una forma palpable que se materializa de diferentes formas puede ser física; son las mejorías que se le da al trabajador sean estos incentivos, permisos u otras ventajas; para tener bien estimulado al personal es necesario motivarlos para que desarrollen sus actividades es decir se debe tener buen clima laboral e insertarlos a los diferentes equipos de trabajo siendo este un modo de incentivar directamente a cada trabajador. Otra forma de estimular al personal, teniendo en cuenta que todo estímulo tiene su respuesta; es lograr buen ambiente (confort) para que los mismos se sientan beneficiados y ambiente cómodo. Premiando a los servidores celebrando sus logros laborales es decir celebrar los avances profesionales de cada empleado. Entre los incentivos tenemos la motivación que constituye parte importante de la inteligencia emocional ya que la motivación e incentivos son parte de las reacciones que tienes los seres humanos ante las circunstancias que se vive.

Las emociones generan sentimientos que surgen como reacción a un hecho externo o interno y sirven como mecanismo comunicativo afectando al pensamiento y a las acciones de la persona. Entre las emociones más frecuentes en el trabajo, podemos encontrar: la satisfacción, el entusiasmo, la confianza, la alegría, el pesimismo, el enojo, la desesperación, el orgullo, el miedo, la decepción, la ansiedad, la preocupación, la frustración, la incertidumbre, la culpa, la tristeza y muchas otras. Las emociones en sí, no son ni positivas ni negativas, depende del significado que se les adjudique. Los eventos tampoco tienen un significado emocional, es nuestra interpretación de ellos la que distorsiona frecuentemente la realidad. Manejar las emociones significa algo muy diferente a extinguirlas, implica entenderlas, regularlas y canalizarlas dirigiendo las situaciones a nuestro beneficio y el de la organización. (Dora Stelzer, 2014).

Por lo tanto es importante que las empresas hoy en día brinden total seguridad a los trabajadores para cumplir con ellos, es necesario implementar métodos y técnicas para hacer que los trabajadores cumplan a cabalidad con las tareas encomendadas y así tener la persona adecuada en el puesto adecuado, es decir tener habilidades psicológicas necesarias para sobre-llevar una determinada situación, equilibrando nuestras emociones para comprendernos nosotros mismos, entender a los demás y utilizar estas emociones para guiar nuestro comportamiento. La inteligencia emocional nos permite usar nuestros sentimientos y emociones en nuestro favor, en lugar de permitir que nos vuelvan en nuestra contra, es decir las emociones y sentimientos son herramientas personales de supervivencia. En el ámbito laboral, el tiempo que dedicamos en cada jornada de trabajo a interrelacionarnos con los demás puede resultar importante. La interacción con miembros de nuestra unidad o grupo de trabajo, con jefes y colaboradores puede llevarnos a resolver conflictos, a dirigir o guiar y a fomentar el espíritu de equipo.

El Consejo Provincial de Manabí inició su vida Institucional el 11 de marzo de 1947, siendo su primer Presidente el médico Manabita Dr. Oswaldo Looz Moreira. Desde 1947, funciona el Consejo Provincial de Manabí, en forma permanente, eligiéndose por elección popular Consejeros, y Presidentes, por el pleno del Consejo. Actualmente toma el

nombre de Gobierno Provincial de Manabí que es una administración provincial técnica y eficiente que trabaja por hacer de Manabí un modelo de producción y desarrollo Integral en beneficio de sus habitantes, por lo tanto se busca el beneficio de las parroquias y comunidades en general. La institución tal y cual se la conoce ha pasado por varias administraciones que han tenido como objetivo fomentar la cultura manabita, incluyendo en todas las actividades a colaboradores internos y externos los cuales brindan sus servicios de forma directa al Gobierno Provincial de Manabí. La actual administración dirigida por el Ing. Mariano Zambrano Segovia es la encargada junto a su equipo de trabajo de llevar planificaciones y posteriormente ejecutarlas; esto se hace con la finalidad de tener mejorar la calidad de vida de las personas de las zonas urbanas y rurales; haciendo de Manabí una fuente de desarrollo. Actualmente se toma como eslogan “MANABI PRIMERO” y junto al trabajo en equipo que tienen la Prefectura de Manabí y el Gobierno Autónomo Descentralizado han creado un nuevo eslogan denominado “MANABI NACE DE TI”

Por lo tanto el presente trabajo de investigación busca efectuar métodos y técnicas para llevar una equilibrada salud psicológica, equilibrio y estabilidad emocional de los Servidores Públicos para potenciar las demás inteligencias del ser humano. Es decir analizar cuáles son los estímulos que incentivan al personal para el desarrollo de sus actividades. La investigación se llevó a cabo mediante los métodos Método analítico ya que nos permitió extraer datos con el objeto de estudiarlos y analizar. Método sintético porque se unifico los diversos elementos ya que a través de este método se elaboraron conclusiones de la investigación y Método descriptivo porque nos permitió describir y evaluar ciertas características de una situación particular para analizar los datos reunidos e interpretar resultados.

## **CAPITULO I:**

### **EL PROBLEMA**

Actualmente es necesario que todas las empresas estén en constante evolución; debido a la demanda. Las dificultades que se dan dentro de cada institución son evidentes y más aún cuando los cargos son públicos ya que por disposiciones internas de autoridades (jefes) se obstaculiza el desarrollo y evolución de las mismas; es decir el personal tiene que estar incentivado para llevar a cabo las diferentes tareas. Las diferentes reacciones que tienen los servidores se deben a que la mayoría de veces se sienten afectados por decisiones que se dan dentro de departamentos y esto hace que alteren su estado de ánimo, llevándolos a alteraciones en su carácter.

En Ecuador actualmente se trata de incentivar al personal y son pocas las empresas u instituciones que lo hacen; argumentan las autoridades que este tipo de actividades generan costos y no cuentan con la preparación necesaria; por lo tanto tratar que las diferentes falencias repercutan en el personal.

### **TEMA**

“Estímulos personales y su influencia ante reacciones de la inteligencia emocional en los Servidores Públicos del Gobierno Provincial de Manabí, período 2013- 2014”

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El Gobierno Provincial de Manabí es una administración provincial técnica y eficiente que trabaja por hacer de Manabí un modelo de producción y desarrollo Integral en beneficio de sus habitantes; desde el 2005 este organismo es precedido por el Ing. Mariano Zambrano Segovia ha mejorado indudablemente el desarrollo de la provincia, sin embargo hay falencias dentro del organismo ya que con certeza hay dificultades que he logrado notar

en el transcurso de pasantías. Las debilidades más frecuentes en el autoritarismo que hay dentro de la institución.

El principal objetivo de la presente investigación corresponde a las mismas falencias que dan; tiene como objetivo fundamental hacer comprender y dar a conocer a las autoridades la problemática que existe, de esta manera demostrar que creando buen clima laboral se puede lograr la efectividad del trabajo y excelentes resultados lo cual será evidenciado en cada actividad desarrollada ya que el principio fundamental de las empresas, instituciones u organismos es velar por el bienestar y salud emocional de los trabajadores.

El presente análisis se hizo debido a las frecuentes discusiones, enemistades, incumplimientos de trabajos, malos tratos de secretarías por falta de conocimiento y de relaciones humanas, personas que asumen que falta incentivos laborales, insatisfacción, reacciones negativas que afectan al desarrollo de actividades, complejidades, sentimientos negativos (coraje, ira odio, resentimientos, rechazos) hacia los compañeros departamentales.

Según **Daniel Goleman (2010)** El CI puede mostrar si usted tiene la capacidad cognitiva para manejar la información y complejidades que enfrentará en un campo profesional determinado. Además de que CI es el más fuerte determinante de la profesión que usted puede elegir y en el cual puede desarrollarse exitosamente. Pero una vez usted esté en ese campo, la inteligencia emocional emerge como un predictor aún más fuerte de quienes serán los más exitosos, porque la forma en que nos manejamos en nuestras relaciones y emociones es lo que determina que tan bien nos irá una vez ya estemos en un empleo determinado. Cuando se dice manejar las emociones, se hace referencia a las emociones verdaderamente inquietantes e incapacitantes, ya que el sentir las emociones es lo que enriquece la vida.

Cabe indicar que La Constitución Política del Ecuador establece nuevas competencias para los Gobiernos Provinciales, funciones exclusivas a:

- ❖ Ejecutar, en coordinación con el gobierno regional, obras en cuencas y micro cuencas.
- ❖ La gestión ambiental provincial

- ❖ Planificar , construir, operar y mantener sistemas de riego
- ❖ Fomentar la actividad agropecuaria
- ❖ Fomentar las actividades productivas provinciales
- ❖ Planificar, construir y mantener el sistema vial de ámbito provincial, que no incluya las zonas urbanas
- ❖ Implementar un sistema nacional de planificación participativa y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial.
- ❖ Gestionar la Cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

La mayoría de estas competencias podrán ser asumidas cuando éstas sean transferidas por parte del Gobierno Nacional a los Gobiernos Provinciales, proceso que definirá las competencias de manera específica. Para esto se requiere contar con el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, aún sin aprobación.

Actualmente se están creando en el Ministerio de Relaciones Laborales programas para incrementar la calidad del servicio que brindan los servidores, fortaleciendo mecanismos actuales y desarrollar nuevos sistemas para que el empleada/o lleve una vida equilibrada e implementar un programa dentro de las políticas laborales del sector público, debido a que los servidores no están preparados para afrontar las diferentes emociones entre compañeros, esto con la finalidad de fomentar la eficacia y eficiencia del personal del Gobierno Provincial de Manabí.

## **CONTEXTUALIZACION**

### **Macro**

A partir de mediados del siglo XX se hace un énfasis especial en la emoción. Este enfoque en defensa que cada persona tiene la necesidad de sentirse bien consigo misma, experimentar las propias emociones y crecer emocionalmente. Cuando se ponen barreras a este objetivo básico pueden derivarse comportamientos desviados.

Anteriormente, se solían sobre valorar los aspectos puramente racionales del ser humano, en concreto el llamado Coeficiente de Inteligencia (C.I.), creyendo que el que poseía un elevado C.I. tenía carta blanca para triunfar en los estudios, en la vida profesional y en lo que se propusiera.

Goleman (1999) concluye su libro: La inteligencia emocional en la empresa con una sección que titula “La organización dotada de inteligencia emocional”. La inicia con los resultados de diferentes encuestas de evaluación de empresas que reflejan “algunas brechas asombrosas en lo evaluado”. Estas “brechas” señalan que “se desaprovechan posibilidades de reflexionar sobre lo que torna efectiva a una organización y sobre las maneras de diagnosticar las fallas en el desempeño”.

### **Meso**

En el Ecuador según las leyes establecidas y las reglas que se dan en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, tiene un Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio ambiente de trabajo que evidentemente contribuye a la salud emocional de los trabajadores tanto públicos y privados. En nuestro país el gobierno actual está haciendo programas y capacitaciones mediante el Ministerio de Relaciones Laborales que están encaminadas a velar por el bienestar psicosocial de las personas, se hace con la finalidad de aumentar el rendimiento laboral basándose a leyes y principios fundamentados en la Constitución del Ecuador.

### **Micro**

En la Provincia de Manabí está ubicado el Gobierno Provincial, tal y cual lo establecen los Consejos Provinciales nacieron con la República misma, en la constitución de 1843, en su Art. 80 se señala que en cada provincia habrá un Consejo Provincial, sin embargo, su función era de asesor del Gobernador de la Provincia en asuntos relacionados con la administración pública. De acuerdo a estas disposiciones dentro de la institución pública esta se ajusta a las normativas vigentes dentro de la Constitución la cual tiene como visión hacer de Manabí un polo de desarrollo turístico, comercial, agrícola, industrial y artesanal, en los ámbitos nacional e internacional.

## **PREGUNTAS DIRECTRICES**

¿Cómo influencia las reacciones que la inteligencia emocional impone al ser humano?

¿Cómo se debe aplicar los estímulos personales en los Servidores Públicos del Gobierno Provincial de Manabí?

¿Cuáles son las reacciones de la inteligencia emocional?

¿Cuál es el procedimiento para emplear los estímulos personales?

¿Cuáles son las técnicas psicológicas más adecuadas para aplicar a la inteligencia emocional?

## **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué manera los estímulos personales influyen en las reacciones de la inteligencia emocional en los Servidores Públicos del Gobierno Provincial de Manabí, período 2013-2014?

## **DELIMITACION**

### **Delimitación de Contenidos**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** Salud Psicológica

**PROGRAMA DE INVESTIGACIÓN:** Implementación de un esquema para mejorar la aplicación de estímulos personales para llevar el equilibrio emocional, de esta manera se elevaría la autoestima de los servidores; dichas actividades se llevarían a cabo mediante conversaciones y permisos correspondientes de las autoridades.

**AREA:** Gobierno Provincial de Manabí.

**TEMA:** “Estímulos personales y su influencia ante reacciones de la inteligencia emocional en los Servidores Públicos del Gobierno Provincial de Manabí, período 2013- 2014”

## **DELIMITACION ESPACIAL**

Investigación realizada en el Gobierno Provincial de Manabí de la ciudad de Portoviejo.

## **DELIMITACION TEMPORAL**

La investigación se realizó en el año 2014

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **OBJETIVO GENERAL**

Mejorar los estímulos personales y su influencia ante reacciones de la inteligencia emocional en los Servidores Públicos del Gobierno Provincial de Manabí, periodo 2013-2014 potenciar.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Educar de qué manera se debe aplicar los estímulos laborales a los servidores públicos.
- ✓ Analizar cuáles son las reacciones emocionales que afrontan los servidores ante una situación determinada.
- ✓ Proponer técnicas e incentivos para la evolución personal y laboral de los Servidores Públicos del Gobierno Provincial de Manabí.

### **JUSTIFICACIÓN**

La inteligencia emocional nos permite entender, conocer y sobre todo actuar de manera que las personas que estén a nuestro lado no se sientan afectadas por nuestro comportamiento u acciones y se lo hace con la finalidad de obtener resultados positivos. Actualmente las personas obtienen mediante capacitaciones o seminarios que ayudan a la salud emocional de las personas, es decir es la habilidad de saber llevar las emociones y controlarlas.

La inteligencia emocional nos permite tener buen desarrollo en nuestras actividades y efectivamente cumplir con las tareas encomendadas, brindando bienestar y satisfacción en nuestros objetivos laborales.

Por ello es muy importante observar cómo influye la inteligencia emocional en el desempeño de los servidores públicos para ejecutar un programa para evitar posibles dificultades en el área laboral.

El objetivo general de la investigación es: Mejorar los estímulos personales y su influencia ante reacciones de la inteligencia emocional en los Servidores Públicos del Gobierno Provincial de Manabí, periodo 2013-2014”

La presente investigación tiene factibilidad social, técnica, económica y legal.

**Social.-** Involucrará a los Servidores Públicos (trabajadores)

**Técnica.-** Se contará con psicólogos industriales

**Económica.-** Ya que tiene los recursos necesarios por parte de la persona investigadora para el proceso de la investigación de tesis.

**Legal.-** Porque los servidores públicos están amparados bajo la Ley Orgánica de Servicios Públicos (LOSEP) y por el código de trabajo

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Los Consejos Provinciales nacieron con la República misma, en la constitución de 1843, en su Art. 80 se señala que en cada provincia habrá un Consejo Provincial, sin embargo, su función era de asesor del Gobernador de la Provincia en asuntos relacionados con la administración pública. Así con ligeras innovaciones caminan estos organismos hasta el año 1945, siendo Presidente el doctor José María Velasco Ibarra dispone que en la Constitución Política de la República se establezca que en cada capital de provincia habrá un Consejo Provincial, cuyos objetivos fundamentales serán vigorizar la provincia, impulsar su progreso y vincularla con los organismos centrales. En consecuencia la creación de los consejos provinciales del Ecuador, como instituciones de desarrollo, tiene su fundamento legal en la Carta Política de 1945.

De esa fecha, que constituye el punto de partida y la inicial de la existencia de los Consejos Provinciales del Ecuador. La historia del Consejo Provincial de Manabí, inició su vida Institucional el 11 de marzo de 1947. En 1967, una nueva Constitución Política, dispone que el Prefecto será quien dirija el Consejo Provincial, pero al no convocarse a elección directa para elegir, al Prefecto Provincial, los Consejeros electos en elecciones de ese año, nombran a Don Ricardo Bowen Cavagnaro, Prefecto Provincial de Manabí, el 10 de Agosto de 1967, dignidad que la ejerció hasta 1970.

En los comicios de 1970, el Profesor Don Oliva Miranda Zambrano, es electo Primer Prefecto por elección popular, directa y secreta, como lo establece la Constitución de 1967.

En 1978 al recuperarse la vigencia de la democracia en el Ecuador, se convoca a elecciones, y el Dr. César Acosta Vásquez, resulta electo Prefecto, ejerciendo esta función hasta 1981, sucediéndole Don Luis Alberto Giler Giler.

Para el período 1984 – 1988 el Ing. Richard Guillén Zambrano, gana la Prefectura Provincial, que la desempeñó hasta nueve meses antes de concluir su mandato, asumiendo el Ing. Francisco Ponce Muñoz, esa dignidad.

En 1988 el Ab. Luis Andrade Quiñones, es electo Prefecto de Manabí concluyendo su período en 1992, año en el que el Ing. Clemente Vázquez González, obtiene esta dignidad y al término de su período en 1996, el Dr. Humberto Guillem Murillo es designado Prefecto Provincial por cuatro años, siendo reelecto para esta función, en elecciones del 2000, las que ejercerá, de acuerdo a las reformas de la Ley de elecciones, hasta Enero del 2005.

Actualmente está ubicado en la capital de los manabitas y tomando la figura de Gobierno Provincial, este organismo está precedido por el Ing. Mariano Zambrano Segovia, quien asumió esta función en el 2005, reelegido en el 2009 y reelegido en el 2014 para un período de cinco años, debido a la reforma constitucional de Montecristi.

## **FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

La inteligencia emocional va más allá de una tendencia, significa un modelo para entender y dirigir nuestra vida, desde el reconocimiento de nuestras capacidades integradas. Salovey y Mayer fueron los primeros en definir la inteligencia emocional como “un subconjunto de la inteligencia social que comprende la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propios, así como los de los demás; de discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar nuestro propio pensamiento y nuestras acciones”.

Esta filosofía nace a partir la revaloración de las emociones como componentes ineludibles de la conducta humana, por lo cual hay que aprender a reconocerlas y saber qué significa. La inteligencia emocional ahonda sobre cómo actuar en momentos determinantes con consciencia y conocimiento de causa.

De acuerdo con Verónica Maza Bustamante (2014). Las emociones son reacciones afectivas de aparición brusca, de gran intensidad, de caracteres transitorios y acompañados de cambios somáticos ostensibles. Se presentan siempre como una reacción ante una situación de emergencia o ante estímulos de carácter sorpresivo o de gran intensidad”.

Cabe indicar que la aplicación de las emociones en el ámbito laboral se ha convertido de gran importancia en la actualidad, no obstante es necesario precisar que para

llegar al éxito laboral hay que tener al personal motivado o incentivado para que se cumpla con las metas asignadas.

Por ello es necesario destacar que el Gobierno Provincial de Manabí es una administración técnica y eficiente que trabaja por hacer de Manabí un modelo de producción y desarrollo Integral en beneficio de sus habitantes para hacer de Manabí un polo de desarrollo turístico, comercial, agrícola, industrial y artesanal, en los ámbitos nacionales e internacionales. En el Gobierno Provincial se tiene en cuenta que se debe incentivar al personal; pese a ello se lo hace y hay una comisión que lleva a cabo esas actividades pero no se lo hace de la manera adecuada para que los servidores eleven su rendimiento y sus actividades laborales.

## **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **INTELIGENCIA EMOCIONAL**

El concepto de Inteligencia Emocional, aunque esté de actualidad, tiene a nuestro parecer un claro precursor en el concepto de Inteligencia Social del psicólogo Edward Thorndike (1920) quien la definió como "la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas".

Para Thorndike, además de la inteligencia social, existen también otros dos tipos de inteligencias: la abstracta –habilidad para manejar ideas- y la mecánica- habilidad para entender y manejar objetos. Un ilustre antecedente cercano de la Inteligencia Emocional lo constituye la teoría de ‘las inteligencias múltiples’ del Dr. Howard Gardner, de la Universidad de Harvard, quien plantea ("Frames of Mind", 1983) que las personas tenemos 7 tipos de inteligencia que nos relacionan con el mundo. A grandes rasgos, estas inteligencias son:

**Inteligencia Lingüística:** Es la inteligencia relacionada con nuestra capacidad verbal, con el lenguaje y con las palabras.

**Inteligencia Lógica:** Tiene que ver con el desarrollo de pensamiento abstracto, con la precisión y la organización a través de pautas o secuencias.

**Inteligencia Musical:** Se relaciona directamente con las habilidades musicales y ritmos.

**Inteligencia Visual:** Espacial: La capacidad para integrar elementos, percibirlos y ordenarlos en el espacio, y poder establecer relaciones de tipo metafórico entre ellos.

**Inteligencia Kinestésica:** Abarca todo lo relacionado con el movimiento tanto corporal como el de los objetos, y los reflejos.

**Inteligencia Interpersonal:** Implica la capacidad de establecer relaciones con otras personas.<sup>1</sup>

Por lo tanto entendemos que La inteligencia emocional es la capacidad para identificar, entender y manejar las emociones correctamente, de un modo que facilite las relaciones con los demás, la consecución de metas y objetivos, el manejo del estrés o la superación de obstáculos. Es decir las personas que tienen buena inteligencia emocional suelen tener un coeficiente intelectual alto lo que genera que se puede convertir en una fuente de energía positiva o negativa para el personal.

Las personas con una alta inteligencia emocional no necesariamente tienen menos emociones negativas, sino que, cuando aparecen, saben manejarlas mejor. Tienen también una mayor capacidad para identificarlas y saber qué es exactamente lo que están sintiendo y también una alta capacidad para identificar qué sienten los demás. Al identificar y entender mejor las emociones, son capaces de utilizarlas para relacionarse mejor con los demás, tener más éxito en su trabajo y llevar vidas más satisfactorias.

### **Estímulos personales y su influencia en la inteligencia emocional.**

Debemos tener en cuenta que cada persona tiene necesidades, motivaciones, gustos y metas diferentes, algunas les puede motivar algo, mientras que a otras les puede motivar lo contrario. Por lo tanto es necesario identificar las necesidades y gustos de los colaboradores. Un buen estímulo personal hace que los servidores cumplan a cabalidad con

---

las metas planteadas, además de tener en cuenta las características personales del trabajador.

Para estimular la productividad a un empleado hay que implementar un programa de reconocimiento de empleado, involucrando los empleados en el proceso de toma de decisiones como una forma de mejorar la productividad. Si el empleado es responsable de implementar sus propias sugerencias, estará más motivado al trabajar durante el proyecto.

### **Estados emocionales**

Según la versión original de Salovey y Mayer (1990), la inteligencia emocional consiste en la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones.

Según Mayer y Salovey (1997), “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. Dentro de los estados de ánimos tenemos los estados positivos y negativos:

Estado de ánimo positivo: Estos estados de ánimos son los que facilitan las destrezas y habilidades sociales. La influencia de este estado de ánimo genera mayor aprendizaje y ayuda a que la conducta de los individuos se desarrolle con mayor eficacia y que los trabajadores sean eficientes. Las personas con estado de ánimo positivo fomentan la construcción de nuevos retos para el futuro. Estado de ánimo negativo: el estado negativo afecta a las personas ya que este estado las personas llevan consigo la ira y coraje y se comporta de forma distinta a la de una persona con estado positivo. Las personas con estados de ánimos negativos tienden a enfermarse con más frecuencia, son melancólicas y sienten malestar por cualquier circunstancia.

### **Reacciones que se producen ante los estímulos emocionales**

Los seres humanos actúan de acuerdo a la forma que se es tratado, por lo tanto las reacciones que se tienen son distintas; es decir los estímulos emocionales dentro de las organizaciones juegan un papel importante para la evolución y desempeño del trabajador.

Cabe indicar que las formas en que se emplean los estímulos son necesarias y sirven para la adaptación del trabajador al puesto. Los líderes o jefes son los encargados de hacer que los estímulos sean positivos para llevar buen trabajo en equipo para que fortalezca los lazos personales entre las personas y la organización.

### **Inteligencia emocional en el trabajo**

Las emociones generan sentimientos que surgen como reacción a un hecho externo o interno y sirven como mecanismo comunicativo afectando al pensamiento y a las acciones de la persona. Entre las emociones más frecuentes en el trabajo, podemos encontrar: la satisfacción, el entusiasmo, la confianza, la alegría, el pesimismo, el enojo, la desesperación, el orgullo, el miedo, la decepción, la ansiedad, la preocupación, la frustración, la incertidumbre, la culpa, la tristeza y muchas otras. Las emociones en sí, no son ni positivas ni negativas, depende del significado que se les adjudique. Los eventos tampoco tienen un significado emocional, es nuestra interpretación de ellos la que distorsiona frecuentemente la realidad. Manejar las emociones significa algo muy diferente a extinguirlas, implica entenderlas, regularlas y canalizarlas dirigiendo las situaciones a nuestro beneficio y el de la organización. Dora Stelzer (2012)

Es decir la inteligencia emocional describe la capacidad de una persona para percibir y manejar sus propias emociones y las de los demás. Actualmente los seres humanos en su mayoría mantienen un puesto de trabajo lo que está generando un mayor porcentaje tanto en mujeres como hombres, por lo tanto los individuos no pueden separarse de sus emociones y sentimientos cuando se trata de actuar profesionalmente, el trabajo en equipo cumple un rol muy importante en el momento de efectuar nuestro trabajo y cumplir las expectativas. Dentro de las organizaciones entre compañeros hay que fomentar el trabajo en equipo para tener buen ambiente laboral. Los estados de ánimos positivos y negativos son de gran influencia para el desarrollo del trabajo.

Para no tener desequilibrios emocionales es necesario evitar actitudes negativas como el odio, el sentimiento de culpabilidad, la envidia, la vergüenza, la ira o el mal humor y potenciando toda esa actitud positiva de la que tanto se habla que consiste en sonreír, sentirte seguros de sí mismos, utilizando tus errores y equivocaciones. Llevar una vida

equilibrada emocionalmente consiste aprender a emplear nuestros sentimientos y conductas. Cabe indicar que para los sentimientos negativos no afecten a la persona en su trabajo se deben tener estimulados y sobre todo hacer sentir a cada trabajador que es importante para la institución.

### **Competencias emocionales (auto-conciencia, auto-regulación, empatía)**

Cada una de las 5 Habilidades Prácticas de la Inteligencia Emocional, fueron a su vez subdivididas, por el (Dr. Daniel Goleman), en diferentes competencias.

**AUTO-CONCIENCIA:** La autoconciencia nos ayuda las áreas de enseñanza y aprendizaje de la vida cotidiana. Una de las formas en que podemos aplicar la autoconciencia es la toma de decisiones de nuestro cuerpo y emplear los conocimientos adquiridos. La conciencia es actúa como alerta ante los diferentes acontecimientos de todo lo que rodea al ser humano. Las personas con auto-conciencia son capaces de confiar en las tareas que los demás hacen con ellos.

**AUTO-REGULACIÓN:** Es el balance psicológico que tiene el ser humano, este proceso se activa cuando las metas fijadas se sienten amenazadas por algún motivo mayor, esto implica que el individuo tenga flexibilidad emocional y cognitiva en una capacidad del entorno social.

**EMPATÍA:** La empatía implica que los individuos deben tener conciencia de los sentimientos y preocupaciones de los demás; aceptando las decisiones que se tomen, respetando cada una de sus ideas y de las perspectivas que se tiene tanto en el ámbito personal como en el ámbito laboral, desarrollando las habilidades necesarias para el desenvolvimiento dentro de la empresa u institución. La empatía es una habilidad fundamental para el trato interpersonal. Actualmente en las organizaciones es una capacidad que se valora.

### **Influencia de la inteligencia emocional en el desarrollo del objetivo laboral.**

Actualmente la inteligencia emocional se ha convertido en una de las preocupaciones de empresarios y por ello se considera que los trabajadores estén en constantes capacitaciones, seminarios y charlas; esto con la finalidad de que se cumpla a

cabalidad con los objetivos y metas planteadas en las organizaciones. Cabe recalcar que dependiendo de los estados de ánimos sean estos positivos o negativos se cumple con el objetivo laboral, es decir si una persona es positiva y tiene controlada sus emociones y sentimientos, tiende a ser responder con eficacia en el trabajo pero si una persona es negativa suele no rendir como se tiene las expectativas. Dentro de los equilibrios emocionales (carácter y temperamento)

**CARÁCTER:** Es lo que el hombre desarrolla a través del entorno, es la forma como el individuo se construye bajo la influencia combinada de los factores hereditarios y de la acción de la experiencia personal y del medio.

**TEMPERAMENTO:** Es la estructura dominante de humor y motivación, es la manera natural con que un ser humano interactúa con el entorno y poder ser heredado.

Cabe indicar que las aptitudes y actitudes en la inteligencia emocional son parte innata del ser humano ya que La aptitud emocional es un concepto que determina la posibilidad que tiene todo ser humano de crear y fomentar las cualidades, las habilidades y las características emocionales positivas y la actitud es la voluntad de mejorar una debilidad en un conjunto de habilidades, un componente de la personalidad y no tiene nada que ver con alguna habilidad o talento.

## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **MARCO LEGAL**

#### **SEGÚN EL ACUERDO NO. 0203 DEL MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES:**

Que, los países miembros de la Comunidad Andina de Naciones - CAN, en el marco de los Sistemas Nacionales de Seguridad y Salud en el Trabajo debemos propiciar el mejoramiento de las condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo, a fin de prevenir los daños en la integridad física y mental de los trabajadores que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el trabajo.

Que, es deber del Estado Ecuatoriano impulsar la certificación de calidad de los profesionales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo que permita asumir las

acciones de prevención de riesgos y vigilancia de la salud de los trabajadores, de acuerdo a las necesidades y retos actuales

Tal y cual lo establece la Ley Orgánica de Servicio Público en el **Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos.-)** Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;

b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades.

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA

#### TIPOS O NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

Investigación descriptiva.- Porque nos permitió diseñar programas que favorezcan al desarrollo de los estímulos personales y su incidencia ante reacciones de la inteligencia emocional en los Servidores Públicos del Gobierno Provincial de Manabí, periodo 2013-2014

Investigación de campo.- Porque se acudió al Gobierno Provincial de Manabí a recoger información, se realizó encuestas y se recolectó las encuestas para obtener resultados y posteriores análisis para el desarrollo de la investigación. La información obtenida nos da pauta para plantear una propuesta y recomendaciones.

#### MÉTODOS

Se utilizaron los siguientes métodos:

Método analítico.- Porque nos permitió extraer datos con el objeto de estudiarlos y analizar.

Método sintético.- Porque se unifico los diversos elementos ya que a través de este método se elaboraron conclusiones de la investigación.

#### TÉCNICAS

Encuestas: Se aplicaron a los Servidores Públicos del Gobierno Provincial de Manabí, dichas encuestas se desarrollaron con la finalidad de mostrar los resultados del tema en investigación.

**Ficha de campo:** Permitió recoger datos obtenidos mediante la observación y contiene los datos descriptivos del lugar de la investigación, ya que dio la posibilidad de palpar los hechos y es la manera más eficaz de recopilar información valedera.

#### INSTRUMENTOS

Cuestionario de preguntas: Porque está compuesto de preguntas estructuradas que permitieron indagar y obtener resultados de la problemática en estudio.

## **POBLACIÓN, MUESTRA Y TAMAÑO**

### **POBLACIÓN**

La presente investigación se desarrolló en el Gobierno Provincial de Manabí de la ciudad de Portoviejo; la institución cuenta con 593 colaboradores tomando como objeto de estudio a 70 servidores; los cuales fueron seleccionados, mediante la técnica observación

## **OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

### **VARIABLE INDEPENDIENTE**

<b>Concepto</b>	<b>Variable independiente</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Instrumentos</b>
Los estímulos son los que nos hacen dirigirnos a un lugar o a una meta en específico, la cual debe ser nuestra motivación. Este estímulo puede ser positivo o negativo.	Aplicación adecuada de estímulos personales	Servidores Empleadores Procesos Leyes	Hombres Mujeres Deberes Derechos

## VARIABLE DEPENDIENTE

Concepto	Variable dependiente	Dimensiones	Instrumentos
Calidad de vida: Una buena calidad de vida engloban todos los esfuerzos por incrementar la productividad y mejorar la moral, acontecimiento que encamina al personal de la organización a una mejor satisfacción de sus necesidades personales.	Mejorar rendimiento desarrollo y eficiencia del personal de la empresa.	Producción Salud Autoestima	Observación, cuestionario para la realización de encuestas

## RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La presente información se dio a través de la observación y encuestas realizadas a los Servidores Públicos y autoridades del Gobierno Provincial de Manabí. Para recopilar la información tuve que acudir a las instalaciones del Gobierno Provincial de Manabí con el objetivo de llenar las encuestas, para obtener primero hubo la técnica de observación que posteriormente me sirvieron para el análisis respectivo de dichas encuestas.

## PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para obtener la información se dieron de la siguiente manera:

**Revisión.**- Se seleccionó y se clasificó la información.

**Tabulación.**- Porque se aplicó encuestas y posteriormente se hizo los cuadros estadísticos.

**Representación gráfica.**- se hizo los respectivos gráficos para elaborar conclusiones.

## CAPITULO IV:

### ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### FICHA DE OBSERVACIÓN CON CRITERIOS DE VALIDACIÓN.

<b>FICHA CAMPO</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL LUGAR</b>  El Gobierno Provincial de Manabí es Una administración provincial técnica y eficiente que trabaja por hacer de Manabí un modelo de producción y desarrollo Integral en beneficio de sus habitantes. Logrando Hacer de Manabí un polo de desarrollo turístico, comercial, agrícola, industrial y artesanal, en los ámbitos nacional e internacional. Está ubicado en la ciudad de Portoviejo; cuenta con dos edificios: el patio de maquinarias y el edificio central.
	<b>CARACTERÍSTICAS DE LOS EDIFICIOS</b> El Gobierno Provincial de Manabí cuenta con dos edificios; caracterizado uno porque cuenta con espacios suficientes para el ingreso y salida de maquinarias; contando con las suficientes iluminarias y las respectivas áreas de confort para la adecuada atención de los ciudadanos.

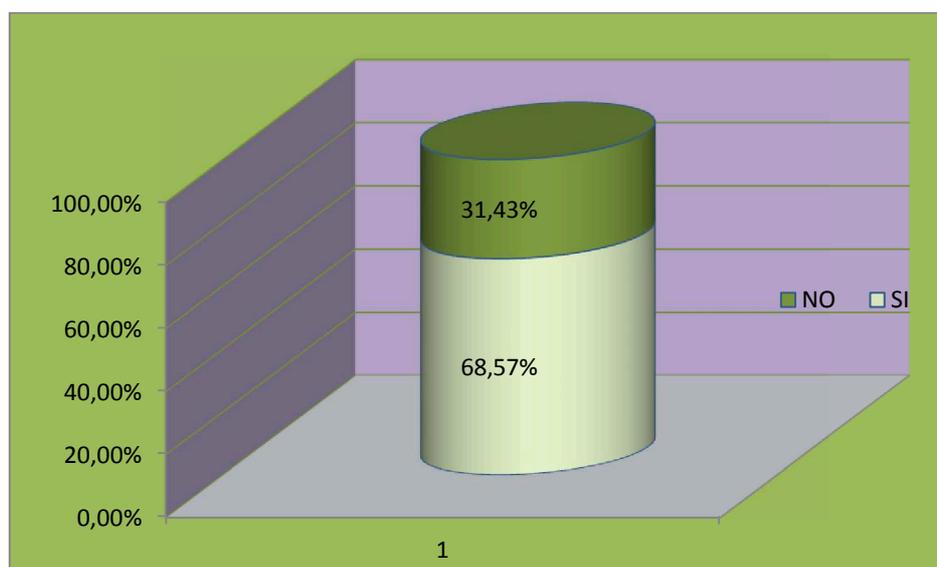
## INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL REALIZADA EN EL GOBIERNO PROVINCIAL DE MANABI.

La presente encuesta está dirigida a encontrar las diferentes reacciones emocionales que los servidores públicos presentan, debido a las exigencias laborales causadas por la demanda de sus actividades.

### PREGUNTA 1

¿Considera usted que su carácter es fuerte?

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	%
SI	48	68,57%
NO	22	31,43%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100,00%</b>



**FUENTE:** Gobierno Provincial de Manabí de la ciudad de Portoviejo, personal operativo y administrativo.

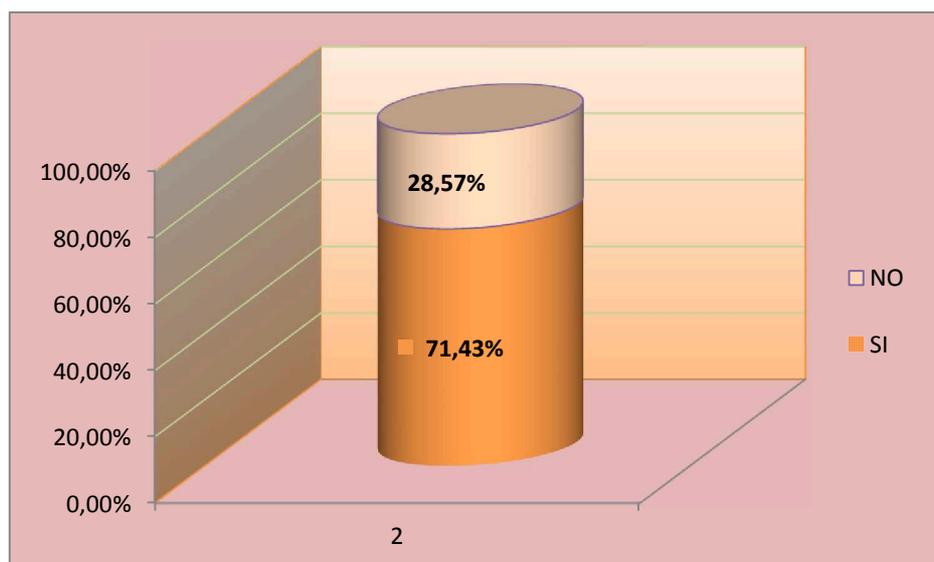
**ELABORACION:** Elaboradora de tesis

**DESCRIPCIÓN:** Según las estadísticas del cuadro #1, de las encuestas realizadas a los trabajadores del Gobierno Provincial de Manabí de la ciudad de Portoviejo, durante el año 2014, contestaron que los servidores tienen carácter fuerte y son; el 68,57% si y el 31,43 no. De este porcentaje los encuestados contestaron que es por inestabilidad laboral ya que frecuentemente tienen insatisfacción laboral debiéndose al constante cansancio y esto hace que el carácter sea extremadamente fuerte; los encuestados contestaron que en la mayoría de ocasiones las irritaciones después de una situación llevándolos a variar su carácter. Alegando que en su mayoría el carácter es fuerte ya que difícilmente no solo en trabajo sino también en la familia son fuertes de carácter dependiendo de la situación en la que se encuentren.

## PREGUNTA 2

**¿En su opinión considera usted que las autoridades están preocupadas por el bienestar de los servidores públicos?**

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	%
SI	50	71,43%
NO	20	28,57%
<b>TOTAL</b>	70	100,00%



**FUENTE:** Gobierno Provincial de Manabí de la ciudad de Portoviejo, personal operativo, administrativo y jefes.

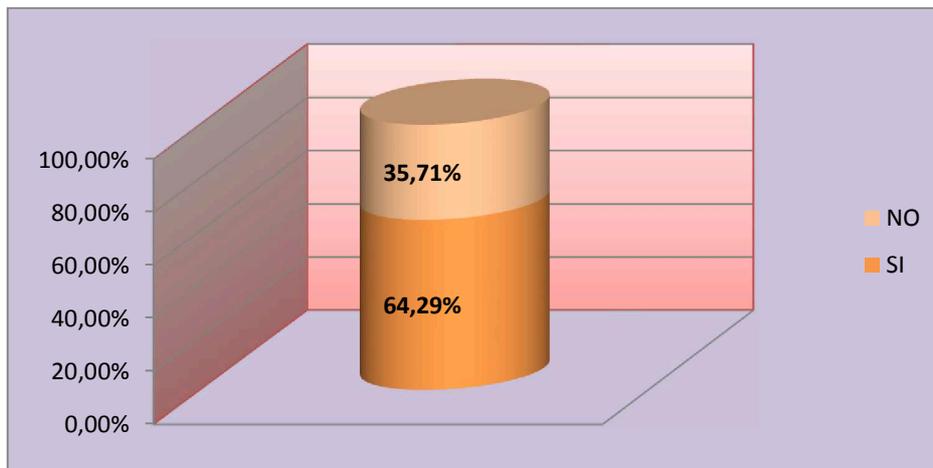
**ELABORACION:** Elaboradora de tesis

**DESCRIPCION:** Según las estadísticas del cuadro #1, de las encuestas realizadas a los trabajadores del Gobierno Provincial de Manabí de la ciudad de Portoviejo, durante el año 2014, contestaron que los servidores que en su mayoría las autoridades están preocupadas por el bienestar personal de los servidores públicos; las respuestas corresponden al 50% si y no el 20%. Los encuestados alegan que efectivamente el interés de las autoridades es evidente ya que constantemente hay capacitaciones; esto se evidencia en que hay buenos líderes; dependiendo únicamente de los jefes porque así como hay jefes que comunican o tratar de comunicar frecuentemente, hay otros que no hacen y solo se manejan en su círculo social. Los encuestados comunican que si hay jefes preocupados por el bienestar emocional de los servidores y cada cierto tiempo de designa a un compañero para que se acerque a cada servidor para analizar su estado emocional.

### **Pregunta # 3**

**¿Considera que su carácter es variable?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>%</b>
SI	45	64,29%
NO	25	35,71%
<b>TOTAL</b>	70	100,00%



**FUENTE:** Gobierno Provincial de Manabí de la ciudad de Portoviejo, personal operativo, administrativo y jefes.

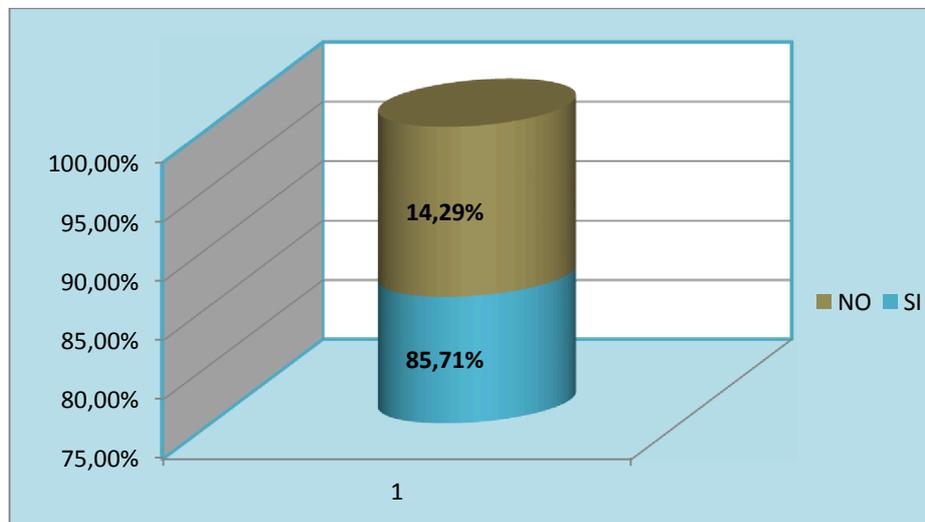
**ELABORACION:** Elaboradora de tesis

**DESCRIPCION:** Según las estadísticas del cuadro # 3 , de las encuestas realizadas a los trabajadores del Gobierno Provincial de Manabí de la ciudad de Portoviejo, durante el año 2014, contestaron que el carácter varía dependiendo de la situación, de las decisiones de los jefes; los resultados son; 64,29% si y 35,71% no. Los encuestados respondieron que el cambio de humor depende del medio en que se encuentren ya que en ocasiones es inevitable que cambien de carácter; frecuentemente cambian de estados de ánimos por las injusticias que se toman dentro de la institución que los hacen enfadarse por las decisiones de algunas autoridades

#### PREGUNTA # 4

**¿Ha demostrado interés en los talleres y capacitaciones que se dan en la institución sobre la inteligencia emocional?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>%</b>
SI	60	85,71%
NO	10	14,29%
<b>TOTAL</b>	70	100,00%



**FUENTE:** Gobierno Provincial de Manabí de la ciudad de Portoviejo, personal operativo, administrativo y jefes.

**ELABORACION:** Elaboradora de tesis

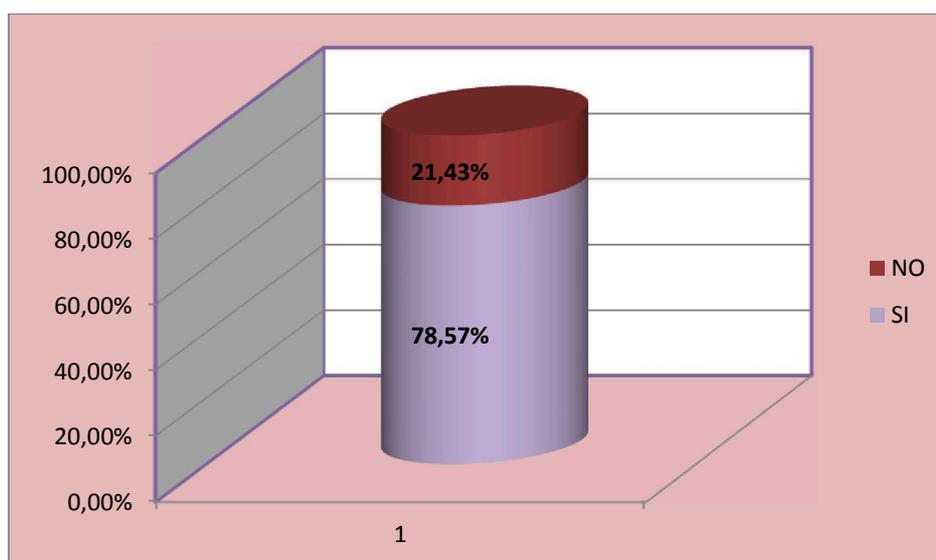
**DESCRIPCION:** Según las estadísticas del cuadro # 4 , de las encuestas realizadas a los trabajadores del Gobierno Provincial de Manabí de la ciudad de Portoviejo, durante el año 2014, contestaron que han demostrado interés en los talleres y capacitaciones que se dan dentro de la institución sobre inteligencia emocional y los resultados son: 85,71% si y 14,29 no. Aunque en su mayoría aunque puedan no acuden a dichas capacitaciones ya que por realizar trabajos de campo en vías no pueden acudir y en ocasiones no les llegan las

comunicaciones o simplemente los jefes no les dan los permisos necesarios por el exceso de trabajo que hay en el departamento. Aunque los talleres son para todos los servidores a veces no hay permisos. Los encuestados contestaron que si van porque son productivas, las áreas administrativas si acuden a talleres y capacitaciones ya que los temas son interesantes y por lo general se hacen este tipo de capacitaciones dependiendo de la función de cada departamento. Los que no acuden son el personal que realiza trabajo de campo pero después se los ubica en un mismo grupo de capacitación para que tengan el conocimiento de los demás.

### PREGUNTA 5

**¿Las decisiones que se toman dentro de su departamento influyen en sus ocupaciones laborales?**

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	%
SI	55	78,57%
NO	15	21,43%
<b>TOTAL</b>	70	100,00%



**FUENTE:** Gobierno Provincial de Manabí de la ciudad de Portoviejo, personal operativo, administrativo y jefes.

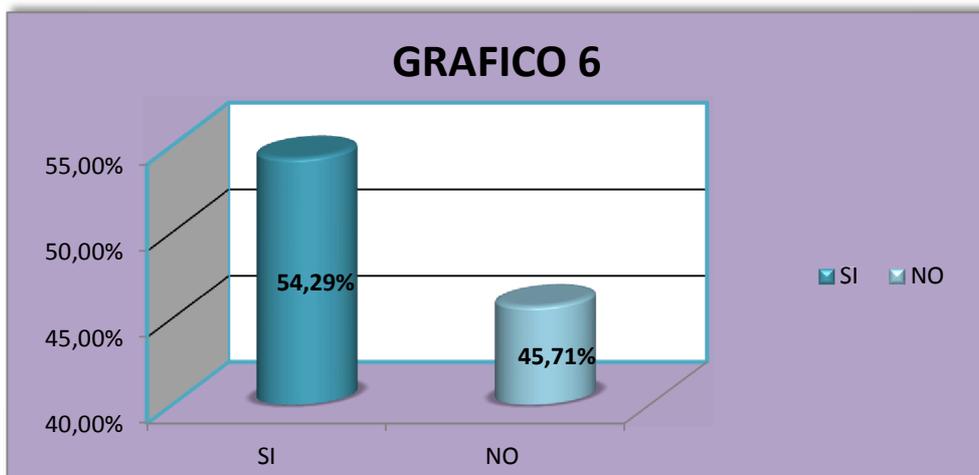
**ELABORACION:** Elaboradora de tesis

**DESCRIPCION:** Según las estadísticas del cuadro # 5 , de las encuestas realizadas a los trabajadores del Gobierno Provincial de Manabí de la ciudad de Portoviejo, durante el año 2014, contestaron que el 78,57% si y el 21,43% no. Contestando que las decisiones que se toman dentro del departamento si influyen en el desarrollo de sus actividades; por lo general las decisiones deberían ser para el beneficio del departamento pero en cargos públicos las decisiones son a beneficio de cada uno responden los servidores.

#### **PREGUNTA 6**

**¿Cuándo no le gusta una decisión de los jefes usted controla sus reacciones emocionales?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>%</b>
SI	38	54,29%
NO	32	45,71%
<b>TOTAL</b>	70	100,00%



**FUENTE:** Gobierno Provincial de Manabí de la ciudad de Portoviejo, personal operativo, administrativo y jefes.

**ELABORACION:** Elaboradora de tesis

**DESCRIPCION:** Según las estadísticas del cuadro # 6 , de las encuestas realizadas a los trabajadores del Gobierno Provincial de Manabí de la ciudad de Portoviejo, durante el año 2014, contestaron que el 54,29 si y el 45,71 no. Alegando que en ocasiones no pueden detenerse y dejar de disgustarse ante las injusticias que se dan dentro de sus departamentos. Los jefes autoritarios son frecuentes y esto dificulta el desarrollo de actividades y no pueden controlar sus emociones. En su mayoría aunque no les gusten las decisiones de los jefes hay que mantener el silencio.

### Pregunta 7

**¿Cuándo se enfada, se detiene a preguntar porque y sabe reconocer que se exalta demasiado por algo sin importancia?**

TERNATIVA	RESPUESTAS	%
SI	35	50,00%
NO	35	50,00%
<b>TOTAL</b>	70	100,00%



**FUENTE:** Gobierno Provincial de Manabí de la ciudad de Portoviejo, personal operativo, administrativo y jefes.

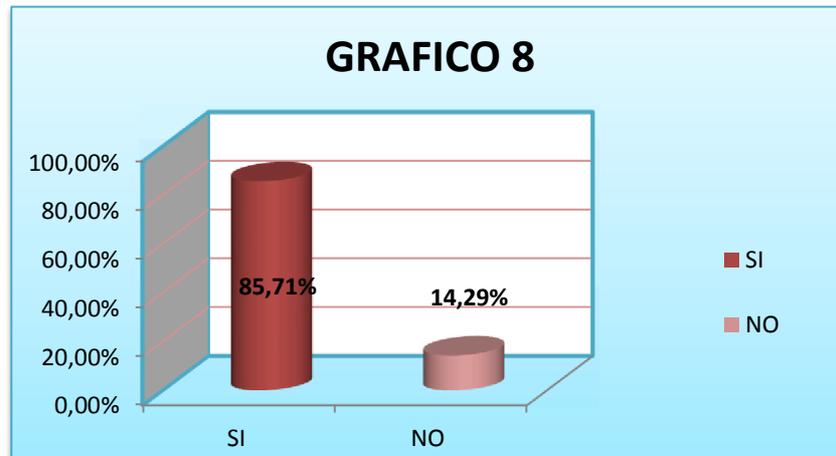
**ELABORACION:** Elaboradora de tesis

**DESCRIPCION:** Según las estadísticas del cuadro # 7, de las encuestas realizadas a los trabajadores del Gobierno Provincial de Manabí de la ciudad de Portoviejo, durante el año 2014, contestaron que frecuentemente se exaltan por las decisiones que se toman dentro del departamento y ellos alegan que no son cosas sin importancia, sino más bien se refiere a los malos actos que se dan dentro de los diferentes departamentos. Los resultados son: 50,00% si y 50,00 no.

### PREGUNTA 8

**¿Aprovecha usted sus fortalezas y debilidades?**

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	%
SI	60	85,71%
NO	10	14,29%
<b>TOTAL</b>	70	100,00%



**FUENTE:** Gobierno Provincial de Manabí de la ciudad de Portoviejo, personal operativo, administrativo y jefes.

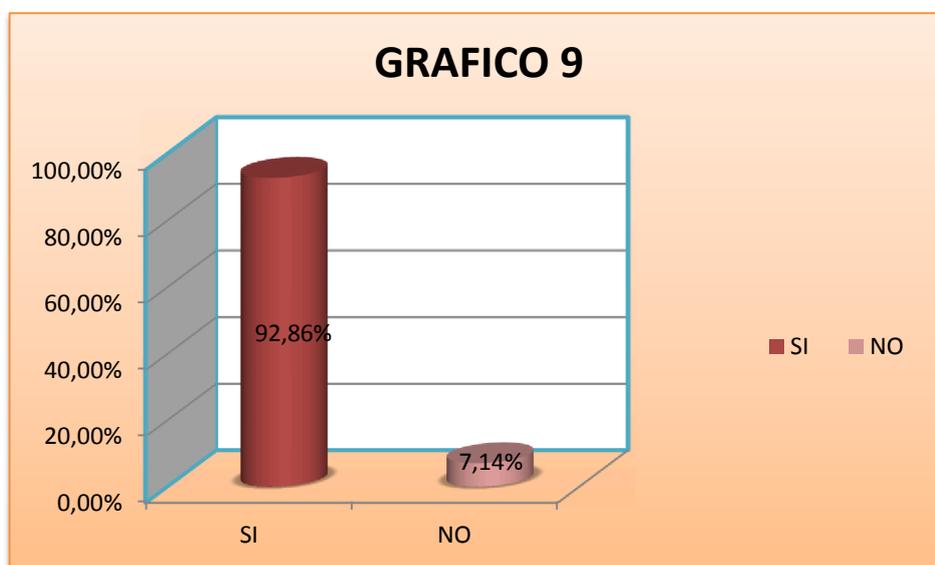
**ELABORACION:** Elaboradora de tesis

**DESCRIPCION:** Según las estadísticas del cuadro # 8, de las encuestas realizadas a los trabajadores del Gobierno Provincial de Manabí de la ciudad de Portoviejo, durante el año 2014, contestaron saben aprovechar sus fortalezas ya que de aquello depende el desenvolvimiento del trabajo o de las metas planteadas y otros servidores indican que no les gusta dejar que los demás se den cuenta de sus debilidades. Los resultados son del 85,71% si y el 14,29 no.

### PREGUNTA 9

**¿Considera usted que puede lograr un equilibrio emocional entre el trabajo y la familia?**

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	%
SI	65	92,86%
NO	5	7,14%
<b>TOTAL</b>	70	100,00%



**FUENTE:** Gobierno Provincial de Manabí de la ciudad de Portoviejo, personal operativo, administrativo y jefes.

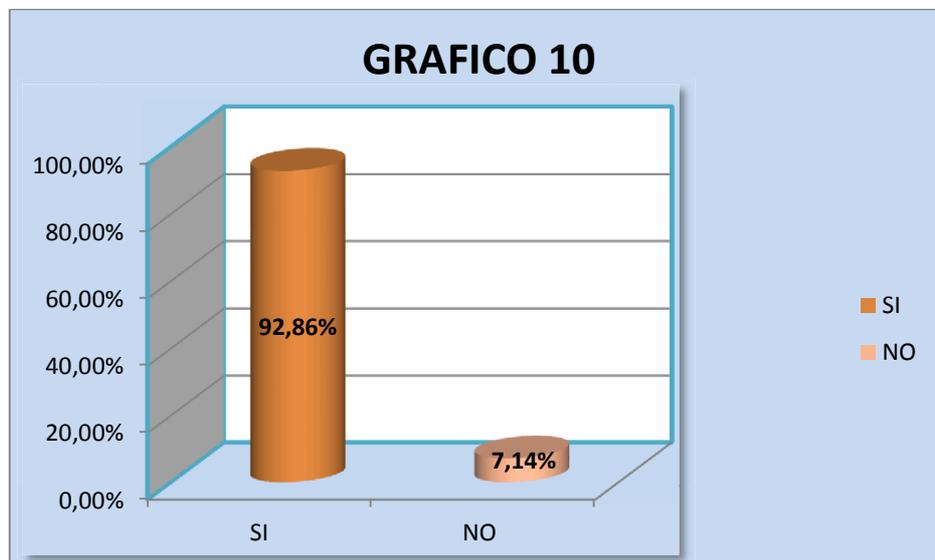
**ELABORACION:** Elaboradora de tesis

**DESCRIPCION:** Según las estadísticas del cuadro # 9, de las encuestas realizadas a los trabajadores del Gobierno Provincial de Manabí de la ciudad de Portoviejo, durante el año 2014, contestaron en su mayoría que se puede lograr equilibrio entre la familia y el trabajo ya que es primordial que sea así, ya que no habrá inconvenientes, ni dificultades. Habiendo un lado negativo ya que por temor indican los servidores que prefieren no emitir ningún comentario que posteriormente sea tomado por las autoridades para posibles despidos. Los resultados son: 92,86% si y el 7,14% no.

### Pregunta 10

¿Reacciona usted ante una noticia, sea buena o mala?

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	%
SI	65	92,86%
NO	5	7,14%
<b>TOTAL</b>	70	100,00%



**FUENTE:** Gobierno Provincial de Manabí de la ciudad de Portoviejo, personal operativo, administrativo y jefes.

**ELABORACION:** Elaboradora de tesis

**DESCRIPCION:** Según las estadísticas del cuadro # 10, de las encuestas realizadas a los trabajadores del Gobierno Provincial de Manabí de la ciudad de Portoviejo, durante el año 2014, contestaron que es inevitable que los seres humanos reaccionen ante cualquier situación. Los resultados son: el 92,86 si y el 7,14 no.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Los servidores públicos del Gobierno Provincial de Manabí manifiestan que el carácter es fuerte que debido a que en ocasiones hay actos que les incomodan, ellos a partir de aquello opinan en su mayoría que aunque las autoridades están preocupados por el bienestar emocional de los servidores en ocasiones no se aplica lo que les enseñan; sin embargo intentan tener buen equipo de trabajo aunque resulte realmente difícil.

Comentan los servidores según las encuestas que les interesan mucho las capacitaciones pero sin embargo a veces los oficios y memorándum llegan después que han pasado las capacitaciones ya que son personal operativo que realiza trabajo de campo.

Los trabajadores comentan según las encuestas que las decisiones que se toman dentro de departamento si influyen en sus ocupaciones laborales y que por las injusticias mayormente hay disgusto y enfados por parte de los compañeros.

### **RECOMENDACIONES**

Se recomienda a las autoridades que se acerquen más a los trabajadores y en conjunto con ellos observen y dialogan para hacer nuevas políticas internas; incluyendo seminarios e integraciones tanto en el personal femenino como el masculino, ya que las servidoras indican que no acuden a las pocas integraciones (una vez cada año) porque siempre son para el personal masculino.

Se sugiere implementar los incentivos por cuanto para muchos de los servidores los estímulos laborales son lo que más los satisface y que no necesariamente tienen que generar pérdida económica para la institución, se pueden elegir mejor empleado del mes; que contribuyen al éxito laboral.

## **CAPITULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **DATOS INFORMATIVOS**

Programas para motivar al personal, esto con la finalidad de que las y los trabajadores tengan buen entusiasmo al momento de realizar su trabajo. De esta forma alcanzar el buen vivir, impulsando el empleo digno e inclusivo que garantice la estabilidad y armonía en las relaciones laborales. Crear charlas y capacitaciones de otra índole(talleres-integraciones-capacitaciones) que garanticen la salud psicológica de las y los servidores públicos.

**LUGAR:** Gobierno Provincial de Manabí.

**CIUDAD:** Portoviejo

**AÑO:** 2014.

#### **ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

El presente trabajo surge como resultado de la investigación realizada en el Gobierno Provincial de Manabí, la misma que tiene como objetivo brindar capacitaciones o incentivos (mejor empleado del mes) que favorecen al rendimiento de las y los trabajadores públicos. Hacer videos- conferencias de cómo e integraciones que contribuyan con el desarrollo y estabilidad de los servidores, con la finalidad de superar la problemática de cada una de las personas que pertenecen al sector público.

#### **OBJETIVOS**

##### **OBJETIVO GENERAL**

Incrementar los estímulos personales para que los servidores estén satisfechos, a través de programas y charlar para que los trabajadores se sientan motivados; reconociendo las capacidades que posee cada servidor; fortaleciendo los procedimientos necesarios para un mejor rendimiento.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Establecer y dar a conocer a la institución el marco normativo para la aplicación de la propuesta.
- Dialogar con las autoridades encargadas para la futura aplicación de seminarios, talleres, integraciones con el objetivo de fortalecer los lazos de amistad y aumentar el trabajo en equipo de los servidores.
- Mejorar la salud psicológica contratando psicólogos clínicos e industriales para hacer un equipo de trabajo junto a las trabajadoras sociales y personal médico para cuidar de la salud física y mental de los servidores.
- Ayudar con las planificaciones sobre la adecuada aplicación de estímulos personales

## **JUSTIFICACIÓN**

Actualmente el gobierno preocupado por el bienestar de las y los trabajadores, a través del Ministerio de Relaciones Laborales está ejecutando capacitaciones mediante las esferas reglamentarias del proceso y evolución de los servidores públicos y trabajadores privados. No obstante cabe indicar que los estímulos personales cumplen un papel muy importante para el trabajador ya que de esto depende el rendimiento del mismo. Es decir se convierte en base fundamental para los individuos; un buen estímulo personal hace que la inteligencia emocional del trabajador se desarrolle, logrando evidenciar en el trabajo realizado. Mediante charlas, capacitaciones, integraciones, premiaciones a los mejores empleados se pudo lograr estándares altos en base a la demanda con el fin del éxito laboral y la satisfacción personal.

## **FUNDAMENTACIÓN**

Los derechos de los servidores y servidoras públicas son irrenunciables, la ley definirá al organismo rector en materia de recursos humanos. Por lo tanto la ley contempla en el **ART. 22 h)** Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los

recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión. Tal como lo establece el Buen Vivir y el IESS que hacen cumplir con las leyes establecidas y se deben hacer cumplir con los reglamentos

## METODOLOGÍA- PLAN DE ACCIÓN

### Cronograma en semana

<b>N</b> <b>o</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RECURSO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>1</b>	<b>Establecer y dar a conocer a la institución el marco normativo para la aplicación de la propuesta.</b>	<b>Talento Humano y Personal Administrativo</b>	<b>x</b>			
<b>2</b>	<b>Dialogar con las autoridades encargadas para la futura aplicación de seminarios, talleres, integraciones con el objetivo de fortalecer los lazos de amistad y aumentar el trabajo en equipo de los servidores.</b>	<b>Personal Administrativo</b>		<b>x</b>		
<b>3</b>	<b>Programar próximas actividades</b>	<b>Talento Humano</b>		<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>

4	<b>Mejorar la salud psicológica contratando psicólogos clínicos e industriales para hacer un equipo de trabajo junto a las trabajadoras sociales y personal médico para cuidar de la salud física y mental de los servidores.</b>	<b>Talento Humano</b>			X	X
---	---	-----------------------	--	--	---	---

**RESPONSABLE:** Silvia Carolina Santana Cedeño

### **PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN**

El presente proyecto tiene cuenta con el apoyo del Gobierno Provincial de Manabí de la ciudad de Portoviejo y de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

### **BIBLIOGRAFÍA**

Catret, A. (2002). ¿Emocionalmente Inteligentes? Una nueva dimensión de la personalidad humana. Madrid, España: Palabra.

Goleman, D., Boyatzis, R., y Mckee, A. (2002). El líder resonante crea más. El poder de la inteligencia emocional. Bacerlona, España(2002)

[http://www.codigomente.com/2014/02/personalidad/\(2014\)](http://www.codigomente.com/2014/02/personalidad/(2014))

[http://www.gestion.com.do/index.php/enero-2010/176-daniel-goleman-inteligencia-emocional-y-social-para-un-mundo-en-desafio\(2010\)](http://www.gestion.com.do/index.php/enero-2010/176-daniel-goleman-inteligencia-emocional-y-social-para-un-mundo-en-desafio(2010))

# ANEXOS

## ANEXO #1

UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABI

FACULTAD DE PSICOLOGIA

ENCUESTA

La presente actividad está dirigida a encontrar las diferentes reacciones emocionales que los servidores públicos presentan, debido a las exigencias laborales causadas por la demanda de sus actividades.

FECHA: \_\_\_\_\_

Edad \_\_\_\_\_

Genero \_\_\_\_\_

MARQUE CON UNA X LA RESPUESTA QUE ELIJA.

1.- ¿Considera usted que su carácter es fuerte?
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Justifique su respuesta _____

2.- ¿En su opinión considera usted que las autoridades están preocupadas por el bienestar personal de los servidores públicos?
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Explique porque? _____

3.- ¿Considera que su carácter es variable?

Sí

No

Justifique su respuesta \_\_\_\_\_

4.- ¿Ha demostrado interés en los talleres y capacitaciones que se dan en de la institución sobre la inteligencia emocional?

Sí

No

Emita un comentario \_\_\_\_\_

5.- ¿Las decisiones que se toman dentro de su departamento influyen en sus ocupaciones laborales?

Sí

No

Justifique su respuesta \_\_\_\_\_

6.- ¿Cuándo no le gusta una decisión de los jefes usted controla sus reacciones emocionales?

Sí

No

Explique \_\_\_\_\_

7. – ¿Cuándo se enfada, se detiene a preguntar porque y sabe reconocer que se exalta demasiado por algo sin importancia?

Si

No

Justifique su respuesta \_\_\_\_\_

8. – ¿Aprovecha usted sus fortalezas y debilidades?

Sí

No

Emita un comentario \_\_\_\_\_

9. – Considera usted que puede lograr un equilibrio emocional entre el trabajo y la familia?

Sí

No

Explique \_\_\_\_\_

10. – Reacciona usted ante una noticia, sea buena o mala?

Sí

No

Explique cómo reacciona \_\_\_\_\_

Gracias!

**ANEXO # 2**

**FICHA DE CAMPO**

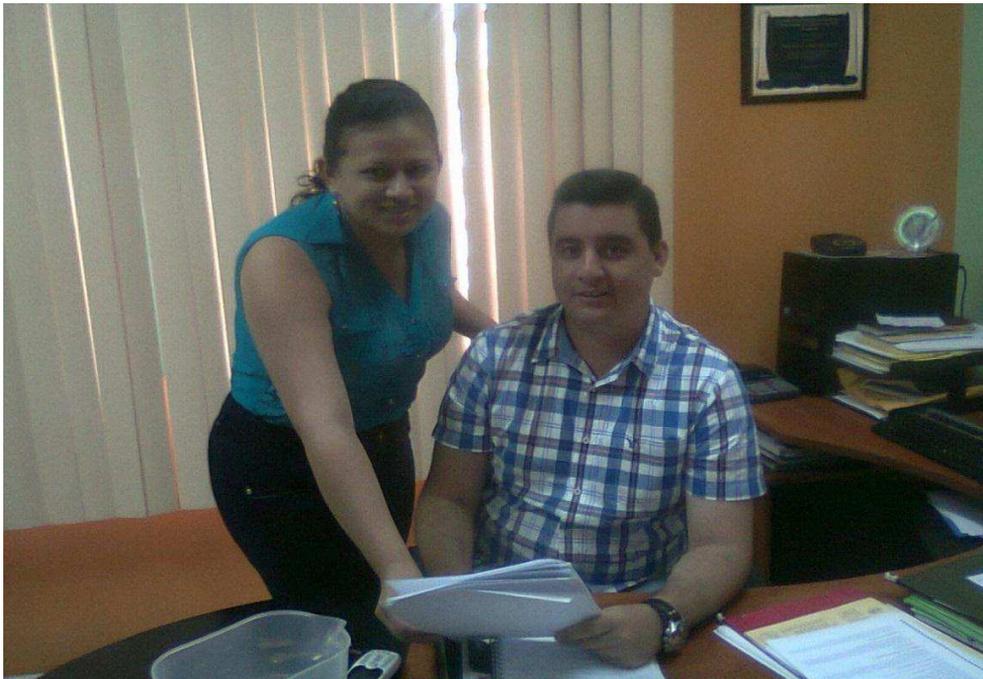
**DESCRIPCIÓN DEL LUGAR**

**CARACTERÍSTICAS DE LOS EDIFICIOS**

**DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL**



**DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD JUNTO AL ING SUPERVISOR**



**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

**JUNTO AL TRABAJADOR SOCIAL, ABOGADO Y JEFE ENCARGADO DE  
AREA**

