



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**

**Facultad de Ciencias Administrativas**

**Carrera Administración de Empresas**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESA**

**TÍTULO:**

Diagnóstico de la inteligencia emocional enfocada en los trabajadores de la empresa  
Ediasa de la ciudad de Manta.

**AUTORA:** Constantine Pazmiño María José.

**TUTORA:** Ing. Juan Alberto Moreira Roca

Manta – Manabí – Ecuador

Agosto, 2019

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>CERTIFICADO DE TUTOR(A).</b>	<b>CÓDIGO: PAT-01-F-010</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO.</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>
		Página 1 de 1

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de docente tutor de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 400 horas, bajo la modalidad de Proyecto de Investigación, cuyo tema del proyecto es “**Diagnóstico de la Inteligencia Emocional enfocada en los trabajadores de la empresa Ediasa de la Ciudad de Manta**”, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometidos a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señorita Constantine Pazmiño María José, estudiante de la carrera de Administración de Empresas, período académico 2019-2020, quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 14 de agosto del 2019.

Lo certifico,

## **AUTORÍA**

La argumentación, la propuesta, el sustento de la investigación y de los criterios vertidos, son originalidad de la autora y es responsabilidad de la misma.

---

MARÍA JOSÉ CONSTANTINE PAZMIÑO

## **APROBACIÓN DEL TRABAJO**

Los miembros del tribunal de grado dan la aprobación al trabajo final de titulación, el mismo que cumple con lo estipulado por los reglamentos y disposiciones que fueron determinadas por la Facultad de Ciencias Administrativas en la carrera Administración de Empresas de la Universidad Laica “ELOY ALFARO” de Manabí

*JURADO*

---

*Presidente del Tribunal*

---

*Miembro del Tribunal*

---

*Miembro del Tribunal*

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco principalmente a Dios, quien como guía estuvo presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas trazadas sin desfallecer y lograr cumplir con mis objetivos propuestos.

Gracias a la universidad por haberme permitido formarme en ella, gracias a todos los docentes que con sus conocimientos y enseñanzas fueron partícipes de este proceso, ya sea de manera directa o indirecta, pero que con su pequeño aporte hicieron que hoy se vea reflejado en la culminación de mi paso por la universidad.

Agradezco infinitamente a mi tutor el Ingeniero Juan Moreira, quien fue partícipe durante todo este proceso y que con su paciencia y orientación supo guiarme en el desarrollo de esta investigación.

Finalmente quiero agradecer a mis amigos y amigas por apoyarme cuando más lo necesite, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias.

*María José Constantine Pazmiño.*

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a mis padres Jorge y Johanna quienes con su amor, cariño, esfuerzo y paciencia me han permitido llegar a cumplir esta meta tan deseada, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo, carácter y valentía, de no temer a las adversidades porque Dios siempre está conmigo.

A mis hermanos, a mi esposo por ser un apoyo incondicional en mi vida, que con su amor y respaldo me han ayudado a conseguir mis objetivos, a mi familia por estar conmigo en todo momento por apoyar mis decisiones y porque con sus consejos, oraciones y palabras de aliento supieron hacer de mí una mejor persona, para así cumplir todos mis sueños.

*María José Constantine Pazmiño.*

# INDICE GENERAL

## Contenido

	Pág.
PORTADA	
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	i
AUTORÍA .....	ii
APROBACIÓN DEL TRABAJO.....	iii
AGRADECIMIENTOS .....	iv
DEDICATORIA .....	v
INDICE GENERAL .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I.....	3
1. DISEÑO TEÓRICO .....	3
1.1. Título.....	3
1.2. Planteamiento del problema.....	3
1.3. Formulación del problema.....	5
1.3.1. Formulación del problema general.....	5
1.3.2. Formulación de los problemas específicos.....	6
1.4. Formulación de los objetivos de la investigación.....	6
1.4.1. Objetivo General.....	6
1.4.2. Objetivos Específicos.....	6
1.5. Delimitación.....	7
1.5.1. Delimitación espacial.....	7
1.5.2. Delimitación temporal .....	7
1.5.3. Delimitación conceptual .....	7
1.6. Formulación de la Hipótesis.....	7

1.7.	Determinación de las variables .....	8
1.7.1.	Variable Independiente .....	8
1.7.1.	Matriz de consistencia .....	9
1.7.2.	Operacionalización de variables .....	10
CAPÍTULO II .....		11
2.	MARCO TEORICO .....	11
2.1.	Antecedentes investigativos .....	11
2.2.	Fundamentación teórica .....	13
2.2.1.	Inteligencia.....	13
2.2.2.	Emociones.....	14
2.2.3.	Inteligencia Emocional .....	15
2.2.4.	Importancia de Inteligencia Emocional .....	16
2.2.5.	Inteligencia Emocional en el trabajo .....	17
2.2.6.	Habilidades prácticas de la Inteligencia Emocional .....	18
2.2.7.	Motivación .....	20
2.2.8.	Motivación Laboral.....	21
2.2.9.	Aspectos motivadores de parte de directivos.....	22
2.2.10.	La psiquis .....	27
2.2.11.	Factores de motivación laboral .....	28
2.2.12.	Desempeño Laboral .....	30
CAPITULO III.....		32
3.	DIAGNOSTICO O ESTUDIO DE CAMPO .....	32
3.1.	Caracterización de la empresa .....	32
3.1.1.	Organigrama.....	32
3.2.	Diseño metodológico .....	32
3.2.1.	Métodos de investigación.....	32
3.2.1.1.	Investigación bibliográfica.....	32
3.2.1.2.	Investigación de Campo .....	33
3.2.2.	Población.....	34
3.2.2.1.	Muestra .....	34
3.3.	Técnicas de Investigación .....	34
3.4.	Interpretación de los resultados de los cuestionarios aplicadas en la empresa ....	36
CAPITULO IV .....		63
4.	PROPUESTA .....	63
4.1.	Titulo.....	63

4.2.	Antecedentes de la propuesta.....	63
4.3.	Justificación e Importancia .....	64
4.4.	Objetivos .....	65
4.4.1.	Objetivo General .....	65
4.4.2.	Objetivos Específicos .....	65
4.5.	Análisis de factibilidad .....	66
4.6.	Descripción de la propuesta .....	67
4.7.	Cronograma y presupuesto de la propuesta .....	71
4.8.	Administración de la propuesta .....	73
4.9.	Beneficiarios de la propuesta .....	73
	CONCLUSIONES .....	74
	RECOMENDACIONES .....	75
	BIBLIOGRAFIA .....	76
	ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Matriz de Consistencia .....	9
Tabla 2: Operacionalización de las variables .....	100
Tabla 3. Factor autoconocimiento .....	37
Tabla 4. Tabulación factor autoconocimiento .....	38
Tabla 5. Factor autocontrol .....	39
Tabla 6. Tabulación factor autocontrol .....	39
Tabla 7. Factor motivación .....	41
Tabla 8. Tabulación factor motivación .....	42
Tabla 9. Factor empatía .....	43
Tabla 10. Tabulación factor empatía .....	43
Tabla 11. Factor relaciones interpersonales.....	45
Tabla 12. Tabulación factor relaciones interpersonales.....	45
Tabla 13. Resultados Globales de Inteligencia Emocional.....	47
Tabla 14. Tabulación de Resultados Globales de Inteligencia Emocional.....	48
Tabla 15. Factor ejecución del trabajo.....	50
Tabla 16. Tabulación factor ejecución del trabajo.....	50
Tabla 17. Factor aptitudes.....	52
Tabla 18. Tabulación factor aptitudes.....	53
Tabla 19. Factor actitudes .....	54
Tabla 20. Tabulación factor actitudes .....	55
Tabla 21. Factor Calidad.....	56
Tabla 22. Tabulación factor calidad .....	57
Tabla 23. Factor trabajo en equipo .....	58
Tabla 24. Tabulación factor trabajo en equipo .....	59

Tabla 25. Resultado global del desempeño laboral .....	60
Tabla 26. Tabulación resultado global del desempeño laboral.....	62
Tabla 27. Estrategias para mejorar las condiciones de trabajo .....	67
Tabla 28. Estrategias para mejorar la comunicación y el trabajo en equipo.....	68
Tabla 29. Estrategias para mejorar la identidad y pertenencia institucional .....	69
Tabla 30. Capacitaciones para el crecimiento profesional .....	70
Tabla 31. Cronograma y presupuesto. ....	71

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Gráfico 1. Representación gráfica factor autoconocimiento .....	38
Gráfico 2. Representación gráfica factor autocontrol.....	40
Gráfico 3. Representación gráfica factor motivación .....	42
Gráfico 4. Representación gráfica factor empatía .....	44
Gráfico 5. Representación gráfica factor relaciones interpersonales.....	46
Gráfico 6. Representación gráfica resultados globales inteligencia emocional.....	49
Gráfico 7. Representación gráfica factor ejecución del trabajo.....	51
Gráfico 8. Representación gráfica factor aptitudes.....	53
Gráfico 9. Representación gráfica factor actitudes.....	55
Gráfico 10. Representación gráfica factor calidad.....	57
Gráfico 11. Representación gráfica factor trabajo en equipo .....	59
Gráfico 12. Representación gráfica del resultado global del desempeño laboral.....	62

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

	<b>Pág.</b>
Ilustración 1. Habilidades de la inteligencia emocional .....	19

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1. Cuestionario de Inteligencia Emocional

ANEXO 2. Cuestionario de Desempeño Laboral

ANEXO 3. Fotografía Ediasa

ANEXO 4. Fotografía Ediasa

ANEXO 5. Fotografía Ediasa

ANEXO 6. Fotografía Ediasa

ANEXO 7. Fotografía Ediasa

ANEXO 8. Fotografía Ediasa

ANEXO 9. Fotografía Ediasa

ANEXO 10. Fotografía Ediasa

ANEXO 11. Organigrama de Ediasa

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo general analizar la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Ediasa de la ciudad de Manta, identificando la incidencia y el grado de diferentes factores importantes para el desempeño laboral. Para el cumplimiento de este propósito, se establecieron tareas específicas como: a) Identificar la incidencia de la motivación en la inteligencia emocional en los trabajadores de la empresa Ediasa de la ciudad de Manta, b) definir el impacto de factores como autoconocimiento, autocontrol, relaciones interpersonales y empatía en la inteligencia emocional, c) determinar el grado de desempeño laboral y d) establecer cómo influye la inteligencia emocional en el desempeño laboral. Los métodos de investigación utilizados son analíticos, investigación bibliográfica, cuantitativa, de tipo experimental con trabajo de campo; como técnicas de la investigación se usaron cuestionarios de inteligencia emocional y desempeño laboral, las cuales sirvieron de base al momento de plantear la propuesta. Como principal conclusión se indicó que las deficiencias que se encontraron en el diagnóstico de campo, estuvieron en la desmotivación que presentaron los empleados, y las deficiencias en cuanto a las condiciones laborales, Se recomendó la implementación de la propuesta el plan para mejorar la motivación laboral, el cual ha sido resultado del proceso investigativo, por lo cual se recomienda el seguimiento de las estrategias y actividades sugeridas.

**PALABRAS CLAVES:** Inteligencia emocional, desempeño laboral, motivación.

## **ABSTRACT**

The objective of this research project is to analyze the emotional intelligence of the employees of the Ediasa company in the city of Manta, identifying the incidence and degree of different factors important for work performance. For the fulfillment of this purpose, specific tasks were established such as: a) Identify the incidence of motivation in emotional intelligence in the workers of the Ediasa company of the city of Manta, b) define the impact of factors such as self-knowledge, self-control, interpersonal relationships and empathy in emotional intelligence, c) determine the degree of work performance and d) establish how emotional intelligence influences work performance. The research methods used are analytical, literature research, quantitative, experimental type with field work; As research techniques, emotional intelligence and work performance questionnaires were used, which served as the basis for the proposal. As main conclusion it was indicated that the deficiencies that were found in the field diagnosis, were in the demotivation that the employees presented, and the deficiencies in terms of working conditions, it was recommended the implementation of the proposal the plan to improve work motivation, which has been the result of the research process, which is why it is recommended to follow up the suggested strategies and activities.

**KEY WORDS:** Emotional intelligence, work performance, motivation.

## INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional es la habilidad y competencias que posee un individuo para manejar sus sentimientos y emociones, también la capacidad de comprenderse así mismo, controlarse y expresar estas de forma oportuna, se basa en el estudio de la autoeficacia emocional, un modelo que considera que, aunque las emociones son comunes en todos los seres humanos, los individuos difieren notablemente en el grado en que perciben, procesan y utilizan la información cargada de afecto, según las emociones propias o las emociones de los demás.

Ediasa es una empresa dedicada a la actividad de información y comunicación, su misión es hacer comunicación para el desarrollo a través de medios de información, o de publicidad y de otros productos afines; con un personal calificado, competente y que trabaja con sistemas de mejoramiento continuo.

El proyecto de investigación “Diagnóstico de la inteligencia emocional enfocada en los trabajadores de la empresa Ediasa de la ciudad de Manta”, fue factible, ya que se contó con todos los recursos humanos, financieros y tecnológicos necesarios para la elaboración del presente informe.

Se cumplió con el objetivo general de analizar la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Ediasa de la ciudad de Manta, mediante el desarrollo de las tareas científicas que son presentadas en cuatro capítulos, cumpliendo siempre los objetivos planteados, desarrollados mediante la supervisión del tutor y aplicando las metodologías de investigación, ya explicadas anteriormente.

En el primer capítulo, se plantea el problema, se formula preguntas en base al mismo, se establecen los objetivos del trabajo, así también la hipótesis y definición de variables,

indicadores y procedimientos que son relevantes para llevar a cabo la presente investigación.

En el segundo capítulo, se fundamentó de forma teórica, bibliográfica y documental todo lo referente al tema de investigación la inteligencia emocional, de esta manera se obtuvo mayor comprensión de la temática lo cual facilitó la realización del presente trabajo, también se plantearon antecedentes investigaciones de proyectos relacionados y los resultados que se dieron en los mismo, los cuales sirvieron de base para desarrollar el trabajo.

En el tercer capítulo, se realizó el diagnóstico de campo mediante la aplicación de dos cuestionarios uno para la inteligencia emocional y otro para el desempeño laboral, de los cuales se obtuvieron como resultados una inteligencia emocional de grado alto, y el desempeño laboral en grado medio.

En el cuarto capítulo se concreta la idea de dar solución al problema detectado, Se diseñó un plan para mejorar la motivación laboral a favor de la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Ediasa de la Ciudad de Manta, el cual se integró con objetivos, justificación, análisis de factibilidad, así como la descripción de las estrategias y actividades a implementar para el éxito del mismo.

# CAPITULO I

## 1. DISEÑO TEÓRICO

### 1.1. Título

Diagnóstico de la inteligencia emocional enfocada en los trabajadores de la empresa Ediasa de la Ciudad de Manta.

### 1.2. Planteamiento del problema.

La inteligencia emocional a nivel mundial ofrece una nueva visión de la excelencia en esta sociedad que se transforma de forma acelerada, las personas ponen en práctica el egoísmo, la violencia, la falta de bondad y la falta de sensibilidad hacia diferentes problemas que actualmente aquejan a la sociedad y un sin fin de situaciones que pretenden suplir la atención, afecto y cariño. En los diferentes campos de la vida, dejan en segundo plano la inteligencia emocional, ya sea en el área educativa, profesional, laboral y familiar, ya que no se toma en cuenta al área cognitiva del ser humano, sin importar el lado emocional, que actualmente juega un papel muy importante.

La presente investigación se respalda en los antecedentes internacionales acotados tales como lo expuesto por (Pereira, 2012), quien en su estudio de tipo descriptivo y diseño correlacional titulado "Nivel de Inteligencia Emocional y su Influencia en el Desempeño Laboral en el personal de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad de Quetzaltenango", tuvo como objetivo general medir la relación entre esas variables, determinando como conclusión que se evidencia un nivel de inteligencia promedio, lo cual se refleja en el desempeño, desenvolvimiento del personal y el eficiente manejo de

los problemas, entre los resultados de este estudio se demostró que no la inteligencia emocional no influye en el desempeño laboral de la empresa en estudio.

En Ecuador, así como en los países de América Latina la Inteligencia Emocional se ha venido desarrollando de forma trascendente, debido a que el desenvolvimiento y la productividad de los trabajadores es insuficiente dentro de sus labores diarias. Actualmente las organizaciones se encuentran en un mundo cambiante por lo que cada día son más las empresas nacionales que buscan nuevas habilidades en sus empleados tales como la iniciativa, la automotivación, el trabajo en equipo, optimismo, dedicación, excelente comunicación, servicio, empatía y autocontrol.

En las empresas ecuatorianas, transnacionales y familiares, toman muy poco en cuenta el equilibrio emocional de los empleados, ya que en gran parte cuesta convencer a la gente sobre la importancia de las emociones en el trabajo, pues los directivos sólo están interesados en apoyar la formación de sus ejecutivos con foco a los procesos, aspectos contables, normas, marketing, ventas, finanzas y otro tipo de formación que genere resultados en corto plazo comenta Mauricio Valdivieso, Director Corporativo de Talento Humano del Grupo Nobis de Guayaquil-Ecuador.

Podemos manifestar que (Orue Arias, 2011) en su investigación titulado “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa Ecuatoriana”, tiene como objetivos: “Determinar cuál es la relación entre los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa y su desempeño laboral, cuyo diseño de investigación es descriptiva – explicativa”. Se valió de una encuesta que determinó que 187 de diferentes secciones de la empresa, utilizando las variables para determinar la

inteligencia emocional tales como autoconocimiento, automotivación, autocontrol y control de las relaciones interpersonales.

Se determinó diferencia en las diversas áreas de la empresa, pero se encontró que en las áreas donde la inteligencia emocional es más alta asimismo es en el desempeño laboral.

Al respecto cabe tomar especial interés que en las áreas donde existe mayor instrucción se evidenció mayor nivel de Inteligencia Emocional, dándose evidentemente resultados diversos de acuerdo los niveles de preparación.

La falta de motivación en las empresas de la ciudad de Manta, es que a sus colaboradores no se les brindan los conocimientos necesarios para poder realizar sus funciones y poder ser competitivos dentro de su puesto de trabajo. Es importante que las personas que laboran conozcan sus emociones y sepan cómo manejarlas para que su desempeño y productividad sea el adecuado y al mismo tiempo que la atención que se le brinde a los clientes sea de calidad, ya que es de gran importancia lograr que las personas que buscan el servicio estén satisfechas y poder así conseguir los objetivos y la misión en la que se enfocan estas empresas.

### **1.3. Formulación del problema.**

#### **1.3.1. Formulación del problema general.**

¿Cómo influye la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ediasa de la Ciudad de Manta?

### **1.3.2. Formulación de los problemas específicos.**

1. ¿Cómo incide la motivación en la inteligencia emocional en los trabajadores de la empresa Ediasa de la ciudad de Manta?
2. ¿Cuál es el impacto de la empatía en la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Ediasa de la ciudad de Manta?
3. ¿Cómo influyen las habilidades sociales en la inteligencia emocional en los trabajadores de la empresa Ediasa ubicada en la ciudad de Manta?
4. ¿De qué manera la asertividad influye en la inteligencia emocional en relación a los trabajadores de la empresa Ediasa de la ciudad de Manta?

### **1.4. Formulación de los objetivos de la investigación.**

#### **1.4.1. Objetivo General.**

Analizar la influencia de la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Ediasa de la ciudad de Manta.

#### **1.4.2. Objetivos Específicos.**

- Identificar la incidencia de la motivación en la inteligencia emocional en los trabajadores de la empresa Ediasa de la ciudad de Manta.
- Definir el impacto de la empatía en la inteligencia emocional en los trabajadores de la empresa Ediasa de la ciudad de Manta.
- Determinar la influencia de las habilidades sociales en la inteligencia emocional en los trabajadores de la empresa Ediasa de la ciudad de Manta.
- Establecer si la asertividad influye en la inteligencia emocional en relación a los trabajadores de la empresa Ediasa de la ciudad de Manta.

## **1.5. Delimitación**

**Campo:** Administrativo

**Area:** Talento Humano

**Aspecto:** Inteligencia Emocional

**Tema:** Diagnóstico de la Inteligencia Emocional enfocada en los trabajadores de la empresa Ediasa de la ciudad de Manta.

### **1.5.1. Delimitación espacial**

Esta investigación se realizara en la empresa Ediasa, que se encuentra ubicada en la ciudad de Manta.

### **1.5.2. Delimitación temporal**

Del 22 de abril 2019 a julio de 2019.

### **1.5.3. Delimitación conceptual**

El origen del termino Inteligencia Emocional surgió hace varias décadas y tiene sus inicios con Edward Throndike quien en 1920 la define como una habilidad para comprender y dirigir a las personas y actuar sabiamente en las relaciones humanas.

## **1.6. Formulación de la Hipótesis**

**H<sub>1</sub>** La inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ediasa de la ciudad de Manta.

## **1.7. Determinación de las variables**

### **1.7.1. Variable Independiente**

Inteligencia Emocional

## 1.7.1. Matriz de consistencia

**Tabla 1 Matriz de Consistencia**

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TEMA: Diagnóstico de la Inteligencia Emocional enfocada en los trabajadores de la empresa Ediasa de la ciudad de Manta					
PROBLEMA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
<u>Problema General</u>	<u>Objetivo General</u>	<u>Hipótesis General</u>	<u>Variable Independiente</u>		
¿Cómo influye la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ediasa de la ciudad de Manta?	Analizar la influencia de la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Ediasa de la ciudad de Manta	La inteligencia emocional es baja en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ediasa de la ciudad de Manta.	Inteligencia Emocional	Compromiso Iniciativa Optimismo Perseverancia. Orientación hacia el servicio Comprensión de los demás Aprovechamiento diversidad Comprensión social. Comunicación Liderazgo Resolución de conflictos. Colaboración y cooperación. Respeto Expresión Aceptación Autoestima	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Bibliográfica</p> <p>De campo</p> <p><b>Diseño de la Investigación:</b> Analítico</p> <p><b>Población:</b> Trabajadores de la empresa Ediasa de la ciudad de Manta</p>
<u>Problemas Específicos</u>	<u>Objetivos Específicos</u>				
1. ¿Cómo incide la motivación en la inteligencia emocional en los trabajadores de la empresa Ediasa de la ciudad de Manta?	1. Identificar la incidencia de la motivación en la inteligencia emocional en los trabajadores de la empresa Ediasa de la ciudad de Manta.				
2. ¿Cuál es el impacto de la empatía en la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Ediasa de la ciudad de Manta?	2. Definir el impacto de la empatía en la inteligencia emocional en los trabajadores de la empresa Ediasa de la ciudad de Manta.				
3. ¿Cómo influyen las habilidades sociales en la inteligencia emocional en los trabajadores de la empresa Ediasa ubicada en la ciudad de manta?	3. Determinar la influencia de las habilidades sociales en la inteligencia emocional en los trabajadores de la empresa Ediasa de la ciudad de Manta.				
4. ¿De qué manera el asertividad influye en la inteligencia emocional en relación a los trabajadores de la empresa Ediasa de la ciudad de Manta?	4. Establecer si la asertividad influye en la inteligencia emocional en relación a los trabajadores de la empresa Ediasa de la ciudad de Manta.				

Elaborado por: Constantine Pazmiño María José.

### 1.7.2. Operacionalización de variables.

**Tabla 2: Operacionalización de las variables**

<b>Operacionalización de las variables</b>			
<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>
<b>Variable Independiente:</b> Inteligencia emocional	Motivación	Compromiso	E1
		Iniciativa	E2
		Optimismo	E3
		Perseverancia	E4
	Empatía	Orientación hacia el servicio	E5
		Comprensión de los demás	E6
		Aprovechamiento diversidad	E7
		Comprensión social	E8
		Comunicación	E9
	Habilidades Sociales	Liderazgo	E10
		Resolución de Conflictos	E11
		Colaboración y cooperación	E12
		Respeto	E13
	Asertividad	Expresión	E14
		Aceptación	E15
		Autoestima	E16

**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEORICO

#### 2.1. Antecedentes investigativos

La inteligencia emocional parte de la psiquis y todo proceso parte del individuo/hombre, el cual es un activo intangible de toda organización, aun existiendo otros recursos materiales y tecnológicos el hombre es la parte medular de todo sistema, por lo cual la investigación es un tema de interés y se sustenta en los siguientes antecedentes investigativos:

Según (Elena Molina, Olga Villavicencio, 2012), en su tesis "*Estudio de Inteligencia emocional aplicada a la empresa Casaval y su importancia en el desempeño laboral*" , dentro del estudio se evidencio que existen factores que benefician como la confianza, el buen ambiente, el respeto, el buen trato; y otros que perjudican a la Inteligencia Emocional, como trabajar bajo presión, horas extras, falta de suministros de trabajo, llamados de atención, según los resultados se recomendó trabajar en factores como afabilidad, estabilidad emocional, apertura mental, cooperación, perseverancia, apertura a la cultura y apertura a la experiencia.

En la investigación de (Márquez, 2016), con tema "*Relación entre la inteligencia emocional y la motivación laboral del personal de recursos humano de una azucarera*", entre sus resultados se demuestra que no existe una correlación significativa, "*la inteligencia emocional y motivación laboral, no necesariamente dependen una de la otra, se concluye que el personal de recursos humano posee un alto nivel de inteligencia emocional, de acuerdo a los resultados obtenidos con el instrumento TMMS- 24, aplicado*

*a la muestra de investigación, el género femenino posee mayor inteligencia emocional que el género masculino, el personal de recursos humanos, posee una motivación laboral alta, la mayoría de colaboradores están motivados en su ambiente laboral, lo cual es un factor importante ya que sirve para el desarrollo personal y el cumplimiento de objetivos”.*

La investigación “*La Inteligencia emocional como herramienta para aumentar la productividad en AR inmobiliaria*”, (Umaña, 2016) pretende indagar sobre las características de la inteligencia emocional y su utilización como herramienta fundamental para aumentar la productividad, el test realizado al equipo de trabajo de AR Inmobiliaria, arrojó resultados, tales como, identifiqué porque a algunas personas les va mejor que a otras, el sencillo hecho de no sentirse motivados, también detecté porque algunas personas tienen facilidad para relacionarse, debido a que la formación académica es diferente, y al final poder identificar porque algunas personas son y se consideran más productivas que otras, es porque se sienten auto motivadas a crecer, a capacitarse, a aprender, no es una casualidad que estas personas que dedican un poco más del tiempo requerido, sean las más productivas, son personas que no trabajan por horario sino por objetivos.

Según (Aguayo, 2017), en su tesis “*La inteligencia emocional y el clima laboral de la compañía limitada TCAUDIT TRUJILLO & ASOCIADOS firma auditora*”, plantea como hipótesis que “*la inteligencia emocional se relaciona positivamente con el clima laboral del personal de la Compañía Limitada TC AUDIT TRUJILLO & ASOCIADOS*”, la muestra fue de 25 trabajadores, se obtuvieron resultados favorables del nivel de inteligencia emocional, así como la percepción de nivel global de clima laboral, buscando prevenir problemas en el futuro como falta de adaptación, impuntualidad, falta de

compromiso, ausentismo frecuente y baja de productividad; entre las recomendaciones que se hicieron esta planificar talleres que permitan mejorar el desarrollo de la inteligencia emocional.

## **2.2. Fundamentación teórica**

### **2.2.1. Inteligencia**

La inteligencia es la capacidad de asimilar, guardar y crear información, y utilizarla para resolver problemas, cosa que hacen los animales también e inclusive los ordenadores, la diferencia al ser humano radica en que este tiene la capacidad de iniciar, dirigir y controlar sus operaciones mentales y todas las actividades que manejan información. (Elena Molina, Olga Villavicencio, 2012)

La función de la inteligencia es dirigir el comportamiento para dar solución a los inconvenientes diarios, con eficacia y eficiencia, se dice, que la inteligencia es la capacidad mental que permite planificar, razonar, criticar, resolver situaciones, pensar de modo abstractos, comprender teorías complejas, aprender con rapidez y aprender de la experiencia, no es solo para resolver problemas matemáticos, físicos, o ciertas materias académicas, es una capacidad más profunda de comprender el ambiente, el sentido de las cosas, resolver problemas para la felicidad y la convivencia social. (Elena Molina, Olga Villavicencio, 2012)

Ser inteligente es ser capaz de escalar niveles superiores de humanidad donde se práctica el diario vivir, tratar de mantener un equilibrio de lo que puede ver y no se ve con los ojos, significa comprender y mantener la armonía de la verdad espiritual, que llevamos dentro y que eso nos transforma en un ser humano superior, significa amar y

respetar a los demás y comenzar el trabajo de conocerte primero a ti mismo. (Goleman, 2000)

En base a los conceptos citados podemos decir que la inteligencia, es la capacidad de retener, crear, archivar información para la resolución de problemas, controlando y dirigiendo esa información, no radica en un solo ámbito académico, puede ir desde lo mas simple como conocerse a sí mismo, resolución de problemas cotidianos, hasta las más complejas operaciones matemáticas.

### **2.2.2. Emociones**

Etimológicamente, la palabra emoción proviene del latín *motere* y significa estar en movimiento o moverse; es decir, la emoción es el catalizador que impulsa a la acción. (Gabel, 2005)

Según el diccionario de Oxford, define la emoción como “cualquier agitación y trastorno de la mente, el sentimiento, la pasión, cualquier estado mental vehemente o excitado” (Elena Molina, Olga Villavicencio, 2012)

Según Plutchik (1994), como se cita en (Albán, 2013), las emociones se deben a algún factor que resulta importante y ayuda a motivar o guiar al individuo hacia el éxito, es decir, que se pueden considerar como señales que ante diferentes situaciones provean de los argumentos básicos para actuar de una u otra forma y constituyen el movimiento que requiere cada acción determinada.

Soto (2001) resalta que la gama de las emociones se interpretan en un comportamiento que influye en nuestras acciones y en algunos casos en nuestras decisiones, y que gracias

a estas logramos obtener una base de experiencias, lecciones, aprendizaje efectivo en nuestro entorno creando integración personal. (Márquez, 2016)

Podemos indicar que las emociones son reacciones frente a situaciones o acciones, que pueden ser aprendidas en base a las vivencias y experiencias diarias.

### **2.2.3. Inteligencia Emocional**

La inteligencia emocional es la que permite tomar conciencia de las emociones, sentimientos, propios y del entorno, tolerar presiones, predispone la capacidad de trabajar en equipo, ser empático y social, para obtener mejores resultados y desarrollos personales. (Elena Molina, Olga Villavicencio, 2012)

Inteligencia Emocional, es un término creado por dos psicólogos de la Universidad de Yale (John Mayer y Peter Salovey), y difundido por otro psicólogo Daniel Goleman, redactor científico del diario New York Times, donde indican que es la capacidad de sentir, entender, y modificar estados de ánimo, tantos propios como ajenos. . (Elena Molina, Olga Villavicencio, 2012)

La inteligencia emocional se define como un conjunto de habilidades para motivarse, persistir frente a las dificultades, controlar impulsos, regular el humor, evitar trastornos que impidan pensar con claridad, mostrar empatía. (Salvador, 2010)

La inteligencia emocional nos da la posibilidad de expresar las emociones de manera efectiva, dando paso a que las personas se desenvuelvan en su centros o lugares de trabajo de la mejor manera posible, de esta manera los objetivos comunes se manejan de manera asertiva. A medida que los personas van experimentando situaciones en su vida y

tomando las lecciones de estas mismas situaciones van madurando con el paso del tiempo la inteligencia emocional. (Fajardo, 2017)

También se define la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, como resultados surgen dos aptitudes que los individuos tienen, la aptitud personal, que involucra el dominio propio, autoconocimiento, autorregulación, automotivación; y la aptitud social, que involucra el manejo de las relaciones sociales, las habilidades sociales, y la empatía. (Goleman, La inteligencia emocional origen y concepto, 2010)

Según los conceptos citados, podemos indicar que la inteligencia emocional es la capacidad de manejar emociones, sentimientos, habilidades sociales, empatía, comprende el dominio propio y la relación con el exterior, para mantener el equilibrio y desarrollo personal.

#### **2.2.4. Importancia de Inteligencia Emocional**

La inteligencia emocional es importante porque favorece los vínculos personales saludables, incluye habilidades como compartir y entender emociones de otros individuos; las personas con inteligencia en el área emocional tienen mayores probabilidades de alcanzar un mejor rendimiento en su vida escolar, laboral y personal. De hecho algunas investigaciones realizadas han demostrados que los profesionales exitosos cuentan con una inteligencia emocional elevada. (Aroca, 2013)

La importancia de la Inteligencia Emocional, radica en saber controlar las emociones para conseguir bienestar y estabilidad, desarrollar dicha inteligencia, permitirá vivir con mayor confianza y seguridad. Muchos individuos consiguen el éxito en sus carreras

profesionales, y tienen problemas en aspectos sociales y diarios de su vida, por no saber manejar sus emociones. (Elena Molina, Olga Villavicencio, 2012)

Entre las ventajas de la inteligencia emocional tenemos:

- *Mejor comunicación*
- *Mejores relaciones interpersonales*
- *Automotivación constante*
- *Responsabilidad y autonomía*
- *Mejor desempeño laboral*
- *Liderazgo y empatía*
- *Trabajo en equipo desenvolvimiento eficaz y eficiente.*

#### **2.2.5. Inteligencia Emocional en el trabajo**

La inteligencia emocional es el factor más importante que puede servir de indicador de éxito en las relaciones de trabajo, no por eso se deja de mencionar otras áreas como las habilidades técnicas, los conocimientos, las capacidades mentales y físicas, el aspecto físico y el interés por un campo determinado de trabajo, las aspiraciones y las metas profesionales, hasta las circunstancias que obstaculizan el rendimiento. (Pereira, 2012)

Conducir una situación emocional en el lugar de trabajo, requiere las capacidades necesarias para resolver los problemas al establecer entendimiento y confianza, saber escuchar y ser capaz de persuadir con una recomendación, poseer ciertas facultades como el conocimiento de sí mismo, la posibilidad de ver las cosas con perspectiva y cierto porte para ser la persona en que todos los presentes van a confiar. (Soto, 2001)

La inteligencia emocional se encuentra ligada a cada uno de los ámbitos de la persona como es: la educación, el trabajo, desarrollo personal y las relaciones humanas, las personas que más éxito tienen el ámbito laboral, no son aquellas personas que poseen más aptitud o que son muy capaces, sino son aquellas que poseen habilidades para comunicarse, crear relaciones, manejar las emociones regularlas y direccionarlas. (Aguayo, 2017)

Goleman menciona que el éxito depende de un 20% del cociente intelectual y el 80% de la inteligencia emocional.

*“Las emociones siempre acaban influyendo en determinados aspectos en el trabajo, como puede ser en el rendimiento, la productividad o en el clima organizacional entre otros”* (López, Pulido Martos y Augusto, 2013)

Actualmente las organizaciones, no solo buscan empleados que tengan conocimiento y experiencias, solicitan ciertas actitudes y habilidades para solucionar conflictos, problemas, flexibles a los cambios, que tengan control y manejo en sus emociones, puedan trabajar en equipo, por lo cual la inteligencia emocional es un factor determinante en el plano laboral.

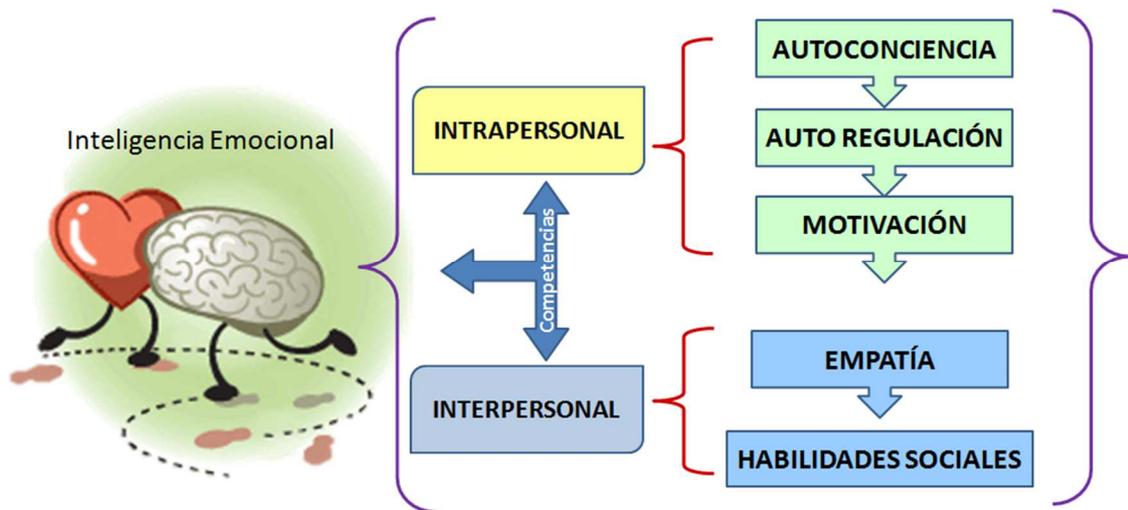
### **2.2.6. Habilidades prácticas de la Inteligencia Emocional**

Según (Goleman, La inteligencia emocional origen y concepto, 2010), existen componentes que se desprenden de la inteligencia emocional y pueden ser clasificados en:

- Intrapersonales, que son las internas de autoconocimiento como son: autoconciencia, autorregulación y motivación.

- Interpersonales, que son las de relación con el exterior como son: la empatía y las habilidades sociales.

*Ilustración 1. Habilidades de la inteligencia emocional*



**Elaborado por: Autor**

**El autoconocimiento:** abarca el conocimiento en base a los diferentes estados intrapersonales, preferencias, recursos, acciones e intuiciones, comprendido en diferentes aptitudes como lo son la conciencia, autoevaluación y confianza en uno mismo.

**Autorregulación:** manejar y conocer los propios estados de ánimo, regulación de los impulsos, los recursos que necesitamos, encerrando 5 aptitudes esenciales como: autodominio, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación, siendo una persona que está dispuesta al cambio y aplicar cosas nuevas y distintitas en su entorno.

**La motivación:** es el deseo o incidencia emocional que guían el alcance de metas personales, este componente se enfoca en cuatro actitudes específicas como: el afán de triunfo, compromiso, iniciativa y optimismo.

**La empatía:** se refiere a la afinación de los sentimientos del individuo, que se concentran en cinco aptitudes emocionales las cuales son: que el individuo debe comprender a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse y desenvolverse, orientar hacia el servicio, aprovechar al máximo la diversidad y posibilidades de las cosas y obtener la conciencia política comprendiendo las corrientes de la sociedad.

**Las habilidades sociales:** estas habilidades se orientan a inducir o proponer las respuestas probables a las interrogantes de las demás personas, a su vez se orientan en ocho aptitudes diferentes: influencia en la persuasión hacia su entorno, comunicación convincente, el manejo de conflictos, liderazgo efectivo, reforzamiento de cambios, cooperación y el trabajo funcional de equipo.

### **2.2.7. Motivación**

Impulso emocional que dirige a la consecución de las metas, esta se refiere a la capacidad de orientarse hacia logros de los niveles óptimos de excelencia, involucra factores como el compromiso, tenacidad, el optimismo y la sagacidad, para conseguir un objetivo sin rendirse ante las situaciones adversas. (Fajardo, 2017)

Es un impulso influyente en los individuos para obtener una idea de alcance de metas, de las cuales tendrán resultados y recompensas. (Dessler, 2000)

La motivación es cierta parte son los anhelos, necesidades e impulsos que tienen las personas cuando se trazan objetivos esenciales en su vida, siendo para el entorno laboral un factor importante en el alcance de metas organizacionales las cuales conlleven a la productividad continua de cada individuo, siendo beneficioso para la empresa y para la persona. (Márquez, 2016)

Podemos indicar que la motivación es el impulso necesario para mover a los individuos a la realización de una meta y objetivos.

### **2.2.8. Motivación Laboral**

La motivación empresarial se refiere a la capacidad de una organización para mantener alineados a sus empleados, a dar el máximo de rendimiento para conseguir los objetivos empresariales establecidos por la empresa. Esta motivación en el trabajo es fundamental para aumentar la productividad y el trabajo del equipo en las diferentes actividades que realizar, además de que cada una de las personas de la organización se siente realizada en su puesto de trabajo y se identifique con los valores de la empresa. (EmprendePYME, 2019).

(Calviño, 2000), la motivación laboral está debidamente estructurada por los factores capaces de mantener establemente y dirigir la conducta hacia un objetivo previsto o planteado, esto quiere dar a entender que la motivación direcciona la satisfacción de las necesidades es un objetivo y acción, sentirse motivado es estar identificado con lo que se está haciendo o trabajando, si no fuera de esta forma el colaborador se sentiría con poca motivación en cualquier situación que se le presente y causaría una pérdida de interés y por lo tanto afecta en conseguir los objetivos marcados.

(Robbinson, 2004), destaca efectivamente que el ambiente laboral que gira en torno al personal de labores es de carácter importante en el desempeño de los trabajadores, por ejemplo, tendremos más productividad de los colaboradores ya que es el lugar donde se desarrollan la mayor parte de su tiempo y trabajo, debe ser agradable, seguro, limpio y que no tenga excesivos dispositivos de supervisión, control o un lugar hostil para una mejor labor realizada en la organización.

Con base a lo anteriormente citado, la motivación laboral es la capacidad que tiene la empresa de mantener a todo su personal implicado con la visión, misión y objetivos empresariales, logrando mayor desempeño, productividad y mejores resultados.

### **2.2.9. Aspectos motivadores de parte de directivos**

La motivación es la clave para mantener trabajadores contentos, productivos y con una inteligencia emocional optima, este aspecto es el gran desafío de las organizaciones y directivos actuales. Anteriormente los jefes pensaban que el dinero era el único aspecto motivador para un empleado, pero se han dado cuenta que existe otros aspectos de gran relevancia al momento de motivar.

La motivación es un contrato de doble vía entre jefes y empleados, donde los jefes se comprometen a impulsar el desarrollo personal y profesional de sus subordinados, y los empleados se comprometen a realizar sus labores en pro de conseguir las metas empresariales. (Sierra, 2013)

Los aspectos motivacionales de parte de los directivos influyen en su ellos dependiendo de la persona, el puesto de trabajo y el entorno entre los principales están (Peña, 2015):

- *Dinero*
- *Reconocimiento*
- *Tiempo libre*
- *Trato de calidad*
- *Desarrollo profesional y promoción*
- *Autonomía*
- *Formación*

- *Recreación laboral*
- *Regalos*

### **Dinero:**

Este aspecto brinda a los empleados seguridad, prestigio es una de las medidas de éxito, es uno de los más importantes aspectos motivadores para los empleados mas no el único. Se refleja en subidas de sueldo como recompensa a cargos o a profesionales, es una medida para otras instituciones al momento de otorgar créditos, hipotecas y otros beneficios. (Peña, 2015)

Los salarios deben ser equitativos para mantener un buen clima laboral, la falta de equidad ocasiona desmotivación y rivalidades entre empleados y/o departamentos.

### **Reconocimiento:**

Los reconocimientos y halagos, también influyen positivamente y son más fáciles de dar ya que no representan un costo para la empresa, y refleja grandes resultados.

El reconocimiento puede destacar varios aspectos: el desempeño laboral, un correcto servicio, superación laboral, ideas innovadoras u obtención de objetivos. Algunas maneras de reconocimiento y elogios actuales (Peña, 2015):

- *Realizar llamadas para felicitar*
- *Entrega de documentos escritos, diplomas, placas.*
- *Reconocimiento en espacios para boletines de la organización*
- *Elogio público*
- *Elogio privado*

**Tiempo libre:**

El tiempo libre es aspecto motivador valorado por los empleados, se puede premiar con reducción de jornada, permisos, días completos libres, como en día de cumpleaños o días de eventos familiares importantes.

**Trato de calidad:**

La calidad del trato de los directivos hacia sus trabajadores es un factor determinante para su motivación. Lo que implica de que los directivos deben mostrar apoyo, empatía y confianza a sus subordinados. La atención personalizada es un inesperado incentivo y una muestra de valoración hacia los mejores. (Peña, 2015)

**Desarrollo profesional y Promoción:**

Por encima del dinero, la relación y el trato con los directivos y las posibilidades de promoción y crecimiento profesional son factores primordiales para mantener trabajadores motivados.

Las organizaciones pierden habitualmente a algunos de sus mejores profesionales cuando éstos tienen una oferta de otra empresa en la que les aumentan la responsabilidad actual y tienen más posibilidades de promoción.

La promoción interna es una herramienta para motivar a los empleados y mantener una sana competitividad, otra herramienta puede ser un movimiento paralelo o lateral a un puesto donde el individuo pueda adquirir aptitudes y nuevas habilidades. (Peña, 2015).

### **Autonomía:**

La libertad es un aspecto motivador en empleados jóvenes o de puestos intermedios que no tienen poca capacidad de decisión.

Esta recompensa lleva consigo una alta delegación, lo que repercute en eficacia para la empresa. Para utilizar de manera correcta este incentivo se debe permitir que el individuo haga las tareas a su modo, siempre que esté dentro de la normativa establecida por la empresa. Como ejemplo de esto es muy común en las organizaciones delegarle decisiones que normalmente se gestiona o autoriza con jefes. (Peña, 2015)

### **Formación:**

La formación influye en la motivación de los profesionales y pocas son las empresas que lo emplean. Las empresas de éxito, tratan de fidelizarlos y aumentar su rendimiento a través de recompensas como formación continua, proyectos que impliquen adquirir nuevas aptitudes o habilidades y oportunidades para continuar desarrollándose laboralmente. (Peña, 2015)

### **Recreación laboral:**

Es necesario motivar con actividades y recreación dentro de la organización para mantener empleados motivados.

Entre las actividades de recreación laboral más utilizadas están:

- *Convivencias empresariales*
- *Actividades deportivas como olimpiadas*
- *Paseos grupales*

Además de las actividades mencionados anteriormente, existen otros métodos para recrear y motivar al personal como la creación y proyección de una infraestructura de trabajo estimulante; es el caso de las sedes de *Google*.

Las sedes de *Google* fomentan la recreación laboral a través de su diseño y adecuación de los interiores que permiten a los trabajadores disfrutar de campos de futbol, mesas de pingpong, masajistas, hamacas, toboganes, espacios ecológicos o comida gratis, entre otros. Este tipo de programa y de gestión de la recreación hacen de Google la empresa con el mayor talento del mundo y empleados motivados con su cometido. (Peña, 2015)

### **Regalos:**

Comprenden aquellos que la empresa estime, y estén dentro de sus posibilidades, no se trata del valor económico sino de hacerlos llegar en el momento oportuno para incentivar o motivar a los empleados. (Peña, 2015)

Algunos de los regalos más utilizados por las empresas actuales son cenas, viajes, entradas para un acontecimiento deportivo importante, entradas para un musical o flores, entre otros.

Cabe indicar que no tan solo es el cuidado de la inteligencia emocional en los trabajadores, se deben considerar los factores exógenos que inciden en su comportamiento emocional, por esta razón no se puede desconsiderar el papel que generan los directivos, gerentes, y accionistas para garantizar un mejor ambiente laboral en la organización, es imprescindible que los gerentes cuenten con la inteligencia emocional necesaria para motivar a los subordinados y optimizar su inteligencia y desempeño.

Además, la psiquis en el mundo contemporáneo moderno empresarial es de vital importancia, por lo cual es necesario realizar un diagnóstico psicológico de las personas que laboran en una organización.

Entre las razones de su importancia están:

- Conocer su nivel de inteligencia emocional.
- Solucionar conflictos internos.
- Seleccionar y reclutar eficazmente
- Maximizar la eficacia de los equipos de trabajo
- Aproximación de la efectividad con que podrá desarrollar sus competencias en el futuro.
- Conocer debilidades para poder trabajar sobre ellos para mejorar, como persona y también como profesional.

#### **2.2.10. La psiquis**

La psiquis humana, es el orden mental basado en el funcionamiento del intelecto, la emoción y la voluntad, que son las tres facultades básicas de la mente, la parte más esencial de la psiquis. El corazón es el impulso motor que moviliza tanto al intelecto como la emoción y la voluntad a moverse en busca de sus objetivos. Estos tres aspectos son la base de todos los sentimientos, pensamientos, valores, virtudes, sensaciones, conocimientos, creatividad, talentos, acciones, etc. (Psiquis, 2013)

La psiquis es una realidad y capaz de operar según principios, tiene tres estratos conciencia, inconsciente personal e inconsciente colectivo. La conciencia contiene las actitudes con que el individuo hace frente al entorno inmediato, y se encuentra allí la orientación básica de su papel en la sociedad y el punto de partida de su racionalidad. El

inconsciente personal abarca los contenidos psíquicos reprimidos por la conciencia, más aquellos impulsos y deseos aún no ingresados a la conciencia. Incluye fantasías personales, experiencias olvidadas o reprimidas, etc. El inconsciente colectivo es el estrato más grande y profundo de la psique, siendo sus contenidos de carácter arquetípico, los que pueden aflorar y manifestarse en los estratos más superficiales de la psique. (Engler, 2018)

La psiquis es una red compleja de sistemas interactuantes que luchan hacia la armonía final, siendo los sistemas primarios el yo, el inconsciente personal con sus complejos y el inconsciente colectivo con sus arquetipos. También Jung describió dos actitudes primarias hacia la realidad y cuatro funciones básicas, las que juntas relacionadas forman la psique, o personalidad total. (Engler, 2018)

La psiquis es el conjunto de funciones sensitivas, afectivas y mentales del ser humano, es la suma total de la estructura psicológica del ser humano.

Descuidar los aspectos que impiden tener una salud psíquica en el trabajador representa un factor de importante incidencia. En las instituciones modernas existen la creación de unidades o departamentos que se ocupan de esto con mayor prolijidad.

### **2.2.11. Factores de motivación laboral**

Entre los factores que pueden influir en la motivación laboral tenemos: (EmprendePYME, 2019)

- ***Puesto de trabajo:*** un puesto de trabajo en el que se encuentre cómodo y, además, la posibilidad de aumentar sus conocimientos y desarrollo

*profesional dentro de la empresa, es fundamental para que un trabajador se encuentre motivado de forma continua.*

Esto redundará a favor de la empresa y del mismo trabajador. Pues un trabajador que hace lo que le gusta es uno que aporta más y mejores destrezas a la empresa.

- ***Autonomía y participación:*** *ofrecer responsabilidades y permitirle la participación y la aportación de ideas para la mejora de los diferentes aspectos de la empresa, hará que el trabajador se sienta importante en sus labores.*

Es cuestión de liderazgo pues la participación de los colaboradores en ciertos niveles de toma de decisiones siempre será importante.

- ***Ambiente de trabajo:*** *crear un clima laboral con buenas relaciones entre los diferentes componentes de la organización aumenta la satisfacción y la comodidad de los empleados en sus puestos de trabajo. También ayuda a interiorizar los valores de la empresa y que los trabajadores se identifiquen con ellos.*

Es relevante para toda empresa, generar el clima organizacional de compromisos compartidos, en donde el trabajador se empodere de las realidades de su empresa y se genere en el sentido de pertenencia.

- ***Condiciones laborales:*** *el salario de los trabajadores, las jornadas, primas por objetivos, los horarios flexibles, la conciliación laboral y todas las condiciones que se incluyan en el contrato de trabajo hacen que el trabajador*

*esté más satisfecho con su puesto de trabajo y, por consiguiente, en su vida personal.*

Son complementarias para el trabajador que se encuentre en un entorno laboral idóneo.

### **2.2.12. Desempeño Laboral**

El desempeño laboral es el conjunto de acciones o conductas que tienen los empleados, las cuales son relevantes para la obtención de los objetivos de la empresa, el desempeño laboral es el rendimiento, la producción, es decir, la capacidad que tiene cada trabajador de producir, de elaborar, de realizar o de generar un determinado trabajo, en menor tiempo, con poco esfuerzo y con mejor calidad, la combinación del comportamiento del trabajador y del desempeño nos brinda como resultado el alcance de metas y objetivos. Cuando se evalúa el desempeño, se considera también el conocimiento, las habilidades, las experiencias, las actitudes, las motivaciones, y las características de cada persona, cuáles son los valores que contribuyen a alcanzar los resultados esperados por la empresa. (Chiavenato, 2000)

(Werther, 2001), en su libro *“Administración de Personal y Recursos Humanos”*, nos indica que *“el desempeño laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado”*

(Ayala, 2004), en su obra *“Administración de Recursos Humanos”* describe “el desempeño como un valor en conjunto de actitudes, rendimiento y comportamiento laboral del trabajador. Afirma que el desempeño puede ser moldeado mediante un programa sistematizado desarrollado por parte del jefe o supervisor” (pag.70).

En base a los conceptos citados podemos indicar, que la inteligencia emocional es importante, en la organización para mantener el un buen ambiente, clima laboral, con individuos adaptables a los cambios, que trabajen en equipo, todo esto se relaciona directamente al desempeño laboral, ya que entre mayor sea el desarrollo de la inteligencia emocional los resultados, el rendimiento de la organización serán positivos.

## **CAPITULO III**

### **3. DIAGNOSTICO O ESTUDIO DE CAMPO**

#### **3.1. Caracterización de la empresa**

La sociedad anónima Ediasa, fue constituida desde el año 1974, esta fundamenta su trabajo en la ética, los principios del periodismo y el buen manejo de la información, ha ido innovándose en base a los cambios y necesidades que plantea el mercado nacional e internacional, produciendo diversidad de segmentos en base a los distintos sectores y audiencias que existen.

##### **3.1.1. Organigrama**

Se presenta el organigrama de la empresa que ha sido objeto de estudio (Ver Anexo 11).

#### **3.2. Diseño metodológico**

##### **3.2.1. Métodos de investigación**

Estos métodos fueron utilizados para conocer la realidad externa e interna del proceso investigado, así se analizó toda la información obtenida.

###### **3.2.1.1. Investigación bibliográfica**

Para la elaboración del proyecto de investigación se utilizó la modalidad bibliográfica documental que consistió en recolectar, ordenar y documentar clasificadamente información de libros, revistas, tesis y otras fuentes de información primaria y secundaria, con la finalidad de conceptualizar las variables y comprender el tema objeto de investigación.

Según Mora (2012) la investigación bibliográfica es la primera etapa del proceso investigativo que proporciona el conocimiento de las investigaciones ya existentes, de un modo sistemático, a través de una amplia búsqueda de: información, conocimientos y técnicas sobre una cuestión determinada.

### **3.2.1.2. Investigación de Campo**

Se utilizó la investigación de campo para conocer la realidad de la empresa EDIASA, y diagnosticar el objeto de estudio, estando en contacto directo con los involucrados directivos y trabajadores, utilizando a su vez técnicas como cuestionarios de inteligencia emocional y de desempeño laboral.

La investigación de campo es la que Se lleva a cabo in situ con la finalidad de dar respuesta a algún problema planteado previamente, extrayendo datos e informaciones a través del uso de técnicas específicas de recolección, como entrevistas, encuestas o cuestionarios según Hernández (2010).

### **3.2.1.3. Analítico**

Este método nos permitió observar y analizar los datos obtenidos en los cuestionarios, y determinar conclusiones y recomendaciones para el presente proyecto.

Además, se utilizará el método analítico mismo que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular según Ruíz (2013).

### **3.2.2. Población**

La población para la presente investigación, estará conformada por 34 personas entre directivos y trabajadores de la empresa EDIASA de la ciudad de Manta:

Bernal (2006), señaló que: “la población es el conjunto de elementos en quienes puede realizarse los elementos u objetos que presentan un problema”.

#### **3.2.2.1. Muestra**

(Tamayo, 2007) afirma que la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”.

Dentro de empresa EDIASA, no se obtuvo una muestra mediante formula; ya que el universo es mínimo, por lo tanto, se trabajó con el total de la población.

### **3.3. Técnicas de Investigación**

Es el conjunto de instrumentos y medios a través de los cual se efectúa el método. La técnica es indispensable en el proceso de la investigación científica, ya que integra la estructura por medio de la cual se organiza la información (Revelo, 2013). En este proyecto se aplicaron las siguientes técnicas:

Para el cumplimiento del objetivo 2 y 3:

- Identificar la incidencia de la motivación, autoconocimiento, autocontrol, empatía y relaciones interpersonales en la inteligencia emocional en los trabajadores de la empresa Ediasa de la ciudad de Manta.

- Definir la incidencia de las actitudes, aptitudes, calidad, trabajo en equipo, conocimiento y ejecución de trabajo en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ediasa de la ciudad de Manta.

Se utilizaron cuestionarios como instrumentos de investigación los cuales fueron realizados con referencia, a Test de inteligencia emocional ya usados y aprobados como el TMMS-24, el test de inteligencia emocional de Weisinger, que se divide en factores: autoconciencia, control de las emociones, automotivación, relacionarse bien y asesoría emocional, cada uno de ellos buscando indagar sobre los niveles y capacidades de inteligencia emocional, y a los utilizados en proyectos de investigación de (Fajardo, 2017) y (Acuña, 2017), en base a estos se creó un formato propio para la presente investigación.

### **Instrumento de Recolección de Datos**

**Variable 1:** Inteligencia Emocional ver Anexo No.1

#### **Ficha técnica**

**Nombre Del Instrumento:** Cuestionario de Inteligencia Emocional

**Año:** 2019

**Descripción:** El instrumento evalúa el Inteligencia Emocional.

**Tipo de instrumento:** Cuestionario de Inteligencia Emocional

### **Instrumento de Recolección de Datos**

**Variable 2:** Desempeño Laboral ver Anexo No.2

#### **Ficha técnica**

**Nombre del Instrumento:** Cuestionario de Desempeño Laboral

**Año:** 2016

**Descripción:** El instrumento evalúa la Desempeño Laboral

**Tipo de instrumento:** Cuestionario de Desempeño Laboral

### **3.4. Interpretación de los resultados de los cuestionarios aplicadas en la empresa**

Se realizó la aplicación de las técnicas de investigación, los cuestionarios de inteligencia emocional y desempeño laboral fueron aplicados a los 34 empleados de la empresa, de los cuales son 22 hombres y 12 mujeres, entre los 21 años hasta un máximo de 47 años, los cuales facilitaron información relevante para el desarrollo y éxito de la presente investigación, luego se procedió a la organización y tabulación de las preguntas, obteniéndose los siguientes resultados:

## Resultados de cuestionario de Inteligencia Emocional

*Tabla 3. Factor autoconocimiento*

No EMPLEADOS	PUNTAJE	RESULTADOS
1	24	GRADO ALTO
2	23	GRADO ALTO
3	15	GRADO MEDIO
4	14	GRADO MEDIO
5	22	GRADO ALTO
6	20	GRADO ALTO
7	21	GRADO ALTO
8	16	GRADO MEDIO
9	12	GRADO MEDIO
10	11	GRADO BAJO
11	10	GRADO BAJO
12	11	GRADO MEDIO
13	15	GRADO MEDIO
14	16	GRADO MEDIO
15	22	GRADO ALTO
16	23	GRADO ALTO
17	25	GRADO ALTO
18	24	GRADO ALTO
19	22	GRADO ALTO
20	21	GRADO ALTO
21	20	GRADO ALTO
22	19	GRADO ALTO
23	18	GRADO ALTO
24	15	GRADO MEDIO
25	21	GRADO ALTO
26	22	GRADO ALTO
27	22	GRADO ALTO
28	23	GRADO ALTO
29	20	GRADO ALTO
30	21	GRADO ALTO
31	22	GRADO ALTO
32	21	GRADO ALTO
33	18	GRADO ALTO
34	24	GRADO ALTO

**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA  
**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

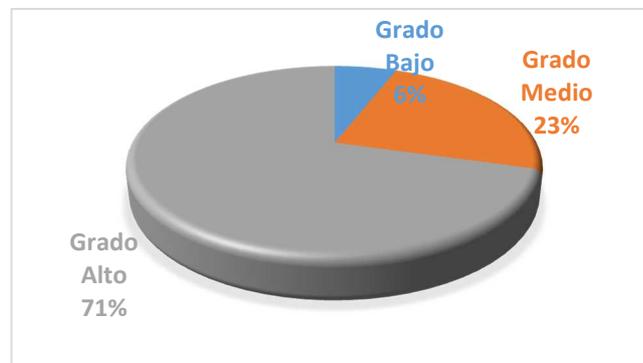
**Tabla 4. Tabulación factor autoconocimiento**

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Grado Bajo	2	6%
Grado Medio	8	24%
Grado Alto	24	71%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA

**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

**Gráfico 1. Representación gráfica factor autoconocimiento**



**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA

**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

### **Análisis:**

En base a los cuestionarios aplicados, se determinó porcentajes del personal en cuanto nivel de autoconocimiento de 71% grado alto, 23% grado medio, 6% grado bajo. Por lo tanto, el autoconocimiento del grupo en general es de nivel elevado, tienen conocimiento y claridad en sus ideas, así como en sentimiento, toleran la presión laboral, aceptan ideas y pensamientos diferentes, también solucionan problemas con facilidad.

**Tabla 5. Factor autocontrol**

<b>No EMPLEADOS</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>INTERPRETACION</b>
1	21	GRADO ALTO
2	22	GRADO ALTO
3	20	GRADO ALTO
4	16	GRADO MEDIO
5	16	GRADO MEDIO
6	18	GRADO ALTO
7	16	GRADO MEDIO
8	15	GRADO MEDIO
9	14	GRADO MEDIO
10	13	GRADO MEDIO
11	13	GRADO MEDIO
12	14	GRADO MEDIO
13	15	GRADO MEDIO
14	15	GRADO MEDIO
15	16	GRADO MEDIO
16	17	GRADO ALTO
17	18	GRADO ALTO
18	14	GRADO MEDIO
19	13	GRADO MEDIO
20	22	GRADO ALTO
21	24	GRADO ALTO
22	25	GRADO ALTO
23	14	GRADO MEDIO
24	13	GRADO MEDIO
25	10	GRADO BAJO
26	5	GRADO BAJO
27	23	GRADO ALTO
28	25	GRADO ALTO
29	24	GRADO ALTO
30	25	GRADO ALTO
31	14	GRADO MEDIO
32	16	GRADO MEDIO
33	15	GRADO MEDIO
34	15	GRADO MEDIO

**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA

**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

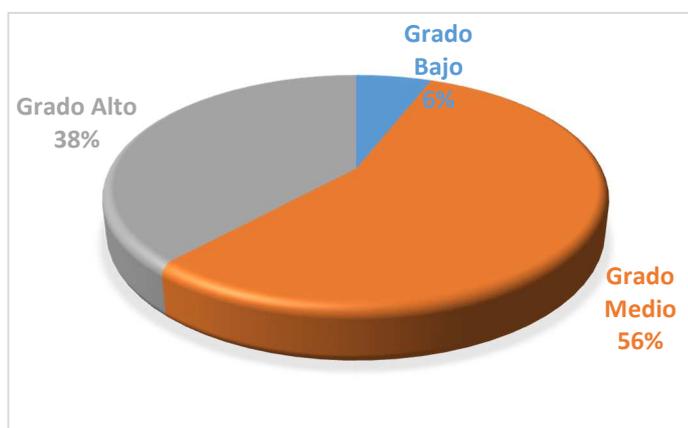
**Tabla 6. Tabulación factor autocontrol**

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Grado Bajo	2	6%
Grado Medio	19	56%
Grado Alto	13	38%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA

**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

**Gráfico 2. Representación gráfica factor autocontrol.**



**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA

**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

### **Análisis:**

En base a los cuestionarios aplicados, se determinó porcentajes del personal en cuanto nivel de autocontrol de 56% grado medio, 38% grado alto, 6% grado bajo. En consecuencia, el autocontrol del grupo en general es de nivel medio elevado, es un personal concentrado, que domina sus impulsos, se comunica de forma efectiva, termina las actividades encomendadas.

*Tabla 7. Factor motivación*

<b>No EMPLEADOS</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>INTERPRETACION</b>
1	25	GRADO ALTO
2	23	GRADO ALTO
3	22	GRADO ALTO
4	24	GRADO ALTO
5	16	GRADO MEDIO
6	15	GRADO MEDIO
7	15	GRADO MEDIO
8	13	GRADO MEDIO
9	13	GRADO MEDIO
10	14	GRADO MEDIO
11	12	GRADO BAJO
12	11	GRADO BAJO
13	10	GRADO BAJO
14	9	GRADO BAJO
15	8	GRADO BAJO
16	7	GRADO BAJO
17	9	GRADO BAJO
18	8	GRADO BAJO
19	9	GRADO BAJO
20	10	GRADO BAJO
21	11	GRADO BAJO
22	11	GRADO BAJO
23	10	GRADO BAJO
24	12	GRADO BAJO
25	13	GRADO MEDIO
26	14	GRADO MEDIO
27	15	GRADO MEDIO
28	11	GRADO BAJO
29	8	GRADO BAJO
30	5	GRADO BAJO
31	7	GRADO BAJO
32	9	GRADO BAJO
33	19	GRADO ALTO
34	20	GRADO ALTO

**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA

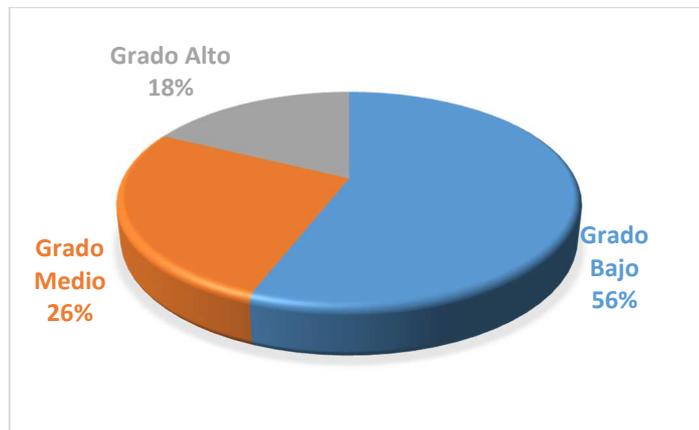
**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

**Tabla 8. Tabulación factor motivación**

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Grado Bajo	19	56%
Grado Medio	9	26%
Grado Alto	6	18%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA  
**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

**Gráfico 3. Representación gráfica factor motivación**



**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA  
**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

**Análisis:**

En base a los cuestionarios aplicados, se determinó porcentajes del personal en cuanto nivel de motivación de 56% grado bajo, 26% grado medio, 18% grado alto. Por tanto la motivación del grupo es un factor a revisar y trabajar ya que es de nivel bajo, no sienten que sus opiniones son tomadas en cuenta, ni se les permite actuar con iniciativa, no se los estimula de la forma correcta para su crecimiento y mejor rendimiento.

**Tabla 9. Factor empatía**

<b>No EMPLEADOS</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>INTERPRETACION</b>
1	25	GRADO ALTO
2	23	GRADO ALTO
3	21	GRADO ALTO
4	25	GRADO ALTO
5	24	GRADO ALTO
6	24	GRADO ALTO
7	23	GRADO ALTO
8	22	GRADO ALTO
9	20	GRADO ALTO
10	19	GRADO ALTO
11	19	GRADO ALTO
12	18	GRADO ALTO
13	17	GRADO ALTO
14	23	GRADO ALTO
15	25	GRADO ALTO
16	12	GRADO BAJO
17	13	GRADO MEDIO
18	14	GRADO MEDIO
19	15	GRADO MEDIO
20	15	GRADO MEDIO
21	15	GRADO MEDIO
22	14	GRADO MEDIO
23	16	GRADO MEDIO
24	17	GRADO ALTO
25	18	GRADO ALTO
26	19	GRADO ALTO
27	20	GRADO ALTO
28	25	GRADO ALTO
29	22	GRADO ALTO
30	19	GRADO ALTO
31	18	GRADO ALTO
32	21	GRADO ALTO
33	21	GRADO ALTO
34	21	GRADO ALTO

**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA

**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

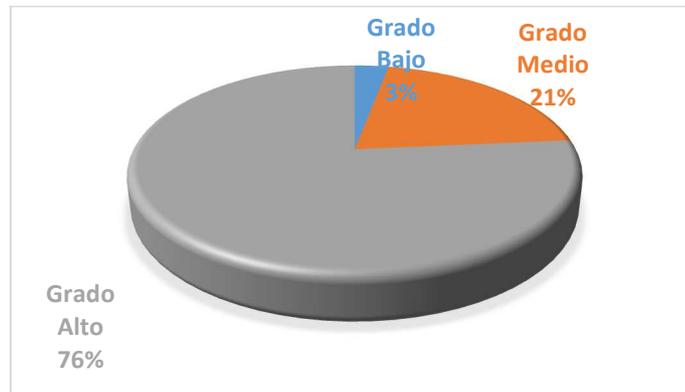
**Tabla 10. Tabulación factor empatía**

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Grado Bajo	1	3%
Grado Medio	7	21%
Grado Alto	26	76%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA

**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

**Gráfico 4. Representación gráfica factor empatía**



**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA

**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

### **Análisis:**

En base a los cuestionarios aplicados, se determinó porcentajes del personal en cuanto nivel de empatía es de 76% grado alto, 21% grado medio, 3% grado bajo. Por lo tanto, la empatía del grupo en general es de nivel elevado, es un personal empático, que comparte entre compañeros, se sienten en confianza, se escuchan y comprenden entre sí.

*Tabla 11. Factor relaciones interpersonales*

<b>No EMPLEADOS</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>INTERPRETACION</b>
1	25	GRADO ALTO
2	20	GRADO ALTO
3	16	GRADO MEDIO
4	15	GRADO MEDIO
5	16	GRADO MEDIO
6	15	GRADO MEDIO
7	14	GRADO MEDIO
8	14	GRADO MEDIO
9	13	GRADO MEDIO
10	13	GRADO MEDIO
11	13	GRADO MEDIO
12	15	GRADO MEDIO
13	16	GRADO MEDIO
14	17	GRADO ALTO
15	18	GRADO ALTO
16	19	GRADO ALTO
17	13	GRADO MEDIO
18	14	GRADO MEDIO
19	14	GRADO MEDIO
20	16	GRADO MEDIO
21	16	GRADO MEDIO
22	12	GRADO BAJO
23	12	GRADO BAJO
24	18	GRADO ALTO
25	19	GRADO ALTO
26	15	GRADO MEDIO
27	16	GRADO MEDIO
28	16	GRADO MEDIO
29	15	GRADO MEDIO
30	17	GRADO ALTO
31	18	GRADO ALTO
32	14	GRADO MEDIO
33	14	GRADO MEDIO
34	13	GRADO MEDIO

**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA

**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

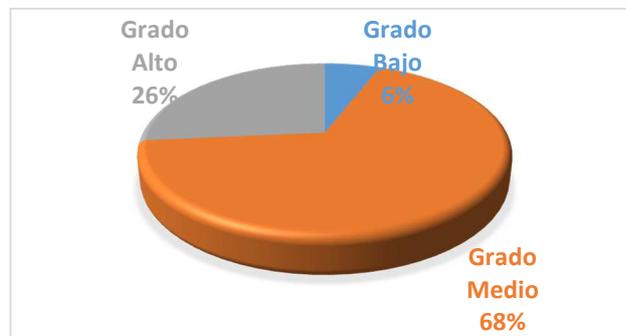
**Tabla 12. Tabulación factor relaciones interpersonales**

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Grado Bajo	2	6%
Grado Medio	23	68%
Grado Alto	9	26%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA

**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

**Gráfico 5. Representación gráfica factor relaciones interpersonales.**



**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA

**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

### **Análisis:**

En base a los cuestionarios aplicados, se determinó porcentajes del personal en cuanto nivel de relaciones interpersonales de 68% grado medio, 26% grado alto, 6% grado bajo.

En consecuencia, las relaciones interpersonales del grupo en general son de nivel medio elevado, se comunican efectivamente, poseen habilidades de negociación, resuelven conflictos, se entablan relaciones interpersonales positivas.

*Tabla 3. Resultados Globales de Inteligencia Emocional.*

No. EMPLEADOS	DIMENSIONES					
	AUTOCONOCIMIENTO	AUTOCONTROL	MOTIVACIÓN	EMPATIA	RELACIONES PERSONALES	RESULTADO
1	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO ALTO
2	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO ALTO
3	GRADO MEDIO	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO ALTO
4	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO
5	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO
6	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO ALTO
7	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO
8	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO
9	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO
10	GRADO BAJO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO
11	GRADO BAJO	GRADO MEDIO	GRADO BAJO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO
12	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO BAJO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO
13	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO BAJO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO
14	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO BAJO	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO
15	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO BAJO	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO ALTO
16	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO BAJO	GRADO BAJO	GRADO ALTO	GRADO ALTO
17	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO BAJO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO
18	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO BAJO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO
19	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO BAJO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO
20	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO BAJO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO
21	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO BAJO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO
22	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO BAJO	GRADO MEDIO	GRADO BAJO	GRADO BAJO
23	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO BAJO	GRADO MEDIO	GRADO BAJO	GRADO MEDIO

24	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO BAJO	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO ALTO
25	GRADO ALTO	GRADO BAJO	GRADO MEDIO	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO ALTO
26	GRADO ALTO	GRADO BAJO	GRADO MEDIO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO
27	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO ALTO
28	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO BAJO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO ALTO
29	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO BAJO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO ALTO
30	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO BAJO	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO ALTO
31	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO BAJO	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO ALTO
32	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO BAJO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO
33	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO ALTO
34	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO ALTO

**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA

**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

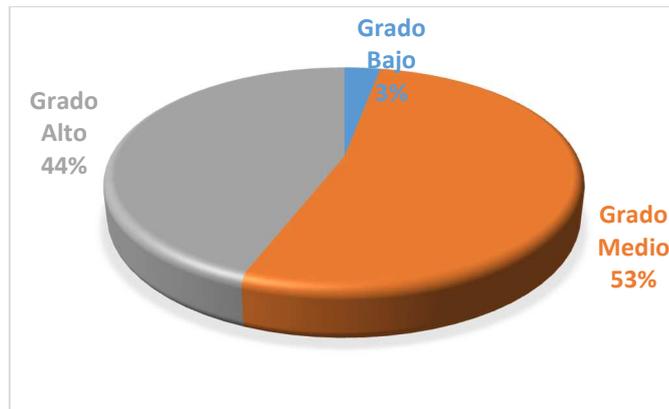
*Tabla 14. Tabulación de Resultados Globales de Inteligencia Emocional.*

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Grado Bajo	1	3%
Grado Medio	18	53%
Grado Alto	15	44%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA

**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

**Gráfico 6. Representación gráfica resultados globales inteligencia emocional**



**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA

**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

#### **Análisis:**

En base a los cuestionarios aplicados, se determinó porcentajes del personal en evaluación global de la inteligencia emocional de 53% grado medio, 44% grado alto, 3% grado bajo.

En base a los resultados globales se puede indicar que el 97% tiene inteligencia emocional de grado medio a alto, lo cual muestra éxito en los factores analizados, en el único factor que se encontró un nivel bajo fue en la motivación en la cual se tendría que trabajar.

## Resultados de cuestionario de Desempeño Laboral.

*Tabla 15. Factor ejecución del trabajo*

No EMPLEADOS	PUNTAJE	INTERPRETACION
1	19	GRADO ALTO
2	25	GRADO ALTO
3	16	GRADO MEDIO
4	14	GRADO MEDIO
5	25	GRADO ALTO
6	20	GRADO ALTO
7	21	GRADO ALTO
8	16	GRADO MEDIO
9	12	GRADO MEDIO
10	11	GRADO BAJO
11	10	GRADO BAJO
12	11	GRADO MEDIO
13	15	GRADO MEDIO
14	16	GRADO MEDIO
15	22	GRADO ALTO
16	23	GRADO ALTO
17	25	GRADO ALTO
18	24	GRADO ALTO
19	22	GRADO ALTO
20	21	GRADO ALTO
21	20	GRADO ALTO
22	19	GRADO ALTO
23	18	GRADO ALTO
24	15	GRADO MEDIO
25	21	GRADO ALTO
26	22	GRADO ALTO
27	22	GRADO ALTO
28	23	GRADO ALTO
29	20	GRADO ALTO
30	21	GRADO ALTO
31	22	GRADO ALTO
32	21	GRADO ALTO
33	18	GRADO ALTO
34	24	GRADO ALTO

**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA  
**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

**Tabla 4. Tabulación factor ejecución del trabajo**

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Grado Bajo	2	6%
Grado Medio	8	24%
Grado Alto	24	71%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA

**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

**Gráfico 7. Representación gráfica factor ejecución del trabajo**



**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA

**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

### **Análisis:**

En base a los cuestionarios aplicados, se determinó porcentajes del personal en cuanto nivel de ejecución del trabajo el 71% grado alto, 24% grado medio, 6% grado bajo. Por lo tanto, la ejecución del trabajo por parte del grupo en general es de nivel medio elevado, poseen los conocimientos en cuanto a las funciones que realizan, aplican los procedimientos y políticas, tienen un buen manejo de la información.

**Tabla 5. Factor aptitudes**

<b>No EMPLEADOS</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>INTERPRETACION</b>
1	19	GRADO ALTO
2	16	GRADO MEDIO
3	23	GRADO ALTO
4	16	GRADO MEDIO
5	15	GRADO MEDIO
6	23	GRADO ALTO
7	24	GRADO ALTO
8	23	GRADO ALTO
9	22	GRADO ALTO
10	20	GRADO ALTO
11	21	GRADO ALTO
12	22	GRADO ALTO
13	25	GRADO ALTO
14	16	GRADO MEDIO
15	16	GRADO MEDIO
16	16	GRADO MEDIO
17	15	GRADO MEDIO
18	14	GRADO MEDIO
19	16	GRADO MEDIO
20	19	GRADO ALTO
21	20	GRADO ALTO
22	21	GRADO ALTO
23	21	GRADO ALTO
24	23	GRADO ALTO
25	23	GRADO ALTO
26	24	GRADO ALTO
27	25	GRADO ALTO
28	25	GRADO ALTO
29	24	GRADO ALTO
30	23	GRADO ALTO
31	22	GRADO ALTO
32	22	GRADO ALTO
33	21	GRADO ALTO
34	19	GRADO ALTO

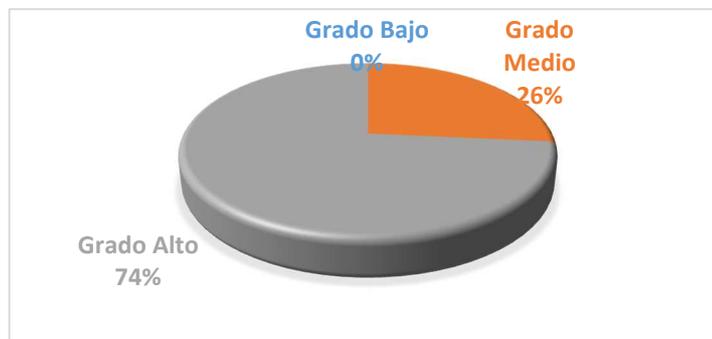
**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA  
**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

**Tabla 6. Tabulación factor aptitudes**

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Grado Bajo	0	0%
Grado Medio	9	26%
Grado Alto	25	74%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA  
**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

**Gráfico 8. Representación gráfica factor aptitudes**



**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA  
**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

**Análisis:**

En base a los cuestionarios aplicados, se determinó porcentajes del personal en cuanto nivel de aptitudes es de 74% grado alto, 26% grado medio, 0% grado bajo. En consecuencia, las aptitudes del grupo en general son de nivel elevado, cumplen con su trabajo y funciones, haciendo uso eficiente del tiempo, emplean técnicas en sus funciones, así como el orden y la dedicación.

*Tabla 7. Factor actitudes*

<b>No EMPLEADOS</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>INTERPRETACION</b>
1	25	GRADO ALTO
2	23	GRADO ALTO
3	22	GRADO ALTO
4	15	GRADO MEDIO
5	16	GRADO MEDIO
6	19	GRADO ALTO
7	16	GRADO MEDIO
8	15	GRADO MEDIO
9	14	GRADO MEDIO
10	14	GRADO MEDIO
11	13	GRADO MEDIO
12	14	GRADO MEDIO
13	15	GRADO MEDIO
14	15	GRADO MEDIO
15	14	GRADO MEDIO
16	17	GRADO ALTO
17	18	GRADO ALTO
18	14	GRADO MEDIO
19	15	GRADO MEDIO
20	22	GRADO ALTO
21	24	GRADO ALTO
22	25	GRADO ALTO
23	15	GRADO MEDIO
24	13	GRADO MEDIO
25	10	GRADO BAJO
26	5	GRADO BAJO
27	23	GRADO ALTO
28	25	GRADO ALTO
29	24	GRADO ALTO
30	25	GRADO ALTO
31	14	GRADO MEDIO
32	16	GRADO MEDIO
33	15	GRADO MEDIO
34	15	GRADO MEDIO

**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA  
**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

**Tabla 20. Tabulación factor actitudes**

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Grado Bajo	2	6%
Grado Medio	19	56%
Grado Alto	13	38%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA

**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

**Gráfico 9. Representación gráfica factor actitudes**



**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA

**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

**Análisis:**

En base a los cuestionarios aplicados, se determinó porcentajes del personal en cuanto nivel de actitudes es de 56% grado medio, 38% grado alto, 6% grado bajo. Las actitudes del grupo en general son de nivel medio elevado, presentan puntualidad, responsabilidad, cortesía, colaboración para trabajar más tiempo si es necesario todo esto en pro del cumplimiento de sus funciones.

**Tabla 21. Factor Calidad**

<b>No EMPLEADOS</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>INTERPRETACION</b>
1	10	GRADO BAJO
2	10	GRADO BAJO
3	12	GRADO MEDIO
4	11	GRADO BAJO
5	10	GRADO BAJO
6	9	GRADO BAJO
7	8	GRADO BAJO
8	10	GRADO BAJO
9	11	GRADO BAJO
10	14	GRADO MEDIO
11	13	GRADO MEDIO
12	14	GRADO MEDIO
13	15	GRADO MEDIO
14	15	GRADO MEDIO
15	14	GRADO MEDIO
16	17	GRADO ALTO
17	18	GRADO ALTO
18	14	GRADO MEDIO
19	15	GRADO MEDIO
20	12	GRADO MEDIO
21	11	GRADO BAJO
22	10	GRADO BAJO
23	9	GRADO BAJO
24	10	GRADO BAJO
25	10	GRADO BAJO
26	5	GRADO BAJO
27	10	GRADO BAJO
28	10	GRADO BAJO
29	24	GRADO ALTO
30	25	GRADO ALTO
31	14	GRADO MEDIO
32	10	GRADO BAJO
33	9	GRADO BAJO
34	8	GRADO BAJO

**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA

**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

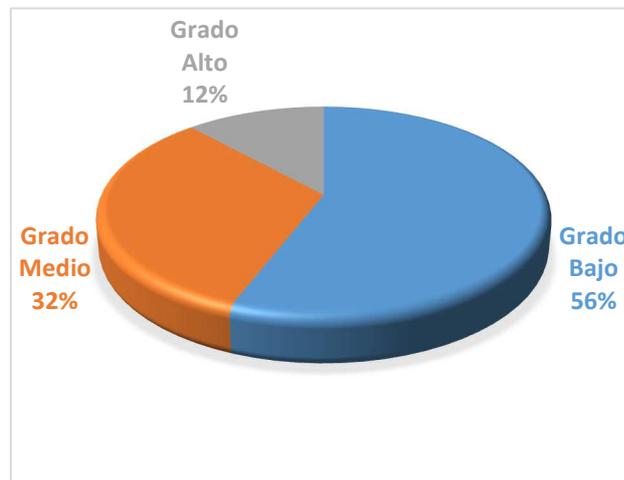
**Tabla 22. Tabulación factor calidad**

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Grado Bajo	19	56%
Grado Medio	11	32%
Grado Alto	4	12%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA

**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

**Gráfico 10. Representación gráfica factor calidad**



**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA

**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

### **Análisis:**

En base a los cuestionarios, se determinó porcentajes del personal en cuanto nivel de calidad del trabajo es de 56% grado bajo, 32% grado medio, 12% grado alto. Por lo tanto, la calidad de trabajo del grupo en general es de nivel bajo, existiendo factores que impiden el crecimiento como falta de motivación, falta de objetivos y metas definidos y socializados, las condiciones del trabajo presentan según los empleados falencias para que el trabajo sea realizado con mayor calidad.

**Tabla 23. Factor trabajo en equipo**

<b>No EMPLEADOS</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>INTERPRETACION</b>
1	16	GRADO MEDIO
2	15	GRADO MEDIO
3	12	GRADO MEDIO
4	15	GRADO MEDIO
5	15	GRADO MEDIO
6	16	GRADO MEDIO
7	13	GRADO MEDIO
8	14	GRADO MEDIO
9	14	GRADO MEDIO
10	14	GRADO MEDIO
11	13	GRADO MEDIO
12	14	GRADO MEDIO
13	15	GRADO MEDIO
14	15	GRADO MEDIO
15	14	GRADO MEDIO
16	17	GRADO ALTO
17	18	GRADO ALTO
18	14	GRADO MEDIO
19	15	GRADO MEDIO
20	12	GRADO MEDIO
21	14	GRADO MEDIO
22	13	GRADO MEDIO
23	13	GRADO MEDIO
24	12	GRADO MEDIO
25	12	GRADO MEDIO
26	16	GRADO MEDIO
27	15	GRADO MEDIO
28	18	GRADO MEDIO
29	24	GRADO ALTO
30	25	GRADO ALTO
31	14	GRADO MEDIO
32	10	GRADO BAJO
33	9	GRADO BAJO
34	8	GRADO BAJO

**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA

**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

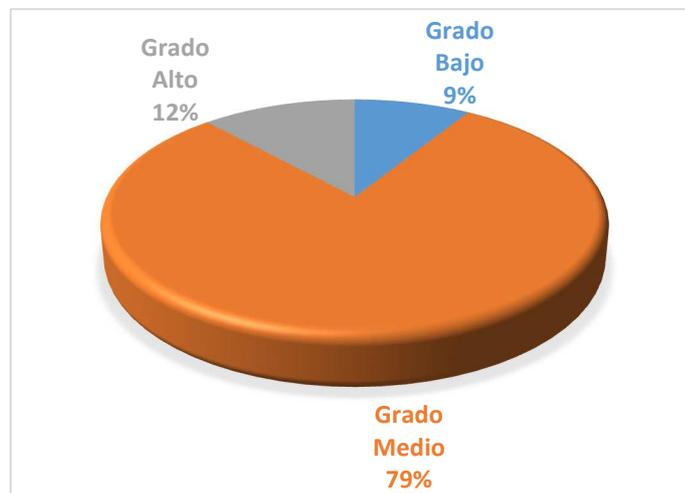
**Tabla 8. Tabulación factor trabajo en equipo**

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Grado Bajo	3	9%
Grado Medio	27	79%
Grado Alto	4	12%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA

**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

**Gráfico 11. Representación gráfica factor trabajo en equipo**



**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA

**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

**Análisis:**

En base a los cuestionarios aplicados, se determinó porcentajes del personal en cuanto nivel de trabajo en equipo es de 79% grado medio, 12% grado alto, 9% grado bajo. En consecuencia, el trabajo en equipo del grupo en general es de nivel medio elevado, tienen buenas relaciones entre compañeros, jefes, un clima laboral óptimo, productividad grupal

*Tabla 9. Resultado global del desempeño laboral*

No. EMPLEADOS	DIMENSIONES					
	EJECUCIÓN DEL TRABAJO	APTITUDES	ACTITUDES	CALIDAD	TRABAJO EN EQUIPO	RESULTADO
1	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO BAJO	GRADO MEDIO	GRADO ALTO
2	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO ALTO	GRADO BAJO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO
3	GRADO MEDIO	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO
4	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO BAJO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO
5	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO BAJO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO
6	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO BAJO	GRADO MEDIO	GRADO ALTO
7	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO BAJO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO
8	GRADO MEDIO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO BAJO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO
9	GRADO MEDIO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO BAJO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO
10	GRADO BAJO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO
11	GRADO BAJO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO
12	GRADO MEDIO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO
13	GRADO MEDIO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO
14	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO
15	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO
16	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO ALTO
17	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO ALTO
18	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO
19	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO
20	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO ALTO
21	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO BAJO	GRADO MEDIO	GRADO ALTO
22	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO BAJO	GRADO MEDIO	GRADO ALTO
23	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO BAJO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO

24	GRADO MEDIO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO BAJO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO
25	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO BAJO	GRADO BAJO	GRADO MEDIO	GRADO BAJO
26	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO BAJO	GRADO BAJO	GRADO MEDIO	GRADO BAJO
27	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO BAJO	GRADO MEDIO	GRADO ALTO
28	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO BAJO	GRADO MEDIO	GRADO ALTO
29	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO ALTO
30	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO ALTO
31	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO	GRADO MEDIO
32	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO BAJO	GRADO BAJO	GRADO BAJO
33	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO BAJO	GRADO BAJO	GRADO BAJO
34	GRADO ALTO	GRADO ALTO	GRADO MEDIO	GRADO BAJO	GRADO BAJO	GRADO BAJO

**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA

**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

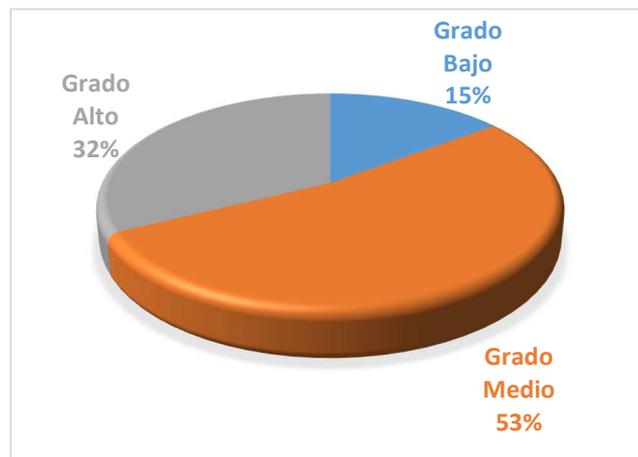
**Tabla 10. Tabulación resultado global del desempeño laboral**

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Grado Bajo	5	15%
Grado Medio	18	53%
Grado Alto	11	32%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA

**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

**Gráfico 12. Representación gráfica del resultado global del desempeño laboral**



**Fuente:** Cuestionario de Inteligencia Emocional aplicado a empleados de EDIASA

**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

**Análisis:**

En base a los cuestionarios aplicados, se determinó porcentajes del personal en evaluación global del desempeño laboral de 53% grado medio, 32% grado alto, 15% grado bajo. En base a los resultados globales se puede indicar que tienen un buen desempeño laboral de medio a alto, lo cual muestra éxito en los factores analizados, en los factores a trabajar son las condiciones laborales, el establecimiento de objetivos y metas claras, así como la motivación que fueron indicadores con calificación baja.

## **CAPITULO IV**

### **4. PROPUESTA**

#### **4.1. Título**

Plan para mejorar la motivación laboral a favor de la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa EDIASA de la Ciudad de Manta.

#### **4.2. Antecedentes de la propuesta**

Posterior al análisis que se realizó del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa EDIASA, se encontró resultados favorables en cuanto a el grado de inteligencia emocional, más se evidenciaron problemas en cuanto a la motivación laboral la cual se encontró en grado bajo, dejándose ver la insatisfacción de los trabajadores en cuanto a la comunicación, integración e incentivos que reciben.

Entre otros puntos evidenciados, fue que los trabajadores se sienten estresados constantemente por las condiciones laborales que según sus expresiones no satisfacen sus expectativas.

Esto sostiene Can, L. (2015) que la motivación es relevante en el ambiente laboral, para el correcto desarrollo profesional y personal de los empleados, ya que esta permite altos índices de identificación empresarial entre otros beneficios en todo tipo de empresas.

La motivación es fundamental en todos los individuos para su desenvolvimiento optimo, más aún en el plano laboral, para lograr mejores resultados en pro de las personas y la organización. La organización debe mantener a sus trabajadores motivados, a gusto

para que realicen mejor su trabajo con convicción y disciplina, de este modo desarrollen su potencial al máximo.

Según Morris (2009), la motivación es la necesidad que impulsa la conducta dirigida a metas (p.345). El autor Chiavenato (2011) por su parte indica que esta permite a las personas actuar de forma determinada a una tendencia concreta o un comportamiento específico (p. 41).

Planteado esto, con la elaboración del plan de motivación lo que se pretende dar solución de aquellas debilidades reflejadas en el ámbito laboral, de manera más coherente para la empresa y justa para todos los puestos.

#### **4.3. Justificación e Importancia**

La propuesta que se plantea busca promover la motivación laboral, a favor de mejorar la inteligencia emocional, competencias de los trabajadores de EDIASA de la Ciudad de Manta, crear un óptimo ambiente laboral y a su vez lograr el éxito organizacional.

Se justifica la creación de este plan como un aporte a la empresa, con el fin de solucionar un problema de insatisfacción del personal, para originar cambios positivos a nivel de los individuos y a nivel empresarial.

Tener un personal motivado es fundamental para que una organización se mantenga vigente y competitiva en el mundo globalizado, por lo cual es importante implementar estrategias que vayan acorde a las necesidades de los empleados y con la cuales se logre maximizar las potencialidades de los empleados (Katz, 2006, p. 24).

La propuesta busca motivar al personal cambiando su manera de ver a la organización para lo cual se plantearán las estrategias y actividades necesarias, y a su vez invitar a los

altos mandos a escuchar las necesidades de sus empleados que van más allá de satisfacer un salario, busca la realización, crecimiento y otras necesidades importantes para su crecimiento.

Es relevante mantener a los individuos motivados ya que si ellos están motivados su comportamiento resulta ser efectivo, el sujeto se encontrará cómodo y sentirá un nivel de equilibrio en todas las áreas. “A medida que se repite el ciclo, debido al aprendizaje y la repetición, los comportamientos se vuelven más eficaces para la satisfacción de ciertas necesidades” (Chiavenato, 2011, pp. 42).

#### **4.4. Objetivos**

##### **4.4.1. Objetivo General**

Establecer un plan de motivación laboral para fortalecer la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa EDIASA de la Ciudad de Manta.

##### **4.4.2. Objetivos Específicos**

Elaborar estrategias y actividades para mejorar las condiciones de trabajo en la empresa EDIASA de la Ciudad de Manta.

Determinar estrategias para el fortalecimiento de la comunicación y el trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa EDIASA de la Ciudad de Manta.

Identificar estrategias para mejorar la identidad y la pertenencia de los trabajadores de la empresa EDIASA de la Ciudad de Manta.

Proponer capacitaciones para el crecimiento profesional de los trabajadores de la empresa EDIASA de la Ciudad de Manta.

#### **4.5. Análisis de factibilidad**

##### **Socio-Cultural**

La factibilidad social se fundamenta en que aporta a mejorar la calidad del trabajo, las condiciones laborales, la comunicación, entre otros factores que beneficiaran a toda la organización.

Este proyecto es factible, ya que tendrá un impacto positivo en todo el personal de EDIASA; los mismos que serán capacitados y orientados a cambios, lo cual a su vez generará bienestar y estabilidad para su personal y directivos.

##### **Organizacional**

Es factible la realización de este proyecto, ya que EDIASA cuenta con el personal dispuesto a colaborar, capacitarse e implementar los cambios necesarios, para mejorar y crecer.

##### **Económico - Financiero**

La empresa cuenta con la disponibilidad económica, para la implementación de esta propuesta, además, todos directivos y empleados están de acuerdo en la necesidad de un plan de motivación que cree mejor ambiente y condiciones laborales.

La presente propuesta es factible económicamente ya que sus costos son bajos y serán costeados por la empresa EDIASA.

#### 4.6. Descripción de la propuesta

##### **Objetivo 1 - Elaborar estrategias y actividades para mejorar las condiciones de trabajo en la empresa EDIASA de la Ciudad de Manta.**

Con la finalidad de mejorar las condiciones de trabajo en la empresa Ediasa se propone ejecutar diferentes actividades, que propicien un mejor ambiente, optimo clima laboral, mejores políticas, confort, comodidad y así un desempeño mayor en los empleados para lo cual se proponen las actividades detalladas a continuación:

*Tabla 27. Estrategias para mejorar las condiciones de trabajo*

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>INDICADORES</b>
Mejorar la distribución de las áreas de trabajo y su iluminación	Mejorar las condiciones de trabajo Determinar las necesidades de espacio e iluminación en cada área y puesto de la organización	Áreas de trabajo bien presentadas Confort en los trabajadores.
Señalización de cada área de trabajo	Identificar e informar de las áreas y la señalización.	Instrucciones en todas las áreas Conocimiento de todos los empleados de las áreas de la empresa ubicaciones y funciones
Mingas una vez al mes para impartir el orden y limpieza en la organización	Concientizar a los trabajadores sobre el orden y la limpieza en equipo	Todas las oficinas limpias, organizadas y ordenadas

**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

**Objetivo 2 - Determinar estrategias para el fortalecimiento de la comunicación y el trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa EDIASA de la Ciudad de Manta.**

Un punto importante para mejorar la motivación laboral es propiciar una comunicación efectiva tanto ascendente como descendente, en todos los niveles, buscando así impulsar las relaciones interpersonales, convivencia oportuna y el trabajo en equipo.

La comunicación es la herramienta fundamental para tener trabajadores motivados conocer sus necesidades, expectativas, problemas, entre otros aspectos son relevantes para realizar mejoras y tomar decisiones en pro de los individuos y la organización; para lo cual se proponen las actividades detalladas a continuación:

*Tabla 11. Estrategias para mejorar la comunicación y el trabajo en equipo*

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>INDICADORES</b>
Planificación y determinación de cronograma de reuniones	Compartir problemas, experiencias y conocimientos. Conocer las necesidades y expectativas tanto de jefes como subordinados	Avances periódicos de las metas y revisión de las necesidades  Confort en los trabajadores.
Capacitación sobre comunicación efectiva y canales de comunicación	Mejorar la comunicación entre todo el equipo de trabajo  Dar a conocer los diversos canales para transmitir ideas, experiencias, problemas, entre otros	Mejoramiento de la comunicación en todos los niveles  Empleo de diversos canales de comunicación
Convivencia empresarial anual	Motivar a los trabajadores Compartir y afianzar el trabajo en equipo	Resultados de objetivos planteados  Buen ambiente laboral

**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

**Objetivo 3 - Identificar estrategias para mejorar la identidad y la pertenencia de los trabajadores de la empresa EDIASA de la Ciudad de Manta.**

En un mundo globalizado y competitivo los recursos más importantes de una empresa son los individuos su gente quienes constituyen una fortaleza o debilidad para lo cual es necesario motivarlos de manera permanente y eficiente para obtener los mejores resultados.

Esta estrategia busca mejorar el grado de compromiso, pertenencia e identidad que tenga el recurso humano hacia su organización sus actividades y sus objetivos; para lo cual se proponen las actividades detalladas a continuación:

*Tabla 12. Estrategias para mejorar la identidad y pertenencia institucional*

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>INDICADORES</b>
Socializar la misión, visión y objetivos institucionales	Comprometer al grupo Aumentar el trabajo en equipo	Los trabajadores conocen los objetivos y buscan alcanzarlos
Taller sobre la pertenencia e identidad institucional	Retroalimentar los principios de la organización Fortalecer la identidad de los empleados	Resultados positivos en el cumplimiento y conocimiento de los principios y metas de la organización
Juego de roles	Motivar a los trabajadores Determinar habilidades de los colaboradores	Evaluación de desempeño en los distintos roles Empatía grupal

**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

**Objetivo 4 - Proponer capacitaciones para el crecimiento profesional de los trabajadores de la empresa EDIASA de la Ciudad de Manta.**

El crecimiento profesional es un factor relevante para la motivación laboral, todo empleado desea lograr el crecimiento y realización mediante su trabajo, conseguir un empleo que no solo le genere ingresos económicos, sino que adicional le dé la oportunidad de crecer y aprender día a día. Por estas razones como parte del plan de mejora de la motivación laboral se propone ciertas capacitaciones relevantes para fortalecer el conocimiento de los trabajadores, con sus respectivos objetivos a continuación:

*Tabla 30. Capacitaciones para el crecimiento profesional*

<b>TALLERES</b>	<b>OBJETIVOS</b>
Organización eficiente	Mejorar la efectividad en cuanto a la organización de la empresa
Liderazgo y valores	Identificar líderes en la organización y promover los valores institucionales
Procedimientos internos de la organización	Fortalecer la comunicación entre directivos y subordinados
Finanzas y tributación	Brindar herramientas que sirvan para su crecimiento personal
Coaching e inteligencia emocional	Instruir para el cumplimiento de metas y desarrollo de habilidades personales
Superación Personal y Laboral	Fortalecer la instrucción personal e individual que poseen los integrantes del equipo de trabajo

**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

Las capacitaciones propuestas brindaran diferentes beneficios para los trabajadores entre los más relevantes y considerables están:

- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles, la solución de problemas y en la toma de decisiones.

- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización, incrementa la productividad y la calidad del trabajo.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- Aumenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje.

Según (López, 2013), la capacitación es la inversión más rentable para una organización requiere una planificación adecuada con una política de capacitación permanente. Los jefes deben ser los primeros interesados en su propia formación y los primeros responsables en capacitar al personal a su cargo. Así, los equipos de trabajo mejorarán su desempeño.

#### **4.7. Cronograma y presupuesto de la propuesta**

A continuación, se detallan las actividades propuestas, con el tiempo de duración de cada actividad y un presupuesto estimado.

***Tabla 31. Cronograma y presupuesto.***

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPO DE DURACIÓN</b>	<b>PRESUPUESTO ESTIMADO</b>
Mejorar la distribución de las áreas de trabajo y su iluminación	3 meses	\$ 500,00
Señalización de cada área de trabajo	1 mes	\$ 100,00
Mingas una vez al mes para impartir el orden y limpieza en la organización	1 vez cada mes	\$ -

Planificación y determinación de cronograma de reuniones	1 reunión cada fin de mes	\$	-
Capacitación sobre comunicación efectiva y canales de comunicación	1 día	\$	80,00
Convivencia empresarial anual	1 día	\$	500,00
Socializar la misión, visión y objetivos institucionales	3 MESES	\$	-
Taller sobre la pertenencia e identidad institucional	1 día	\$	50,00
Juego de roles	3 meses	\$	-
Organización eficiente	1 día	\$	100,00
Liderazgo y valores	1 día	\$	100,00
Procedimientos internos de la organización	1 día	\$	100,00
Finanzas y tributación	1 día	\$	100,00
Coaching e inteligencia emocional	1 día	\$	100,00
Superación Personal y Laboral	1 día	\$	100,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$</b>	<b>1.830,00</b>

**Elaborado por:** Constantine Pazmiño María José.

#### **4.8. Administración de la propuesta**

La administración de esta propuesta “Plan para mejorar la motivación laboral a favor de la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa EDIASA de la Ciudad de Manta”, estará a cargo del departamento de Recursos Humanos en conjunto con los directivos y la administración de la organización, a su vez involucrará a todo el personal de la empresa de forma directa o indirecta.

#### **4.9. Beneficiarios de la propuesta**

Los beneficiarios directos de esta propuesta son los empleados de la empresa Ediasa quienes serán motivados con el empleo de distintas estrategias, y a su vez los beneficios serán para los directivos y la empresa en general quienes percibirán mejores resultados al tener un personal altamente motivado.

## CONCLUSIONES

- Se fundamentó de forma teórica y documental todo lo referente al tema de la inteligencia emocional, de esta manera se obtuvo mayor comprensión de la temática lo cual facilitó la realización del presente trabajo.
- Se realizó el diagnóstico de campo mediante la aplicación de dos cuestionarios uno para la inteligencia emocional y otro para el desempeño laboral, de los cuales se obtuvieron como resultados una inteligencia emocional de grado alto, y el desempeño laboral en grado medio.
- Las deficiencias que se encontraron en el diagnóstico de campo, estuvieron en la desmotivación que presentaron los empleados, y las deficiencias en cuanto a las condiciones laborales.
- Se diseñó un plan para mejorar la motivación laboral a favor de la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Ediasa de la Ciudad de Manta, el cual se integró con objetivos, justificación, análisis de factibilidad, así como la descripción de las estrategias y actividades a implementar para el éxito del mismo.

## RECOMENDACIONES

- Difundir en la empresa Ediasa de la Ciudad de Manta, los resultados de la presente investigación a fin de dar a conocer, concientizar y incentivar al personal y directivos de la empresa.
- Se recomendó la implementación de la propuesta el plan para mejorar la motivación laboral, el cual ha sido resultado del proceso investigativo, por lo cual se recomienda el seguimiento de las estrategias y actividades sugeridas. Este plan es situacional, en base a las falencias halladas, es importante realizar periódicamente evaluaciones del cumplimiento de los indicadores planteados para verificar su eficacia y efectividad, para tomar las medidas correctivas que sean necesarias.
- Se recomienda también establecer objetivos periódicos medibles y realizables, que sean socializados con los colaboradores para en base a este, establecer un plan de reconocimientos que estimule también a los empleados.
- Se propone la realización de capacitaciones, talleres y charlas en las que se pueda motivar e instruir al personal en temas de comunicación, organización, inteligencia emocional, entre otros que sean propicios para su desarrollo personal y profesional.

## **BIBLIOGRAFIA**

- Aguayo, G. (2017). *La inteligencia emocional y el clima laboral de la compañía limitada TCAUDIT TRUJILLO & ASOCIADOS firma auditora*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Albán, L. (2013). *Influencia de las emociones en la toma de decisiones organizacionales*. tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/3185>
- Aroca, P. (23 de Julio de 2013). *La mente es maravillosa*. Obtenido de Importancia de la inteligencia emocional: <https://lamenteesmaravillosa.com/por-que-es-tan-importante-la-inteligencia-emocional/>
- Ayala, S. (2004). *Administración de recursos humanos*. Argentina: Tauros.
- Calviño, J. (2000). *La motivación laboral como factor psicológico en la orientación de estímulos hacia los colaboradores*. 1ra Edición. España: Coruña.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración del Recurso Humano*. Bogota: Mc Graw.
- Dessler, G. (2000). *Administración de personal*. 4ta Edición. México: Li-musa.
- Elena Molina, Olga Villavicencio. (2012). *Estudio de la inteligencia emocional aplicada a la empresa Casaval y su impacto en el desempeño laboral*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana.
- EmprendePYME. (18 de Abril de 2019). *La motivación laboral*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/la-motivacion-laboral.html>

- Fajardo, R. (2017). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD EN LINEA LIMA - 2017*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Gabel, F. (2005). *Inteligencia Emocional: perspectivas y aplicaciones ocupacionales*. Lima: Universidad ESAN. Obtenido de <http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2009/12/07/DocTrab16.pdf>
- Goleman, D. (2000). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Kairos S.A.
- Goleman, D. (2010). *La inteligencia emocional origen y concepto*. Obtenido de [http://www.sapiens.com/castellano/articulos.nsf/Gesti%C3%B3n\\_del\\_Conocimiento](http://www.sapiens.com/castellano/articulos.nsf/Gesti%C3%B3n_del_Conocimiento)
- López, Pulido Martos y Augusto. (2013). *Inteligencia Emocional en el Trabajo*. Madrid: Síntesis S.A.
- Márquez, R. (2016). *Relación entre la inteligencia emocional y la motivación laboral del personal de recursos humano de una azucarera*. Escuintla: Universidad Rafael Landívar.
- Pereira, S. (2012). *Nivel de Inteligencia Emocional y su influencia en el desempeño laboral*. Asunción: Universidad Rafael Lanverde.
- Robbinson, S. (2004). *Comportamiento organizacional. 4ta Edición*. México: Pearson prentice hall.
- Salvador, C. (2010). *Análisis Transcultural de la inteligencia emocional*. Almería, España: Universidad de Almería.

Soto, E. (2001). *Comportamiento organizacional, impacto de las emociones*. México: Thomson.

Sydney & Roman. (2015). *BIBLIOTECA MCGRAW-HILL DE CONTABILIDAD* . MCGRAW HILL.

Umaña, J. (2016). *La inteligencia emocional como herramienta para aumentar la productividad en AR inmobiliaria*. Bogota: Universidad Militar Nueva Granada.

Werther, D. (2001). *Administración de personal y recursos humanos*. México: Mc Graw Hill Interamericana.

# ANEXOS

## ANEXO 1.

### Cuestionario de Inteligencia Emocional.

#### FORMATO DE TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL



### UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Estimado trabajador(a):

Este cuestionario describe en frases cortas diferentes capacidades, lo que permitirá hacer una auto descripción, para ello debes indicar en qué grado, tiene estas capacidades, habilidades, destrezas, en qué grado se identifica, se siente, piensa, hay cinco respuestas por cada frase, seleccionando el número (del 1 al 3) siendo:

(1) Capacidad en grado bajo que comprende la puntuación de 0 a 11

(2) Capacidad en grado medio que comprende la puntuación de 12 a 16

(3) Capacidad en grado alto que comprende la puntuación de 17 a 25

No.	ÍTEMS	GRADO BAJO	GRADO MEDIO	GRADO ALTO
		1	2	3
	<b>AUTOCONOCIMIENTO</b>			
1	Presto atención e importancia a los sentimientos			
2	Poseo claridad de sentimientos			
3	Tolero la presión laboral			
4	Escucho y acepto ideas y pensamientos diferentes al propio			
5	Habilidad para solucionar problemas			
	<b>AUTOCONTROL</b>			
1	Es concentrado, no se distrae con facilidad			

2	Domina sus impulsos ante situaciones conflictivas o sentimientos de ira			
3	Se comunica abiertamente			
4	Termina lo que empieza			
5	Dice que NO cuando es necesario			
	<b>MOTIVACIÓN</b>			
1	Iniciativa para emprender o ampliar conocimientos			
2	Cumple con sus funciones dentro de los tiempos previstos			
3	Puede postergar la satisfacción personal por una satisfacción grupal			
4	Su opinión aporta a la institución			
5	Abandona o cambia hábitos inútiles			
	<b>EMPATÍA</b>			
1	Escucha y comprende necesidades de sus compañeros			
2	Comparte conocimientos			
3	Influye en los demás de forma directa o indirecta			
4	Hace que los demás se sientan bien y en confianza			
5	Detecta congruencias entre las emociones y sentimientos de los demás y sus conductas			
	<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>			
1	Resuelve conflictos, media y desarrolla consensos			
2	Se comunica efectivamente			
3	Habilidades de negociación			
4	Buen debate y logro de soluciones			

5	Entabla conversaciones intimas, proporciona apoyo y consejo a los demás			
---	---	--	--	--

**Fuente:** Elaboración propia a partir de (Rivas, 2014)

## ANEXO 2.

### Cuestionario de Desempeño Laboral.

#### FORMATO DE ENCUESTA DE DESEMPEÑO LABORAL



### UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Estimado trabajador(a):

Este cuestionario describe en frases cortas diferentes aspectos del desempeño laboral, lo que permitirá hacer una auto evaluación y determinar los factores externos que inciden en esta, para ello debes indicar en qué grado, cumple con los parámetros en la realización de sus labores, hay cinco respuestas por cada frase, seleccionando el número (del 1 al 5) siendo:

(1) Grado bajo

(2) Grado medio

(3) Grado alto

No.	ÍTEMS	GRADO BAJO	GRADO MEDIO	GRADO ALTO
		1	2	3
	<b>CONOCIMIENTO Y EJECUCIÓN DEL TRABAJO</b>			
1	Posee los conocimientos teóricos y prácticos para las funciones que realiza			
2	Conoce y aplica los procedimientos y políticas de la empresa			
3	Investiga para ampliar conocimientos			
4	Resuelve problemas inmediatos			
5	Manejo confidencial de la información			
	<b>APTITUDES</b>			

1	Cumple con el trabajo y funciones asignadas			
2	Buen uso del tiempo sin ocasionar retrasos			
3	Participa activamente en todos los proyectos de la empresa			
4	Emplea técnicas para realizar sus labores			
5	Ordenado y dedicado			
<b>ACTITUDES</b>				
1	Puntualidad y responsabilidad			
2	Solución de problemas			
3	Comunicación efectiva, atiende con educación y cortesía			
4	Colaboración y disponibilidad con sus compañeros			
5	Trabaja más tiempo del establecido para terminar sus labores			
<b>CALIDAD</b>				
1	Busca calidad en sus trabajos y funciones			
2	Cumple con los objetivos y metas de la organización			
3	Condiciones de trabajo			
4	Infraestructura de trabajo óptima para desarrollar trabajo de calidad			
5	La motivación en el trabajo			
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>				
1	Buenas relaciones entre jefes y colaboradores			
2	Buenas relaciones entre compañeros			
3	Ejerce influencia positiva en los demás, crea un clima laboral óptimo			
4	Productividad Laboral			

5	Plantea recomendaciones prácticas			
---	-----------------------------------	--	--	--

**Fuente:** Elaboración propia a partir de (Rivas, 2014)

### **ANEXO 3.**

#### **Fotografía Ediasa**



**Encuesta aplicada a los trabajadores de Ediasa el 11 de junio.**

### **ANEXO 4.**

#### **Fotografía Ediasa**



**Encuesta aplicada a los trabajadores de Ediasa el 11 de junio.**

**ANEXO 5.**  
**Fotografía Ediasa**



**Encuesta aplicada a los trabajadores de Ediasa el 11 de junio.**

**ANEXO 6.**  
**Fotografía Ediasa**



**Encuesta aplicada a los trabajadores de Ediasa el 11 de junio.**

## ANEXO 7.

### Fotografía Ediasa



Encuesta aplicada a los trabajadores de Ediasa el 12 de junio.

## ANEXO 8.

### Fotografía Ediasa



Encuesta aplicada a los trabajadores de Ediasa el 12 de junio.

**ANEXO 9.**  
**Fotografía Ediasa**



**Encuesta aplicada a los trabajadores de Ediasa el 12 de junio.**

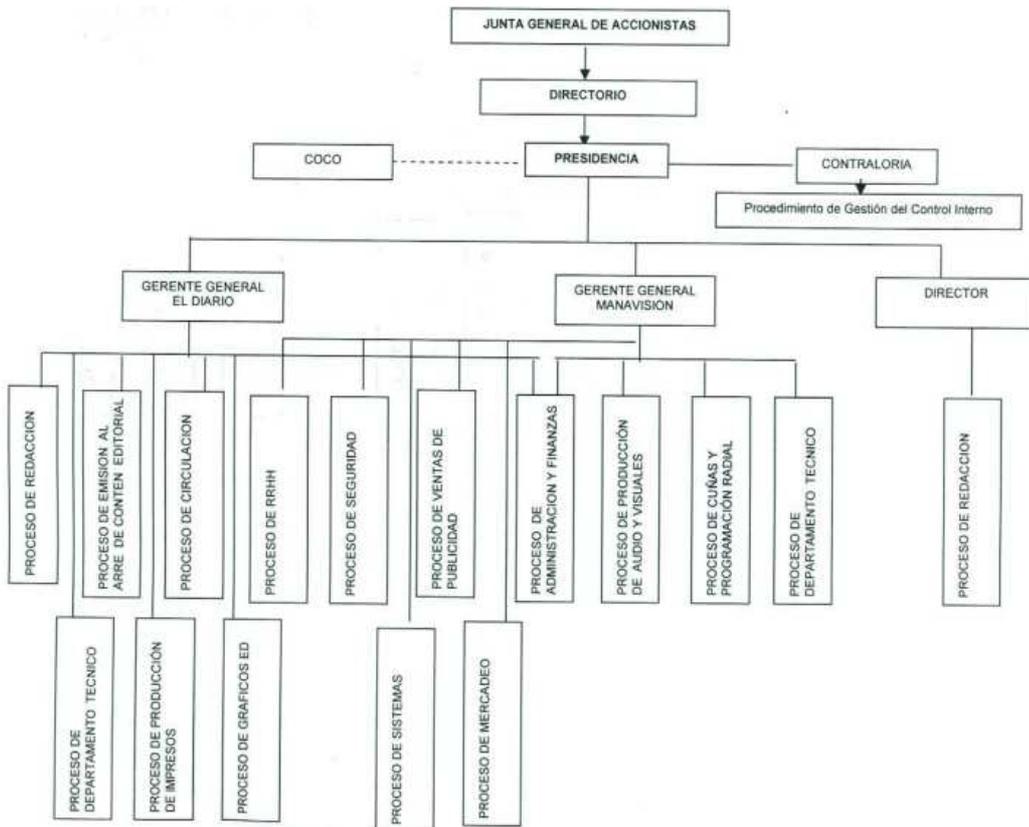
**ANEXO 10.**  
**Fotografía Ediasa**



**Instalaciones de Empresa Ediasa**

## ANEXO 11.

### Organigrama Ediasa



Fuente: Ediasa