



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ**

**Facultad de Ciencias Administrativas  
Carrera Administración de Empresas**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Título de la Investigación**

“Análisis de la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada  
en la Ciudad de Manta”

**Autora**

Franco Piloza Andrea Carolina


**Tutora**

Ing. Com. Guadalupe Toala Toala, PhD.

**Manta – Manabí - Ecuador**

2021

## Certificación del Tutor

	<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

En calidad de docente tutor(a) Guadalupe María Leonor Tóala Tóala PhD 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 **"Análisis de la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en 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 sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señorita **Franco Piloza Andrea Carolina** estudiante de la carrera de Administración de empresas, período académico 2020(1)-2020(2), 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.

Lugar, Manta 19 de febrero del 2021.

Lo certifico,



Ing. Com. Guadalupe María Leonor Tóala Tóala PhD.  
**DOCENTE TUTORA**

## Certificación del Urkund



### Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** TESIS PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ANDREA FRANCO.docx  
(D104413147)  
**Submitted:** 5/10/2021 4:39:00 PM  
**Submitted By:** guadalupe.toala@uleam.edu.ec  
**Significance:** 1 %

Sources included in the report:

<https://www.redalyc.org/pdf/761/76120651005.pdf>

Instances where selected sources appear:

3

## **Aprobación del Trabajo**

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

### **JURADO**

---

**Presidente del Tribunal**

---

**Miembro Tribunal**

---

**Miembro Tribunal**

---

**Docente Tutor**

## Dedicatoria

**“No hay progreso sin esfuerzo”**

***Con enorme satisfacción y orgullo dedico este trabajo***

**A DIOS**, por darme la vida, bendecirme día a día y no dejarme rendir en mis momentos más duro, mi amigo fiel y sobretodo mi guía en este largo camino y poner en mi vida a personas maravillosas que me han ayudado a crecer como persona y profesional.

**A mis padres**, Ana y Ramón, quienes me dieron la vida, me aman, me protegen, son mi batuta, me han formado, educado y apoyado en todos los pasos que doy; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este.

**A mi hermana Maoly**, quien ha sido mi aliada en todo este proceso, siempre me ha apoyado en todo y celebra mis triunfos.

**A mi hermana Yuliana y su esposo Darwin**, quienes desde el día uno me han apoyado, nunca me dejan rendirme y nunca me han dicho No.

**A mis sobrinas Valeska y Aitana**, mis motores de vida quienes son mi alegría, felicidad y a su vez me motivan e inspiran a crecer y cosechar exitos para celebrarlos juntas.

**A mis primos Yomaira, Ariel y Jordy**, quienes han estado conmigo en todo este proceso y me han apoyado en todo.

**A mis mejores amigas Erika y Joshelyn**, mis hermanas de padres distintos, mi compañeras de aventuras, de desvelos, de llantos, de risas, de alegrías, de estudio, las que nunca me ha dejado de apoyar, mis incondicionales, las que siempre esta, mi trio dinamico.

**A mis maravillosos amigos que me dio esta carrera Tatiana, Tamara, Johana, Fausto, Cruz, Alexandra, Ariel y Felix**; con quienes hemos creado un vinculo de amistad muy bonito y hemos aprendido de cada uno.

***Andrea Carolina Franco Pilozo***

## **Agradecimiento**

Agradezco en primer lugar a Dios y a la Virgen por cada despertar, por estar con salud, por bendecirme para crecer día a día y permitirme llegar hasta esta etapa. A mi familia por ser mi sosten, nunca dejarme rendir y siempre motivarme a luchar por lo que quiero.

Le agradezco inmensamente a mi tutora Ing. Com. Guadalupe Tóala Tóala PhD, por acogerme desde el día uno, depositar la confianza en mí, motivarme a luchar y darme el gran apoyo intelectual, compartiendo conmigo sus maravillosas ideas para poder hacer de mi tesis un mejor trabajo. El éxito mío es el éxito suyo. Gracias siempre maestra, madre y amiga.

A las autoridades de la Facultad Ciencias Administrativas, a mis ilustres maestros quienes en este largo camino me enseñaron sus conocimientos para formarme como profesional en Administración de Empresa, tuve el honor y la dicha de que casi todos los que laboran en ella fueran mis maestros.

A mis amigos que la hermandad que cosechamos en estos años siga creciendo y juntos celebremos nuestros triunfos.

Hago un especial reconocimiento a la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí por ser mi segundo hogar, abrirme sus puertas y permitir educarme para formarme como profesional.

***Andrea Carolina Franco Pilozo***

## Índice General

<b>Certificación del Tutor</b> .....	II
<b>Certificación del Urkund</b> .....	III
<b>Aprobación del Trabajo</b> .....	IV
<b>Dedicatoria</b> .....	V
<b>Agradecimiento</b> .....	VI
<b>Índice General</b> .....	VII
<b>Índice De Tabla</b> .....	X
<b>Índice de Ilustraciones</b> .....	XI
<b>Resumen</b> .....	XII
<b>Abstract</b> .....	XIII
<b>Introducción</b> .....	1
<b>Capítulo I</b> .....	2
<b>1.1 Diseño teórico</b> .....	2
<b>1.1.1 Formulación del Problema</b> .....	2
<b>1.1.2 Objeto de la Investigación</b> .....	5
<b>1.1.3 Formulación de los Objetivos de la Investigación</b> .....	6
<b>1.1.4 Delimitación</b> .....	7
<b>1.1.5 Formulación de la Hipótesis</b> .....	7
<b>1.1.6 Definición de la Variable</b> .....	8
<b>1.1.7 Operacionalización de las Variables</b> .....	9
<b>1.1.8 Matriz de Consistencia</b> .....	10
<b>1.1.9 Justificación</b> .....	12
<b>Capitulo II: Marco Teórico de la Investigación</b> .....	13
<b>2.1 Antecedentes de la Investigación</b> .....	13
<b>2.1.1 Inteligencia emocional y desempeño laboral en una empresa constructora privada</b> .....	14
<b>2.1.2 Inteligencia emocional y su relación con el liderazgo en una empresa automotriz en Querétaro</b> .....	14

2.1.3	Inteligencia emocional en la comunicación: Estrategia para un bienestar empresarial integral .....	15
2.1.4	La inteligencia emocional como habilidad directiva. Estudio aplicado en los municipios de la provincia de Córdoba (España).....	15
2.1.5	Incidencia de la inteligencia emocional en el cumplimiento de indicadores de gestión del talento humano. ....	16
2.1.6	Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: Un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. ....	17
2.1.7	La comunicación asertiva y la inteligencia emocional para mejorar el clima laboral en la empresa junta de usuarios Chancay Lambayeque.....	18
2.1.8	Factores organizacionales e inteligencia emocional de los empleados, una revisión documental en Latinoamérica 2010-2020 ....	19
2.1.9	Inteligencia emocional y capacidad de solución de conflictos en los colaboradores de una Empresa Privada del Callao .....	19
2.1.10	Relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción del cliente externo del restaurant Salas - Cajamarca 2018 .....	20
2.1.11	Cansancio emocional e inteligencia emocional en trabajadores de una empresa privada de vigilancia de Lima Metropolitana .....	21
2.1.12	Inteligencia emocional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Eventual Servis S.A. Región Lambayeque – 2019	21
2.1.13	Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral	22
2.1.14	Análisis de modelos teóricos explicativos de la inteligencia emocional .....	23
2.2	Bases Teóricas.....	24
2.2.1	<i>Conceptualización de la inteligencia emocional empresarial.</i>	24
2.2.2	Teorías de la inteligencia emocional .....	25



2.2.3	Orígenes y evolución de la inteligencia emocional.....	31
<b>Capitulo III: Diagnostico o Estudio de Campo .....</b>		<b>33</b>
3.1	Diseño Metodológico.....	33
3.1.1	Tipo y diseño de investigación.....	33
3.1.2	Población de Estudio.....	34
3.1.3	Tamaño de la Muestra.....	34
3.1.4	Técnica de Recolección de Datos .....	35
3.2	Análisis e Interpretación de Resultados .....	36
3.3	Análisis de los Resultados por Dimensiones.....	56
<b>Capitulo IV: Propuesta.....</b>		<b>59</b>
4.1	Titulo .....	59
4.2	Fundamentación del Análisis de la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la Ciudad de Manta.....	59
4.2.1	Fundamentación Legal.....	59
4.2.2	Fundamentación de la Gestión.....	59
4.3	Principios de la Inteligencia Emocional .....	59
4.4	Estructura .....	61
4.5	Desarrollo de la Propuesta .....	63
4.5.1	Misión .....	63
4.5.2	Objetivo .....	63
4.5.3	Plan estratégico.....	63
4.6	Costos de implementación de la propuesta. ....	70
<b>Conclusiones .....</b>		<b>71</b>
<b>Recomendaciones.....</b>		<b>73</b>
<b>Bibliografía.....</b>		<b>74</b>
<b>Anexos.....</b>		<b>79</b>

## Índice De Tabla

<b>Tabla 1 Matriz de Operacionalizacion de las Variables.....</b>	<b>9</b>
<b>Tabla 2 Matriz de Consistencia.....</b>	<b>11</b>
<b>Tabla 3 Modelo de la inteligencia emocional de Goleman .....</b>	<b>26</b>
<b>Tabla 4 Modelo de Bar-On.....</b>	<b>29</b>
<b>Tabla 5 Fortaleza .....</b>	<b>36</b>
<b>Tabla 6 Debilidades.....</b>	<b>37</b>
<b>Tabla 7 Autoevaluaciones .....</b>	<b>38</b>
<b>Tabla 8 Habilidades.....</b>	<b>39</b>
<b>Tabla 9 Autocontrol.....</b>	<b>40</b>
<b>Tabla 10 Confiabilidad .....</b>	<b>41</b>
<b>Tabla 11 Integración.....</b>	<b>42</b>
<b>Tabla 12 Innovación .....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla 13 Motivación de Logros.....</b>	<b>44</b>
<b>Tabla 14 Compromisos.....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla 15 Iniciativa.....</b>	<b>46</b>
<b>Tabla 16 Optimismo .....</b>	<b>47</b>
<b>Tabla 17 Comprensión hacia los demás.....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla 18 Orientación hacia el Servicio .....</b>	<b>49</b>
<b>Tabla 19 Aprovechamiento de las diversidades .....</b>	<b>50</b>
<b>Tabla 20 Conciencia Política .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabla 21 Comunicación .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabla 22 Liderazgo .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabla 23 Colaborador y Cooperativo .....</b>	<b>54</b>
<b>Tabla 24 Habilidades de Equipo .....</b>	<b>55</b>
<b>Tabla 25 Plan Estratégico: Etapa de Diagnóstico .....</b>	<b>64</b>
<b>Tabla 26 Plan Estratégico: Etapa de Planificación .....</b>	<b>65</b>
<b>Tabla 27 Plan Estratégico: Etapa de Organización .....</b>	<b>66</b>
<b>Tabla 28 Plan Estratégico: Etapa de Ejecución .....</b>	<b>67</b>
<b>Tabla 29 Plan Estratégico: Etapa de Control .....</b>	<b>69</b>
<b>Tabla 30 Costos de Implementación de la Propuesta.....</b>	<b>70</b>

## Índice de Ilustraciones

<b>Ilustración 1 Fortaleza</b> .....	36
<b>Ilustración 2 Debilidades</b> .....	37
<b>Ilustración 3 Autoevaluaciones</b> .....	38
<b>Ilustración 4 Habilidades</b> .....	39
<b>Ilustración 5 Autocontrol</b> .....	40
<b>Ilustración 6 Confiabilidad</b> .....	41
<b>Ilustración 7 Integración</b> .....	42
<b>Ilustración 8 Innovación</b> .....	43
<b>Ilustración 9 Motivación de Logros</b> .....	44
<b>Ilustración 10 Compromisos</b> .....	45
<b>Ilustración 11 Iniciativa</b> .....	46
<b>Ilustración 12 Optimismo</b> .....	47
<b>Ilustración 13 Comprensión hacia los demás</b> .....	48
<b>Ilustración 14 Orientación hacia el servicio</b> .....	49
<b>Ilustración 15 Aprovechamiento de las diversidades</b> .....	50
<b>Ilustración 16 Conciencia Política</b> .....	51
<b>Ilustración 17 Comunicación</b> .....	52
<b>Ilustración 18 Liderazgo</b> .....	53
<b>Ilustración 19 Colaborador y Cooperativo</b> .....	54
<b>Ilustración 20 Habilidades de Equipo</b> .....	55
<b>Ilustración 21 Representación gráfica de la Estrategia de Mejoramiento</b> ..	62

## Resumen

El presente proyecto de investigación titulado “Análisis de la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta” tiene como objetivo fundamental analizar la inteligencia emocional de la empresa que se menciona, misma que presenta una inconformidad por parte del personal administrativo en relación a la inteligencia emocional en sus dimensiones, autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Utilizando como tipo de Investigación el estudio descriptivo, diseño de la investigación no experimental, con un enfoque de investigación cuantitativo, como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y se la realizó a los 76 empleados que laboran en ella. Obteniendo como resultados que el nivel de inteligencia emocional en la empresa TECOPESCA es bajo, debido a que los factores que más influyen en esta empresa son de tipo externo buscando un mejoramiento de la imagen corporativa de la misma. Por lo cual, como alternativa de solución al problema, se propone la aplicación de una estrategia de mejoramiento del análisis de la inteligencia emocional de los empleados de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta.

**Palabras Claves:** Inteligencia emocional, autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

### **Abstract**

The present research project entitled "Analysis of the emotional intelligence of the company TECOPESCA SA located in the city of Manta" has as a fundamental objective to analyze the emotional intelligence of the mentioned company, which presents a disagreement on the part of the administrative personnel in relation to emotional intelligence in its dimensions, self-knowledge, self-regulation, motivation, empathy and social skills. Using the descriptive study as a type of research, non-experimental research design, with a quantitative research approach, as a data collection technique, the survey was used and it was carried out to the 76 employees who work in it. Obtaining as results that the level of emotional intelligence in the TECOPESCA company is low, because the factors that most influence this company are external, seeking an improvement of its corporate image. Therefore, as an alternative solution to the problem, the application of a strategy to improve the analysis of the emotional intelligence of the employees of the company TECOPESCA S.A located in the city of Manta is proposed.

**Key Words:** Emotional intelligence, self-knowledge, self-regulation, motivation, empathy and social skills.

## Introducción

El análisis de la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A sirve para que el personal administrativo se sienta capaz de demostrar sus habilidades y de esta manera desarrollen las actividades eficaz y eficientemente para lograr el éxito de la misma. Uno de los autores mencionado Daniel Goleman indica que la inteligencia emocional es la capacidad para reconocer sentimientos propios y ajenos. La empresa TECOPESCA S.A es una empresa pesquera que trabaja con tecnología de punta permitiéndoles elaborar productos en conserva de la más alta calidad. Llega con sus productos a través de marcas propias o distribuidores a los mercados nacional e internacional.

Por lo cual, el problema planteado es ¿Cómo es la Inteligencia Emocional de la empresa TECOPESCA S.A?, aplicando las dimensiones autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades Sociales. Lo cual determina que la inteligencia emocional en la empresa es baja.

No obstante, para lograr cumplir con el objetivo, se ha utilizado una metodología del tipo de estudio descriptivo ya que este busca especificar las características y los perfiles de personas y grupos, mientras que el diseño de la investigación será la Investigación no experimental puesto que ya existen muchas investigaciones similares, el enfoque de investigación será el enfoque cuantitativo ya que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. Destacando que para la obtención de resultados se realizó un estudio de población al personal administrativo de la empresa, la cual cuenta con 76 empleados y mediante una encuesta arrojaran los resultados obtenidos en la investigación.

Finalmente, se plantea la realización de una estrategia de mejoramiento del análisis de la inteligencia emocional de los empleados de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta y de esta manera la empresa funcione correctamente y aplique la Inteligencia emocional con sus dimensiones.

## **Capítulo I**

### **1.1 Diseño teórico**

#### **1.1.1 Formulación del Problema**

La inteligencia emocional en las empresas, hoy en día es un término que cada vez toma más relevancia, por lo cual las empresas buscan más profesionales que sean capaces de identificar y gestionar sus emociones propias y las ajenas ayudados de sus habilidades sociales y con capacidad de adaptación a las diferentes situaciones.

Esta se ha vuelto una competencia cada vez más valorada, tanto así que, varios estudios han demostrado que una de las competencias fundamentales a la hora de conseguir el éxito profesional es la inteligencia emocional. Considerando que con el avance de la tecnología, hacer negocios en mercados cada vez más globalizados y competitivos, ha causado que las organizaciones busquen a personas que no estén únicamente preparadas en lo referente a lo técnico para desarrollar el trabajo diario, sino que, además, estas personas sean empáticas, adaptables y resolutivas entre otros aspectos. (Retos en Supply Chain, 2018)

Es por ello, que la investigación que se ha desarrollado investiga la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta, la cual es una empresa que recoge la ancestral tradición pesquera de las costas ecuatorianas y la combina con tecnología de punta elaborando así productos en conserva de la más alta calidad. Y de acuerdo a lo que se propone y los compromisos que maneja es necesario que el análisis de la inteligencia emocional sea viable para que su personal administrativo se sienta competente y capaz de gestionar sus emociones propias y ajenas para el éxito de la misma.

## **Contextualización Macro**

En la actualidad a nivel mundial, se han venido probando unas series de cambios, no solo en el orden de lo económico, tecnológico, organizacionales y sociales obligando a las empresas a ir al compás de las transformaciones. La realidad de un mundo moderno ha penetrado culturas, sin tomar en cuenta fronteras, un entorno globalizado que exige de los integrantes de las organizaciones, una mayor disposición al cambio, capacidad de adaptación al mismo, así como también una disposición más abierta a la interrelación entre ellos.

Por lo cual, existe un gran número de organizaciones se encuentran en crisis, debido a su incapacidad para reaccionar adecuadamente a los cambios del medio en el que manejan. El foro económico mundial señaló que la inteligencia emocional será una de las diez habilidades laborales más buscadas en 2020. Asimismo, un estudio de Career Builder, que involucró a más de 2600 gerentes de contratación, reveló que el 71% valora más la IE que un alto coeficiente intelectual. Es decir, la inteligencia emocional ha sido reconocida por su correlación con el éxito en el trabajo y la vida personal, la motivación y el bienestar general.

Las empresas que desean elevar su desempeño orientándose hacia la inteligencia emocional, deben buscar estrategias internas que las ayuden a alcanzar sus objetivos. Para de esta manera satisfacer las necesidades de los clientes, se requiere de un trabajo no individualizado; por el contrario, la utilización exitosa de grupos cuyos miembros tengan diferentes habilidades, antecedentes, y experiencias, incrementa la posibilidad de ofrecer soluciones creativas. (Martínez Ferreira, 2017)

## **Contextualización Meso**

En Ecuador según el Directorio de Empresas y Establecimientos (DIEE), en colaboración con el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) y la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), existen un total de 843.745 empresas que adaptan las competencias al microempresario relacionándolas con la inteligencia emocional, misma que ha venido evolucionando



de manera trascendente, debido a que el desenvolvimiento y la productividad de los empleados es insuficiente dentro de las labores diarias. En la actualidad las empresas ecuatorianas se encuentran en un mundo que evoluciona constantemente lo que los conlleva a buscar habilidades para sus empleados ya sean estas la iniciativa, la motivación, al autocontrol, el trabajo en equipo entre otras. No obstante, en el país las empresas, toman muy poco en cuenta el equilibrio emocional de los empleados, pues los propietarios solo están interesados en apoyar la formación de sus ejecutivos con otros procesos que generen resultados a corto plazo. (Fernandez Ronquillo, Llinas Aduet, & Ferran, 2017)

### **Contextualización Micro**

En la ciudad de Manta, Ecuador el año 1999 con capital 100% ecuatoriano nace Tecopesca S.A. una empresa que recoge la ancestral tradición pesquera de las costas ecuatorianas y la combina con tecnología de punta elaborando así productos en conserva de la más alta calidad. Tecopesca llega con sus productos a través de marcas propias o distribuidores a los mercados nacional e internacional.

De acuerdo a la Superintendencia de Compañía Valores y Seguros existen 116 empresas las cuales no aplican la Inteligencia Emocional y una de ellos se da en la falta de motivación a sus empleados ya que no se les brindan los conocimientos necesarios para que estos realicen bien sus funciones y puedan ser competitivos en su entorno laboral. Destacando que es importante que las personas que laboran en una empresa conozcan sus emociones tanto la de ellos como la de sus compañeros y sepan cómo manejarlas para que su desempeño y productividad sea el adecuado y a la vez que la atención que se brinde des de calidad. Al aplicar la inteligencia emocional en las empresas se logra que esta éxito en la misma. (Martínez Ferreira, 2017)

## **Problema Científico General**

- ✓ ¿Cómo es la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta?

## **Problemas Específicos**

### **Problema Especifico 1**

- ✓ ¿Cómo es el **autoconocimiento** en la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta?

### **Problema Especifico 2**

- ✓ ¿Cómo es la **autorregulación** en la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta?

### **Problema Especifico 3**

- ✓ ¿Cómo es la **motivación** en la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta?

### **Problema Especifico 4**

- ✓ ¿Cómo es la **empatía** en la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta?

### **Problema Especifico 5**

- ✓ ¿Cómo son las **habilidades sociales** en la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta?

## **1.1.2 Objeto de la Investigación**

- ✓ El objeto de la investigación es la inteligencia emocional

### 1.1.3 Formulación de los Objetivos de la Investigación

#### Objetivo General

- ✓ Analizar la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta.

#### Objetivos Específicos

##### Objetivo Específico 1

- ✓ Determinar el **autoconocimiento** en la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta.

##### Objetivo Específico 2

- ✓ Analizar la **autorregulación** en la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta.

##### Objetivo Específico 3

- ✓ Examinar la **motivación** en la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta.

##### Objetivo Específico 4

- ✓ Analizar la **empatía** en la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta.

##### Objetivo Específico 5

- ✓ Definir las **habilidades sociales** en la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta.

#### 1.1.4 Delimitación

##### Delimitación Espacial

- ✓ La investigación se realizará en la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta.

##### Delimitación Temporal

- ✓ El proyecto se realizara desde el 01 de Junio del 2020 hasta el 17 de Febrero del 2021.

##### Delimitación Conceptual

- ✓ En la investigación se va a tratar principalmente la inteligencia emocional y sus dimensiones mismas que son autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

#### 1.1.5 Formulación de la Hipótesis

##### Hipótesis General

- ✓ La inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta es viable.

##### Hipótesis Específicas

###### Hipótesis Específica 1

- ✓ El **autoconocimiento** en la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta es factible.

###### Hipótesis Específica 2

- ✓ La **autorregulación** en la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta es determinante.

### **Hipótesis Específica 3**

- ✓ La **motivación** en la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta es buena.

### **Hipótesis Específica 4**

- ✓ La **empatía** en la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta es correcta.

### **Hipótesis Específica 5**

- ✓ Las **habilidades sociales** en la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta son eficientes.

#### **1.1.6 Definición de la Variable**

**Variable Independiente:** Inteligencia Emocional

### 1.1.7 Operacionalización de las Variables

<b>Matriz de Operacionalización de las Variables</b>			
<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
<b>Inteligencia Emocional</b>	<b>Autoconocimiento</b>	Fortalezas.	P1
		Debilidades.	P2
		Autoevaluación.	P3
		Habilidades.	P4
	<b>Autorregulación</b>	Autocontrol.	P5
		Confiabilidad.	P6
		Integración.	P7
		Innovación.	P8
	<b>Motivación</b>	Motivación de Logro.	P9
		Compromiso.	P10
		Iniciativa.	P11
		Optimismo.	P12
	<b>Empatía</b>	Comprensión de los demás.	P13
		Orientación hacia el servicio.	P14
		Aprovechamiento de la diversidad.	P15
		Conciencia Política	P16
	<b>Habilidades Sociales</b>	Comunicación	P17
		Liderazgo	P18
		Colaboración y Cooperación	P19
		Habilidades de Equipo	P20

**Tabla 1 Matriz de Operacionalización de las Variables**

**Fuente:** (Goleman, 1999)

**Elaborado por:** Autora Andrea Franco

### 1.1.8 Matriz de Consistencia

<i>Matriz de Consistencia</i>							
<i>Problemas</i>	<i>Objetivos</i>	<i>Hipótesis</i>	<i>Variables e Indicadores</i>			<i>Metodología</i>	
<i>Problema Científico General</i>	<i>Objetivo General</i>	<i>Hipótesis General</i>	<i>Variable Independiente</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>		
¿Cómo es la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta?	Analizar la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta.	La inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta es viable.					
						<b>Tipo de Investigación</b> Estudio descriptivo	
<i>Problemas Específicos</i>	<i>Objetivos Específicos</i>	<i>Hipótesis Específicas</i>	<i>Inteligencia Emocional</i>	<i>Autoconocimiento</i>	<i>Fortaleza</i>	<b>Diseño de la investigación</b> No experimental	
¿Cómo es el autoconocimiento en la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta?	Determinar el autoconocimiento en la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta.	El autoconocimiento en la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta es factible.			<i>Debilidades</i>		<b>Enfoque de Investigación</b> enfoque cuantitativo
					<i>Autoevaluación</i>		
					<i>Habilidades</i>	<b>Población de Estudio</b> 76 empleados de la empresa TECOPESCA S.A	
¿Cómo es la autorregulación en la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta?	Analizar la autorregulación en la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta.	La autorregulación en la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta es determinante.			<i>Autocontrol</i>		<b>Técnica de Recolección de Datos</b> Encuesta Revisión Bibliográfica
					<i>Confiabilidad</i>		
				<i>Integración</i>			
					<i>Innovación</i>		
¿Cómo es la motivación en la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta?	Examinar la motivación en la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta.	La motivación en la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta es buena.		<i>Motivación</i>	<i>Motivación de Logro</i>		
					<i>Compromiso</i>		
					<i>Iniciativa</i>		
					<i>Optimismo</i>		

¿Cómo es la empatía en la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta?	Analizar la empatía en la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta.	La empatía en la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta es correcta.	<b>Empatía</b>	<i>Comprensión de los demás</i>
				<i>Orientación hacia el servicio</i>
				<i>Aprovechamiento de la diversidad</i>
				<i>Conciencia Política</i>
¿Cómo son las habilidades sociales en la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta?	Definir las habilidades sociales en la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta.	Las habilidades sociales en la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta son eficientes.	<b>Habilidades Sociales</b>	<i>Comunicación</i>
				<i>Liderazgo</i>
				<i>Colaboración y Cooperación</i>
				<i>Habilidades de Equipo</i>

**Tabla 2 Matriz de Consistencia**

**Elaborado por: Autora Andrea Franco**



### **1.1.9 Justificación**

#### **1.1.9.1 *Justificación Teórica***

La presente investigación se justifica ya que surge la necesidad de la autora de investigar la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta; considerando que hoy en día la inteligencia emocional resulta ser una habilidad que ocupa cada vez un lugar más destacado y necesario en las personas, con el objetivo de hacer frente a las múltiples incidencias que se presentan en el desempeño laboral del día a día.

Esta investigación busca proporcionar que los empleados trabajen dentro de un ambiente laboral, involucrando y concientizando los beneficios de trabajar la inteligencia emocional, orientada al mejoramiento de las habilidades de los mismos. Además la presente investigación también se justifica sobre las dimensiones de la inteligencia emocional, a través del manejo de su variable e indicadores y las estrategias metodológicas para un adecuado análisis de la inteligencia emocional en la empresa.

#### **1.1.9.2 *Justificación Práctica***

Esta investigación se justifica de manera práctica por la base del aporte que se hace al análisis de la Inteligencia Emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta. Considerando que el propósito de la investigación es aportar el conocimiento existente en el campo de la administración y como futura profesional en administración de empresas ayudar y dar soporte a pequeñas, medianas y grandes empresas en temas administrativos, para que de esta manera puedan ser más eficientes y competitivas y de esta manera sigan aportando a la economía y se generen fuentes de trabajo.

Destacando que no se han hecho investigaciones previas de esta índole en la empresa y además se cuenta con el apoyo y colaboración por parte del gerente y de los empleados para proporcionar información necesaria. Lo cual permite aportar con una estrategia metodológica científicamente fundamentada que contribuye al mejoramiento de la inteligencia emocional.

## **Capítulo II: Marco Teórico de la Investigación**

### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

Con base a lo investigado Fideas Arias indica que los antecedentes investigativos “reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones”. (Arias Odón , 2012, pág. 106)

Mientras que Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio plantean que los antecedentes son “Conocer si las investigaciones que se han hecho de un tema ayudan a investigar algún tema que ya se haya estudiado a fondo, estructurar más formalmente la idea de investigación, seleccionar la perspectiva principal donde se abordará la idea de investigación” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

Es por ello que si no existen los suficientes antecedentes investigativos, se debe retroceder dentro de la línea de investigación para cubrir ese vacío que fortalecerá mejor el trabajo, ya que la búsqueda exhaustiva de estos no es para ver si el estudio a realizarse está repetido, sino que es para conocer la perspectiva actual del conocimiento, reubicar el nivel investigativo, calcular el tamaño de la muestra, fundamentar hipótesis racionales e identificar la necesidad de validar instrumentos.

### **2.1.1 Inteligencia emocional y desempeño laboral en una empresa constructora privada.**

El año de la investigación es del 2017 y los autores son Jaime Ramírez García y Víctor Zavaleta León, quienes en su artículo de revista indican que el personal de las organizaciones empresariales, juegan un rol protagónico, ya que son el recurso más importante porque son responsables del éxito o fracaso de las mismas. Es por ello que el objetivo de la investigación fue “determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa constructora privada de Trujillo”; la metodología fue de tipo correlacional. Para la investigación se tomó a toda la población, (57 trabajadores). Se utilizó como técnica la encuesta, a través de un cuestionario de dos partes: inteligencia emocional de 37 preguntas y desempeño laboral de 39 preguntas. Los resultados muestran que existe relación directa y significativa, entre las variables estudiadas. Teniendo como conclusión que existe una relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio, productividad, toma de decisiones y conocimiento del personal de la empresa constructora privada de Trujillo, es decir a mayor inteligencia emocional, mejora cada una de las dimensiones del desempeño laboral. (Ramírez García & Zavaleta León, 2017, págs. 67-79)

### **2.1.2 Inteligencia emocional y su relación con el liderazgo en una empresa automotriz en Querétaro**

El año de la investigación es del 2019 y el autor es Jorge Santoyo Bucio, el cual en su tesis manifiesta que la inteligencia emocional es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones. Mientras que el liderazgo es el proceso de influir, guiar o dirigir en los miembros de un grupo hacia el éxito en la consecución de metas y objetivos. Poniendo a prueba la existencia de la relación entre la inteligencia emocional y el liderazgo. Teniendo como objetivo general “identificar como la inteligencia emocional se relaciona con el liderazgo en una empresa automotriz de Querétaro. La metodología que utilizo fue el diseño no experimental y el tipo descriptivo, utilizando una encuesta a 30 empleados de confianza pertenecientes a esta organización. La intención de este análisis es brindar a la organización información fehaciente para realizar una estrategia

desarrollo de su talento como líderes. Llegando a la conclusión de que al demostrar en el estudio una relación positiva entre inteligencia emocional y liderazgo dicta la relevancia que tiene el trabajar en el desarrollo de las habilidades emocionales para mejorar el desempeño de un líder. (Santoyo Bucio, 2019)

### **2.1.3 Inteligencia emocional en la comunicación: Estrategia para un bienestar empresarial integral**

El año de esta investigación es del 2019 y su autora es Claudia Bibiana Pira Arévalo, misma que en su problema plantea “¿Cómo generar una estrategia de intervención para el mejoramiento de las competencias comunicativas en la Sección Gestión de Bienes de la Universidad Nacional de Colombia, apoyada en la inteligencia emocional?”. El objetivo general es “Generar una estrategia de intervención para el mejoramiento de las competencias comunicativas en el ámbito laboral, apoyada en la inteligencia emocional”.

La metodología utilizada es “el enfoque paradigmático de la presente investigación ya que es de corte cualitativo con énfasis en la fenomenología. El interés fundamental es lograr un acercamiento a la dimensión emocional de los sujetos de la investigación”, la técnicas e instrumentos de recolección de datos fue la observación participante y cuestionarios, obteniendo como conclusión la inteligencia emocional en los entornos laborales favorece la consolidación de equipos de trabajo, moviliza la dinámica interna, mejora la resolución de conflictos y la calidad de vida. Los líderes con formación en Inteligencia Emocional, favorecen ambientes laborales de bienestar, potencian las capacidades de sus equipos, inspiran y generan mayor compromiso. (Pira Arevalo, 2019)

### **2.1.4 La inteligencia emocional como habilidad directiva. Estudio aplicado en los municipios de la provincia de Córdoba (España)**

El año de la investigación es del 2018 y los autores son Francisco Javier Pereda Pérez; Tomás López-Guzmán y Francisco González Santa Cruz, quienes en su artículo de revista, señalan que la inteligencia emocional resulta ser una habilidad que ocupa cada vez un lugar más destacado y necesario en las personas, para hacer frente a las múltiples incidencias que se presentan en el desempeño laboral del día a día. Utilizando en la Metodología un estudio empírico centrado en

la Administración Local de la Provincia de Córdoba, el instrumento para la recogida de la información ha consistido en un cuestionario estructurado y cerrado, en soporte papel y online, constituido por cuatro bloques; a su vez en la investigación se ha utilizado el programa SPSS versión 21, realizándose un análisis estadístico que permite definir el perfil del empleado público, desde la perspectiva de las habilidades directivas. Con ello se llegó a la conclusión que la inteligencia emocional como habilidad directiva recibe de forma progresiva mayor importancia como lo corroboran las investigaciones realizadas y la apuesta por su desarrollo en muchas empresas y organizaciones. Las personas necesitan de esta habilidad para el desempeño eficiente de sus tareas y responsabilidades, por lo que su relevancia en la Administración Local en la Provincia de Córdoba es bastante clara. No obstante, la importancia que tiene la inteligencia emocional no es valorada suficientemente, lo cual podría ser resultado de un insuficiente conocimiento de esta habilidad, si bien la difusión que está teniendo en los últimos años es ciertamente importante. (Pereda Pérez, López Guzmán, & González Santa Cruz, 2018, págs. 98-120)

#### **2.1.5 Incidencia de la inteligencia emocional en el cumplimiento de indicadores de gestión del talento humano.**

El año de la investigación es del 2021 y su autora es Angela Alexandra Sierra Lizcano, quien en su artículo Científico, analizó la relación que existe entre la Inteligencia Emocional del Talento Humano y el cumplimiento de Indicadores de Gestión en las empresas, teniendo como objetivo “mejorar la productividad, que cumpla con un rol estratégico de visión a largo plazo”.

La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, además de estar sustentado en la observación. La técnica de recolección de datos fue basada en la entrevista de siete preguntas sobre el perfil de seis Gerentes que fueron objeto de estudio. La aproximación teórica, fue ejecutada en relación a la Inteligencia Emocional y los Indicadores de Gestión por lo que en los hallazgos obtenidos se logra evidenciarla clara relación que existe entre el índice de Inteligencia Emocional que presentaron los Gerentes y el porcentaje de cumplimiento en los Indicadores de Gestión, donde se observó que quienes tienen desarrollado el manejo de sus emociones son más eficientes al cumplir con los objetivos impuestos por la

empresa; obteniendo como conclusión que no se trata solo de la empresa también es sobre los trabajadores que podrán ver una mejora tanto en su vida laboral como en lo personal, estando en contacto con sus emociones, permaneciendo motivados y productivos. (Sierra Lizcano, 2021, págs. 83-97)

### **2.1.6 Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: Un estudio empírico con empleados del nivel administrativo.**

El año de la investigación es del 2017 y sus autores son José Luis Duque Ceballos, Mónica García Solarte, Andrea Hurtado Ayala, quienes en su artículo de revista manifiestan que la inteligencia emocional se define como la capacidad del individuo de reconocer los sentimientos propios y ajenos, motivarse y manejar sus emociones de manera adecuada. Desde el surgimiento de este concepto se ha considerado que la IE, como capacidad para gestionar las emociones, constituye un aspecto que afecta el desempeño de los individuos en el ámbito laboral.

Teniendo como objetivo “analizar la influencia de la inteligencia emocional sobre el desarrollo de las competencias laborales”. La metodología utilizada es la regresión lineal estimando previamente un análisis factorial exploratorio para agrupar las aptitudes personales y sociales de la inteligencia emocional. Se aplicó una encuesta a 122 estudiantes de maestría con experiencia laboral superior a tres años y que se encuentran desempeñando cargos administrativos. Obtenido como resultados que la inteligencia emocional representada en las aptitudes emocionales y sociales influye positivamente sobre las competencias laborales, encontrando que aspectos como el reconocimiento de emociones, el trabajo en equipo, la comunicación, la orientación al logro, la percepción y la negociación.

Por ende se llega a la conclusión de que las personas que se encuentran en la capacidad de autogestionar sus emociones, de percibir y comprender las emociones de las demás personas y generar espacios de mutuo beneficio y desarrollo, son aquellas que pueden desarrollar con mayor facilidad ciertas competencias laborales como el trabajo en equipo, liderazgo, productividad, comunicación asertiva, compromiso, responsabilidad; mientras que aquellas que manifiestan tener algún tipo de problema emocional relacionado con la expresión de emociones en el lugar de trabajo pueden mostrar un desempeño inferior en sus

funciones. Para futuras investigaciones, sería importante profundizar en las formas de medición de la IE como herramienta esencial para diagnosticar el manejo de las emociones por parte del individuo. (Duque Ceballos, García Solarte, & Hurtado Ayala, 2017, págs. 250-260)

### **2.1.7 La comunicación asertiva y la inteligencia emocional para mejorar el clima laboral en la empresa junta de usuarios Chancay Lambayeque.**

El año de la investigación es del 2018 y su autor Manuel Marino Ruiz Facho, quien en su tesis de Maestría plantea que muchas empresas consideran que las decisiones y estrategias relacionadas con el mundo laboral se deben basar solamente en la inteligencia dura, fría y lógica dejando de lado las emociones. Se debe entender que las emociones son el fundamento de quienes somos y de cómo nos relacionamos en el trabajo con los demás siendo este parte del comportamiento humano que puede contribuir en el desarrollo organizacional ya que en base a la integración de esta se definirá el logro eficaz de lo que busca toda organización.

El objetivo de esta investigación es “Determinar la relación de la Comunicación Asertiva y la Inteligencia Emocional como base para mejorar el Clima Laboral de la empresa Junta de Usuarios Chancay Lambayeque”. El problema de investigación: ¿En qué medida la Comunicación Asertiva se relaciona con la Inteligencia Emocional y de qué manera mejorará el Clima Laboral de la empresa Junta de Usuarios Chancay Lambayeque?. Utilizando la metodología de tipo descriptivo y de diseño no experimental correlacional, la población estará compuesta por colaboradores de la empresa que en total son 51 trabajadores. Para recolectar datos se utilizaron tres cuestionarios, la muestra fue censal. Los resultados de la investigación mostraron que el 33% de los colaboradores presentaron un nivel Bajo de Inteligencia Emocional, el 51% de los colaboradores opinaron que la Asertividad se encuentra en un nivel Medio, mientras que el 51% de los colaboradores presentaron un nivel Medio de Clima Laboral. La propuesta está orientada a facilitar a los colaboradores los fundamentos de la Comunicación Asertiva e Inteligencia Emocional para afianzar el Clima Laboral. Recomendando

promover la mejora de Clima Laboral, a través del fortalecimiento de las relaciones interpersonales que produzcan relaciones de confianza. (Ruiz Facho, 2018)

### **2.1.8 Factores organizacionales e inteligencia emocional de los empleados, una revisión documental en Latinoamérica 2010-2020**

El año de la investigación es del 2021 y sus autoras son Lili Selena Peña Muñoz, Katherine Hernández Cardona y Maryoris Dariana Jaimes García, quienes en su tesis determinan que la inteligencia emocional es un concepto relativamente nuevo que se acuña en la teoría psicológica solo a partir de la segunda mitad del siglo XX. El objetivo de la misma es “describir los factores organizacionales que aparecen asociados en la inteligencia emocional de sus colaboradores de América Latina”. Se optó por la metodología de un diseño cualitativo y la muestra fue elegida dentro de un universo 50 investigaciones obtenidas a partir de la búsqueda inicial, utilizando como técnica una revisión documental y como instrumento se construyó una matriz para consignar los trabajos encontrados en la búsqueda y realizar un filtraje de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión. Concluyendo que los principales factores que influyen en el desarrollo de la inteligencia emocional son el clima organizacional, la formación dentro de la organización y el nivel de desarrollo de la Inteligencia Emocional en los líderes. (Peña Muñoz, Hernández Cardona, & Jaimes García, 2021)

### **2.1.9 Inteligencia emocional y capacidad de solución de conflictos en los colaboradores de una Empresa Privada del Callao**

El año de investigación es del 2020 y sus autores son Amelia Fernanda Bautista Prado y Jaime Marreros Tananta, quienes en su tesis manifiestan que la inteligencia emocional es una capacidad fundamental en todas las personas que necesita ser desarrollada, ya que es determinante a la hora de tomar decisiones, así como el buen manejo del conflicto y la resolución de estos; sin embargo, los colaboradores de muchas empresas carecen de esta capacidad fundamental que involucra el buen manejo del estrés, adecuadas relaciones interpersonales y comunicación efectiva. La carencia de esta capacidad sería un factor que generaría dificultades en las relaciones interpersonales de los colaboradores; conllevando



una baja productividad y un incremento del ausentismo, por ende, un clima laboral tóxico.

El objetivo es “Identificar la relación entre la Inteligencia emocional y la capacidad de solución de conflictos en colaboradores de una empresa privada del Callao”. La metodología fue de tipo descriptivo y correlacional simple, con un enfoque cuantitativo. Fue de diseño no experimental, puesto que no se manipula ninguna de las variables. La población estuvo conformada por colaboradores de diferentes áreas de la empresa, se estimó la muestra mediante el método probabilístico aleatorio simple, considerando a 41 de los trabajadores.

Se obtuvo como resultado que existe correlación entre inteligencia emocional y la habilidad de solución de conflictos; es decir que, a un alto de nivel de inteligencia emocional, mayor capacidad de solución de conflictos. Por lo cual se concluye que solo la mitad de los colaboradores tiene desarrollada la habilidad de solución de conflictos. El mayor porcentaje de colaboradores tiene desarrollada la inteligencia emocional; esto hace referencia a que los trabajadores tienen la capacidad para afrontar las diferentes exigencias que se presenta en su entorno laboral y con sus compañeros de trabajo. (Bautista Prado & Marreros Tananta, 2020)

#### **2.1.10 Relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción del cliente externo del restaurant Salas - Cajamarca 2018**

El año de investigación es del 2018 y sus autores son Elizabeth Paola Cifuentes López y Rogelio Edgardo Correa Marcelo, quienes en su tesis indican que el objetivo de la investigación es “Determinar la relación entre la inteligencia emocional de los colaboradores y la satisfacción del cliente que adquiere los servicios del Restaurant Salas de Cajamarca – 2018”, por lo cual se consideró una metodología de tipo de investigación cuantitativo con un diseño de investigación no experimental, correlacional transversal. Utilizando como población los 40 colaboradores del “Restaurant Salas”. Mientras que para la recopilación de la información se empleó dos instrumentos válidos y confiables para medir la inteligencia emocional y la satisfacción del cliente. Obteniendo como resultado que el 55% de los colaboradores consideran poseer desarrollado la inteligencia

emocional y estar satisfecho por la atención que brinda al cliente externo del restaurant y el 20% se siente muy satisfecho, solo el 25% que considera poseer inteligencia emocional considera estar ni muy satisfecho ni muy insatisfecho con la atención brindada a los clientes. Por ello se recomienda propiciar que las corporaciones empresariales, extiendan los programas talleres de desarrollo de la inteligencia emocional a los colaboradores de los otros rubros de empresas, con miras a fomentar el involucramiento del personal a la buena marcha organizacional. (Cifuentes López & Correa Marcelo, 2018)

#### **2.1.11 Cansancio emocional e inteligencia emocional en trabajadores de una empresa privada de vigilancia de Lima Metropolitana**

El año de investigación es del 2020 y su autora es Maribel Huayhua Córdova, la cual señala que la evolución de la seguridad privada en el mercado laboral constituye una forma de ejecución de funciones de protección y vigilancia que viene desarrollándose desde mediados del siglo XIX con funciones de policía administrativa.

Teniendo como objetivo “Determinar la relación entre el cansancio emocional y la inteligencia emocional”, utilizando como metodología el tipo empírico de estrategia asociativa y de diseño correlacional simple, el método de muestreo utilizado fue el no probabilístico de tipo por conveniencia, aplicando la muestra conformada por 121 agentes de seguridad de género masculino de vigilancia de Lima Metropolitana. Obteniendo como conclusión que el personal de vigilancia evidencia poca canalización del Cansancio Emocional e Inteligencia Emocional que les genera dificultades en la autoevaluación emocional, evaluación emocional de los demás, el uso de las emociones y la regulación emocional. (Huayhua Cordova, 2020)

#### **2.1.12 Inteligencia emocional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Eventual Servis S.A. Región Lambayeque – 2019**

El año de Investigación es del 2019 y su autora es Daysi Juley Carranza Leyva, misma que indica la inteligencia emocional ha demostrado ser una herramienta eficaz en las organizaciones exitosas, porque hace posible que los

trabajadores se adapten de una manera exitosa y conveniente a un puesto o cargo de trabajo y a una organización.

El problema que ejecuta es ¿Existe relación entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Eventual Servis S.A. Región Lambayeque – 2019? Por lo cual plantea como objetivo “determinar la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Eventual Servis S.A. Región Lambayeque – 2019”. Tipo de investigación es de tipo descriptivo – Correlacional, utilizando el diseño de investigación no experimental. La población se utilizó a los supervisores y agentes de vigilancia y seguridad privada de la empresa Eventual Servis, que hacen un total de 60 colaboradores. Se utilizaron dos cuestionarios altamente confiables y válidos. Por lo cual se recomienda que los accionistas y las jefaturas de la empresa deban estar convencidos de la importancia y los beneficios que se obtendría en la organización tanto de productividad como de satisfacción laboral. (Carranza Leyva, 2019)

### **2.1.13 Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral**

El año de Investigación es del 2020 y sus autores son Carmona Fuentes y Rosas Reyes, quienes indican que en la actualidad las organizaciones se hallan en una incesante necesidad de mejorar y sobresaltar su desempeño laboral con el único fin de alcanzar alta competencia en el mercado. Teniendo esta investigación como propósito identificar la influencia que tiene la inteligencia emocional en las organizaciones actualmente, considerando especialmente el efecto que puede ejercer las diferentes inteligencias relacionadas con la generación de conocimientos en la organización.

Planteando como problema ¿La maximización de los resultados laborales está dada por la influencia de las diferentes inteligencias en las personas de la organización? A su vez tomaron como ejemplo la teoría de las inteligencias múltiples la cual ayuda a comprender mejor la inteligencia humana, suministrando elementos para el aprendizaje de la persona, siendo este un nuevo inicio en la forma de comprensión del recurso humano. Por lo cual se concluye que existe una alta relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, es decir cuánto

más complejo sea el trabajo, se hace más necesaria la inteligencia emocional y no pueden existir de un modo independiente tanto una como la otra. (Carmona Fuentes & Rosas Reyes, 2020, págs. 107-118)

#### **2.1.14 Análisis de modelos teóricos explicativos de la inteligencia emocional**

El año del texto es del y sus autores son José Gabriel Soriano Sánchez, María del Mar Molero Jurado, María del Carmen Pérez Fuentes, Ana Belén Barragán Martín, María del Mar Simón Márquez, África Martos Martínez, Nieves Fátima Oropesa Ruiz, María Sisto y José Jesús Gázquez Linares, quienes señalan que la inteligencia emocional no es un concepto sencillo, puesto que da lugar a un complejo implícito de todo constructo psicológico a través de una gran variedad de elementos que lo identifican. Pues, se trata de un conjunto de cualidades, habilidades, destrezas, capacidades, conocimientos y competencias que establecen la conducta del sujeto, así como sus disposiciones sobre su estado anímico y mental. Los componentes que forman parte de la Inteligencia Emocional varían dependiendo del enfoque del autor.

Planteando como objetivos “Identificar los componentes de la inteligencia emocional; Realizar una revisión literaria sobre principales modelos de inteligencia emocional; y Clasificar los principales modelos de inteligencia emocional”.

La Metodología que utilizaron es una búsqueda de bibliografía en diferentes bases de datos, tales como Google Académico, Dialnet, Ciencia.Science y Teseo. Obteniendo como resultado los modelos Mixtos, Modelo de Goleman, Modelos de Habilidades, Modelo de Cooper y Sawaf, Modelo de Boccardo, Sasia y Fontenla, Modelo de Matineaud y Engelhartn, Modelo de Bisquerra, Modelo de Elías, Tobías y Friedlander, Modelo de Rovira, Modelo de Vallés y Vallés, Modelo de Bobano y Modelo de Higgins, Grant y Shah. Por lo cual concluyen que los Modelos Mixtos se caracterizan por interpretar que la Inteligencia Emocional posee dimensiones de la personalidad variables, mientras que los Modelos de Habilidades interpretan que la Inteligencia Emocional está relacionada con aquellas capacidades mentales. Y los otros Modelos es la complementación de los Modelos Mixtos y los Modelos de Habilidades. (Soriano Sánchez, y otros, 2019)

## 2.2 Bases Teóricas

### 2.2.1 Conceptualización de la inteligencia emocional empresarial

Actualmente existen múltiples definiciones en relación a la inteligencia emocional de las cuales se ha escuchado sin saber de qué se trata en realidad, razón por la que (Gardner, 1983) define a la inteligencia emocional como:

La capacidad de resolver problemas o elaborar productos que sean valiosos en una o más culturas. Al definir la inteligencia como una capacidad, esta se convierte en una habilidad que se puede desarrollar dependiendo del medio ambiente, las experiencias vividas y la educación recibida.

A su vez Salovey y Mayer en 1990, apoyándose en Gardner, planteó cinco esferas principales de la Inteligencia Emocional (García, 2003, págs. 143-148)

La inteligencia emocional en el éxito empresarial

✓ *Conocer las propias emociones:*

“conciencia de uno mismo: el reconocer un sentimiento mientras ocurre”.

✓ *Manejar las emociones:*

Valerse de “los sentimientos para que sean adecuados es una capacidad que se basa en la conciencia de uno mismo: serenarse, liberarse de la irritabilidad, la ansiedad y la melancolía excesiva”.

✓ *La propia motivación:*

“ordenar las emociones al servicio de un objetivo: auto-motivación (postergar la gratificación y contener la impulsividad), y el autodomínio” “las personas que tienen esta capacidad suelen ser mucho más productivas y eficaces en cualquier tarea que emprendan”.

✓ *Reconocer emociones en los demás:*

Empatía.

✓ *Manejar las relaciones:*

“competencia e incompetencia social” y “habilidades específicas” como “popularidad, liderazgo, y eficacia interpersonal”; estas personas se “desempeñan bien en cualquier cosa que dependa de la interacción serena con los demás; son estrellas sociales

Por su parte, (Goleman, 1999) manifiesta que la inteligencia emocional se basa en:

La capacidad de reconocer los sentimientos propios, los sentimientos de los demás, motivarse y manejar adecuadamente las relaciones que se sostienen con los demás y con sí mismos. Término que engloba habilidades muy distintas-aunque complementarias a la inteligencia académica, la capacidad exclusivamente cognitiva medida por el cociente intelectual.

De acuerdo con los diferentes autores descritos anteriormente, la inteligencia emocional puede definirse como la capacidad y habilidad de mantener un control de las emociones propias y la de los demás, con la finalidad de crear soluciones y hacer frente a los diferentes problemas que pueden presentarse en los diferentes ámbitos en los que incurra alguna persona, tales como el laboral o personal, es decir, la inteligencia emocional es algo innato del individuo, que puede influir en la manera de actuar, comportar y enfrentar diferentes situaciones para alcanzar resultados positivos, importante razón por la que conocer las 5 esferas es indispensable para que la práctica de la inteligencia emocional sea eficaz.

### **2.2.2 Teorías de la inteligencia emocional**

El análisis de los sentimientos y las emociones personales han tomado gran importancia en el ámbito laboral, específicamente en el área organizacional gracias a la implementación de modelos basados en la inteligencia emocional, misma que hoy en día permite conocer y manejar los propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás, sentir satisfacción y ser eficaces en la vida.

Desde esta perspectiva en el campo de la administración, la Inteligencia Emocional ha adquirido múltiples adhesiones y suele interpretarse como el conjunto de comportamientos y emociones que se muestran en la gestión de un ejecutivo.

### Modelos mixtos

Los modelos mixtos combinan dimensiones de personalidad y la capacidad de automotivación con habilidades de regulación de emociones. Estas se establecen de acuerdo con el contexto que se desea estudiar. (Trujillo & Rivas , 2005)

### Modelo de la inteligencia emocional de Goleman

Para (Goleman, 1999) la Inteligencia Emocional está fundamentada en cinco (5) aptitudes básicas, divididas en personales y sociales. Estas cinco aptitudes son: Autoconocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía, Habilidades Sociales.

<i>Aptitud Personal</i>	<i>Aptitud Medida</i>	<i>Aptitud Social</i>	<i>Aptitud Medida</i>
<b>Autoconocimiento</b>	Conciencia Emocional. Autoevaluación precisa. Confianza en uno mismo.	Empatía	Comprensión de los demás. Ayuda para desarrollarse. Orientación hacia el servicio. Aprovechar la Diversidad. Conciencia Política.
<b>Autorregulación</b>	Autocontrol. Confiabilidad. Escrupulosidad. Adaptabilidad. Innovación.	<b>Habilidades Sociales</b>	Influencia. Comunicación. Manejo de Conflictos. Liderazgo. Catalizador de Cambios. Establecer Vínculos. Habilidades de Equipos.
<b>Motivación</b>	Afán de Triunfo. Compromiso Iniciativa. Optimismo		

**Tabla 3 Modelo de la inteligencia emocional de Goleman**

**Fuente:** (Goleman, 1999)

**Elaborado por:** Autora Andrea Franco

El modelo original de Goleman consistió en:

**Autoconciencia:** el conocimiento de nuestras preferencias, sensaciones, estados y recursos internos.

- ✓ Autoconciencia emocional: reconocimiento de nuestras emociones y sus efectos.
- ✓ Acertada autoevaluación: conocimiento de nuestras fortalezas y limitaciones.
- ✓ Autoconfianza: un fuerte sentido de nuestros méritos y capacidades.

**Autocontrol:** manejo de nuestros sentimientos, impulsos, estados y obligaciones internas.

- ✓ Autocontrol: control de nuestras emociones destructivas e impulsos.
- ✓ Fiabilidad: muestra de honestidad e integridad.
- ✓ Conciencia: muestra de responsabilidad y manejo de uno mismo.
- ✓ Adaptabilidad: flexibilidad en situaciones de cambio u obstáculos.
- ✓ Logro de orientación: dirección para alcanzar un estándar interno de excelencia.
- ✓ Iniciativa: prontitud para actuar.

**Conciencia social:** el reconocimiento de los sentimientos, preocupaciones y necesidades de otros.

- ✓ Influencia: tácticas de influencia interpersonal.
- ✓ Comunicación: mensajes claros y convincentes.
- ✓ Manejo de conflicto: resolución de desacuerdos.
- ✓ Liderazgo: inspiración y dirección de grupos.
- ✓ Cambio catalizador: iniciación y manejo del cambio.
- ✓ Construcción de vínculos: creación de relaciones instrumentales.

**Manejo de las relaciones:** la habilidad para manejar bien las relaciones y construir redes de soporte.

- ✓ Trabajo en equipo y colaboración.
- ✓ Creación de una visión compartida en el trabajo en equipo.



- ✓ Trabajo con otros hacia las metas compartidas.

Este modelo concibe las competencias como rasgos de personalidad. Sin embargo, también pueden ser consideradas componentes de la inteligencia emocional, sobre todo aquellas que involucran la habilidad para relacionarse positivamente con los demás. (Goleman, 1999)

### **Modelo de Bar-On**

Su principal promotor (Bar-On, 1997) describe a la inteligencia emocional como:

Un conjunto de conocimientos y habilidades en lo emocional y social que influyen en nuestra capacidad general para afrontar efectivamente las demandas de nuestro medio. Dicha habilidad se basa en la capacidad del individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva.

Por lo tanto en su modelo, intenta fundamentar las competencias, las cuales explican cómo un individuo se relaciona con las personas que le rodean y con su medio ambiente.

El modelo de (Bar-On, 1997) está compuesto por cinco elementos:

- 1) Componente intrapersonal, que reúne la habilidad de ser consciente, de comprender y relacionarse con otros.
- 2) Componente interpersonal, que implica la habilidad para manejar emociones fuertes y controlar sus impulsos.
- 3) Componente de manejo de estrés, que involucra la habilidad de tener una visión positiva y optimista
- 4) Componente de estado de ánimo, que está constituido por la habilidad para adaptarse a los cambios y resolver problemas de naturaleza personal y social
- 5) Componente de adaptabilidad o ajuste.

<b>Factores</b>	<b>Habilidades Medidas</b>
<b>Inteligencia Intrapersonal</b>	Autoconciencia emocional, asertividad, autoestima, autoactualización e independencia.
<b>Inteligencia Interpersonal</b>	Empatía, relaciones interpersonales, responsabilidades sociales.
<b>Adaptación</b>	Solución de problemas, comprobación de la realidad y flexibilidad.
<b>Gestión de estrés</b>	Tolerancia al estrés, control de impulsos sociales.
<b>Humor General</b>	Felicidad, Optimismo.

**Tabla 4 Modelo de Bar-On**

*Fuente: (Bar-On, 1997)*

**Elaborado por: Autora Andrea Franco**

## **Modelo de los cuatro pilares de la inteligencia emocional**

Otros importantes autores, explican el modelo de los cuatros pilares de la inteligencia emocional tal es el caso de (Cooper & Sawaf, 2004) quienes mediante este modelo extraen la inteligencia del campo del análisis psicológico y las teorías filosóficas colocándolo en el terreno del conocimiento directo su estudio y la aplicación, puesto que son muy importantes para el desarrollo integral del individuo en todo su proyecto de vida.

### **Pilares de la inteligencia emocional**

*Primer Pilar.* Conocimiento Emocional.

Crea un espacio de eficiencia personal y confianza, mediante honestidad emocional, energía, retroinformación, intuición, responsabilidad y conexión.

Elementos presentes: honestidad emocional, energía emocional, retroalimentación emocional e intuición práctica.

*Segundo Pilar. Aptitud Emocional.*

Este pilar forma la autenticidad del individuo, su credibilidad y flexibilidad, ampliando su círculo de confianza y capacidad de escuchar, manejar conflictos y sacar el mejor descontento constructivo. Elementos presentes: presencia auténtica, radio de confianza, descontento constructivo, elasticidad y renovación.

*Tercer Pilar. Profundidad Emocional.*

En este pilar se exploran maneras de conformar la vida y trabajo con un potencial único respaldándose con integridad, y aumentando su influencia sin autoridad. Elementos presentes: potencial único y propósito, compromiso, responsabilidad y conciencia, integridad e influencia.

*Cuarto Pilar. Alquimia Emocional.*

Implica aprender a reconocer y dirigir las frecuencias emocionales o resonancias para producir una transformación.

De acuerdo a los cuatros pilares fundamentales expuestos anteriormente, se puede determinar que la implementación de estos, ha permitido que los individuos sean capaces de reconocerse por sí solos, por ejemplo el primer pilar está relacionado al conocimiento emocional mediante el cual se establece una confianza interna propia de cada persona, el segundo pilar hace referencia a la capacidad emocional del propio ser, es decir, en el individuo se crea un sentido de autenticidad, incrementando la confianza en sí mismo para su relación con los demás, el tercer pilar se enfoca en el carácter del individuo, permitiendo ver como equilibra su vida personal con lo laboral y como lleva a cabo su forma de enfrentar las diversas situaciones que pueden dejar al descubierto sus emociones, finalmente, el cuarto pilar explica la capacidad para encontrar soluciones e innovar para crear futuro.

### 2.2.3 Orígenes y evolución de la inteligencia emocional

La evolución del concepto inteligencia emocional se ha dividido para su estudio en cinco fases (Fragoso, 2015)

**Primera fase:** *La concepción de inteligencia y emoción como conceptos separados:* Ésta comienza en 1900 y termina en la época de los setenta; coincide con el surgimiento del enfoque psicométrico de la inteligencia humana donde se comienzan a emplear instrumentos científicamente elaborados para medir el razonamiento abstracto.

**Segunda fase:** *Los precursores de la inteligencia emocional:* La duración de esta etapa es de aproximadamente 20 años, de 1970 a 1990. Aquí la influencia del paradigma cognitivo y del procesamiento de información es evidente, además, en este periodo surgen dos autores clave que Mayer y Salovey (1997) retomarán como inspiración para su trabajo: Howard Gardner (2005), creador de la teoría de las inteligencias múltiples y Robert Sternberg (2000, 2009), autor de la teoría triádica de la inteligencia basada en el procesamiento de información.

**Tercera fase:** *Creación del concepto a manos de Mayer y Salovey:* La duración de esta fase comprende tres años, de 1990 a 1993, periodo en el que Mayer y Salovey (1993), en compañía de otros colaboradores, publican una serie de artículos sobre inteligencia emocional. Ya en estos textos los autores afirman que su trabajo trata de explicar el procesamiento de información emocional y proponen un primer modelo sobre los componentes de la inteligencia emocional que, si bien no es el definitivo, servirá como guía para formular la versión final de su teoría. En esta primera propuesta Salovey y Mayer (1990) mostraron que la inteligencia emocional se integra con tres habilidades:

- ✓ La percepción y apreciación emocional
- ✓ La regulación emocional
- ✓ La utilización de la inteligencia emocional.

**Cuarta fase:** *La popularización del concepto:* De 1994 a 1997 la inteligencia emocional comienza a difundirse rápidamente tanto en círculos académicos como no académicos gracias al best seller del mismo nombre escrito por Daniel Goleman

(2002) en 1995. Este escrito permite conocer varias afirmaciones que generan controversia para la sociedad por ejemplo "La inteligencia académica no ofrece prácticamente ninguna preparación para los trastornos —o las oportunidades— que acarrea la vida" (Goleman, 2002) y "cuanto mayor sea el coeficiente intelectual, menor parece ser la inteligencia emocional" (Goleman, 2000) estas dos afirmaciones permiten pensar que una educación académica puede influir en el desarrollo personal de los individuos dando a conocer que lo esencial es que los futuros profesionales lo único que necesitan son habilidades emocionales hecho que genera oposición en relación a la formación integral.

Sin lugar a dudas, es importante entender la evolución que ha tenido la inteligencia emocional con el paso del tiempo, de acuerdo a los autores, la implementación de los diferentes modelos de la inteligencia emocional han permitido que este tema pase de ser insignificante a realmente importante, puesto que más allá de ser la inteligencia emocional una capacidad o habilidad del individuo para resolver diferentes problemas en el ámbito laboral también es una forma de desarrollo personal, esencialmente porque autores como Goleman ponen de manifiesto que una educación académica no es realmente importante cuando no existe una inteligencia emocional.

## **Capítulo III: Diagnóstico o Estudio de Campo**

### **3.1 Diseño Metodológico**

Una vez analizado el tema del proyecto se ha considerado que se va a tratar de una investigación aplicada, puesto que se utilizó y aplicó conocimientos de las ciencias administrativas. Considerando que la metodología es el enfoque que permite actuar de manera ordenada, organizada y sistemática; ya que en el desarrollo de la investigación, las improvisaciones pueden ocasionar grandes problemas al investigador. Permitiendo revisar, de manera constante, los aspectos que no resulten claros, así el investigador deberá regresar en el proceso para deducir, mediante este ejercicio, nuevos indicadores o factores que le permitan continuar de manera gradual la investigación.

Es por ello que Fabián Coelho plantea que la metodología es “denominada como la serie de métodos y técnicas de rigor científico que se aplican sistemáticamente durante un proceso de investigación para alcanzar un resultado teóricamente válido”. Es decir, funciona como el soporte conceptual que rige la manera en que aplicamos los procedimientos en una investigación. (Coelho, 2016)

Mientras que Fidias Arias señala que el diseño metodológico de un proyecto de investigación es el “conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”. (Arias Odón , 2012)

No obstante, Mario Tamayo y Tamayo manifiesta al diseño metodológico como “un proceso que mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento” (Tamayo y Tamayo, 2014)

#### **3.1.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de Investigación**

El tipo de investigación a utilizar será el estudio descriptivo ya que este busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Y a su vez, es útil para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones

de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

### **Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación será la Investigación no experimental puesto que ya existen muchas investigaciones similares y se basa en observaciones de las situaciones existentes permitiendo que la información suministrada sea analizada de la manera correcta. Destacando que Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, manifiestan que este tipo de investigación “es el estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

Según el enfoque de investigación será el enfoque cuantitativo ya que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

#### **3.1.2 Población de Estudio**

Fidias Arias define a la población de estudio como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (Arias Odón , 2012)

Para esta investigación la población de estudio está conformado por todo el personal administrativo de la empresa TECOPESCA S.A, la cual cuenta con 76 empleados.

#### **3.1.3 Tamaño de la Muestra**

Fidias Arias determina al tamaño de la muestra como aquella que por su tamaño y características similares a las del conjunto, permite hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido. Destacando que si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra. En consecuencia,

se podrá investigar u obtener datos de toda la población objetivo, sin que se trate estrictamente de un censo. (Arias Odón , 2012). Para el tamaño de la muestra de la empresa TECOPESCA S.A se obviará el cálculo de la muestra, ya que se consideró a los 76 empleados pertenecientes al área administrativa, por ende la muestra es altamente confiable.

#### **3.1.4 Técnica de Recolección de Datos**

Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio plantean que: “Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico.” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014). Es decir, la recolección de datos representa el uso de una gran diversidad de técnicas e instrumentos que pueden ser utilizados para desarrollar los sistemas de información. Es por ello que en esta investigación se empleó técnicas e instrumentos de recolección de datos tales como:

*Encuesta:* Es uno de los instrumentos más utilizados en la recolección de datos ya que consiste en un conjunto de preguntas para conocer la realidad sobre la variable que se estudia y permite recabar información cuantitativa de la muestra escogida para la investigación.

*Revisión Bibliográfica:* Esta técnica se aplicó debido a que la información utilizada, fundamenta la base teórica del informe.

Destacando que para la posterior recolección de datos se aplicó una encuesta de modelo Likert estructurada por 20 preguntas con opciones de respuesta de 5 tramos, las cuales fueron realizadas a los 76 empleados del Personal Administrativo de la empresa TECOPESCA S.A, para determinar la relación que existe entre las variables de la investigación. Considerando que para analizar las dimensiones de la variable, las preguntas 1, 2, 3 y 4 hacen referencia a la dimensión autoconocimiento; las preguntas 5, 6, 7 y 8 hacen referencia a la dimensión autorregulación; las preguntas 9, 10, 11 y 12 hacen referencia a la dimensión motivación; las preguntas 13, 14, 15 y 16 hacen referencia a la dimensión empatía y las preguntas 17, 18, 19 y 20 hacen referencia a la dimensión habilidades sociales.



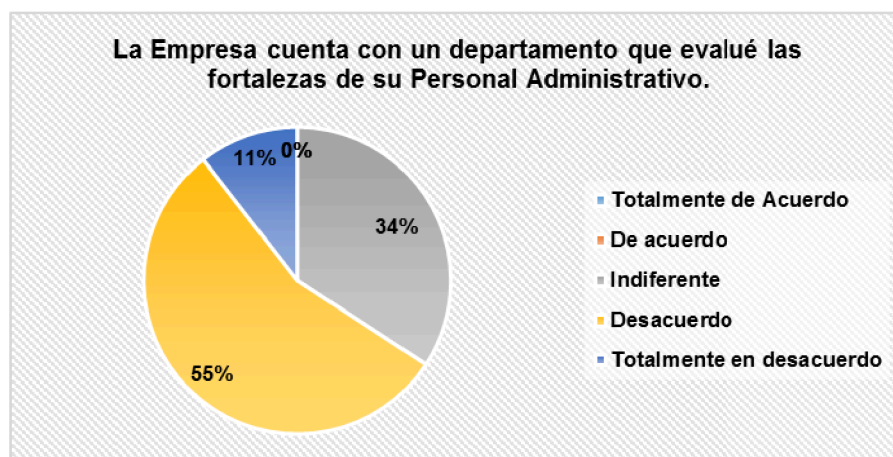
### 3.2 Análisis e Interpretación de Resultados

**Pregunta 1.** La empresa cuenta con un departamento que evalué las fortalezas de su personal administrativo.

<b>AFIRMACIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%
<b>De acuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	26	34%
<b>Desacuerdo</b>	42	55%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	8	11%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

*Tabla 5 Fortaleza*

*Elaborado por: Andrea Franco*



*Ilustración 1 Fortaleza*

*Elaborado por: Autora Andrea Franco*

#### **Análisis**

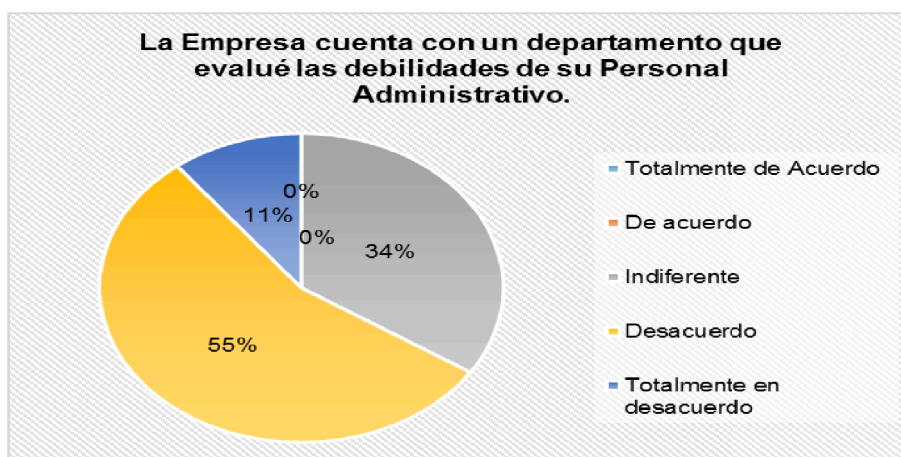
De acuerdo al criterio de las personas encuestadas, se ha podido determinar la opinión que tienen en cuanto a si la empresa cuenta con un departamento que evalué las fortalezas de su personal administrativo, obteniendo como resultado que cuarenta y dos encuestados representan un 55% e indican que están en desacuerdo, veintiséis representan un 34% e indican que es indiferente y ocho respondieron que están el total desacuerdo lo cual representa un 11%.

**Pregunta 2.** La empresa cuenta con un departamento que evalué las debilidades de su personal administrativo.

<b>AFIRMACIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%
<b>De acuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	26	34%
<b>Desacuerdo</b>	42	55%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	8	11%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

*Tabla 6 Debilidades*

*Elaborado por: Andrea Franco*



*Ilustración 2 Debilidades*

*Elaborado por: Autora Andrea Franco*

### **Análisis**

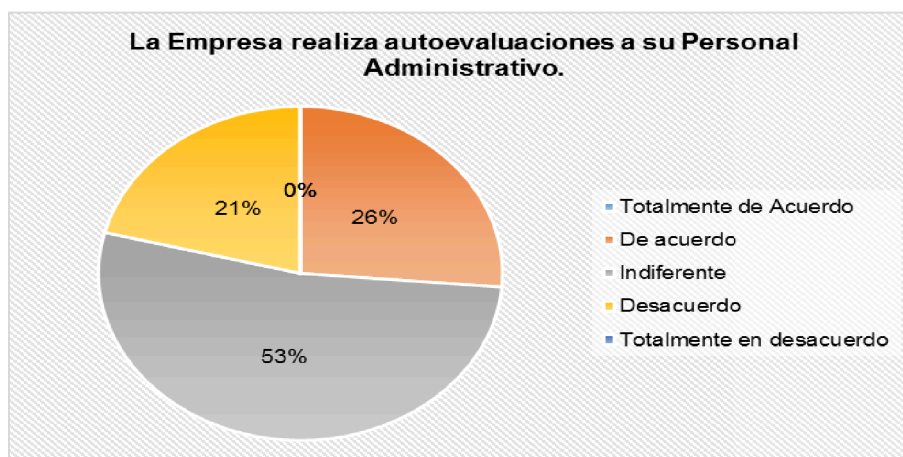
De acuerdo al criterio de las personas encuestadas, se ha podido determinar la opinión que tienen en cuanto a si la empresa cuenta con un departamento que evalué las debilidades de su personal administrativo, obteniendo como resultado que cuarenta y dos encuestados representan un 55% e indican que están en desacuerdo, veintiséis representan un 34% e indican que es indiferente y ocho respondieron que están el total desacuerdo lo cual representa un 11%.

**Pregunta 3.** La empresa realiza autoevaluaciones a su personal administrativo.

<b>AFIRMACIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%
<b>De acuerdo</b>	20	26%
<b>Indiferente</b>	40	53%
<b>Desacuerdo</b>	16	21%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

*Tabla 7 Autoevaluaciones*

*Elaborado por: Andrea Franco*



*Ilustración 3 Autoevaluaciones*

*Elaborado por: Andrea Franco*

### **Análisis**

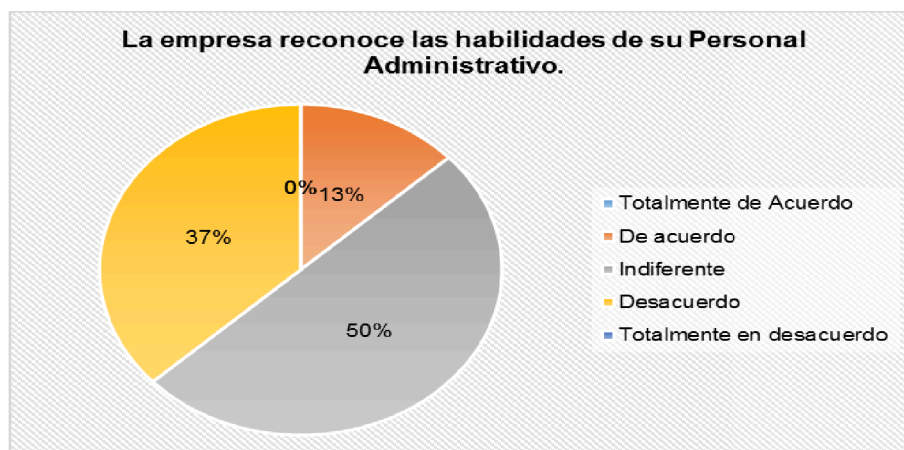
De acuerdo al criterio de las personas encuestadas, se ha podido determinar la opinión que tienen en cuanto a si la empresa realiza autoevaluaciones a su personal administrativo, obteniendo como resultado que cuarenta encuestados representan un 53% e indican que es indiferente, veinte representan un 26% e indican que están de acuerdo y dieciséis respondieron que están en desacuerdo lo cual representa un 21%.

**Pregunta 4.** La empresa reconoce las habilidades de su personal administrativo.

<b>AFIRMACIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%
<b>De acuerdo</b>	10	13%
<b>Indiferente</b>	38	50%
<b>Desacuerdo</b>	28	37%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

*Tabla 8 Habilidades*

*Elaborado por: Autora Andrea Franco*



*Ilustración 4 Habilidades*

*Elaborado por: Autora Andrea Franco*

## **Análisis**

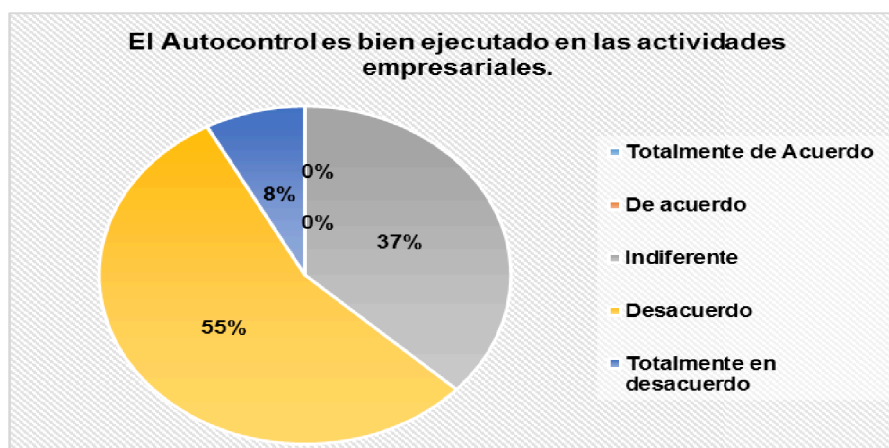
De acuerdo al criterio de las personas encuestadas, se ha podido determinar la opinión que tienen en cuanto a si la empresa reconoce las habilidades de su personal administrativo, obteniendo como resultado que treinta y ocho encuestados representan un 50% e indican que es indiferente, veintiocho representan un 37% e indican que están en desacuerdo y diez respondieron que están en de acuerdo lo cual representa un 13%.

**Pregunta 5.** El autocontrol es bien ejecutado en las actividades empresariales.

<b>AFIRMACIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%
<b>De acuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	28	37%
<b>Desacuerdo</b>	42	55%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	6	8%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

*Tabla 9 Autocontrol*

*Elaborado por: Autora Andrea Franco*



*Ilustración 5 Autocontrol*

*Elaborado por: Autora Andrea Franco*

## **Análisis**

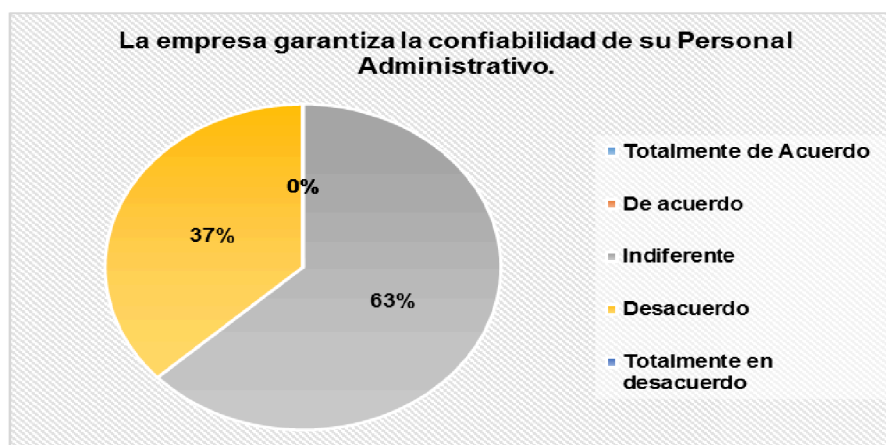
De acuerdo al criterio de las personas encuestadas, se ha podido determinar la opinión que tienen en cuanto a si en la empresa el autocontrol es bien ejecutado en las actividades empresariales, obteniendo como resultado que cuarenta y dos encuestados representan un 55% e indican que están en desacuerdo, veintiocho representan un 37% e indican que es indiferente y seis respondieron que están en total desacuerdo lo cual representa un 8%.

**Pregunta 6.** La empresa garantiza la confiabilidad de su personal administrativo.

<b>AFIRMACIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%
<b>De acuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	48	63%
<b>Desacuerdo</b>	28	37%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

*Tabla 10 Confiabilidad*

*Elaborado por: Autora Andrea Franco*



*Ilustración 6 Confiabilidad*

*Elaborado por: Autora Andrea Franco*

## **Análisis**

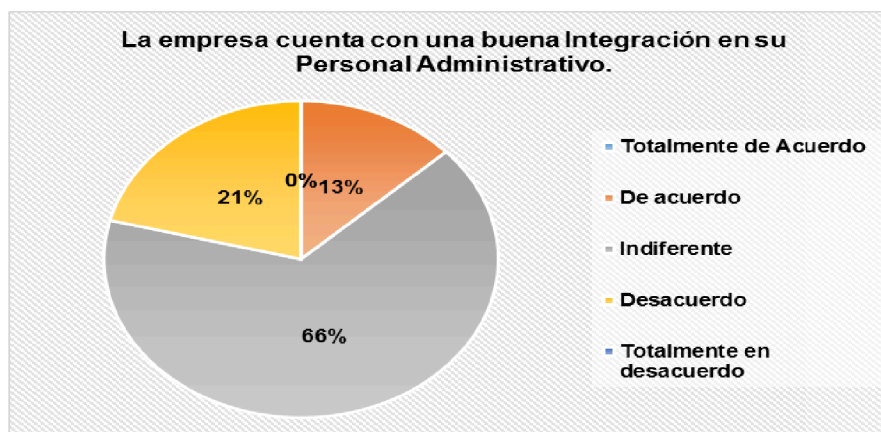
De acuerdo al criterio de las personas encuestadas, se ha podido determinar la opinión que tienen en cuanto a si la empresa garantiza la confiabilidad de su personal administrativo, obteniendo como resultado que cuarenta y ocho encuestados representan un 63% e indican que están es indiferente, veintiocho representan un 37% e indican que están en desacuerdo.

**Pregunta 7.** La empresa cuenta con una buena integración en su personal administrativo.

<b>AFIRMACIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%
<b>De acuerdo</b>	10	13%
<b>Indiferente</b>	50	66%
<b>Desacuerdo</b>	16	21%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

*Tabla 11 Integración*

*Elaborado por: Autora Andrea Franco*



*Ilustración 7 Integración*

*Elaboración por: Andrea Franco*

## **Análisis**

De acuerdo al criterio de las personas encuestadas, se ha podido determinar la opinión que tienen en cuanto a si la empresa cuenta con una buena integración en su personal administrativo, obteniendo como resultado que cincuenta encuestados representan un 66% e indican que es indiferente, dieciséis representan un 21% e indican que están en desacuerdo y diez respondieron que están de acuerdo lo cual representa un 13%.

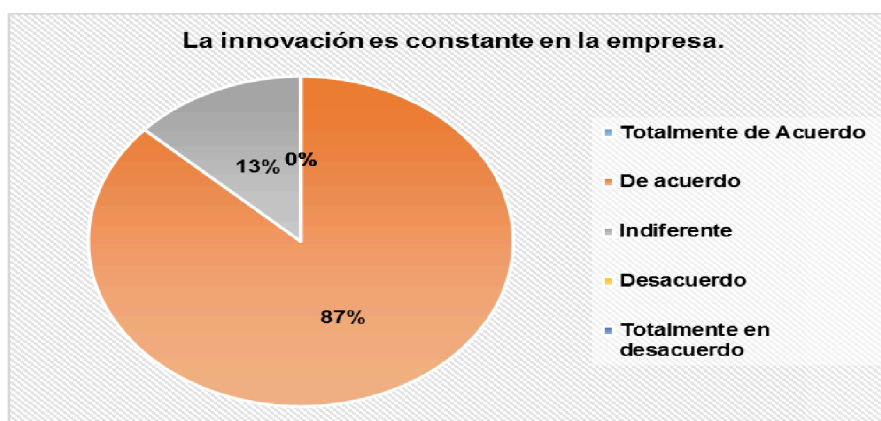


**Pregunta 8.** La innovación es constante en la empresa.

<b>AFIRMACIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%
<b>De acuerdo</b>	66	87%
<b>Indiferente</b>	10	13%
<b>Desacuerdo</b>	0	0%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

*Tabla 12 Innovación*

*Elaborado por: Andrea Franco*



*Ilustración 8 Innovación*

*Elaborado por: Andrea Franco*

## **Análisis**

De acuerdo al criterio de las personas encuestadas, se ha podido determinar la opinión que tienen en cuanto a si la innovación es constante en la empresa, obteniendo como resultado que sesenta y seis encuestados representan un 87% e indican que están de acuerdo y diez representan un 13% e indican que es indiferente.

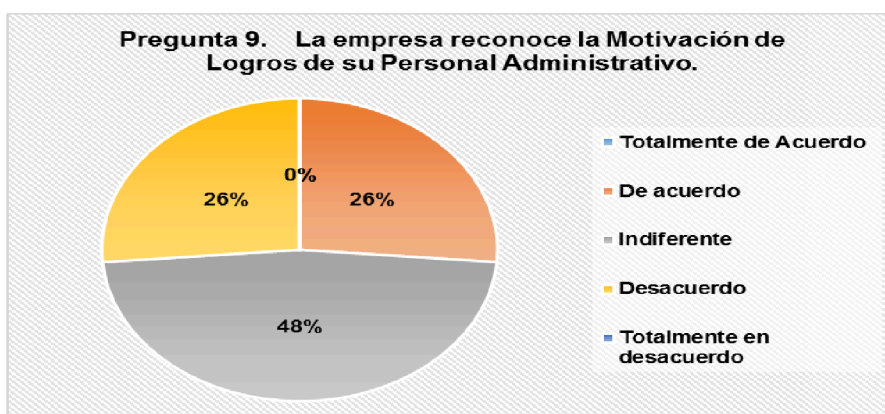


**Pregunta 9.** La empresa reconoce la motivación de logros de su personal administrativo.

<b>AFIRMACIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%
<b>De acuerdo</b>	20	26%
<b>Indiferente</b>	36	47%
<b>Desacuerdo</b>	20	26%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

*Tabla 13 Motivación de Logros*

*Elaborado por: Andrea Franco*



*Ilustración 9 Motivación de Logros*

*Elaborado por: Andrea Franco*

## **Análisis**

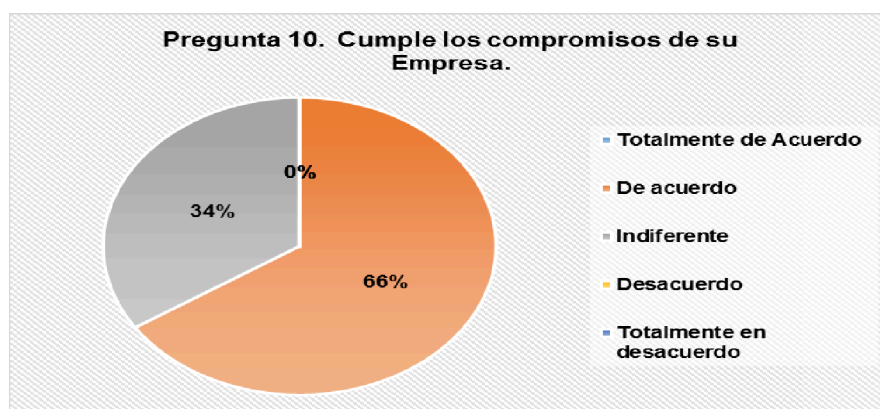
De acuerdo al criterio de las personas encuestadas, se ha podido determinar la opinión que tienen en cuanto a si la empresa reconoce la motivación de logros de su personal administrativo, obteniendo como resultado que treinta y seis encuestados representan un 47% e indican que es indiferente, veinte representan un 26% e indican que están de acuerdo y veinte respondieron que están en desacuerdo lo cual representa un 26%.

**Pregunta 10.** Cumple los compromisos de su empresa.

<b>AFIRMACIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%
<b>De acuerdo</b>	50	66%
<b>Indiferente</b>	26	34%
<b>Desacuerdo</b>	0	0%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

*Tabla 14 Compromisos*

*Elaborado por: Andrea Franco*



*Ilustración 10 Compromisos*

*Elaborado por: Andrea Franco*

## **Análisis**

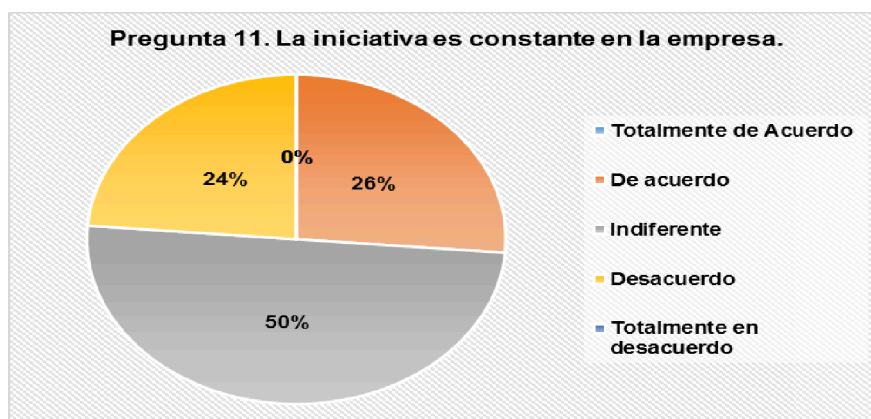
De acuerdo al criterio de las personas encuestadas, se ha podido determinar la opinión que tienen en cuanto a si cumple los compromisos de su empresa, obteniendo como resultado que cincuenta encuestados representan un 66% e indican que están de acuerdo y veintiséis representan un 34% e indican que es indiferente.

**Pregunta 11.** La iniciativa es constante en la empresa.

<b>AFIRMACIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%
<b>De acuerdo</b>	20	26%
<b>Indiferente</b>	38	50%
<b>Desacuerdo</b>	18	24%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

*Tabla 15 Iniciativa*

*Elaborado por: Andrea Franco*



*Ilustración 11 Iniciativa*

*Elaborado por: Andrea Franco*

### **Análisis**

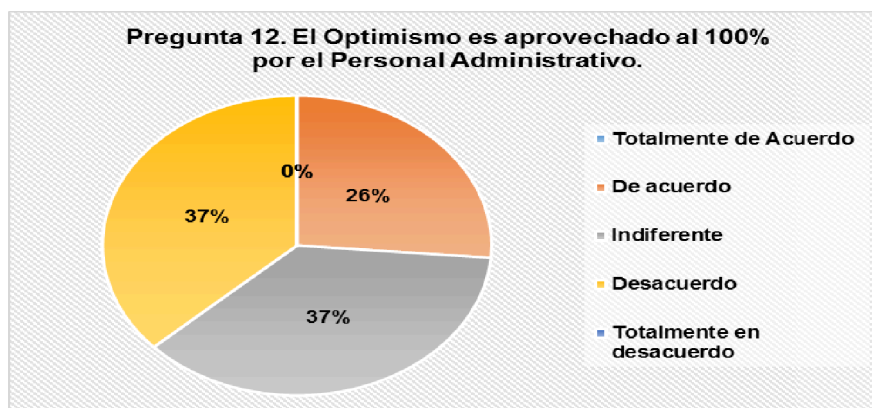
De acuerdo al criterio de las personas encuestadas, se ha podido determinar la opinión que tienen en cuanto a si la iniciativa es constante en la empresa, obteniendo como resultado que treinta y ocho encuestados representan un 50% e indican que es indiferente, veinte representan un 26% e indican que están de acuerdo y dieciocho respondieron que están en desacuerdo lo cual representa un 24%.

**Pregunta 12.** El optimismo es aprovechado al 100% por el personal administrativo.

<b>AFIRMACIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%
<b>De acuerdo</b>	20	26%
<b>Indiferente</b>	28	37%
<b>Desacuerdo</b>	28	37%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

*Tabla 16 Optimismo*

*Elaborado por: Andrea Franco*



*Ilustración 12 Optimismo*

*Elaborado por: Andrea Franco*

## **Análisis**

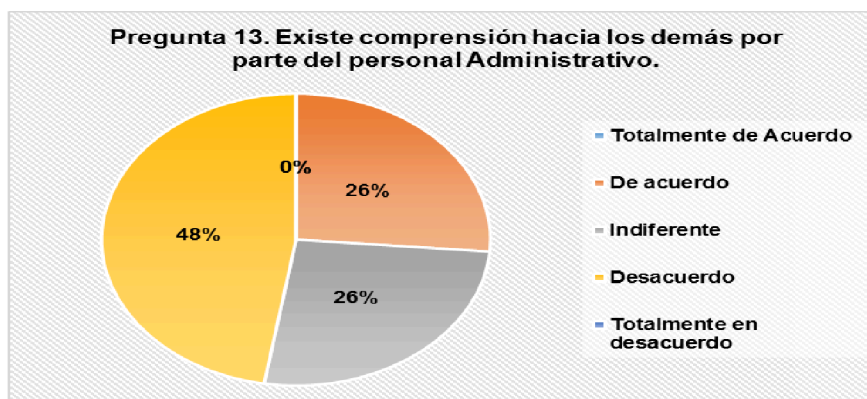
De acuerdo al criterio de las personas encuestadas, se ha podido determinar la opinión que tienen en cuanto a si el optimismo es aprovechado al 100% por el personal administrativo, obteniendo como resultado que veintiocho encuestados representan un 37% e indican que es indiferente, veintiocho representan un 37% e indican que están en desacuerdo y veinte respondieron que están en desacuerdo lo cual representa un 26%.

**Pregunta 13.** Existe comprensión hacia los demás por parte del personal administrativo.

<b>AFIRMACIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%
<b>De acuerdo</b>	20	26%
<b>Indiferente</b>	20	26%
<b>Desacuerdo</b>	36	47%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

*Tabla 17 Comprensión hacia los demás*

*Elaborado por: Andrea Franco*



*Ilustración 13 Comprensión hacia los demás*

*Elaborado por: Andrea Franco*

## **Análisis**

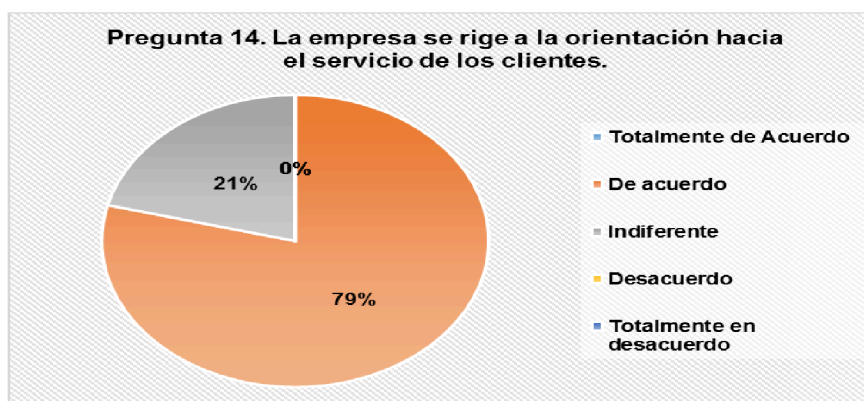
De acuerdo al criterio de las personas encuestadas, se ha podido determinar la opinión que tienen en cuanto a si existe comprensión hacia los demás por parte del personal administrativo, obteniendo como resultado que treinta y seis encuestados representan un 47% e indican que están en desacuerdo, veinte representan un 26% e indican que están de acuerdo y veinte respondieron que es indiferente lo cual representa un 26%.

**Pregunta 14.** La empresa se rige a la orientación hacia el servicio de los clientes.

<b>AFIRMACIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%
<b>De acuerdo</b>	60	79%
<b>Indiferente</b>	16	21%
<b>Desacuerdo</b>	0	0%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

*Tabla 18 Orientación hacia el Servicio*

*Elaborado por: Andrea Franco*



*Ilustración 14 Orientación hacia el servicio*

*Elaborado por: Andrea Franco*

## **Análisis**

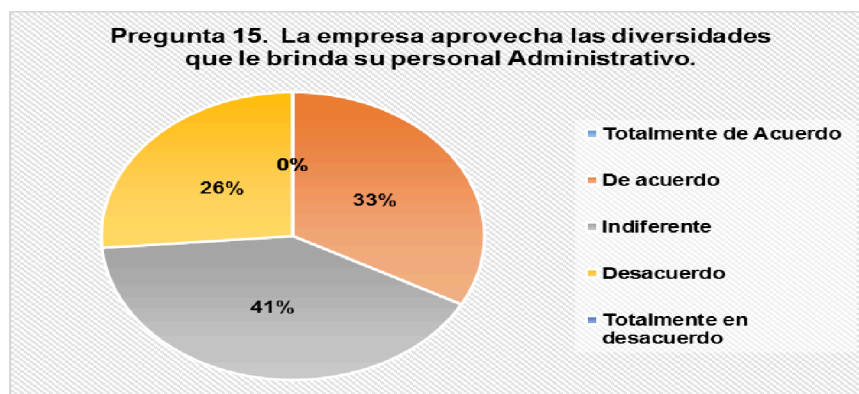
De acuerdo al criterio de las personas encuestadas, se ha podido determinar la opinión que tienen en cuanto a si la empresa se rige a la orientación hacia el servicio de los clientes, obteniendo como resultado que sesenta encuestados representan un 79% e indican que están de acuerdo y dieciséis representan un 21% e indican que es indiferente.

**Pregunta 15.** La empresa aprovecha las diversidades que le brinda su personal administrativo.

<b>AFIRMACIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%
<b>De acuerdo</b>	25	33%
<b>Indiferente</b>	31	41%
<b>Desacuerdo</b>	20	26%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

*Tabla 19 Aprovechamiento de las diversidades*

*Elaborado por: Autora Andrea Franco*



*Ilustración 15 Aprovechamiento de las diversidades*

*Elaborado por: Autora Andrea Franco*

## **Análisis**

De acuerdo al criterio de las personas encuestadas, se ha podido determinar la opinión que tienen en cuanto a si la empresa aprovecha las diversidades que le brinda su personal administrativo, obteniendo como resultado que treinta y uno encuestados representan un 41% e indican que es indiferente, veinticinco representan un 33% e indican que están de acuerdo y veinte respondieron que están en desacuerdo lo cual representa un 26%.

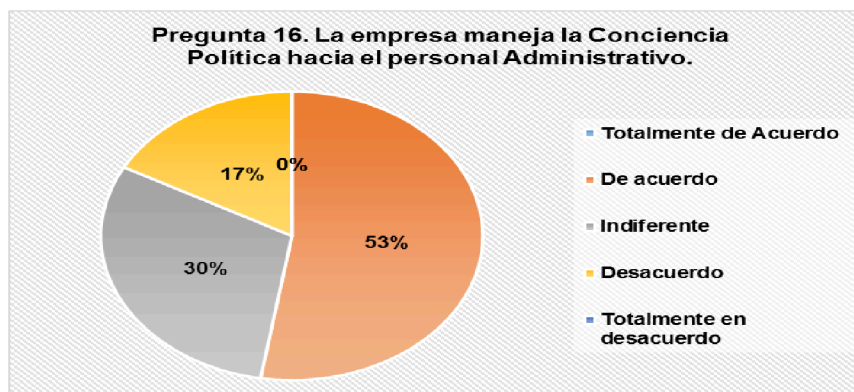


**Pregunta 16.** La empresa maneja la conciencia política hacia el personal administrativo.

<b>AFIRMACIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%
<b>De acuerdo</b>	40	53%
<b>Indiferente</b>	23	30%
<b>Desacuerdo</b>	13	17%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

*Tabla 20 Conciencia Política*

*Elaborado por: Autora Andrea Franco*



*Ilustración 16 Conciencia Política*

*Elaborado por: Autora Andrea Franco*

## **Análisis**

De acuerdo al criterio de las personas encuestadas, se ha podido determinar la opinión que tienen en cuanto a si la empresa maneja la conciencia política hacia el personal administrativo, obteniendo como resultado que cuarenta encuestados representan un 53% e indican que están de acuerdo, veintitrés representan un 30% e indican que es indiferente y trece respondieron que están en desacuerdo lo cual representa un 17%.

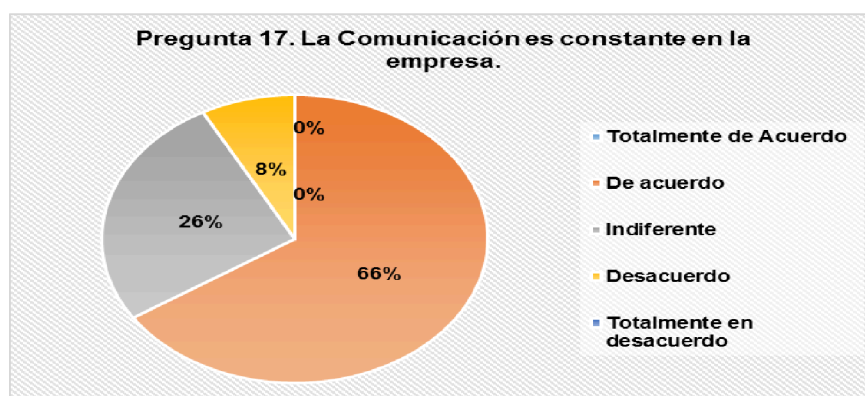


**Pregunta 17.** La Comunicación es constante en la empresa.

<b>AFIRMACIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%
<b>De acuerdo</b>	50	66%
<b>Indiferente</b>	20	26%
<b>Desacuerdo</b>	6	8%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

*Tabla 21 Comunicación*

*Elaborado por: Autora Andrea Franco*



*Ilustración 17 Comunicación*

*Elaborado por: Autora Andrea Franco*

## **Análisis**

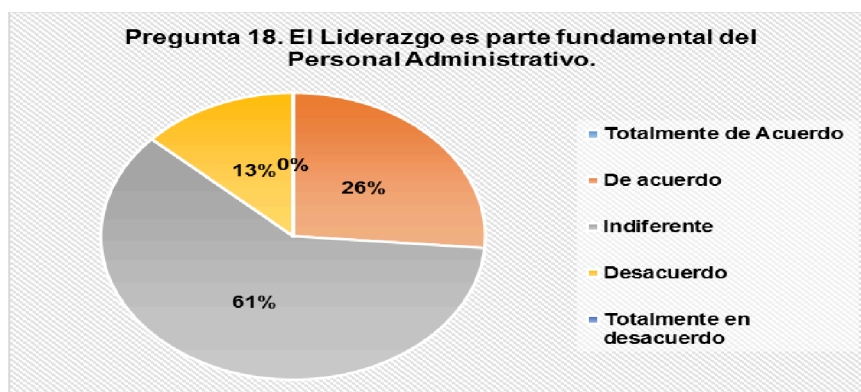
De acuerdo al criterio de las personas encuestadas, se ha podido determinar la opinión que tienen en cuanto a si la empresa maneja la comunicación es constante en la empresa, obteniendo como resultado que cincuenta encuestados representan un 66% e indican que están de acuerdo, veinte representan un 26% e indican que es indiferente y seis respondieron que están en desacuerdo lo cual representa un 8%.

**Pregunta 18.** El liderazgo es parte fundamental del personal administrativo.

<b>AFIRMACIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%
<b>De acuerdo</b>	20	26%
<b>Indiferente</b>	46	61%
<b>Desacuerdo</b>	10	13%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

*Tabla 22 Liderazgo*

*Elaborado por: Autora Andrea Franco*



*Ilustración 18 Liderazgo*

*Elaborado por: Autora Andrea Franco*

## **Análisis**

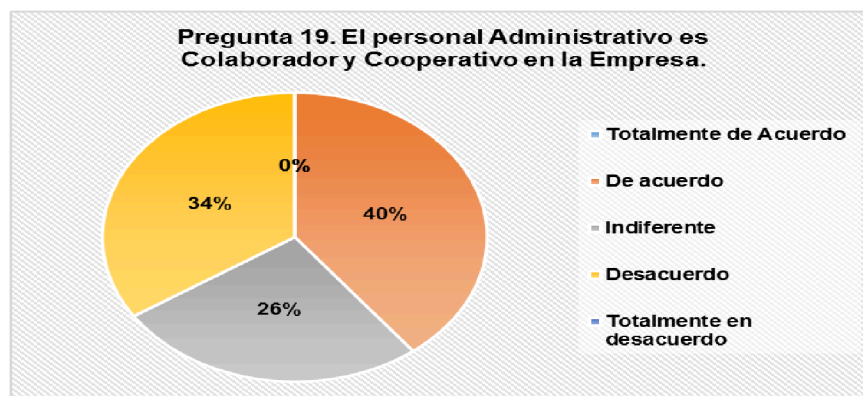
De acuerdo al criterio de las personas encuestadas, se ha podido determinar la opinión que tienen en cuanto a si la empresa maneja la comunicación es constante en la empresa, obteniendo como resultado que veinte encuestados representan un 26% e indican que están de acuerdo, cuarenta y seis representan un 61% e indican que es indiferente y diez respondieron que están en desacuerdo lo cual representa un 13%.

**Pregunta 19.** El personal administrativo es colaborador y cooperativo en la empresa.

<b>AFIRMACIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%
<b>De acuerdo</b>	30	39%
<b>Indiferente</b>	20	26%
<b>Desacuerdo</b>	26	34%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

*Tabla 23 Colaborador y Cooperativo*

*Elaborado por: Autora Andrea Franco*



*Ilustración 19 Colaborador y Cooperativo*

*Elaborado por: Autora Andrea Franco*

## **Análisis**

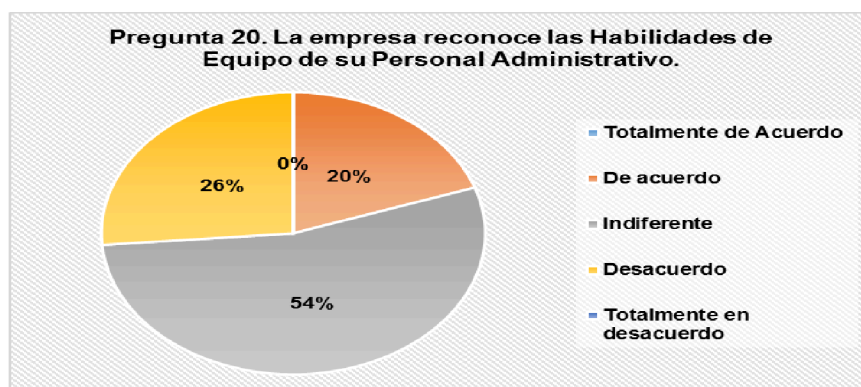
De acuerdo al criterio de las personas encuestadas, se ha podido determinar la opinión que tienen en cuanto a si el personal administrativo es colaborador y cooperativo en la empresa, obteniendo como resultado que treinta encuestados representan un 39% e indican que están de acuerdo, veinte representan un 26% e indican que es indiferente y veintiséis respondieron que están en desacuerdo lo cual representa un 34%.

**Pregunta 20.** La empresa reconoce las habilidades de equipo de su personal administrativo.

<b>AFIRMACIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%
<b>De acuerdo</b>	15	20%
<b>Indiferente</b>	41	54%
<b>Desacuerdo</b>	20	26%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

*Tabla 24 Habilidades de Equipo*

*Elaborado por: Autora Andrea Franco*



*Ilustración 20 Habilidades de Equipo*

*Elaborado por: Autora Andrea Franco*

## **Análisis**

De acuerdo al criterio de las personas encuestadas, se ha podido determinar la opinión que tienen en cuanto a si la empresa reconoce las habilidades de equipo de su personal administrativo, obteniendo como resultado que quince encuestados representan un 20% e indican que están de acuerdo, cuarenta y uno representan un 54% e indican que es indiferente y veinte respondieron que están en desacuerdo lo cual representa un 26%.

### **3.3 Análisis de los Resultados por Dimensiones**

#### **Autoconocimiento**

Los encuestados no tienen una apreciación aceptable si la empresa cuenta con un departamento que evalúe las fortalezas y debilidades, es decir el personal administrativo está en desacuerdo, mientras que si la empresa realiza autoevaluaciones y reconoce las habilidades le es indiferentes. Considerando que esta dimensión es utilizada para estar consciente de cuáles son las fortalezas y debilidades, aprender a identificar los estados de ánimo y las consecuencias que estos pueden tener en el comportamiento.

Por lo cual se determina que la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta en cuanto al autoconocimiento no es buena y es necesario revisar estos aspectos, para que el personal administrativo pueda desarrollar sus habilidades en el ámbito empresarial; se puede afirmar que se rechaza la hipótesis específica número 1.

#### **Autorregulación**

Los encuestados no tienen una apreciación aceptable en cuanto a si el autocontrol es bien ejecutado, es decir el personal administrativo está en desacuerdo, mientras que en la confiabilidad e Integración hacia ellos les es indiferente. Si existe una buena apreciación en cuanto a innovación, pero se considera que esta dimensión es la capacidad para experimentar emociones positivas o negativas de forma moderada y flexible, así como la habilidad para manejarlas.

Por lo cual se determina que la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta en esta dimensión no es tan buena y es necesario revisar estos aspectos, para que el personal administrativo pueda manejar el autocontrol, la confiabilidad e Integración; se puede afirmar que se rechaza la hipótesis específica número 2.

## **Motivación**

Los encuestados no tienen una apreciación aceptable si la empresa reconoce la motivación de logros, es decir el personal administrativo le es indiferente, se destaca que en cuanto a los compromisos que cumple la gran parte suele estar de acuerdo, no obstante, en el manejo de la iniciativa los resultados son indiferentes, mientras que en el aprovechamiento del optimismo están en desacuerdo. Considerando que esta dimensión es utilizada para ver la capacidad de las personas para encontrar los recursos emocionales propios e internos, encontrar la energía y disposición suficiente para realizar todas aquellas acciones o actividades que se proponga.

Por lo cual se determina que la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta, en el manejo de la motivación no es buena y es necesario revisar estos aspectos, para que el personal administrativo pueda desarrollar sus habilidades en el ámbito empresarial, en cuanto a los logros, iniciativa y optimismo; se puede afirmar que se rechaza la hipótesis específica número 3.

## **Empatía**

En relación a la empatía los encuestados no tienen una apreciación aceptable si existe comprensión hacia los demás, es decir el personal administrativo está en desacuerdo, mientras que si la empresa aprovecha las diversidades que le brinda su personal administrativo le es indiferentes. Suelen estar de acuerdo en el manejo de la orientación hacia el servicio y la conciencia política de la empresa. Se considera que esta dimensión es utilizada para ver la capacidad de nuestro radar emocional para captar los sentimientos, las necesidades y las preocupaciones de otras personas.

Determinando que la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta no es buena en esta dimensión, por eso es de suma importancia revisar estos aspectos, para que el personal administrativo pueda comprender sin juzgar y actuar de manera correcta con las propias emociones y las ajenas; se puede afirmar que se rechaza la hipótesis específica número 4.

## **Habilidades Sociales**

Los encuestados no tienen una apreciación aceptable si el liderazgo es parte fundamental de la empresa y si reconoce las habilidades de equipo les es indiferente, mientras que si la comunicación es constante están de acuerdo, no obstante en la colaboración y cooperación una parte es de acuerdo y otra en desacuerdo, destacando que esta dimensión es la base en la que se sustenta la popularidad, el liderazgo y la eficiencia interpersonal, es decir, que las personas con esta cualidad son más eficientes en todo lo relacionado con la interacción entre individuos.

Por lo cual se determina que la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta, en esta dimensión no están dominada y es necesario revisar estos aspectos, para durante el desarrollo de las habilidades la comunicación, comprensión y valoración de las emociones de los otros sea efectiva; se puede afirmar que se rechaza la hipótesis específica número 5.

## **Capítulo IV: Propuesta**

### **4.1 Título**

Estrategia de mejoramiento del análisis de la inteligencia emocional de los empleados de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta.

### **4.2 Fundamentación del Análisis de la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la Ciudad de Manta.**

La fundamentación sobre lo que se sustenta la estrategia de mejoramiento propuesta como resultado para dar solución al problema de la presente investigación, se presentan a continuación:

#### **4.2.1 Fundamentación Legal**

En el ámbito legal, la estrategia de mejoramiento propuesta se fundamenta en:

- ✓ Constitución de la República del Ecuador (2008) (Constitución de la Republica del Ecuador , 2008)
- ✓ Código del Trabajo (Código del Trabajo, 2012)

#### **4.2.2 Fundamentación de la Gestión**

En al ámbito empresarial y de las ciencias administrativas, la estrategia de mejoramiento propuesta, en especial la gestión de la calidad, se fundamenta:

- ✓ Sistema de Gestión de calidad normas ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, 2015)

### **4.3 Principios de la Inteligencia Emocional**

En la actualidad, son cada vez más los expertos en gestión que insisten en la importancia de aplicar la inteligencia emocional en la dirección de personas. No tan solo las personas sino también los empresarios, aún no entienden la importancia de la aplicación de las emociones al trabajo, ya que siguen



considerando éste como una actividad únicamente racional y no emocional. Es aquí donde surgen cinco principios para llevar a cabo la inteligencia emocional:

- ✓ **Las emociones son información:** es decir proporcionan datos sobre cómo se sienten, lo que les está sucediendo o lo que piensan que les va a suceder.
- ✓ **Tratar de ignorar las emociones no funciona:** Es evidente que las emociones tienen una influencia real, aunque es difícil descubrir hasta dónde llega esa influencia. Esto es debido a que consume parte de su energía en ocultar sus sentimientos (energía que en otras condiciones dedicaría a escuchar o procesar información sobre el trabajo).
- ✓ **Tratar de esconder las emociones no siempre funciona:** Las empresas son lugares en los que tradicionalmente se ha seguido una política de represión de las emociones, ya que éstas no debían entorpecer el trabajo. Simplemente, las emociones escapan y se expresan por otros métodos, como muecas, tics inconscientes o cambios de humor repentinos sin aparente causa. Es decir, no somos tan buenos actores como podemos pensar y los demás siempre terminarán viendo, o al menos intuyendo, nuestros problemas.
- ✓ **Las decisiones deben incorporar emociones para ser efectivas:** la base fundamental son las comunicaciones más efectivas, ya que son las que generan empatía. Uno de nuestros grandes problemas con los ordenadores es que no comprendemos su lenguaje porque es lógico al 100% y no tiene ninguna emoción.
- ✓ **Las emociones siguen patrones lógicos:** Las emociones no son hechos anárquicos que suceden porque sí. Siempre hay algo que las activa y algo que las desactiva. (EAE Business School, 2018)

#### **4.4 Estructura**

La presente estrategia de mejoramiento propuesta en el proyecto de investigación establece la estructuración de los componentes en su relación sistémica y de procesos señalada por (Valle, 2012)

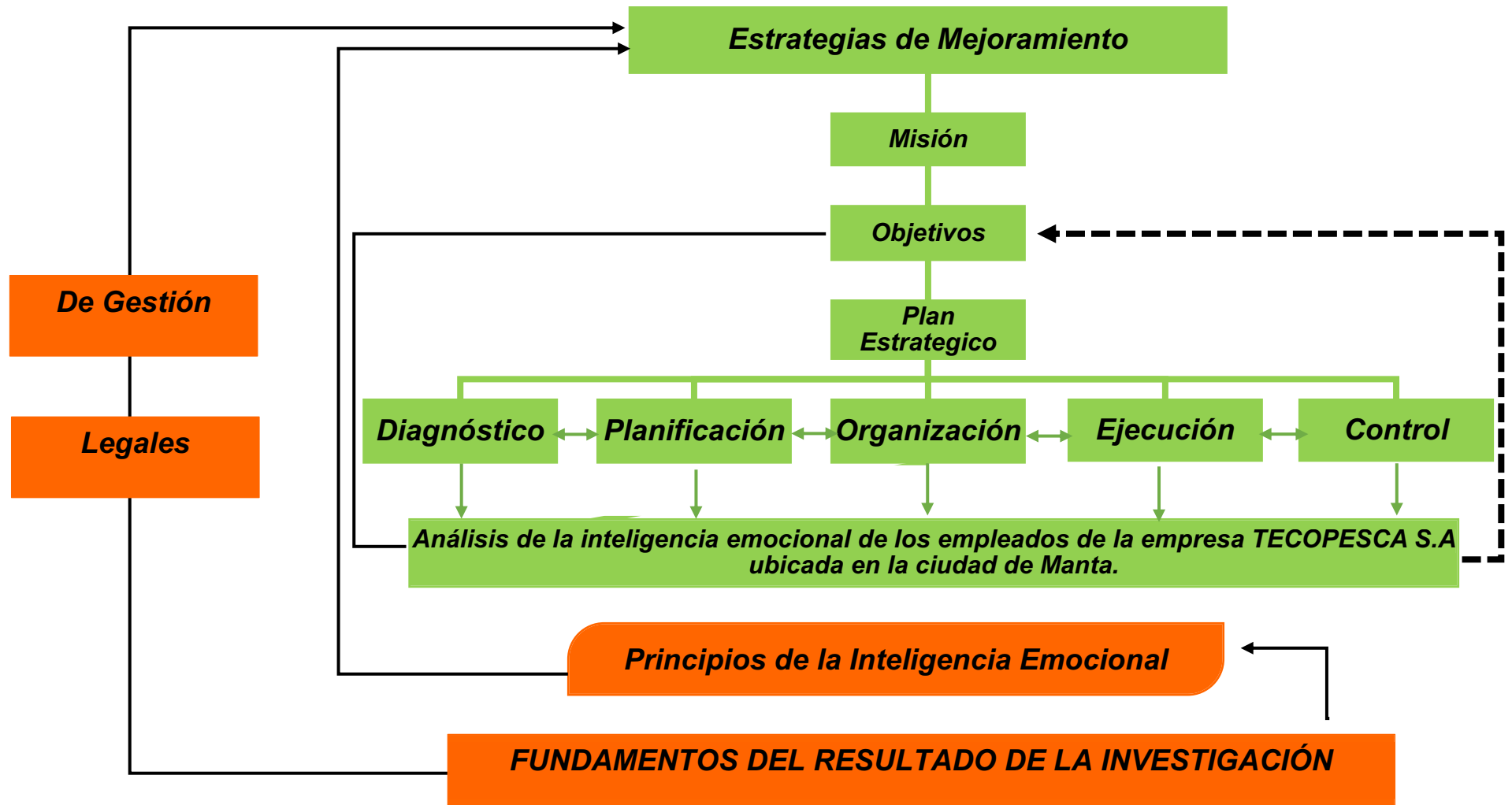


Ilustración 21 Representación gráfica de la Estrategia de Mejoramiento

Fuente: (Toala, 2017)

Elaborado por: Autora Andrea Franco

## **4.5 Desarrollo de la Propuesta**

### **4.5.1 Misión**

Fomentar la inteligencia emocional de los empleados de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta, para que esta se vuelva un factor importante en la empresa y los trabajadores muestren sus habilidades de la manera eficaz y eficiente para el éxito de la empresa.

### **4.5.2 Objetivo**

Proponer una estrategia de mejoramiento del análisis de la inteligencia emocional de los empleados de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta.

### **4.5.3 Plan estratégico**

## Plan Estratégico: Etapa de Diagnóstico

<i>Etapa</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Acciones</i>	<i>Recursos Materiales</i>	<i>Responsables y Participantes</i>	<i>Tiempo</i>
<b>Diagnóstico</b>	Establecer el estado actual de la inteligencia emocional de los empleados de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta.	Verificar las principales dificultades que presenta la empresa TECOPESCA S.A, a partir de informes de autoevaluación y evaluación externa, resultados de instrumentos de satisfacción del personal administrativo.	Guía de revisión de documentos. Informe de autoevaluación y evaluación externa del personal administrativo.	Gerente de la Empresa Director de Talento Humano. Personal Administrativo	De Mayo a Agosto del presente año de implantación de la estrategia.
		Conformar una comisión de inteligencia emocional.	Cuestionarios de satisfacción aplicados al personal administrativo.		
		Establecer un plan de calidad de la inteligencia emocional.	Encuesta mediante cuestionarios a miembros de la Empresa.		
		Realizar un diagnóstico de las necesidades de capacitación que posee el personal administrativo de la empresa para desarrollar un proceso de inteligencia emocional.	Computadoras, Impresora, papel, tinta.		
		Elaborar un taller participativo para valorar los resultados del estudio diagnóstico.	Sala de reuniones.		

**Tabla 25 Plan Estratégico: Etapa de Diagnóstico**

**Elaborado por: Autora Andrea Franco**

## Plan Estratégico: Etapa de Planificación

<i>Etapa</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Acciones</i>	<i>Recursos Materiales</i>	<i>Responsables y Participantes</i>	<i>Tiempo</i>
<b>Planificación</b>	Proyectar las actividades para la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta, en función del diagnóstico.	Formar una comisión de inteligencia emocional en la empresa.			
		Determinar el plan de calidad en relación con las políticas de la empresa.	Oficio de nombramiento de los miembros de la comisión de inteligencia emocional de la empresa.		
		Elaborar los procedimientos e instrucciones de trabajo (Manual de calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo, registros o formatos) para la inteligencia emocional de la empresa.	Políticas y documentos normativos de la empresa.	Gerente de la Empresa	
		Crear un sistema informático para la toma de decisiones en la inteligencia emocional de la empresa.	Reglamento para los procesos de autoevaluación de los empleados de la empresa.	Comisión de Inteligencia Emocional	De Septiembre a Diciembre del presente año de implantación de la estrategia.
		Presentar un plan de capacitación para que el personal administrativo participe en el proceso de inteligencia emocional de la empresa.	Normas ISO-9001: 2015.	Personal Administrativo	
		Evaluar mediante un taller de trabajo del Gerente de empresa, un experto y la comisión de inteligencia emocional de la empresa.	Computadoras, Impresora, papel, tinta) Sala de Reuniones	Experto en Inteligencia Emocional	

**Tabla 26 Plan Estratégico: Etapa de Planificación**

**Elaborado por: Autora Andrea Franco**

## Plan Estratégico: Etapa de Organización

<i>Etapa</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Acciones</i>	<i>Recursos Materiales</i>	<i>Responsables y Participantes</i>	<i>Tiempo</i>
Organización	Organizar el proceso de la inteligencia emocional de la empresa TECOPECA S.A ubicada en la ciudad de Manta.	Establecer la comisión de inteligencia emocional en la empresa.			
		Determinar a los miembros y líderes de los grupos de trabajo para la elaboración de los procedimientos e instrucciones de trabajo (Manual de calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo, registros o formatos) para la inteligencia emocional de la empresa.	Oficio de nombramiento de la comisión de inteligencia emocional en la empresa.	Gerente de la Empresa. Miembros de la Comisión de Inteligencia Emocional en la empresa.	De Enero a Abril del siguiente año de implantación de la estrategia.
		Fijar un cronograma para la elaboración de los procedimientos e instrucciones de trabajo (Manual de calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo, registros o formatos) para la inteligencia emocional de la empresa y su participación en ella.	Nómina de los miembros y líderes de los grupos de trabajo. Impresora, papel, tinta. Sala de Reuniones	Miembros y líderes de los grupos de trabajo. Experto en Inteligencia Emocional	
		Realizar la evaluación de la etapa mediante taller de trabajo del Gerente de empresa, un experto y la comisión de inteligencia emocional de la empresa y los miembros y líderes de los grupos de trabajo.			

**Tabla 27 Plan Estratégico: Etapa de Organización**

**Elaborado por: Autora Andrea Franco**

## Plan Estratégico: Etapa de Ejecución

<i>Etapa</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Acciones</i>	<i>Recursos Materiales</i>	<i>Responsables y Participantes</i>	<i>Tiempo</i>
Ejecución	Efectuar las actividades para la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta.	Demostrar al gerente de la empresa la importancia de la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A			
		Implementar el plan de calidad en relación con las políticas de la empresa.	Miembros de la comisión de inteligencia emocional de la empresa.	Gerente de la Empresa.	De Mayo a Agosto del siguiente año de implantación de la estrategia.
		Emplear los procedimientos e instrucciones de trabajo (Manual de calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo, registros o formatos) para la inteligencia emocional de la empresa de manera constante y permanente.	El sistema informático programado para la toma de decisiones.	Miembros de la Comisión de Inteligencia Emocional en la empresa.	
		Implantar el sistema informático creado para la toma de decisiones en la inteligencia emocional de la empresa.	Programas de procedimientos e instrucciones de trabajo para la inteligencia emocional de la empresa.	Miembros y líderes de los grupos de trabajo.	
		Preparar mediante capacitaciones al personal administrativo para la inteligencia emocional de la empresa.	Computadoras, Impresora, papel, tinta.	Personal Administrativo	
Poner en marcha el taller de trabajo con el Gerente de la empresa, un experto y la comisión de inteligencia emocional de la empresa, para el análisis y síntesis de los principales problemas encontrados por los grupos de trabajo.	Sala de Reuniones	Experto en Inteligencia Emocional			

**Tabla 28 Plan Estratégico: Etapa de Ejecución**

**Elaborado por: Autora Andrea Franco**



## Plan Estratégico: Etapa de Control

<i>Etapa</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Acciones</i>	<i>Recursos Materiales</i>	<i>Responsables y participantes</i>	<i>Tiempo</i>
Control	Estimar los resultados de las actividades para la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta.	Autoevaluar el análisis de la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A			
		Ejecutar el informe de autoevaluación del personal administrativo de la empresa.			
		Socializar con el gerente y los miembros de comisión los resultados recogidos en el informe de autoevaluación de la empresa.	Reglamento para los procesos de autoevaluación de la empresa.	Gerente de la Empresa. Miembros de la	
		Gestionar el plan de mejora para el perfeccionamiento del análisis de la inteligencia emocional de la empresa.	Instructivo para la elaboración del plan de mejora y el plan de aseguramiento de la	Comisión de Inteligencia Emocional en la empresa. Miembros y líderes de los grupos de trabajo.	De Septiembre a Diciembre del siguiente año
		Fijar las acciones correctivas y preventivas del plan de mejora a cada grupo de trabajo.	aseguramiento de la inteligencia emocional de la empresa.	Personal Administrativo	de implantación de la estrategia.
	Supervisar el cumplimiento de las acciones planificadas en el plan de mejora asegurando que se realicen los ajustes y modificaciones adecuadas para el mejoramiento del análisis de la inteligencia emocional de la empresa.	Computadoras, Impresora, papel, tinta. Sala de Reuniones	Experto en Inteligencia Emocional		
	Taller de trabajo con el gerente de la empresa, un experto y la comisión de inteligencia emocional de la empresa, para el análisis y síntesis de los principales problemas				

---

encontrados por los grupos de trabajo y analizar las dificultades detectadas en la implementación de la estrategia de mejoramiento del análisis de la inteligencia emocional de la empresa, y de esta manera hacer las retroalimentaciones.

---

***Tabla 29 Plan Estratégico: Etapa de Control***

***Elaborado por: Autora Andrea Franco***

#### 4.6 Costos de implementación de la propuesta.

La estrategia de mejoramiento a implementarse para la inteligencia emocional de los empleados de la Empresa TECOPESCA S.A ubicada en la ciudad de Manta, da solución a los problemas encontrados en el personal administrativo, considerando que la implementación tiene un presupuesto de:

<b>Gastos a Considerar</b>	<b>Costos</b>
Experto en procesos de inteligencia emocional, que brinde la capacitación al personal administrativo (4 meses)	\$ 6000.00
Adquisición de un sistema informático para la empresa.	\$ 10000.00
<b>Total</b>	<b>\$ 16000.00</b>

*Tabla 30 Costos de Implementación de la Propuesta*

*Elaborado por: Autora Andrea Franco*

## Conclusiones

Una vez analizado los resultados y los objetivos planteados en la investigación se determinan las siguientes conclusiones:

- ✓ El nivel de Inteligencia Emocional en la empresa TECOPESCA es bajo, debido a que los factores que más influyen en esta empresa son de tipo externo buscando un mejoramiento de la imagen corporativa de la misma, más no existe una preocupación o interés por fortalecer las habilidades y destrezas del personal administrativo de la empresa. En relación al autoconocimiento, los resultados obtenidos en la investigación demuestran una total insatisfacción del personal administrativo hacia la empresa, ya que no se le da relevancia a fortalecer sus conocimientos, habilidades y destrezas, con el fin de superarse a sí mismo y de esta manera contribuir en las actividades de la empresa.
- ✓ Respecto a la autorregulación, se destaca que el autocontrol, la confiabilidad y la integración son aspectos que resultan indiferentes para el personal administrativo de la empresa, no obstante hay una apreciación significativa en cuanto a la innovación, lo que genera una mayor habilidad para el dominio de las emociones.
- ✓ La aplicación de la motivación como factor para medir el nivel de inteligencia emocional resulta indiferente para el personal administrativo de la empresa Tecopesca, debido a que no existen los recursos emocionales que influyan, para que como empleados emprendan sus actividades con la energía y disposición que se requiere para llevar a cabo tanto sus objetivos personales como laborales.
- ✓ El nivel de empatía aplicada por el personal administrativo de la empresa Tecopesca es bajo, debido a que si bien los objetivos se orientan hacia el servicio y la conciencia política empresarial, no existe un nivel de comprensión entre compañeros por lo tanto no se le da relevancia a las necesidades y preocupaciones de los demás.

- ✓ Las habilidades sociales representan la base para generar el liderazgo y la eficiencia interpersonal, no obstante para los empleados, la empresa no le da mayor reconocimiento a sus habilidades en equipo, por lo cual la colaboración y cooperación se encuentra en disputa en tener relevancia en la empresa.

Por lo tanto, se toma en cuenta que los resultados obtenidos tras la aplicación del instrumento de investigación, concluyen que para lograr una mayor aplicación de la inteligencia emocional en la empresa Tecopesca, es necesario tomar aquellos aspectos negativos y poner en marcha las acciones correctivas.

## Recomendaciones

- ✓ La empresa debe asimilar los cambios vigentes en el entorno empresarial, para renovar conceptos y prácticas estratégicas empresariales apoyándose en postulados emergentes de inteligencia emocional.
- ✓ Aplicar y evaluar de manera periódica las medidas correctivas planteadas en la propuesta para lograr un mayor nivel de aplicación en la Inteligencia Emocional por parte de la empresa TECOPESCA. S.A
- ✓ Establecer espacios para generar un ambiente laboral óptimo donde el personal administrativo se sienta en confianza para demostrar sus habilidades, destrezas y a su vez se evalúe las fortalezas y debilidades de los mismos.
- ✓ Desarrollar cada tres meses talleres y encuentros entre empleados, permitiendo que de manera positiva expresen como se sienten personal y laboralmente en los proyectos que ejecutan cada uno, a fin que de generar un mayor nivel de empatía y que entre compañeros conozcan sus necesidades, problemas y habilidades. Tomando en consideración que estos encuentros deben realizarse en espacios diferentes al ambiente de trabajo.
- ✓ La empresa debe realizar capacitaciones y conferencias que permitan motivar al personal en la comunicación, organización y sobre todo la inteligencia emocional, para el desarrollo personal y profesional de estos.

## Bibliografía

- Arias Odón , F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación; Introducción a la metodología científica* (Sexta ed.). Caracas - República Bolivariana de Venezuela: EDITORIAL EPISTEME, C.A.
- Bar-On. (1997). *emotional quotient inventory (EQ-I): Technical manual*. Toronto: MultiHealth System.
- Bautista Prado, A. F., & Marreros Tananta, J. (2020). Inteligencia emocional y capacidad de solución de conflictos en los colaboradores de una Empresa Privada del Callao. *Universidad Científica del Sur*. Obtenido de <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1216/TB-Bautista%20A-Marreros%20J.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carmona Fuentes, P., & Rosas Reyes, R. (2020). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Revista LIDER*. Obtenido de Carmona-Fuentes, P., & Rosas-Reyes, R. (2020). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño <https://revistaliderchile.com/index.php/liderchile/article/view/57/66>
- Carranza Leyva, D. J. (2019). Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa Eventual Servis S.A. Región Lambayeque – 2019. *Universidad Señor de Sipan*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6212>
- Cifuentes López, E. P., & Correa Marcelo, R. E. (2018). Relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción del cliente externo del restaurant Salas - Cajamarca 2018. *Universidad Privada del Norte*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14587/Cifuentes%20L%c3%b3pez%2c%20Elizabeth%20Paola%3b%20Correa%20Marcelo%2c%20Rogelio%20Edgardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Código del Trabajo. (2012). *Código del Trabajo*. eSilec Profesional. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>

- Coelho, F. (2016). *¿Que es la Metodologia en una investigacion?* Bogota: ECOE Ediciones.
- Constitución de la Republica del Ecuador . (2008). *Constitución de la Republica del Ecuador* . Quito: Registro Oficial.
- Cooper, R., & Sawaf, A. (2004). *La Inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones* . Bogotá : Editorial Norma.
- Duque Ceballos, J. L., García Solarte, M., & Hurtado Ayala, A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *UNIVERSIDAD ICESI*.  
Obtenido de  
<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0123592317300475?token=6A405DB8A44BBC0F85A1531E45FA98B039CDB2EE64A8160BB103BF73A39C9B7B4804C20F52341232FD76CF848A3C8167>
- EAE Business School. (2018). Los cinco principios de la inteligencia emocional. *EAE Business School*. Obtenido de  
<https://www.eaprogramas.es/blog/negocio/empresa/los-cinco-principios-de-la-inteligencia-emocional>
- Fernandez Ronquillo, M., Llinas Aduet, J., & Ferran, S. (2017). Competencias e inteligencia emocional. Herramientas básicas para el desarrollo productivo de los microempresarios: El caso de la Región 5 del Ecuador. *Revista Espacios*. Obtenido de  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n07/18390730.html>
- Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista iberoamericana de educación superior*, 16(16). Obtenido de  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-28722015000200006#:~:text=As%C3%AD%2C%20en%20una%20etapa%20m%C3%A1s,percibir%20y%20comprender%20las%20emociones.](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722015000200006#:~:text=As%C3%AD%2C%20en%20una%20etapa%20m%C3%A1s,percibir%20y%20comprender%20las%20emociones.)
- García, M. (2003). Inteligencia Emocional: estudiando otras perspectiva. *Revista de educación cultural y sociedad*, 143-148. Obtenido de



[https://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtualdata/publicaciones/umbral/v03\\_n04/a19.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtualdata/publicaciones/umbral/v03_n04/a19.pdf)

Gardner, H. (1983). *Teoría de las inteligencias múltiples*. Nueva York: Basic Book.

Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Karios Editorial.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Huayhua Cordova, M. (2020). Cansancio emocional e inteligencia emocional en trabajadores de una empresa privada de vigilancia de Lima Metropolitana. *Universidad San Ignacio de Loyola*. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10124/1/2020\\_Huayhua%20Cordova.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10124/1/2020_Huayhua%20Cordova.pdf)

ISO 9001:2015. (2015). ISO 9001:2015. *isotools.org*.

Martínez Ferreira, M. (2017). Importancia de la inteligencia emocional en la empresa. *Gestiopolis*.

Peña Muñoz, L. S., Hernández Cardona, K., & Jaimes García, M. D. (2021). Factores organizacionales e inteligencia emocional de los empleados, una revisión documental en Latinoamérica 2010-2020. *Universidad Cooperativa de Colombia*. Obtenido de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33191/1/2021\\_factores\\_inteligencia\\_emocional.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33191/1/2021_factores_inteligencia_emocional.pdf)

Pereda Pérez, F. J., López Guzmán, T., & González Santa Cruz, F. (2018). La inteligencia emocional como habilidad directiva. Estudio aplicado en los municipios de la provincia de Córdoba (España). *Dialnet*, 98-120. Obtenido de [file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-LaInteligenciaEmocionalComoHabilidadDirectivaEstud-5827319%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-LaInteligenciaEmocionalComoHabilidadDirectivaEstud-5827319%20(1).pdf)

- Pira Arevalo, C. B. (2019). Inteligencia Emocional en la Comunicación: Estrategia para un Bienestar Empresarial Integral. *UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS*. Obtenido de <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/22657/piraarevaloclaudiabibiana2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez García, J., & Zavaleta León, V. (2017). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada. 2017. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 67-79. Obtenido de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2162>
- Retos en Supply Chain. (2018). La inteligencia emocional en la empresa. *EAE Business School*. Obtenido de <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/la-inteligencia-emocional-en-la-empresa/>
- Ruiz Facho, M. M. (2018). La comunicación asertiva y la inteligencia emocional para mejorar el clima laboral en la empresa junta de usuarios Chancay Lambayeque. *Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*. Obtenido de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/5985/BC-1642%20RUIZ%20FACHO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santoyo Bucio, J. (2019). Inteligencia emocional y su relación con el liderazgo en una empresa automotriz en Querétaro. *CIENCIAS SOCIALES; CIENCIAS ECONÓMICAS; ACTIVIDAD ECONÓMICA*. Obtenido de <http://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/2012>
- Sierra Lizcano, A. A. (2021). Incidencia de la Inteligencia Emocional en el Cumplimiento de Indicadores de Gestión del Talento Humano. *AULA VIRTUAL*, 83-97. Obtenido de <http://aulavirtual.web.ve/revista/ojs/index.php/aulavirtual/article/view/66/133>
- Soriano Sánchez, J. G., Molero Jurado, M. d., Pérez Fuentes, M. d., Barragán Martín, A. B., Simón Márquez, M. d., Martos Martínez, Á., . . . Gázquez Linares, J. J. (2019). *Variables Psicológicas y Educativas para la intervención en el ámbito escolar*. ASUNIVEP. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Daniel-Falla/publication/346313317\\_La\\_muestra\\_utilizada\\_en\\_los\\_estudios\\_con\\_](https://www.researchgate.net/profile/Daniel-Falla/publication/346313317_La_muestra_utilizada_en_los_estudios_con_)

discapacidad\_intelectual\_y\_acoso\_escolar\_Una\_revision\_sistematica/links/5f8e2470458515b7976ac812/La-muestra-utilizada-en-los-estudios-con-disc

Tamayo y Tamayo, M. (2014). *El proceso de la Investigación científica*. México: Limusa S.A. Grupo Noriega Editores.



Toala, G. (2017). *IMPACTO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIVERSITARIA SOBRE LA FORMACIÓN DEL PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICA EN EL CONTEXTO MANABITA, ECUADOR*. Lima - Perú.

Trujillo, M., & Rivas, L. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *Innovar*, 15(25). Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512005000100001](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100001)

Valle, A. (2012). *La Investigación Educativa: otra mirada*. La Habana: Pueblo y Educación.

## Anexos

## Formato de Encuesta

 <b>UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ</b> <b>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</b> <b>CARRERA INGENIERIA COMERCIAL</b> 						
<b>Cuestionario para determinar el análisis de la inteligencia emocional de la empresa TECOPESCA S.A ubicada en la Ciudad de Manta.</b>						
<p>Mi nombre es: Andrea Franco, soy estudiante de la ULEAM y los datos que requiero es para mi Tesis Universitaria; su participación es voluntaria y anónima. La información que usted nos proporcione será manejada confidencialmente y en forma global, no existen respuestas correctas o incorrectas, verdaderas o falsas, únicamente indique un número que refleje su opinión, donde 5 representa la respuesta más favorable a la afirmación formulada y 1 la menos favorable.</p>						
<b>Escala</b>	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
<b>Valores</b>	5	4	3	2	1	
<b>CUESTIONARIO PARA SER APLICADO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA TECOPESCA S.A</b>						
<b>Dimensión Autoconocimiento</b>	<b>IDENTIFICAR EL AUTOCONOCIMIENTO</b>					
	<b>P1.</b> La Empresa cuenta con un departamento que evalué las fortalezas de su Personal Administrativo.	5	4	3	2	1
	<b>P2.</b> La Empresa cuenta con un departamento que evalué las debilidades de su Personal Administrativo.	5	4	3	2	1
	<b>P3.</b> La Empresa realiza autoevaluaciones a su Personal Administrativo.	5	4	3	2	1

	<b>P4.</b> La empresa reconoce las habilidades de su Personal Administrativo.	5	4	3	2	1
<b>Dimensión de Autorregulación</b>	<b>IDENTIFICAR LA AUTORREGULACIÓN</b>					
	<b>P5.</b> El Autocontrol es bien ejecutado en las actividades empresariales.	5	4	3	2	1
	<b>P6.</b> La empresa garantiza la confiabilidad de su Personal Administrativo.	5	4	3	2	1
	<b>P7.</b> La empresa cuenta con una buena Integración en su Personal Administrativo.	5	4	3	2	1
	<b>P8.</b> La innovación es constante en la empresa.	5	4	3	2	1
<b>Dimensión de Motivación</b>	<b>IDENTIFICAR LA MOTIVACIÓN</b>					
	<b>P9.</b> La empresa reconoce la Motivación de Logros de su Personal Administrativo.	5	4	3	2	1
	<b>P10.</b> Cumple los compromisos de su Empresa.	5	4	3	2	1
	<b>P11.</b> La iniciativa es constante en la empresa.	5	4	3	2	1
	<b>P12.</b> El Optimismo es aprovechado al 100% por el Personal Administrativo.	5	4	3	2	1
<b>Dimensión de Empatía</b>	<b>IDENTIFICAR LA EMPATIA</b>					
	<b>P13.</b> Existe comprensión hacia los demás por parte del personal Administrativo.	5	4	3	2	1
	<b>P14.</b> La empresa se rige a la orientación hacia el servicio de los clientes.	5	4	3	2	1

	<b>P15.</b> La empresa aprovecha las diversidades que le brinda su personal Administrativo.	5	4	3	2	1
	<b>P16.</b> La empresa maneja la Conciencia Política hacia el personal Administrativo.	5	4	3	2	1
	<b>IDENTIFICAR LAS HABILIDADES SOCIALES</b>					
<b>Dimensión de Habilidades Sociales</b>	<b>P17.</b> La Comunicación es constante en la empresa.	5	4	3	2	1
	<b>P18.</b> El Liderazgo es parte fundamental del Personal Administrativo.	5	4	3	2	1
	<b>P19.</b> El personal Administrativo es Colaborador y Cooperativo en la Empresa.	5	4	3	2	1
	<b>P20.</b> La empresa reconoce las Habilidades de Equipo de su Personal Administrativo.	5	4	3	2	1