



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**

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

**TÍTULO:**

“La inteligencia emocional en la gestión del talento humano en la empresa CNEL-  
Manta”

**AUTOR:**

Gabriel Denilson Flores Santana

**TUTORA:**

Ing. Evelyn Dyann Cano Lara, PhD.


**Facultad de Ciencias Administrativas, Contable y Comercio**

**Carrera de Administración de Empresas**

Manta – Manabí - Ecuador

2024

## CERTIFICADO DE TUTOR

 <b>Uleam</b> UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO DE MANABÍ"	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> CERTIFICADO DE TUTOR(A)	<b>CÓDIGO:</b> PAT-01-F-010
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO	<b>REVISIÓN:</b> 2 Página 1 de 1

### CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y de Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de investigación, bajo la autoría del/de la estudiante **GABRIEL DENILSON FLORES SANTANA**, legalmente matriculado/a en la carrera de administración de empresas, período académico 2024-1, cumpliendo el total de **400 horas**, bajo la opción de titulación de **Proyecto de investigación**, cuyo tema del proyecto "**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA CNEL-MANTA**".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

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

Lugar, 24 de julio de 2024

Lo certifico,



Ing. Evelyn Cano Lara, PhD.

**Docente Tutor(a)**

**Área: Administración de empresas**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA


Yo, **Gabriel Denilson Flores Santana**, con cédula de identidad N°1313590141, declaro que el presente trabajo de titulación: **“La inteligencia emocional en la gestión del talento humano en la empresa CNEL-Manta”** cumple con los requerimientos que la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí y la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, de la carrera de Administración de Empresas sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticulado con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de investigación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de esta.

*Gabriel Flores S.*

---

**Gabriel Denilson Flores Santana**  
**C.I.: 1313590141**  
**E-mail: e1313590141@live.uleam.edu.ec**  
**Telf: 0991994920**

# CERTIFICADO DEL SISTEMA ANTI-PLAGIO




**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

## TESIS FLORES SANTANA GABRIEL DENILSON

9%

Textos sospechosos



**10% Similitudes**


1% similitudes entre comillas (ignorado)  
0% entre las fuentes mencionadas  
**< 1% Idiomas no reconocidos**

**Nombre del documento:** TESIS FLORES SANTANA GABRIEL DENILSON.docx  
**ID del documento:** 7a005fed88a4b4cd8b41d8b5df93f9e803368d0b  
**Tamaño del documento original:** 900,01 kB











**Depositante:** Evelyn Cano Lara  
**Fecha de depósito:** 22/7/2024  
**Tipo de carga:** interface  
**fecha de fin de análisis:** 22/7/2024

**Número de palabras:** 15.197  
**Número de caracteres:** 103.711











Ubicación de las similitudes en el documento:



### Fuentes principales detectadas















Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <a href="https://www.redalyc.org/journal/5116/511671820008/511671820008.pdf">www.redalyc.org</a> <a href="https://www.redalyc.org/journal/5116/511671820008/511671820008.pdf">https://www.redalyc.org/journal/5116/511671820008/511671820008.pdf</a> 24 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (187 palabras)
2	 <a href="http://portal.amelica.org/ameilijournal/503/5032207011/">portal.amelica.org</a>   Inteligencia emocional en el talento humano empresarial <a href="http://portal.amelica.org/ameilijournal/503/5032207011/">http://portal.amelica.org/ameilijournal/503/5032207011/</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (139 palabras)
3	 <b>DARLIN DANIELA.docx</b>   <b>DARLIN DANIELA</b> #9d31c El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (152 palabras)
4	 <a href="http://revistaestilosdeaprendizaje.com/articulo/download/1086/1806">revistaestilosdeaprendizaje.com</a> <a href="http://revistaestilosdeaprendizaje.com/articulo/download/1086/1806">http://revistaestilosdeaprendizaje.com/articulo/download/1086/1806</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (87 palabras)
5	 <a href="http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/20.500.14168/329/1/Yaquelin_Nery_Tesis_Bachiller_201...">repositorio.unajma.edu.pe</a> <a href="http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/20.500.14168/329/1/Yaquelin_Nery_Tesis_Bachiller_201...">http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/20.500.14168/329/1/Yaquelin_Nery_Tesis_Bachiller_201...</a> 31 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (80 palabras)





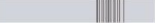





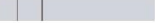


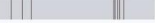


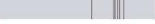


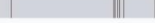


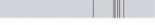








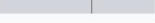


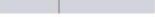

### Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <b>ANTONY_JOEL_ANDRADE_LOOR.docx</b>   <b>ANTONY_JOEL_ANDRADE_LOOR</b> #066019 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (35 palabras)
2	 <a href="https://europub.co.uk/articles/incidencia-de-la-inteligencia-emocional-en-el-cumplimiento-de-lindica...">europub.co.uk</a>   INCIDENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL CUMPLIMIEN... <a href="https://europub.co.uk/articles/incidencia-de-la-inteligencia-emocional-en-el-cumplimiento-de-lindica...">https://europub.co.uk/articles/incidencia-de-la-inteligencia-emocional-en-el-cumplimiento-de-lindica...</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (33 palabras)
3	 <b>MOREIRA MOREIRA INGRID DANIELA - VERA SANCHEZ KASSANDRA LICET...</b> #7c5656 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (15 palabras)
4	 <a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/6160/1/Quiroz_STM.pdf">repositorio.ucv.edu.pe</a> <a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/6160/1/Quiroz_STM.pdf">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/6160/1/Quiroz_STM.pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (29 palabras)
5	 <a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23862/Santos_LJM.pdf">repositorio.ucv.edu.pe</a> <a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23862/Santos_LJM.pdf">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23862/Santos_LJM.pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (27 palabras)

### Fuentes ignoradas

Estas fuentes han sido retiradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

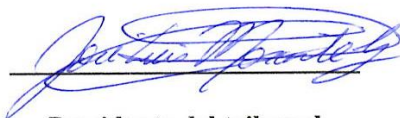
Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <a href="https://repositoriodemo.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/1/0409/2/AV_PG_MRHGO_TE_Esp...">repositoriodemo.continental.edu.pe</a> <a href="https://repositoriodemo.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/1/0409/2/AV_PG_MRHGO_TE_Esp...">https://repositoriodemo.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/1/0409/2/AV_PG_MRHGO_TE_Esp...</a>	4%		Palabras idénticas: 4% (525 palabras)
2	 <a href="https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9604346.pdf">dialnet.unirioja.es</a> <a href="https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9604346.pdf">https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9604346.pdf</a>	4%		Palabras idénticas: 4% (597 palabras)
3	 <a href="https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9561/1/UPS-QT07690.pdf">dspace.ups.edu.ec</a> <a href="https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9561/1/UPS-QT07690.pdf">https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9561/1/UPS-QT07690.pdf</a>	4%		Palabras idénticas: 4% (597 palabras)
4	 <a href="https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22193/1/TESIS_JC_RODRIGUEZ.pdf">repositorio.uta.edu.ec</a> <a href="https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22193/1/TESIS_JC_RODRIGUEZ.pdf">https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22193/1/TESIS_JC_RODRIGUEZ.pdf</a>	4%		Palabras idénticas: 4% (597 palabras)
5	 <b>Documento de otro usuario</b> #c306a9 El documento proviene de otro grupo	2%		Palabras idénticas: 2% (345 palabras)
6	 <b>Documento de otro usuario</b> #c5a1f3 El documento proviene de otro grupo	2%		Palabras idénticas: 2% (345 palabras)
7	 <a href="http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/20.500.12848/709/1/T037_47832631_47598502_T.pdf">repositorio.upla.edu.pe</a> <a href="http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/20.500.12848/709/1/T037_47832631_47598502_T.pdf">http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/20.500.12848/709/1/T037_47832631_47598502_T.pdf</a>	2%		Palabras idénticas: 2% (350 palabras)

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
8	 <b>repositorio.ucp.edu.pe</b> <a href="http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/UCP/2443/1/MAX.ENRIQUE.MARIN.MURRIETA.Y.CLAUDIA.PA...">http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/UCP/2443/1/MAX.ENRIQUE.MARIN.MURRIETA.Y.CLAUDIA.PA...</a>	2%		 Palabras idénticas: 2% (254 palabras)
9	 <b>TESIS 2024-1 MOREIRA JONAGERT.docx</b>   TESIS 2024-1 MOREIRA JONAGERT #6201e9 📌 El documento proviene de mi grupo	1%		 Palabras idénticas: 1% (150 palabras)
10	 <b>repositorio.ucv.edu.pe</b> <a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/84626/4/Jara_MMM-Sandoval_MCP-SD.pdf">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/84626/4/Jara_MMM-Sandoval_MCP-SD.pdf</a>	1%		 Palabras idénticas: 1% (166 palabras)
11	 <b>core.ac.uk</b> <a href="https://core.ac.uk/download/553214352.pdf">https://core.ac.uk/download/553214352.pdf</a>	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (162 palabras)
12	 <b>García Chele Yelena Jamileth.docx</b>   García Chele Yelena Jamileth #ace423 📌 El documento proviene de mi grupo	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (84 palabras)
13	 <b>Documento de otro usuario</b> #5dc61c 📌 El documento proviene de otro grupo	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (84 palabras)
14	 <b>Documento de otro usuario</b> #048274 📌 El documento proviene de otro grupo	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (70 palabras)
15	 <b>BAQUE BARRETO RICHARD JOAO (TESIS).pdf</b>   BAQUE BARRETO RICHARD ... #39e3e2 📌 El documento proviene de mi grupo	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (66 palabras)
16	 <b>repositorio.upla.edu.pe</b> <a href="https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/7411/1/037_70038572_72371794_T_p...">https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/7411/1/037_70038572_72371794_T_p...</a>	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (68 palabras)
17	 <b>Documento de otro usuario</b> #929129 📌 El documento proviene de otro grupo	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (60 palabras)
18	 <b>repositorio.uileam.edu.ec</b> <a href="https://repositorio.uileam.edu.ec/bitstream/123456789/3321/1/ULEAM-ADM-0095.pdf">https://repositorio.uileam.edu.ec/bitstream/123456789/3321/1/ULEAM-ADM-0095.pdf</a>	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (35 palabras)
19	 <b>repositorio.ucv.edu.pe</b> <a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36790/5aaavedra_VLB.pdf?sequence=1">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36790/5aaavedra_VLB.pdf?sequence=1</a>	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)

## APROBACIÓN DEL TRABAJO

Los miembros del tribunal de grado dan la aprobación al trabajo final de titulación sobre el tema “**La inteligencia emocional en la gestión del talento humano en la empresa CNEL-Manta**”, elaborado por el egresado **Gabriel Denilson Flores Santana**, la misma que cumple con lo estipulado por reglamentos y disposiciones emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, de la carrera de Administración de Empresas.

Por constancia firman:



**Presidente del tribunal**

Ing. Morante Galarza José Luis



**Miembro del tribunal**

Ing. Balseca Macias Paola Estefania



**Miembro del tribunal**

Ing. Quijije Anchundia Diómedes Ricardo

### **DEDICATORIA**

En este proyecto de investigación, dedico mi trabajo a Dios, quien representa la base esencial de mi vida. Así mismo, quiero reconocer a mis padres, quienes me han inculcado valores fundamentales y respaldado mi crecimiento académico y han sido una fuente de inspiración para la conclusión exitosa de este proyecto.

*Gabriel Denilson Flores Santana*

## RECONOCIMIENTO

Expreso mi sincero reconocimiento a mis padres, Pedro Flores y Fernanda Santana, así como a mi hermana Belén Flores, por su inquebrantable respaldo que ha sido fundamental en mi continuo esfuerzo académico. Su apoyo incondicional no solo me motivo a alcanzar uno de mis sueños más anhelados, sino que también refleja su constante sacrificio para proporcionarme siempre lo mejor.

Mi reconocimiento se extiende a mis amigos, en especial a Yober Montalván, quienes han sido pilares de apoyo y contención ante las incertidumbres, alegrías y desafíos que surgieron a lo largo de mi carrera.

Agradezco a mi enamorada, Génesis Reyes, por su participación en este logro y por acompañarme de manera comprometida en este trayecto de mi carrera.

Asimismo, deseo expresar mi gratitud hacia mi tutora de tesis, la ing. Cano Lara Evelyn Dyann, por su valioso aportes y sugerencias que fueron fundamentales para el desarrollo exitoso de este proyecto de investigación.

Finalmente, manifiesto mi eterna gratitud a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, y de manera especial a la facultad de ciencia Administración, por brindarme la invaluable oportunidad de estudiar y convertirme en un profesional.

*Gabriel Denilson Flores Santana*



## ÍNDICE

CAPÍTULO I.....	1
1. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. JUSTIFICACIÓN .....	3
1.2. Perspectiva teórica .....	4
1.2.1. Antecedentes de investigación .....	4
1.2.2. BASE TEÓRICAS .....	10
CAPITULO II.....	19
2. Metodología .....	19
2.1. Diseño teórico .....	19
2.1.1. Definición de variables .....	19
2.1.2. Objeto y campo de acción .....	19
2.1.3. Operacionalización de las variables .....	19
2.1.4. Formulación del problema.....	22
2.2. DISEÑO METODOLÓGICO.....	26
2.2.1. Enfoque, alcance y diseño investigativo .....	26
2.2.2. Población y muestra .....	27
2.2.3. Instrumento de medición y recolección de datos.....	27
CAPITULO III .....	28
3. RESULTADOS.....	28
3.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	28
3.2. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS .....	46
CAPITULO IV .....	52
4. PROPUESTA .....	52
4.1. Título de la propuesta .....	52
4.2. Introducción .....	52
4.3. Objetivos de la propuesta.....	53

4.4. Importancia sobre la propuesta .....	53
Conclusiones.....	60
Recomendaciones .....	61
Bibliografía.....	62
Anexos.....	67

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	20
Tabla 2 Análisis de fiabilidad .....	28
Tabla 3 frecuencia de la variable independiente: Inteligencia emocional .....	28
Tabla 4 frecuencia de la dimensión X1: Conciencia de uno mismo.....	29
Tabla 5 Frecuencia de la dimensión X2: Autorregulación .....	30
Tabla 6 Frecuencia de la dimensión X3: Motivación .....	32
Tabla 7 Frecuencia de la dimensión X4: Empatía .....	33
Tabla 8 Frecuencia de la dimensión X5: Habilidades sociales.....	34
Tabla 9 Frecuencia de la variable dependiente: Gestión del talento humano.....	35
Tabla 10 Frecuencia de la dimensión Y1: Conocimiento .....	37
Tabla 11 Frecuencia de la dimensión Y2: Habilidades.....	38
Tabla 12 Frecuencia de la dimensión Y3: Actitud.....	39
Tabla 13 Frecuencia de la dimensión Y4: Capacidades .....	40
Tabla 14 Frecuencia de la dimensión Y5: Motivación .....	42
Tabla 15 Resumen de Resultados .....	43
Tabla 16 Grados de relación según coeficiente de correlación .....	46
Tabla 17 Comprobación de hipótesis entre la X Inteligencia emocional & Y Gestión del talento humano .....	47
Tabla 18 Comprobación de hipótesis entre X1 Conciencia de uno mismo & Y_ Gestión del talento humano .....	47
Tabla 19 Comprobación de hipótesis entre X2_ Autorregulacion & Y_ Gestión del talento humano .....	48
Tabla 20 Comprobación de hipótesis entre X3_ Motivacion & Y_ Gestión del talento humano .....	49
Tabla 21 Comprobación de hipótesis entre X4_ Empatía & Y_ Gestión del talento humano .....	49
Tabla 22 Comprobación de hipótesis entre X5_ Habilidades_ sociales & Y_ Gestión del talento humano .....	50
Tabla 23 Programa de empatía .....	55
Tabla 24 Temarios trimestrales para los seminarios .....	56
Tabla 25 Monitoreo y control del programa de fortalecimiento, junto a los seminarios de empatía .....	57

Tabla 26 Presupuesto por la implementación de programa de empatía a 60 personas de la empresa CNEL-Manta.....	58
Tabla 27 Tiempo de duración del programa de empatía.....	59
Tabla 28 Encuesta.....	69
Tabla 29 Matriz de consistencia .....	72

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo sistémico de inteligencia emocional: un análisis basado en Goleman	12
Figura 2 Modelo sistémico de Gestión del talento humano: Enfoque de Espinoza Mallque y Montalvo Cerrón .....	16
Figura 3 Grafica de la tabla de frecuencia de la variable independiente: Inteligencia emocional .....	29
Figura 4 Grafica de la tabla de frecuencia de la dimensión X1: Conciencia de uno mismo .....	30
Figura 5 Grafica de la tabla de frecuencia de la dimensión X2: Autorregulación.....	31
Figura 6 Grafica de la tabla de frecuencia de la dimensión X3: Motivación .....	32
Figura 7 Grafica de la tabla de frecuencia de la dimensión X4: Empatía .....	34
Figura 8 Grafica de la tabla de frecuencia de la dimensión X5: Habilidades sociales...	35
Figura 9 Grafica de la tabla de frecuencia de la variable dependiente: Gestión del talento humano .....	36
Figura 10 Grafica de la tabla de frecuencia de la dimensión Y1: Conocimiento .....	38
Figura 11 Grafica de la tabla de frecuencia de la dimensión Y2: Habilidades.....	39
Figura 12 Grafica de la tabla de frecuencia de la dimensión Y3: Actitud.....	40
Figura 13 Grafica de la tabla de frecuencia de la dimensión Y4: Capacidades .....	41
Figura 14 Grafica de la tabla de frecuencia de la dimensión Y5: Motivación .....	42

## RESUMEN

En la actualidad, la inteligencia emocional se considera un factor determinante en la gestión de talento humano, influyendo significativamente en el rendimiento organizacional, la satisfacción laboral y la efectividad en las prácticas de recursos humanos. Este estudio se centra en analizar la relación existente entre la inteligencia emocional y la gestión del talento humano en la empresa CNEL-MANTA, con el objetivo de determinar cómo estas variables interactúan y afectan el entorno laboral. De esta forma, se lleva a cabo una investigación con un enfoque cuantitativo, empleando un diseño transversal no experimental. Además, la recolección de datos se realizó mediante encuestas aplicadas a 60 empleados de diversas áreas funcionales de la empresa, incluyendo los departamentos financieros, administración, operativo, servicios a clientes y talento humano. Se utilizó una escala Likert para medir las variables clave de estudio, los datos obtenidos fueron procesados y analizados con software estadístico SPSS, generando resultados presentados en tablas y gráficos detallados. De esta manera, el análisis estadístico incluyó el uso del coeficiente de correlación Spearman, mientras que la consistencia interna del cuestionario fue evaluada utilizando el coeficiente alfa Cronbach, lo que evidenció un alto nivel de confiabilidad en los 36 ítems evaluados. Los resultados sugieren que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y una gestión eficaz del talento humano, por otra parte, la importancia de fomentar estas competencias emocionales es para mejorar el desempeño y la productividad en la empresa.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, Gestión de talento humano, Rendimiento organizacional, Competencias emocionales, Satisfacción laboral, Enfoque cuantitativo y productividad organizacional.

## SUMMARY

Nowadays, emotional intelligence is considered a determining factor in human talent management, significantly influencing organizational performance, job satisfaction and effectiveness in human resources practices. This study focuses on analyzing the relationship between emotional intelligence and human talent management in the company CNEL-MANTA, with the aim of determining how these variables interact and affect the work environment. In this way, research is carried out with a quantitative approach, using a non-experimental cross-sectional design. In addition, data collection was carried out through surveys applied to 60 employees from various functional areas of the company, including the financial, administration, operations, customer service and human talent departments. A Likert scale was used to measure the key study variables, the data obtained were processed and analyzed with SPSS statistical software, generating results presented in detailed tables and graphs. In this way, the statistical analysis included the use of the Spearman correlation coefficient, while the internal consistency of the questionnaire was evaluated using the Cronbach alpha coefficient, which showed a high level of reliability in the 36 items evaluated. The results suggest that there is a significant relationship between emotional intelligence and effective management of human talent, on the other hand, the importance of promoting these emotional competencies is to improve performance and productivity in the company.

**Keywords:** Emotional intelligence, Human talent management, Organizational performance, Emotional competencies, Job satisfaction, Quantitative approach and organizational productivity.

## CAPÍTULO I

### 1. INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional se ha convertido en una pieza clave para el éxito de las organizaciones, permitiendo que la capacidad que posee se pueda reconocer, comprender y además gestionar las emociones propias como también de los demás, por lo cual, resulta fundamental para el entorno laboral. Su importancia va más allá de gestionar las emociones, integrando el aumento de la productividad, una comunicación más clara y una adaptabilidad a los cambios que se presente en la empresa y, de esta manera se contribuye a la resolución constructiva de conflictos que se presente dentro de la organización, además fortalece la cultura organizacional, aumentando la satisfacción laboral.

Como nos menciona el autor (Pajares Vargas, 2023) en su investigación sobre variables se identificó que entre los resultados obtenidos que, si existe una relación positiva entre las variables inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa H&M, Lima. Lo cual se observó entres estas dos variables fue significativa, lo cual indico que un mayor nivel de inteligencia emocional se asocia con un mejor desempeño en las funciones laborales de los trabajadores que tiene la empresa.

En concordancia a lo anterior, según la autora (Miranda Orlandini, 2020) nos menciona en su investigación sobre las variables se identificó que entre los resultados obtenidos si, existe una relación significativa entre la variable independiente de gestión del talento humano y la variable dependiente la productividad laboral, por lo tanto, esta relación indica que una mejor gestión del talento humano se asocia con una mayor productividad laboral.

En este proyecto de investigación, la falta de inteligencia emocional en la gestión de talento humano se ha identificado como un problema general que ocurre en diversas empresas. Esta deficiencia puede impactar negativamente en el ambiente de trabajo, una mala productividad y la falta de retención de talentos, la investigación analiza la inteligencia emocional en la gestión del talento humano de la empresa CNEL-Manta, para identificar problemas actuales y mejorar aquellos problemas para fortalecer un entorno colaborativo. Así, se contribuiría significativamente al crecimiento continuo y al éxito a largo plazo. Además, se permitió establecer que la hipótesis alternativa fue planteada para



conocer si existe relación entre las variables la inteligencia emocional y la gestión de talento humano, por otro lado, se estableció que la hipótesis nula plantea que no existe una relación entre estas variables. En base a lo anterior, las variables que se van a estudiar son, variable independiente (X): la inteligencia emocional y, variable dependiente (Y): la gestión de talento humano. En esta investigación se realizó una encuesta de 36 preguntas para recolectar datos específicos y detallados para conocer más sobre la inteligencia emocional en la gestión de talento humano de la empresa CNEL-Manta. La muestra consistió en 60 personas, y serán clave para la investigación dado que proporcionara datos concretos sobre su estado.

Los resultados obtenidos por la investigación se identificaron que los empleados de la empresa CNEL-Manta, mantienen una buena inteligencia emocional en la gestión del talento humano, permite ser clave para la organización, así influye en el bienestar de los empleados y permite aumentar la productividad y rendimiento de la empresa. Se detectó un problema con una de las dimensiones que resultó en una relación media, debido a este problema se planteó una propuesta para mejorar esa dimensión en la empresa CNEL-Manta. Este enfoque no solo busca corregir la deficiencia que tiene la organización, sino que también se direcciona a optimizar el rendimiento general y la eficiencia de los trabajadores de la empresa CNEL.

## 1.1.JUSTIFICACIÓN

La evolución constante de las organizaciones en el entorno empresarial moderno ha resaltado la necesidad de realizar una evaluación exhaustiva que permite entender como la inteligencia emocional, como primera variable, influye en la gestión del talento humano, la segunda variable, y en que medida puede ser utilizada para mejorar la productividad empresarial.

Además, la inteligencia emocional ha emergido como un componente clave para el desempeño efectivo de los trabajadores, dado que su capacidad para gestionar sus emociones influye directamente en el ámbito laboral y, por ende, al éxito de la empresa. En la actualidad las organizaciones se enfrentan a desafíos cada vez mayores, la necesidad de crear un ambiente laboral que no solo sea eficiente, sino también emocionalmente inteligente, es mas apremiante que nunca. Con las crecientes demanda en el mercado, es esencial asegurar que los trabajadores estén no solo capacitados en sus tareas, sino que también en la gestión de sus emociones para lograr un entorno de trabajo armónico y productivo, de esta manera, es crucial identificar como las emociones, que puede ser integrada en la gestión de talento humano para fortalecer el rendimiento y el compromiso que tiene los trabajadores de la empresa CNEL-MANTA.

La inteligencia emocional es muy fundamental para que los empleados puedan controlar sus emociones, lo que influye directamente en la capacidad para interactuar positivamente en el entorno laboral, aumentando su rendimiento y, en consecuencia, mejorar la productividad de la organización.

Según el autor (Alexandra, 2021) nos indica que, la Inteligencia Emocional es un modelo de análisis del comportamiento del Talento Humano en una empresa, se comenzó a desarrollar esta teoría desde la década de 1970, actualmente se está tomando nuevamente este tipo de estudios para desarrollo organizacional, y así emprender una nueva manera de analizar y comprender al Talento Humano.

El objeto de esta investigación se busca evaluar como la inteligencia emocional se integra en la gestión de talento humano dentro de la empresa CNEL-MANTA, identificando las carencias que posee o áreas de mejora relacionadas con la inteligencia emocional. Presentando una propuesta concreta para mejorar el rendimiento de los trabajadores de la empresa, utilizando la inteligencia emocional como una herramienta estratégica para abordar las deficiencias identificadas. Además, permite también formar

parte de un enfoque mas amplio y a largo plazo para establecer una cultura organizacional resiliente, capaz de adaptarse a los cambios y manteniendo un alto nivel de competitividad.

## **1.2.Perspectiva teórica**

### **1.2.1. Antecedentes de investigación**

Afanador, Ordoñez, & Quintero (2021), en su artículo científico titulado “La importancia de la inteligencia emocional para la resolución de conflictos en el entorno laboral” con la finalidad de comprender la importancia de la inteligencia emocional en el ámbito de la resolución de conflictos en el entorno laboral, ejecutando un estudio con enfoque cualitativo y alcance descriptivo sustentado en la revisión de literatura de las fuentes de información bibliográficas de internet y conceptualización de los temas inteligencia emocional (IE) y resolución de conflictos, de diseño no experimental transversal correlacional. Los resultados de la investigación evidenciaron que un conflicto laboral puede contraer un impacto negativo o positivo para la organización, esto en relación con la manera en la que se resuelva, es relevante dado que genera cambios para todos dentro del área laboral. La inteligencia emocional es vital para resolución de conflictos, dado que permite el autoconocimiento y la autorregulación, pues son relevantes en el ámbito empresarial. Todo regulador o encargado de llevar a cabo la resolución de conflicto debe tener conocimiento pleno en el manejo de estos, tanto organizacional y legal como también emocional y humanitario. Se agrega también que la inteligencia emocional, aunque es analizada por ámbitos como la psicología, su aplicación es tanta como en gestionar aspectos de rendimiento o ambiente laboral, considerando que el comportamiento del individuo es basado en sus emociones y sentimientos, al punto que influye en su trabajo y en una relación optima con los demás.

Candia & Guevara (2022), en su artículo científico titulado “Inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de la empresa de transportes Consorcio El Metropolitano Lima, 2022” tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y con el desempeño laboral de los empleados de la empresa de transporte Consorcio El Metropolitano - Lima durante el primer semestre del 2022, ejecutando un estudio con enfoque cuantitativo, alcance descriptivo-correlativo, de diseño no experimental, consiguiendo la información a partir de una muestra de 58

empleados, a quienes la autora aplicó una encuesta y el cuestionario para medir la sabiduría emocional y la gestión auxiliar por medio de la escala de Likert, evaluando la variable de la inteligencia emocional dimensiones como administración, necesidad, desarrollo, estrategia, la segunda variable es la productividad laboral con dimensiones: Dimensión Satisfacción, autoestima, trabajo, capacitación, obteniendo los siguientes resultados: el 59.3 % de los trabajadores considera que la inteligencia emocional se utiliza siempre al igual que el desempeño laboral valorado con un 75.9 % considera que se utiliza siempre. Respecto a las dimensiones, empezando por administración con una ponderación de 48,3% considera que casi siempre se aplica en la empresa, necesidad con un 75,9% casi siempre cumplen con los requisitos de las funciones que rigen la organización, desarrollo con un 34,5% casi siempre buscan formas de aumentar las competencias en su lugar de trabajo, estrategia con un 32,8% consideran que siempre se aplica este método como vía de mejoramiento continuo en los procesos deficientes en la organización.

Ferre (2021) en su artículo científico titulado “Inteligencia emocional: influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones” tuvo como objetivo es analizar el impacto de este tipo de inteligencia sobre la selección de los empleados, la motivación, el rendimiento, el liderazgo y la toma de decisiones, ejecutando un estudio de revisión documental con alcance exploratorio y analítico con diseño no experimental transversal, recopilando la información de una muestra de 99 documentos de carácter científico en las diversas bases de datos de internet (artículos científicos en revistas indexadas, comunicaciones publicadas y monografías de editoriales de prestigio internacional) en las principales bases de datos como Web of Knowledge, ABI INFORM, Latindex y Dialnet, analizando las dimensiones encaminadas de la inteligencia emocional como selección de personal, motivación, rendimiento, liderazgo, toma de decisiones, obteniendo resultados debido a la importancia de la selección y la dificultad de realizar una buena selección, para las organizaciones es interesante saber hasta qué punto el empleo de la IE en los procesos de selección es beneficioso para ellas. La motivación puede entenderse como la disposición positiva para el aprendizaje continuo de forma autónoma, donde los líderes se instruyen en el fortalecimiento de competencias que tienen efectos positivos para las organizaciones, ayudando a mejorar el rendimiento de los empleados en la toma de decisiones destinadas al progreso de la empresa al éxito continuo.

Irfan, Khurshid, Khurshid, & Khokhar (2023), en su artículo científico titulado “Desarrollo de recursos humanos y desempeño organizacional: evidencia de Pakistán”

tuvo como objetivo encontrar el efecto del desarrollo de recursos humanos en el desempeño organizacional, ejecutando un estudio de enfoque cuantitativo, consiguiendo la información de una muestra de 50 empresas manufactureras, abordando la utilización de técnicas e instrumentos que los autores aplicaron mediante una encuesta y un cuestionario estandarizado con una tasa de respuesta del 85%. Las dimensiones con las que se trabajó en la investigación para obtener la información fueron las siguientes: recursos, formación y desarrollo, habilidades, actitud, comportamiento y desempeño organizacional. En los resultados más destacados se observó que el desempeño organizacional de las organizaciones manufactureras permite que las actividades de las que está compuesta por la capacitación y desarrollo tengan una conexión más favorable con la asignación de recursos, aun cuando no existe un nexo claro entre el recurso y el éxito organizacional. Sin embargo, la organización en su estrategia mejora los componentes como son el recurso, la formación y el desarrollo, trayendo consigo un impacto favorable en el éxito de la empresa a la hora de alcanzar sus objetivos previstos.

Kuok (2022) en su artículo científico titulado “Inteligencia emocional, satisfacción laboral y compromiso afectivo: una Estudio de Salud Ocupacional de Trabajadores Sociales” tuvo por objetivo investigar el impacto de la inteligencia emocional en el agotamiento y el compromiso laboral, ejecutando un estudio de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo-correlacional y diseño no experimental transversal, adquiriendo la información de una muestra estuvo conformada por 199 trabajadores sociales (62 hombres, 137 mujeres) a quienes el autor aplicó una encuesta que contuvo la evaluación de las variables inteligencia emocional en incisos de autocontrol y comprensión de los demás, satisfacción laboral en el inciso de lugar de trabajo y compromiso afectivo en los incisos de organización, continuidad y normativo, evidenciando en los resultados 1 agotamiento de los trabajadores sociales, en términos de agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la realización personal, estuvo ligeramente por debajo del promedio. Aunque su compromiso laboral cognitivo, emocional y físico estuvo ligeramente por encima del promedio, porque los trabajadores sociales estaban comprometidos con el trabajo y tenían menos problemas de agotamiento, aunque los resultados generales del agotamiento de los trabajadores sociales parecen sugerir que no tienen problemas para regular las emociones, pero se desglosan en cada ítem de la subescala de agotamiento emocional, hay dos ítems, a saber, "Me siento agotado de mi trabajo" y "Me siento agotado al final de la jornada laboral".

Leal Paredes (2022), en su artículo científico titulado “Inteligencia emocional y compromiso laboral en las MiPymes de Ecuador” tuvo como objetivo determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Compromiso Laboral en las Mipymes de Ecuador, ejecutando un estudio con un enfoque cuantitativo, con alcances descriptivo, explicativo y de nivel correlacional, consiguiendo la información de una muestra de 300 empleados. La técnica utilizada en la recolección de información fue la del muestreo intencional a partir de una encuesta, en la que los elementos se seleccionan arbitrariamente, atendiendo a criterios e intereses, evaluando la variable de la inteligencia emocional con las dimensiones atención emocional, claridad de sentimientos y regulación emocional, en cambio la otra variable evalúa el compromiso laboral con las dimensiones de vigor, dedicación y absorción, obteniendo como resultado, de acuerdo con el nivel de IE entre ambos géneros, existe una adecuada percepción emocional, habilidad de la cual se presume importancia por abordar la identificación y reconocimiento de sentimientos. El género masculino, con un resultado de 35,36, posee un excelente conocimiento emocional, mientras que el femenino obtiene un promedio de 34,91, que indica un adecuado conocimiento emocional para ambos géneros, habilidad útil para etiquetar y clasificar estas emociones que se deben enfrentar diariamente para entender las posibles causas y consecuencias que estas traen y poder manejarlas obteniendo un óptimo desempeño ocupacional y personal. En el componente de vigor se aprecia que resulta un 4,46, que lo ubica como promedio, infiriendo que los empleados presentan niveles de energía, esfuerzo y persistencia en un rango promedio, lo que significa que, pese al tiempo y esfuerzo que el trabajador coloque en una actividad, no se sentirá fatigado fácilmente por persistir en lo que deba cumplir. En el componente de absorción, los empleados de la muestra tienen un rango promedio de 3,84, lo que indica que los trabajadores están satisfechos y experimentan niveles de felicidad y de concentración adecuados. Por último, en el componente dedicación, se obtiene una medida promedio de 4,77, infiriendo que los empleados adoptan un comportamiento en el que se identifican comprometidos, entusiasmados y orgullosos con su trabajo.

Martínez (2021), en su artículo científico titulado “la inteligencia emocional en el talento humano empresarial” con la finalidad de determinar la eficacia de un programa basado en inteligencia emocional dirigido al talento humano de la empresa Leche Gloria, ejecutando un estudio con enfoque explicativo con diseño cuasi experimental de un grupo con pre y posprueba, la información que se utilizó en la investigación es de una muestra

que fue no probabilística intencional con un grupo constituido por 86 personas pertenecientes al talento humano de la organización ante mencionada. La técnica que se utilizó en la recolección empleada fue la encuesta, mientras que el instrumento fue un cuestionario tipo prueba de 23 ítems de cinco alternativas de respuesta en escala Likert. Las dimensiones con las que se trabajó en la investigación para obtener la información son las siguientes: el auto conocimiento y la auto regulación. Los resultados de la investigación obtenido conllevan a una modificación cognitiva en la percepción del talento humano para comprender la importancia de la inteligencia emocional en cuanto al auto conocimiento y la auto regulación, lo cual favorece la consolidación de un mejor clima organizacional, por lo tanto, se puede afirmar que el tratamiento aplicado ha sido eficaz en la muestra poblacional.

Olivares, Palomino, Chancafe, & Asca (2020), en su artículo científico titulado “Inteligencia emocional y el clima laboral en el desarrollo profesional de los trabajadores de CORPAC, Callao 2020” tuvo como objetivo determinar la incidencia de la inteligencia emocional y el clima laboral en el desarrollo profesional de los trabajadores de CORPAC, Callao 2020, ejecutando un estudio de enfoque cuantitativo, nivel causal, método hipotético-deductiva, consiguiendo la información de una muestra de 120 trabajadores, quien el autor aplico encuesta, instrumento cuestionario con la escala de Likert, clasificando las variables con sus dimensiones de la siguiente manera: inteligencia emocional (conocer las propias emociones, manejos de las emociones, automatización y regularización, empatía), clima laboral (estructura, responsabilidad, recompensa, grado de estructura) y desarrollo profesional (compromiso, optimismo, organización, competencia profesional). En los resultados más destacados se observó que el 66,27% de trabajadores percibieron que conocer las propias emociones se encuentra en el nivel medio, el 85,8% percibieron que manejar las emociones tiene un nivel medio, el 87,5 percibieron que la autoevaluación y autorregulación tuvo un nivel alto de aplicación, por último, el 66,7% percibieron que la empatía se encuentra en el nivel medio favorable para mantener un ambiente saludable con las relaciones laborales del entorno.

Sánchez, Berrocall, Gómez & Megías en su artículo científico titulado “Inteligencia emocional y comportamiento de riesgo: un dominio de riesgo dependiente” tuvo por objetivo estudiar con mayor profundidad la relación entre la IE y el comportamiento de riesgo y proporcionar nuevos conocimientos sobre cómo esta relación está determinada por el dominio del riesgo, ejecutando un estudio de enfoque cuantitativo, alcance

correlacional y diseño no experimental transversal, recopilando la información de una muestra de 1.435 participantes (edad = 29,84, de 18 a 70 años; 61,9% mujeres) a quienes los autores aplicaron una encuesta con su instrumento el cuestionario contenido en la variable IE dividida en las categorías atención emocional, claridad emocional y reparación emocional, de igual manera la variable comportamiento de riesgos se divide en los dominios ético, financiero, salud y seguridad, social y recreativo, revelando en los resultados que la IE se relacionó negativamente con el comportamiento de riesgo en los dominios ético y de salud, y positivamente con los dominios social y recreativo, además, se confirmó la influencia del género y la edad tanto en la IE como en las conductas de riesgo fueron los factores determinantes para detectar los niveles de compromiso profesional que los participantes tienen ante estos eventos para que no interfiera en la productividad de los resultados que desean alcanzar.

Sierra (2021), en su artículo científico titulado “Incidencia de la Inteligencia Emocional en el cumplimiento de indicadores de gestión del Talento Humano” con la finalidad de “analizar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional del Talento Humano y el cumplimiento de Indicadores de Gestión en las empresas”, ejecutando un estudio con enfoque cuantitativo sustentado en la observación, de diseño documental de campo y experimental correlacional. La información recabada se logró gracias a la aplicación de la técnica de recolección de datos basada en la entrevista semiestructurada de siete preguntas sobre el perfil de la muestra que se compuso por 6 Gerentes que fueron objeto de estudio. Además, el autor utilizó el Test de Inteligencia Emocional TMMS 24 (Trait Meta -Mood Scale) y el cuestionario TMMS (Escala Rasgo de Metaconocimiento Emocional) para medir las dimensiones Acta de reuniones del Inpsase, Informe del Comité, Informe del delegado, Asistencia y Movimientos de Nomina, Auditoria, Administrativo, Unidades e Ingresos. -Los resultados evidenciaron en el promedio de los indicadores de gestión que el Gerente de la sucursal 4 obtuvo un 69,40%, el de la sucursal 5 logró un 67,14% y el Gerente de la sucursal 6 alcanzó un 53,26% del 100% de los indicadores, demostrando una clara relación entre su bajo porcentaje de la Inteligencia Emocional y la falta de logro de los objetivos, lo que significa que a menor Inteligencia Emocional, menor cumplimiento de indicadores, incluso teniendo la preparación académica, la experiencia y el perfil para ejercer el cargo, deduciendo la existencia de una estrecha relación entre la Inteligencia Emocional de cada Gerente y el cumplimiento de los Indicadores, donde se logra constatar que, a mayor



Inteligencia Emocional, mayor el porcentaje de cumplimiento de Indicadores de Gestión.

### **1.2.2. BASE TEÓRICAS**

En estudio realizado sobre la inteligencia emocional en la gestión de talento humano se pretende investigar o comprender las versiones de la teoría de aquellas definiciones por estudios realizados en el ámbito empresarial, pero para comprender cada teoría, se plasmará teniendo la importancia de varios conceptos fundamentales para la investigación. La conceptualización de la inteligencia emocional y la gestión del talento humano.

## **INTELIGENCIA**

La inteligencia es una capacidad mental general que permite comprender el razonamiento, la planificación, ayuda a resolver problemas presentados, además facilita la comprensión de ideas complejas, así se aprende rápidamente y adquiere sabiduría mediante la experiencia. Además, no se limita a un conocimiento superficial, una habilidad académica particular, o una pericia para resolver test, sino que se refleja en una capacidad más amplia y profunda para entender el sentido y dar el significado de las cosas, o imaginar qué se debe hacer. (Colom Marañón, 1999).

Así, se comprende que la inteligencia es la capacidad de adaptarse a un entorno metal, adquiriendo las destrezas que influyen en la inteligencia que se basa en comprender, aprender, razonar, entre otras habilidades, así ayuda al ser humano a su crecimiento y desenvolvimiento en el proceso cognitivo.

Según el autor (Sternberg & O' Hara, 2005) nos menciona sobre la inteligencia “Es la capacidad necesaria para juzgar el valor de las ideas propias y para decidir cuál de esas ideas merecen seguimiento. Si una idea se considera valiosa, como también una capacidad analítica, de esta forma ayudara a identificar las fortalezas o debilidades, para de esta forma obtener o sugerir una forma de mejorar. La gente con altas capacidades sintéticas pero baja habilidad analítica probablemente necesitará a otras personas para cumplir este papel fundamental, y prevenir la persecución de las ideas defectuosas en lugar de las ideas más valiosas.”

## **INTELIGENCIA EMOCIONAL**

La autora (Aragón Zepeda, 2019) menciona que “la inteligencia emocional es muy importante en el desarrollo organizacional, en la medida en que cuenta con componentes que son indicadores para afrontar los diferentes desafíos en la empresa.” Además, la autora para evaluar esta variable se basó en las siguientes 5 dimensiones: Auto-regulación, autoconciencia, motivación, empatía, habilidades sociales.

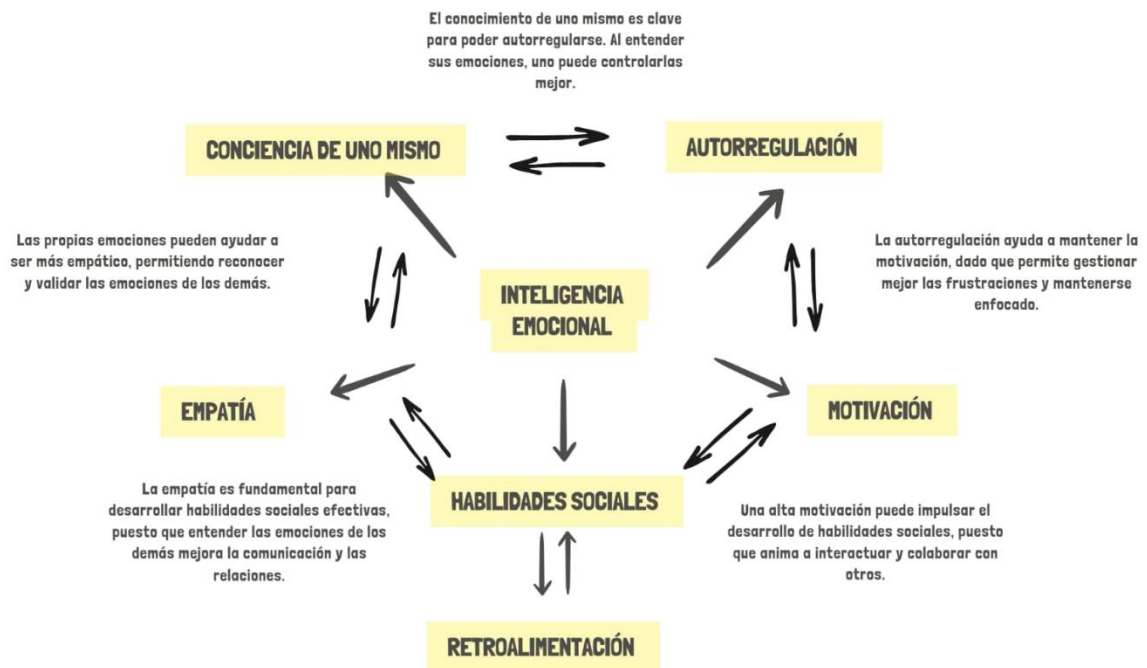
Así, la inteligencia emocional desempeña un papel muy importante en el crecimiento personal, así que permite identificar o gestionar las emociones personales, para comprenderlas y responder positivamente a las emociones de los demás, fortaleciendo las relaciones interpersonales y de la organización.

En cambio, el autor (Sarmiento González, 2021) se refiere que la inteligencia emocional nos lleva a volvernos “conscientes” de nuestras emociones, y de cómo estas influyen en los diversos ámbitos sociales, familiares, educativos, laborales y personales. Como la autoconciencia emocional puede llevarnos a mejorar nuestras habilidades y aptitudes, capaces de enfrentar y superar los retos y obstáculos potenciales en nuestro diario vivir, de una forma nueva en la manera en la que percibimos las situaciones, el autor para aplicar la evaluación tomó las siguientes 5 dimensiones: Autoconocimiento emocional, autorregulación, automotivación, empatía, relaciones sociales.

Permitiendo de esta manera tomar conciencia de nuestras emociones, entendiendo como influye en el ámbito social, existiendo habilidades importantes para tener la eficiencia en las diversas situaciones de la vida.

Por otro lado, (Goleman, 2004) señala en su libro que la inteligencia emocional no implica simplemente liberar nuestros sentimientos “dejar al descubierto todas nuestras intimidades” sino más bien la habilidad de expresar nuestras emociones de manera adecuada y eficaz, de esta forma se facilitaría la colaboración para alcanzar el un objetivo común. Además, el autor para realizar la evaluación de la variable aplicó la siguiente 5 dimensión: conciencia de uno mismo, autorregulación, motivación, empatía, habilidades sociales.

Figura 1 Modelo sistémico de inteligencia emocional: un análisis basado en Goleman



Fuente: Elaboración propia

## Conciencia de uno mismo

Es la habilidad de poder identificar nuestras emociones en un momento dado y de esta forma utilizar nuestras preferencias para orientar las decisiones que se toman en el trayecto de la vida, basada en una evaluación realista de nuestras de las habilidades y en una sólida confianza en nosotros mismos. (Goleman, 2004).

Además, permite tener una comprensión más consisten en uno mismo, de esta manera, se involucran las habilidades y capacidades que un ser humano posee, dado que favorece al crecimiento personal.

Según la autora (Ortega Navas, 2010) menciona que “El conocimiento de uno mismo facilita más posibilidades de controlar y autogestionar las emociones que tiene el ser humano de esta forma ayuda a integrar las acciones o el comportamiento que posee una persona. Además, consiste en aprender a escuchar a nuestro organismo, a sentir y a interpretar la información de nuestro interior”.

## Autorregulación

La autorregulación consiste en poder gestionar nuestras emociones para que se apoye nuestras tareas y no las obstruyan, además, permite ser más consciente y posponer la gratificación mientras se persigue los objetivos y ser capaces de recuperarnos prontamente del estrés emocional. (Goleman, 2004).

Así, la autorregulación es una capacidad de controlar y gestionar emociones, permitiendo resistir impulsos o tomar decisiones no favorables para un individuo, siendo clave en el desarrollo personal.

De acuerdo con los autores (Whitebread & Basilio, 2012) nos dan a conocer que “la autorregulación es la habilidad de gestionar y ajustar las expresiones emocionales que pueden ser positivas o negativas, de esta forma se puede interactuar con otros de maneras cada vez más complejas”.

### **Motivación**

La motivación implica usar nuestras preferencias más profundas para dirigirnos hacia nuestros objetivos, tomando la iniciativa, de esta manera, también se aumenta la eficiencia y perseverancia ante los desafíos y frustraciones que surjan. (Goleman, 2004).

Por otra parte, es un elemento importante para una organización, por lo cual, es el impulso que mueve a una persona como actuar de manera que alcance los objetivos establecidos, siendo el combustible de esfuerzo, como también la superación de obstáculos.

De acuerdo con el autor (Herrera Clavero, 2004) nos explica que “La motivación representa qué es lo que originariamente determina que un individuo inicie una acción, por otra parte, también se traslada hacia un objetivo y persista en sus tentativas para alcanzarlo”.

### **Empatía**

“La empatía implica poder reconocer lo que las personas sienten, y de esta manera, ponerse en el lugar de la otra persona y desarrollar una buena conexión con una amplia variedad de individuos o personas”. (Goleman, 2004).

También ayuda comprender los sentimientos de una persona, colocándose en el lugar del otro, de esta forma se permite conectarse emocionalmente con las necesidades

que tiene una persona, abriendo un lazo de relaciones interpersonales y tener una comprensión mutua.

Según los autores (Muñoz Zapata, 2013) nos menciona que “la empatía en el ser humano se manifiesta con una reacción emocional hacia las circunstancias cambiantes de los demás, así como una predisposición para actuar de una manera determinada con la experiencia vividas por otros, además puede ser adquirida como también transmitida. Por tanto, incluye componentes afectivos o emocionales y cognitivos”.

### **Habilidades sociales**

“Las habilidades sociales abarca la capacidad de gestionar eficazmente las emociones en las relaciones, de esta manera se logra interpretar las situaciones y las dinámicas sociales; interactuar con fluidez; utilizar estas habilidades para persuadir, dirigir, negociar y resolver conflictos; colaborar y trabajar en equipo. (Goleman, 2004).

De esta manera, las habilidades sociales se basan en ser un conjunto de capacidades que ayuda a los seres humanos a interactuar de manera efectiva como también armoniosa, expresando los propios sentimientos claros que posee.

Según los autores (Ayala Bonilla & Ponluisa Sánchez, 2021) nos da a conocer que las habilidades sociales es una forma de interactuar de manera positiva con los seres humanos que nos rodea, por otro lado, se puede desarrollar habilidades que favorezcan al individuo, permitiendo ser esencial para resolver conflictos o una mejor toma de decisión que contribuye de manera personal y profesional.

## **GESTION DE TALENTO HUMANO**

Las autoras (Espinoza Mallque & Montalvo Cerron, 2021) menciona que la gestión del talento humano es la actividad que conlleva al trabajo colectivo de manera eficaz entre (colaboradores, superiores, miembros), que establecen como objetivo que cada uno se identifique plenamente con la empresa, de modo tal que se logre establecer relaciones positivas logrando que sea comunicativo y participativo entre ellos. Además, las autoras aplicaron las siguientes 5 dimensiones para evaluar la variable y son las siguientes: conocimiento, habilidad, actitud, capacidad, motivaciones.

Respecto a esto, se destaca la importancia de la gestión de talento humano en las actividades fundamentales para fomentar la eficacia en los trabajos colectivos, resaltando

la meta de lograr un reconocimiento de cada individuo en relación con la empresa, así se busca instaurar relaciones positivas entre los participantes, superiores y demás miembros de la organización.

Por otra parte, la investigación realizada por la autora (Saavedra Vidal, 2019) nos menciona que la Gestión del Talento Humano es el cual impulsa varios principios que normalizan, reglamentan, acogen y resguardan al talento humano, en especial las del sector estatal. Además, hace hincapié que cuando el clima organizacional no es el apropiado, reducen los niveles de productividad. Considerando que la autora evaluará la variable aplica estas 3 dimensiones: dotación de personal, desarrollo de recursos humanos, compensación de personas.

De esta forma se resalta la conexión entre un clima organizacional que es el adecuado, además permite optimizar los niveles de productividad, y la influencia que posee la gestión de talento humano en el rendimiento laboral.

Además, en otra investigación realizada por la autora (MARQUEZ VALENCIA, 2022) menciona que la gestión del talento es un área que incide en el crecimiento de la empresa, es el contexto y el acoplamiento, para lograrlo es necesario fortalecer la estructura organizacional y el posicionamiento requerido en cuanto a la descripción de funciones, selección, capacitación, reclutamiento, trayectoria profesional, evaluación del desempeño y todo aquello que incide en el clima laboral dentro de la organización. Para la autora realizar la evaluación de la variable aplico las siguientes 6 dimensiones: planeación de personal, aplicación de personas, admisión de personas, compensación de las personas, desarrollo de personas, mantenimiento de personas.

Figura 2 Modelo sistémico de Gestión del talento humano: Enfoque de Espinoza Mallque y Montalvo Cerrón



Fuente: Elaboración propia

## Conocimiento

El conocimiento se fundamenta en considera el saber, implica la capacidad argumentativa para la toma de decisiones en diferentes temas, tiene como indicadores: el know-how, continuamente, aprender, aprender a aprender, ampliar el conocimiento, compartir conocimiento y transmitir conocimiento (Espinoza Mallque & Montalvo Cerron, 2021).

Así, el conocimiento se basa en ser una comprensión del ser humano, además de la información que adquiere según la experiencia vividas con enseñanzas u observaciones.

En cambio, el autor (Chica Cañas, 2010) nos menciona que el conocimiento “Se construyen mediante un saber sensorial, experiencial, o basados en la exposición de razones, la cuales pueden ser verdaderas o falsas.”

## Habilidad

La habilidad se considera el saber hacer, simboliza y utiliza el conocimiento, sea el caso de remediar problemas o situaciones, innovar y organizar. Por otro lado, la habilidad en efecto es la evolución del conocimiento. Los siguientes indicadores

implican: el conocimiento ser aplicado en equipo visión metódica y universal trabajo, motivación, liderazgo y comunicación (Espinoza Mallque & Montalvo Cerron, 2021).

Las habilidades son destrezas que desarrollan las personas con tarea específica de manera efectiva y eficiente, así, las habilidades se adquieren mediante aprendizajes, practicas, entre otros recursos.

En cambio, el autor (Portillo-Torres, 2017) nos da a conocer que “La habilidad se pueden identificar como un conocimiento práctico o técnico, por lo cual, la capacidad de aplicar conocimiento teórico en un contexto práctico.”

### **Actitud**

En la actitud se considera a saber conllevar a que suceda, consciente de lograr y prevalecer propósitos, proceder con carácter de cambios positivos, llegar a la excelencia, agregar valor y orientarse a alcanzar al individuo a la autorrealización de su potencial. Envuelve los siguientes indicadores: innovación, actitud, emprendedora, asumir riesgos, agente de cambio, y enfoque en los resultados de autorrealización (Espinoza Mallque & Montalvo Cerron, 2021).

La actitud se enfoca en la parte mental, emocional y en el comportamiento que debe tener una persona, ya sea positivo o negativo, además, juega un papel importante en el rendimiento laboral como mejorar la calidad de vida y promover el crecimiento profesional o personal.

Según el autor (Suárez Sánchez, 2003) menciona que “La actitud es la predisposición expresada por un individuo hacia otro individuo u objeto, propensión que puede ser a favor, en contra o simplemente no manifestar ninguna predisposición.”

### **Capacidad**

“La capacidad es una habilidad personal para realizar cosas que son valiosas para una persona específica, o ser alguien considerado valioso según sus propias perspectivas y motivos. La capacidad representa las combinaciones alternativas de cosas que una persona puede ser o hacer. (Espinoza Mallque & Montalvo Cerron, 2021)

Además, la capacidad es la pieza clave del potencial de un ser humano en las actividades o tareas que realiza, siendo una aptitud innata que le permite comprender y realizar acciones efectivas y eficientes.



Según el autor (Dubois Migoya, 2008) nos menciona que “las capacidades se enfocan en ser un lenguaje común y también necesario cuando se trata de poder expresar el desarrollo humano en sus propios objetivos y políticas.”

### **Motivación**

La autora (Espinoza Mallque & Montalvo Cerron, 2021) menciona que “La motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la posibilidad de satisfacer alguna necesidad individual.” Así, la motivación se integra a ser clave para las personas, por lo que puede influir en una mejor selección en cuando sus metas desafiantes pero alcanzables, así, mejora el rendimiento y crecimiento de sí mismo. Según la autora (Ospina Rodríguez, 2006) nos da a conocer que “La motivación es un elemento importante dentro del ser humano por lo cual influye sobre el pensamiento de sí mismo, como también en el resultado del aprendizaje que puede llegar a tener.”

## CAPITULO II

### 2. Metodología

#### 2.1. Diseño teórico

##### 2.1.1. Definición de variables

###### **Variable independiente**

Inteligencia Emocional

###### **Variable dependiente**

Gestión de Talento Humano

##### 2.1.2. Objeto y campo de acción

**El objeto de investigación:** la investigación se centra en como la gestión de talento humano influye en la inteligencia emocional de los trabajadores en la empresa del CNEL- Manta.

**El campo de acción:** El ámbito de estudio se delimita a la empresa CNEL, situado en el cantón Manta. La investigación se con centra en este contexto específico para profundizar en la dinámica sobre cómo influye la gestión de talento humano en la inteligencia emocional de los trabajadores

##### 2.1.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM
VARIABLE INDEPENDIENTE: INTELIGENCIA EMOCIONAL	"La inteligencia emocional no significa simplemente permitir que nuestros sentimientos y "dejar al descubierto todas nuestras intimidades" sino que más bien la habilidad de expresar nuestras emociones de manera adecuada y eficaz, de esta forma se facilita la colaboración para alcanzar un objetivo común. (Goleman, 2004)	Conciencia de uno mismo	Conciencia emocional	¿Considera usted que tiene un buen control sobre las emociones?
			Valoración adecuada de uno mismo	¿Se siente generalmente satisfecho con sus propios valores y autoestima personal?
			Confianza en uno mismo	¿Considera sentirse seguro de las habilidades y decisiones personales?
		Autor regulación	Autocontrol	¿Mantiene el autocontrol en situaciones difíciles?
			Confiabilidad	¿Considera usted ser una persona confiable en los compromisos y en las responsabilidades?
			Integridad	¿Actúa con integridad en las acciones o decisiones?
			Adaptabilidad	¿Logra adaptarse fácilmente a los cambios del entorno?
			Innovación	¿Posee la tendencia de buscar constantemente nuevas ideas o enfoques innovadores?
		Motivación	Motivación de logro	¿Está motivado a lograr metas y alcanzar objetivos?
			Compromiso	¿Considera usted que es una persona comprometida con sus responsabilidades y metas?
			Optimismo	¿Suele mantener una actitud optimista incluso en situaciones desafiantes?
		Empatía	Compresión de los demás	¿Considera ser alguien que tiende a comprender fácilmente las perspectivas y sentimientos de los demás?
			Orientación hacia el servicio	¿Cree que ofrecer ayuda o servicios a los demás es una parte fundamental de su vida?
			Aprovechamiento de la diversidad	¿Considera crucial aprovechar la diversidad en equipos y entornos para lograr el éxito?
			Conciencia política	¿Usted es consciente de las políticas actuales y sus implicaciones en el entorno?
		Habilidades sociales	Influencia	¿Considera usted que es una persona influyente en la toma de decisiones de su entorno?
Comunicación	¿Cree usted tener una buena comunicación con los demás?			
Liderazgo	¿Posee habilidades de liderazgo?			
Catalización de cambio	¿Suele impulsar o catalizar cambios en su entorno?			
Resolución de conflictos	¿Considera ser hábil en las resoluciones de conflictos?			
Colaboración y cooperación	¿Disfruta colaborar y cooperar con otros para lograr objetivos comunes?			
Habilidades de equipo	¿Cree que posee habilidades para trabajar en equipo?			

<p>VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</p>	<p>la gestión del talento humano es la actividad que conlleva al trabajo colectivo de manera eficaz entre (colaboradores, superiores, miembros), que establecen como objetivo que cada uno se identifique plenamente con la empresa, de modo tal que se logre establecer relaciones positivas logrando que sea comunicativo y participativo entre ellos. (Espinoza Mallque &amp; Montalvo Cerron, 2021)</p>	<p>Conocimiento</p>	Adquisición del conocimiento	¿Conoce los procesos de gestión que se utilizan dentro de la institución?
			Conversión del conocimiento	¿Retiene los conocimientos y las buenas prácticas que se aplican dentro en la institución?
			Aplicaciones del conocimiento	¿Integra en su rutina laboral sus conocimientos que posee acerca de los instrumentos de gestión?
			Protección del conocimiento	¿Protege el capital intelectual de la institución?
		<p>Habilidades</p>	Orientación a resultados	¿Propone plan de acción que viabilicen el logro de los objetivos de la institución?
			Vocación de servicio	¿Está atento y escucha activamente al usuario ofreciendo ayuda, apoyo u orientación con amabilidad y respeto?
			Trabajo en equipo	¿Participa de forma activa en las tareas de equipo?
		<p>Actitud</p>	Empeño	¿Muestra empeño al realizar sus actividades?
			Responsabilidad	¿Dedica el tiempo adecuado a las tareas con las que se compromete?
		<p>Capacidades</p>	Programas de capacitación	¿Está familiarizado con los programas de capacitación ofrecidos por la institución?
			Evaluación de desempeño	¿Está de acuerdo con el propósito de evaluación?
		<p>Motivación</p>	Compresión	¿Ha recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo?
Seguridad en el trabajo	¿Tiene claro qué se espera de usted en el trabajo?			
Oportunidad de desarrollo	¿Ha tenido oportunidades en el trabajo para aprender y crecer?			

#### 2.1.4. Formulación del problema

El déficit de la inteligencia emocional puede incidir en la gestión de talento humano en la empresa CNEL- Manta.

##### **Planteamiento del problema**

En la actualidad, las organizaciones empresariales enfrentan desafíos significativos en la gestión del talento humano, donde la inteligencia emocional es un elemento muy importante. La capacidad de los líderes para gestionar un equipo de manera efectiva depende en gran medida de su conciencia de uno mismo, autorregulación, motivación, empatía y las habilidades sociales. Sin embargo, la falta de comprensión integral y la implementación deficiente de la inteligencia emocional puede desencadenar problemas, como un ambiente laboral negativo, conflictos interpersonales, desmotivación y rotación del personal, entre otros factores que pueden tener impactos negativos en la organización.

La carencia de una comprensión profunda sobre como la inteligencia emocional incide en la gestión de talento humano es un desafío significativo para las empresas a lo largo plazo. Si este desafío no se aborda adecuadamente, existe el riesgo de que evolucione hacia un problema interno considerable, reflejándose externamente a través de una disminución palpable en la productividad de la empresa u organización.

**A nivel mundial:** La carencia que tiene la inteligencia emocional en las organizaciones a nivel mundial puede ocasionar una menor capacidad de colaboración entre los trabajadores, llevando a una menor capacidad en la comunicación, por lo tanto, la comprensión como la gestión de las emociones internas y externas pueden tener un impacto negativo, de esta manera afectaría la toma de decisiones, por otra parte, la reducción del rendimiento de los trabajadores. Así mismo, Según la autor (Barrientos Báez, 2019) nos menciona en su artículo científico “El desarrollo de la Inteligencia Emocional en los estudios del Grado en Turismo en la Universidad de La Laguna (Tenerife)” desde Madrid que también existe un problema y nos proporciona la complejidad de la situación: cuando se comenzó a estudiar detalladamente las Guías Docentes del Grado en Turismo, entendimos que era preferible empezar con los “Datos Descriptivos de la Asignatura”, concretamente, el apartado “Área/s de conocimiento” para descubrir las diferentes áreas de estudio que pretende abarcar el Grado. Así identificamos que hay asignaturas que sí tienen en cuenta el área de las emociones. En

este punto concluimos que no existe un área de conocimiento perteneciente al ámbito emocional o similar, sin embargo, no podemos afirmar que no haya presencia de las emociones en las mismas.

**A nivel de Latinoamérica:** Los problemas dentro de Latinoamérica en la inteligencia emocional se dan por la falta de habilidades emocionales, dado que podría llevar a obstaculizar la comunicación y provocar problemas negativos, otro de los factores que influyen es la presión económica que pasan en algunos países esto traer como consecuencia un estrés laboral. Según los autor (Jara Medina & Sandoval Mallqui, 2021) nos menciona en su artículo científico “Inteligencia emocional y la productividad de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021” desde Perú-Lima que también existe este problema y nos explica de la siguiente manera : El 36.4% del total de encuestados manifestaron poseer un regular conocimiento de sí mismos es por ello que sus reacciones ante distintas situaciones es inestable, por otro lado el 37.9% en el mismo nivel indicaron que se autorregulan ante dicha situación conllevando a que en algunos casos puedan ayudar o participar en resolver el problema presentado, por consiguiente el 39.4% también demostró que la motivación que sienten al realizar sus funciones dentro de la empresa varían según el trato percibido, en algunos casos una llamada de atención suele influir notablemente en su rendimiento y productividad, del mismo modo el 36.4% demostró ser empático en algunos casos, porque no siempre suelen colaborar o ayudar a un compañero en contratiempos laborales, finalmente el 38.6% detalló que no suelen interactuar con sus compañeros dentro del área laboral por motivo a recibir una llamada de atención, trayendo como consecuencia que ante el surgimiento de un problema este se complique y merme su productividad.

**A nivel de Ecuador:** La administración inapropiada a nivel ecuatoriano en la inteligencia emocional sobre el hábito laboral puede traer problemas como: la falta de colaboración dentro de la empresa, el estrés laboral, la mala comunicación, las tensiones laborales, entre otros factores. Según la autora (Samaniego Albán, 2021) nos menciona en su artículo científico “Inteligencia emocional para mejorar el clima institucional de los docentes de la unidad educativa fiscal Eloy Alfaro Guayaquil, Ecuador 2020” desde Guayaquil que también existe este problema y nos explica de la siguiente manera: El liderazgo institucional tiene relevancia en la convivencia de los docentes lo que afecta al clima institucional. Los docentes carecen de motivación por parte de las autoridades no solo del plantel sino de los entes gubernamentales. No existe una buena relación entre

compañeros, en ocasiones se dan irrespetos y no prevalecen los valores, no existe un buen trabajo colaborativo y tampoco se realizan actos de integración para que los docentes puedan conocerse mejor y tener más afinidades. Los docentes no se sienten acogidos entre ellos, asimismo confirman que el estrés hace que por momentos no se sientan con ánimos de relacionarse, de la misma forma expresaron que les gusta mucho su trabajo, por último, La falta de comunicación en la institución es evidente y la poca que hay no es asertiva. Las actividades no son comunicadas a tiempo y poco socializadas, esto sumado a la carga administrativa que se le asigna al docente.

**A nivel local:** El presente estudio se realizó en la Empresa CNEL–Manta, para analizar si existen problemas con la inteligencia emocional en el entorno de la empresa, y en el caso que se encuentren problemas con esta variable se propondrán ciertas estrategias que ayuden a mejorar la gestión del talento humano y del personal en general, para conseguir un mejor desempeño.

#### **2.1.4.1. Problema general**

- ✓ ¿Cómo incide la inteligencia emocional en la gestión de talento humano en la empresa CNEL- Manta?

#### **2.1.4.2. Problemas específicos**

- ✓ ¿La conciencia de uno mismo influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-Manta?
- ✓ ¿La autorregulación influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-Manta?
- ✓ ¿La motivación influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-Manta?
- ✓ ¿La empatía influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-Manta?
- ✓ ¿Las habilidades sociales influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-Manta?

#### **2.1.4.3. Objetivo general**

Investigar la influencia que tiene la inteligencia emocional sobre la gestión de talento humano de la empresa CNEL-Manta.

#### 2.1.4.4. Objetivo específico

- ✓ Demostrar si la conciencia de uno mismo influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-MANTA.
- ✓ Identificar si autorregulación influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-MANTA.
- ✓ Mostrar si la motivación influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-MANTA.
- ✓ Analizar si empatía influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-MANTA.
- ✓ Examinar las habilidades sociales influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-MANTA.

#### 2.1.4.5. Hipótesis general

**Hi:** La inteligencia emocional puede incidir en la gestión de talento humano en la empresa CNEL- Manta.

**Ho:** La inteligencia emocional NO puede incidir en la gestión de talento humano en la empresa CNEL- Manta.

#### 2.1.4.6. Hipótesis específicas

- ✓ **Hi:** La conciencia de uno mismo influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-Manta.  
**Ho:** La conciencia de uno mismo NO influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-Manta.
- ✓ **Hi:** La autorregulación influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-Manta.  
**Ho:** La autorregulación NO influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-Manta.
- ✓ **Hi:** La motivación influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-Manta.  
**Ho:** La motivación NO influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-Manta.
- ✓ **Hi:** La empatía influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-Manta.



**Ho:** La empatía NO influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-Manta.

✓ **Hi:** Las habilidades sociales influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-Manta.

**Ho:** Las habilidades sociales NO influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-Manta.

## 2.2. DISEÑO METODOLÓGICO

### 2.2.1. Enfoque, alcance y diseño investigativo

#### Enfoque

El diseño metodológico de la investigación se establece mediante el enfoque cuantitativo, permitiendo la recolección y el análisis de datos numéricos. En el cual, el autor (Otero Ortega, 2017) en su investigación nos menciona que “El enfoque cuantitativo ofrece posibilidades de divulgar ampliamente los resultados obtenidos en cada proceso investigativo. De esta manera, facilita controlar cada fenómeno estudiado y la posibilidad de ser replicado y comparado con estudios similares.”

#### Alcance

El autor (ROMERO KANA, 2021), señala que el alcance correlacional implica analizar la relación actual que se tiene entre dos o más variables. Esto nos permita predecir su comportamiento futuro, explicar parcialmente un fenómeno o cuantificar y analizar la asociación. Dicha correlación se debe basar en hipótesis que deben ser sometidas a prueba, puesto que una buena correlación proporciona una buena base sólida para realizar predicciones más precisas o exactas. De acuerdo, con el autor consiste en analizar la relación estadística entre las variables sin intervenir directamente en ellas, para entender si hay relaciones entre ellas dentro de la organización.

#### Diseño

El diseño de la investigación es transversal no experimental porque se recogen los datos en un único momento. Como señala el autor (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) nos da a conocer que “La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. En otras palabras, en una investigación en la que no alteramos intencionalmente las variables independientes.

Dado, que la investigación no experimental es observar fenómenos en su entorno y después analizarlos.”

### **2.2.2. Población y muestra**

**Población:** Está conformada por distintas áreas en las que se desarrolla la empresa para llevar una mejor gestión administrativa, cuentan con un personal aproximadamente de entre 80 a 100 trabajadores.

**Muestra:** Se tomó una muestra de 60 trabajadores para el análisis de datos. Según el autor (Hernández-Sampieri, 2014) nos da a conocer que “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población.”

### **2.2.3. Instrumento de medición y recolección de datos**

La técnica utilizada fue la encuesta con un instrumento de recolección de datos estructurado por dos variables, 10 dimensiones y con 36 preguntas planteadas para medir la relación existente entre la inteligencia emocional y la gestión del talento humano de la empresa CNEL, Manta.

“La encuesta es una herramienta o instrumento que está destinado a la recopilación información de los participantes a través de cuestionarios previamente elaborados, con el fin de obtener datos específicos.” (Alelú Hernández, Cantín García, López Abejón, & Rodríguez Zazo, 2010)

## CAPITULO III

### 3. RESULTADOS

#### 3.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

##### ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA PRIMERA VARIABLE

Análisis de los resultados obtenidos a través de la encuesta implementada en la empresa CNEL-MANTA.

*Tabla 2 Análisis de fiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	36

#### Análisis

La evaluación de la confiabilidad del instrumento de recolección de datos se llevó a cabo mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Se analizaron 36 ítems, obteniendo un coeficiente de 0,985, indicando una alta confiabilidad al estar próximos a 1. Esta estrecha correlación entre los ítems sugiere que miden la misma variable, lo cual respalda la confianza en los resultados obtenidos a través de este instrumento.

#### Análisis e interpretaciones de los resultados

*Tabla 3 frecuencia de la variable independiente: Inteligencia emocional*

##### X\_INTELIGENCIA\_EMOCIONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	10,0	10,0	10,0
	Neutral	4	6,7	6,7	16,7
	De acuerdo	10	16,7	16,7	33,3
	Totalmente de acuerdo	40	66,7	66,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

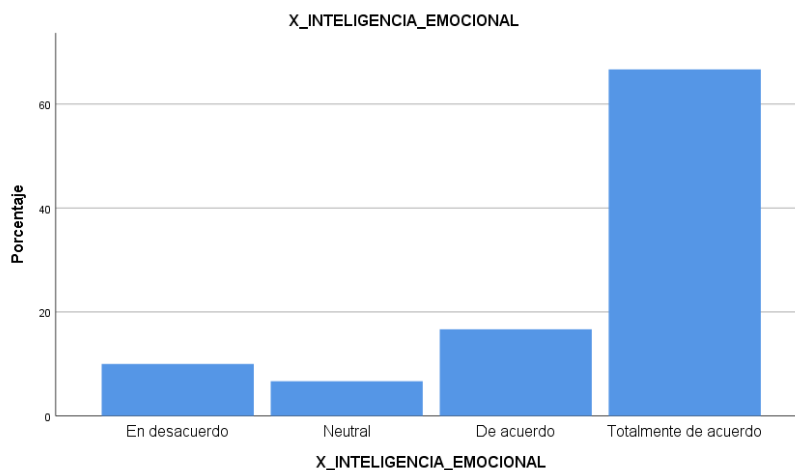


Figura 3 Grafica de la tabla de frecuencia de la variable independiente: Inteligencia emocional

### Análisis

Los resultados de la evaluación de la empresa CNEL-MANTA muestran una tendencia positiva de los trabajadores en la evaluación de la inteligencia emocional, resultando en el impacto que tiene las dimensiones que integran a la variable evaluada, lo que permite que la dimensión del conocimiento sea crucial para la empresa, porque facilita una mejor comprensión de las emociones en los trabajadores, contribuye a un ambiente más estable y productivo, y la autorregulación es muy importante para la empresa. Al unir todas las dimensiones evaluadas dentro de la variable inteligencia emocional, implica una capacidad de los empleados para comprender y gestionar las emociones que ellos poseen, de esta manera, contribuye al éxito y la eficiencia de la empresa CNEL.

### X1: Conciencia de uno mismo

Tabla 4 frecuencia de la dimensión X1: Conciencia de uno mismo

#### X1\_Conciencia\_de\_uno\_mismo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	8	13,3	13,3	13,3
	Neutral	3	5,0	5,0	18,3
	De acuerdo	25	41,7	41,7	60,0
	Totalmente de acuerdo	24	40,0	40,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

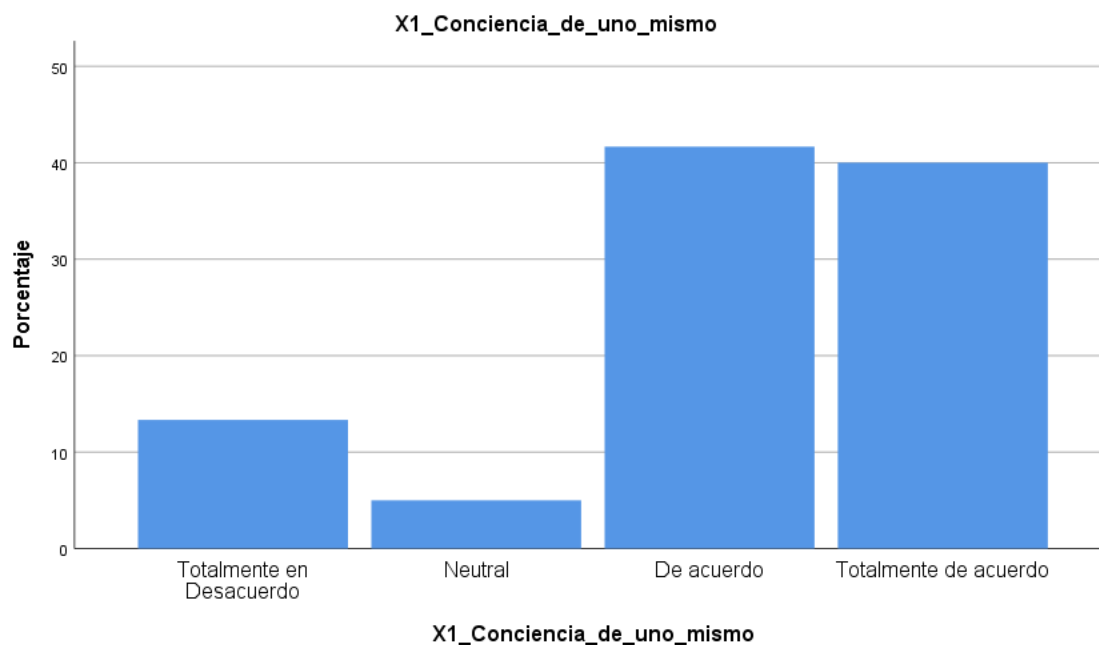


Figura 4 Grafica de la tabla de frecuencia de la dimensión X1: Conciencia de uno mismo

### Análisis

El resultado obtenido en la empresa CNEL-MANTA muestran que un 81,7% de los trabajadores están de acuerdo o totalmente de acuerdo con el aspecto evaluado, mientras que un 13,3% se muestra en total desacuerdo y un 5% se mantiene neutral. Aunque la mayoría de los empleados valoran positivamente las políticas o practicas actuales, es importante atender a la minoría significativa que no se siente alineado con ellas, dado que esta discrepancia podría afectar la cohesión y el rendimiento organizacional. Adicionalmente, en la dimensión X1: Conciencia de uno mismo, la mayoría de los trabajadores evaluados demuestran un alto nivel de autoconocimiento, esto indica una comprensión solida de sus propias capacidades y limitaciones, lo que le permite tener una mayor efectividad en la toma de decisión y en el manejo de situaciones laborales. De esta forma, la empresa cuenta con empleados altamente capacitados y comprometidos, lo que contribuye positivamente a su desempeño general.

### X2: Autorregulación

Tabla 5 Frecuencia de la dimensión X2: Autorregulación

#### X2\_Autor\_regulación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	6	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	2	3,3	3,3	13,3
	Neutral	3	5,0	5,0	18,3
	De acuerdo	15	25,0	25,0	43,3
	Totalmente de acuerdo	34	56,7	56,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	



Figura 5 Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión X2: Autorregulación

### Análisis

Los resultados de la dimensión X2: Autorregulación, indican que el 81.7% de los empleados de la empresa CNEL-MANTA están de acuerdo o totalmente de acuerdo con la gestión de la inteligencia emocional en la empresa, lo que demuestra un entorno laboral favorable y bien gestionado. Sin embargo, un 13.3% de los trabajadores no comparte esta percepción, y un 5% se mantiene neutral, lo que sugiere que, a pesar de los avances, existen áreas que requieren atención. El alto nivel de autorregulación evidenciado por la mayoría de los empleados refleja una notable capacidad para gestionar sus responsabilidades de manera autónoma, lo que contribuye positivamente a la eficiencia

general de la empresa. Aun así, es esencial que la empresa continúe mejorando sus estrategias para garantizar que todos los empleados se beneficien plenamente y se maximice la efectividad organizacional.

### X3: Motivación

Tabla 6 Frecuencia de la dimensión X3: Motivación

		X3_Motivación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	8	13,3	13,3	13,3
	Neutral	3	5,0	5,0	18,3
	De acuerdo	13	21,7	21,7	40,0
	Totalmente de acuerdo	36	60,0	60,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

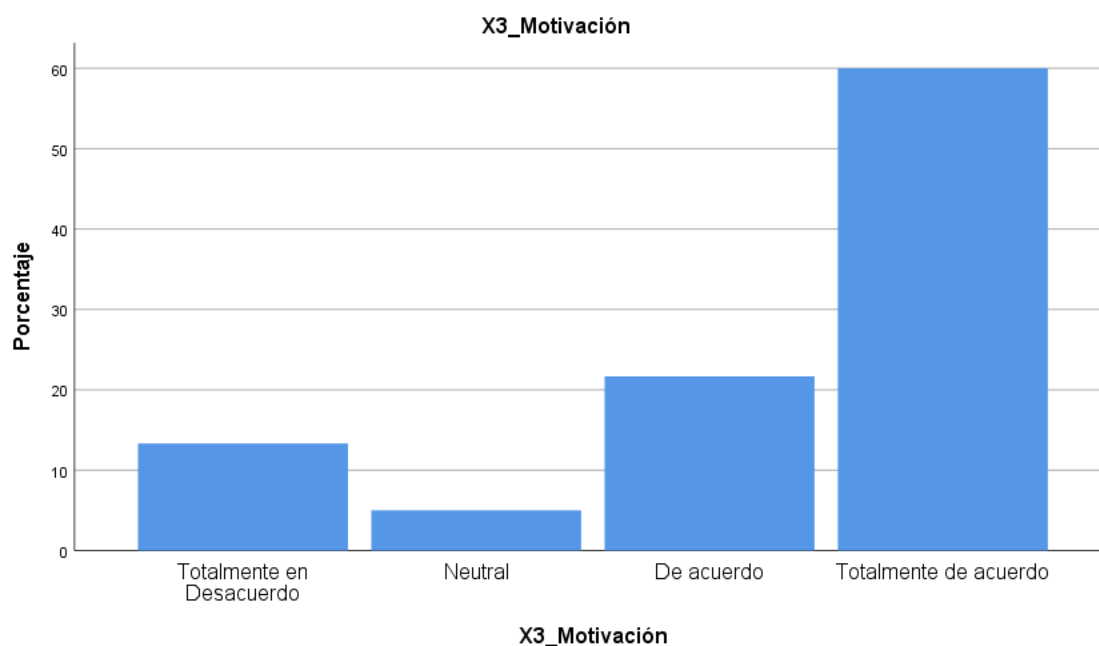


Figura 6 Grafica de la tabla de frecuencia de la dimensión X3: Motivación

### Análisis

Los resultados obtenidos en la dimensión X3: Motivación, muestran que el 81.7% de los empleados de la empresa CNEL-MANTA están de acuerdo o totalmente de acuerdo

con el ambiente motivacional en la empresa. Sin embargo, el 13.3% de los empleados que se muestran en desacuerdo, junto con un 5% neutral, sugiere que no todos los empleados perciben el mismo nivel de motivación. Aunque el impacto general es positivo, es crucial que la empresa aborde las inquietudes de la minoría para mejorar aún más la motivación de todos los empleados. El alto nivel de motivación observado en la mayoría refleja un ambiente laboral en el que los empleados se sienten impulsados y comprometidos, lo cual contribuye significativamente al rendimiento general de la empresa. Para maximizar el impacto positivo y asegurar que todos los empleados se beneficien, se recomienda revisar y ajustar las estrategias de motivación, abordando las áreas que podrían estar generando insatisfacción.

#### X4: Empatía

Tabla 7 Frecuencia de la dimensión X4: Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	2	3,3	3,3	3,3
	De acuerdo	20	33,3	33,3	36,7
	Totalmente de acuerdo	38	63,3	63,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

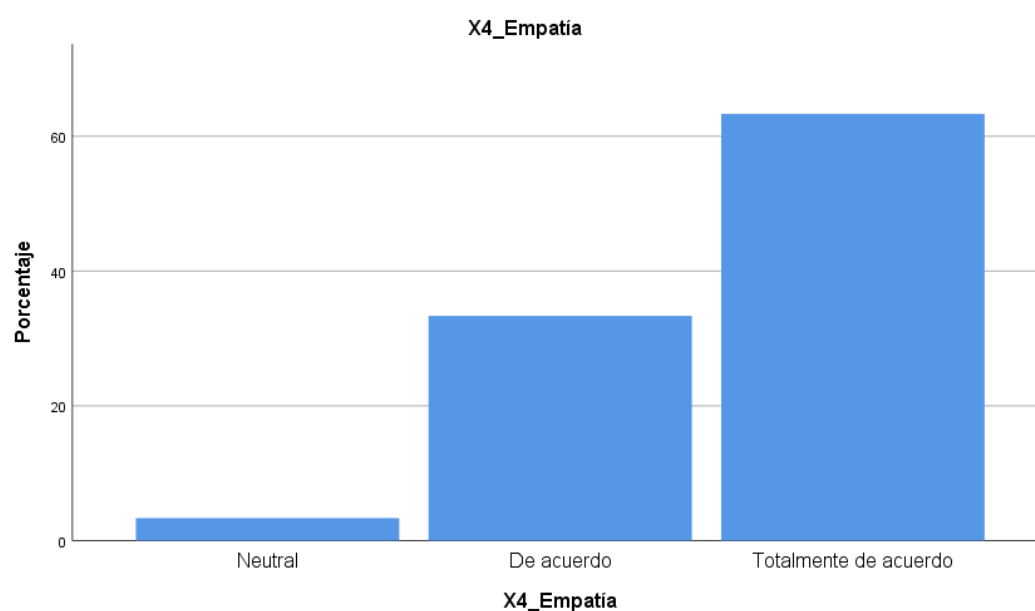




Figura 7 Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión X4: Empatía

### Análisis

Los resultados obtenidos de la dimensión X4: Empatía muestra que el 96,7% de los trabajadores de la empresa CNEL-MANTA, se siente de acuerdo o totalmente de acuerdo con el nivel de empatía en la empresa, de esta manera se reflejara una fortaleza significativa en esta área. La ausencia de respuesta desfavorable y la mínima representación de respuesta neutrales surgiendo que la empatía está bien integrada en el entorno laboral y contribuye de manera destacada a la colaboración, comunicación y relaciones interpersonales dentro del equipo. Este alto valor de empatía no solo fomenta un ambiente laboral positivo, sino que también potencia la cohesión y el rendimiento del equipo. A pesar de estos resultados extremadamente positivos, es recomendable que la empresa mantenga y refuerce las estrategias de empatía que promueve la empatía, asegurando que esta fortaleza continúe beneficiando a todos los empleados y apoyando el éxito general de la organización.

### X5: Habilidades sociales

Tabla 8 Frecuencia de la dimensión X5: Habilidades sociales

<b>X5_Habilidades_sociales</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	5	8,3	8,3	8,3
	En desacuerdo	1	1,7	1,7	10,0
	Neutral	4	6,7	6,7	16,7
	De acuerdo	14	23,3	23,3	40,0
	Totalmente de acuerdo	36	60,0	60,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

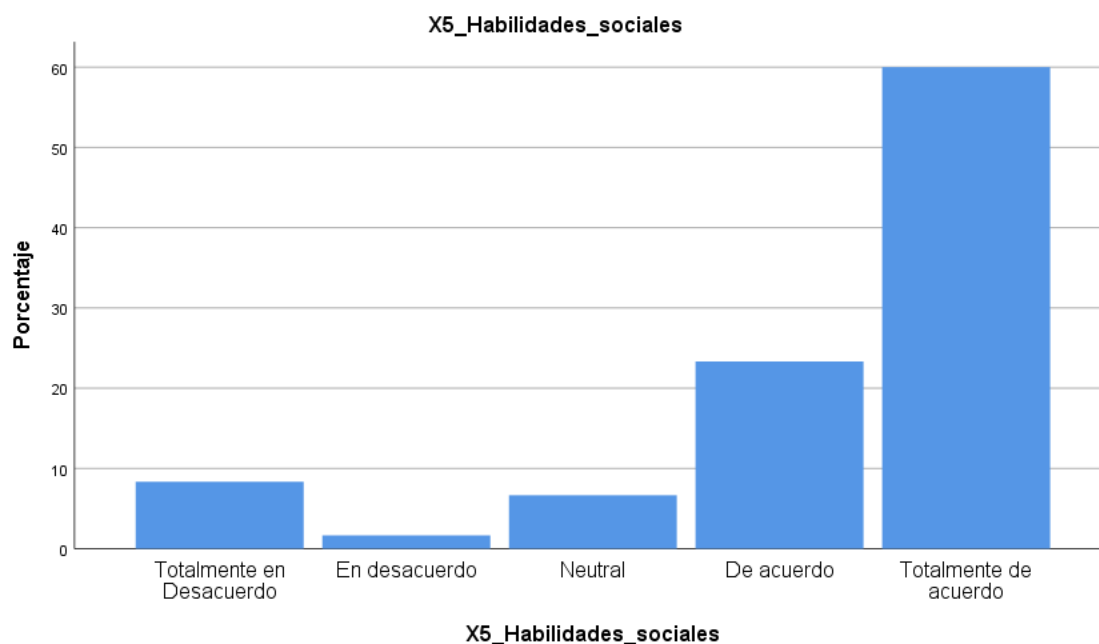


Figura 8 Grafica de la tabla de frecuencia de la dimensión X5: Habilidades sociales

## Análisis

Los resultados obtenidos en la dimensión X5: Habilidades Sociales, indica que el 83,3% de los empleados de la empresa CNEL-MANTA, están de acuerdos o talmente de acuerdo con el nivel de habilidad social dentro de la empresa, lo que refleja un sólido dominio de estas habilidades en el equipo. A pesar de que un 10% de los empleados se muestra neutral, esta proporción es mínima en comparación con la tendencia general. La alta puntuación en la habilidad social sugiere que los empleados gestionan eficazmente la comunicación y las relaciones interpersonales, lo cual contribuye significativamente a una dinámica laboral positiva. No obstante, es recomendable que la empresa continúe reforzando las estrategias relacionadas con el desarrollo de habilidad sociales para asegurar que todos los empleados mantengas y potencien estas competencias.

## Análisis e interpretaciones de los resultados

Tabla 9 Frecuencia de la variable dependiente: Gestión del talento humano

		Y_GESTIÓN_DEL_TALENTO_HUMANO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	4	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	4	6,7	6,7	13,3

Neutral	3	5,0	5,0	18,3
De acuerdo	8	13,3	13,3	31,7
Totalmente de acuerdo	41	68,3	68,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

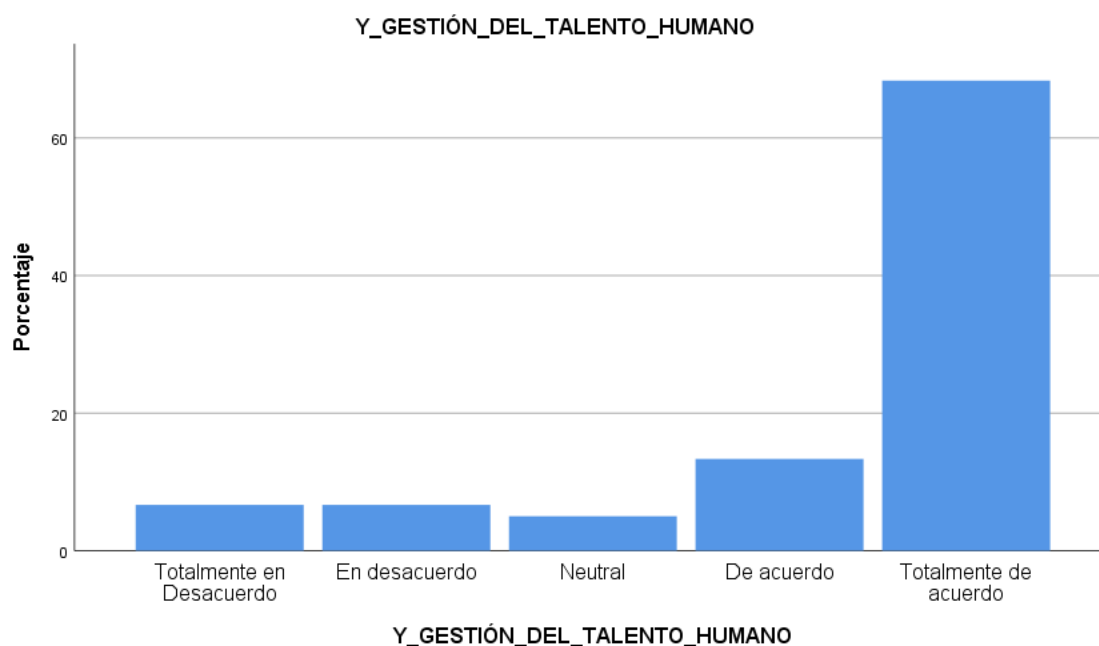


Figura 9 Grafica de la tabla de frecuencia de la variable dependiente: Gestión del talento humano

## Análisis

Los resultados obtenidos por la evaluación que se realizó en la empresa CNEL-MANTA se puede observar que los empleados de dicha empresa, poseen una tendencia positiva en la evaluación de la gestión de talento humano, dando como resultado el impacto que tiene las dimensiones que integran a la variable evaluada, permitiendo que el conocimiento sea la primera dimensión, por lo cual es esencial para los trabajadores de la empresa, por lo que permite comprender los procesos, procedimiento que tiene la organización, la segunda dimensión que son las habilidades permite que los trabajadores contribuyan a una mejor calidad de servicio o el desarrollo profesional, otra de las dimensiones que integran la variable es la actitud siendo pieza fundamental para que los empleados impulse los desafíos, teniendo un actitud positiva promueve un ambiente laboral más estable, como cuarta dimensión es la capacidad, porque se basa en ser un recurso valioso para la empresa impulsando la eficiencia y el éxito de la empresa,

finalizando con la última dimensión que es la motivación, esta hace referencia a el impulso que tiene los empleados para alcanzar las metas y contribuir al crecimiento de la misma. Al integrar todas las dimensiones evaluadas dentro de la variable gestión de talento humano, lo que indica es el desarrollo y potencial que tiene los empleados de la empresa CNEL, como también el éxito y el crecimiento de la organización

### Y1: Conocimiento

Tabla 10 Frecuencia de la dimensión Y1: Conocimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	6	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	3	5,0	5,0	15,0
	Neutral	1	1,7	1,7	16,7
	De acuerdo	16	26,7	26,7	43,3
	Totalmente de acuerdo	34	56,7	56,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

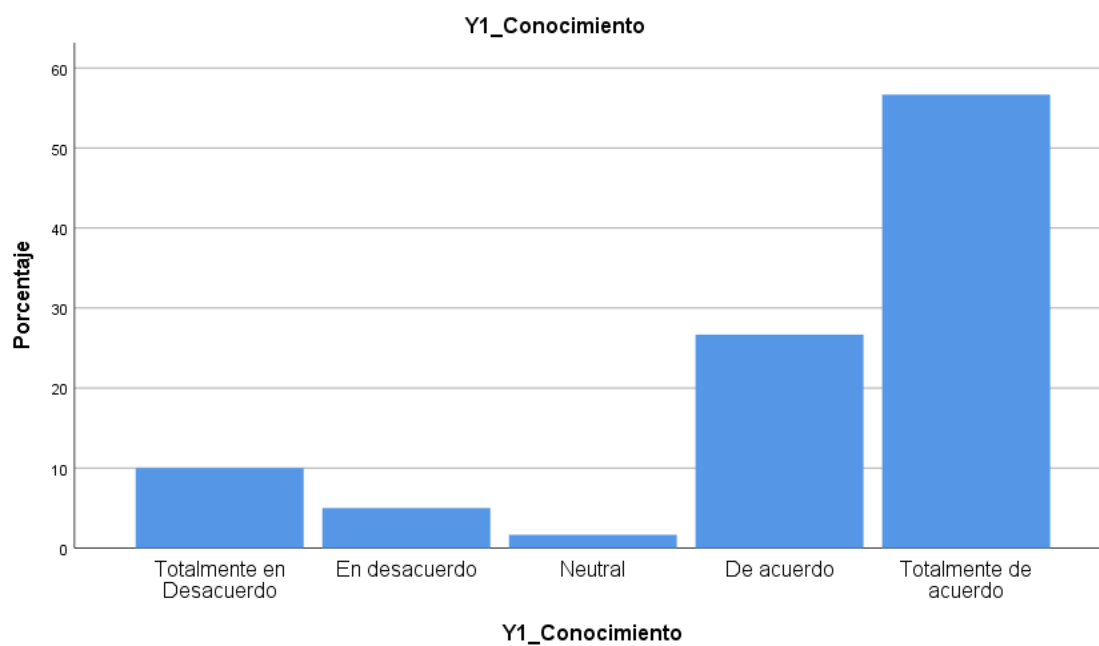


Figura 10 Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión Y1: Conocimiento

## Análisis

Los resultados obtenidos de la dimensión Y1: Conocimiento revelan que el 83.4% de los empleados de la empresa CNEL-MANTA están de acuerdo o totalmente de acuerdo con el nivel de conocimiento en la empresa, lo que indica un desempeño generalmente positivo en esta área. Aunque un 15% de los trabajadores tiene una percepción menos favorable, esta proporción es mínima en comparación con la tendencia general. La alta puntuación en conocimiento sugiere que esta competencia es una fortaleza significativa dentro del grupo evaluado, contribuyendo de manera efectiva al manejo del talento humano. No obstante, para maximizar el impacto positivo del conocimiento en la empresa, es recomendable que se continúen optimizando las estrategias de formación y desarrollo, asegurando así que todos los empleados puedan beneficiarse y aportar al máximo a la eficiencia organizacional.

## Y2: Habilidades

Tabla 11 Frecuencia de la dimensión Y2: Habilidades

		Y2_Habilidades			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	7	11,7	11,7	11,7
	En desacuerdo	1	1,7	1,7	13,3
	Neutral	4	6,7	6,7	20,0
	De acuerdo	18	30,0	30,0	50,0
	Totalmente de acuerdo	30	50,0	50,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

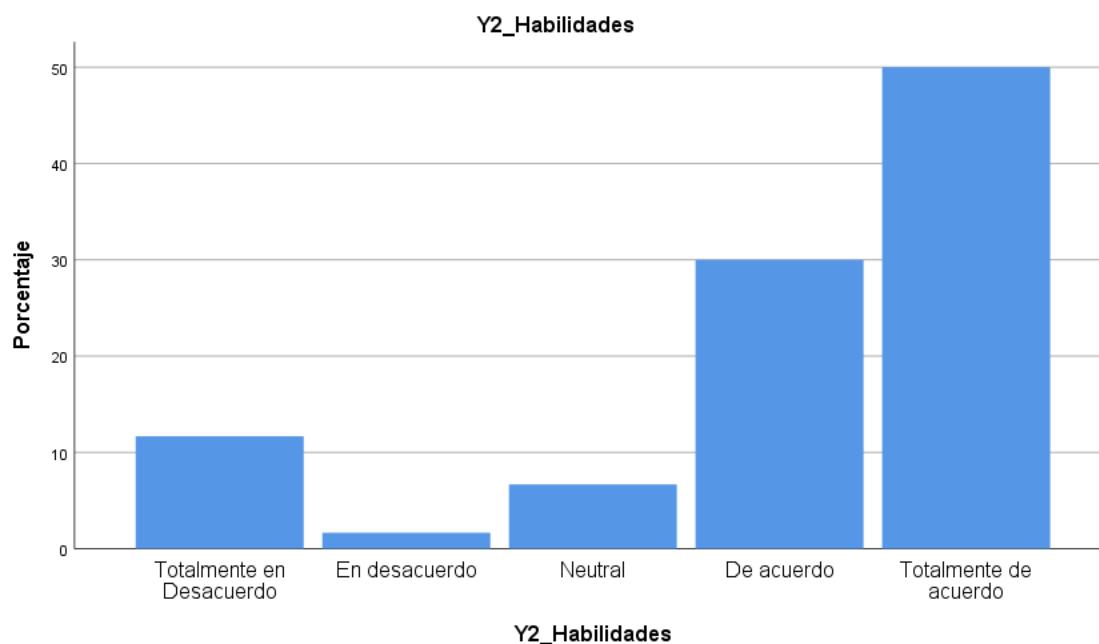


Figura 11 Grafica de la tabla de frecuencia de la dimensión Y2: Habilidades

### Análisis

Los resultados obtenidos de la dimensión Y2: Habilidades en CNEL-MANTA evidencian un desempeño general positivo en esta área clave para la gestión del talento humano. El 80% de los empleados expresan estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con el nivel de habilidades en la empresa, con un desglose del 30% que está de acuerdo y un 50% que está totalmente de acuerdo. Aunque el 20% restante se distribuye entre respuestas neutrales y menos favorables, esta proporción es pequeña en comparación con el consenso positivo. Este elevado nivel de acuerdo sugiere que las habilidades son una competencia esencial y bien desarrollada dentro del equipo evaluado, con un impacto significativo en la eficacia de la gestión del talento humano.

### Y3: Actitud

Tabla 12 Frecuencia de la dimensión Y3: Actitud

**Y3\_Actitud**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	7	11,7	11,7	11,7
	En desacuerdo	1	1,7	1,7	13,3
	Neutral	4	6,7	6,7	20,0

De acuerdo	11	18,3	18,3	38,3
Totalmente de acuerdo	37	61,7	61,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

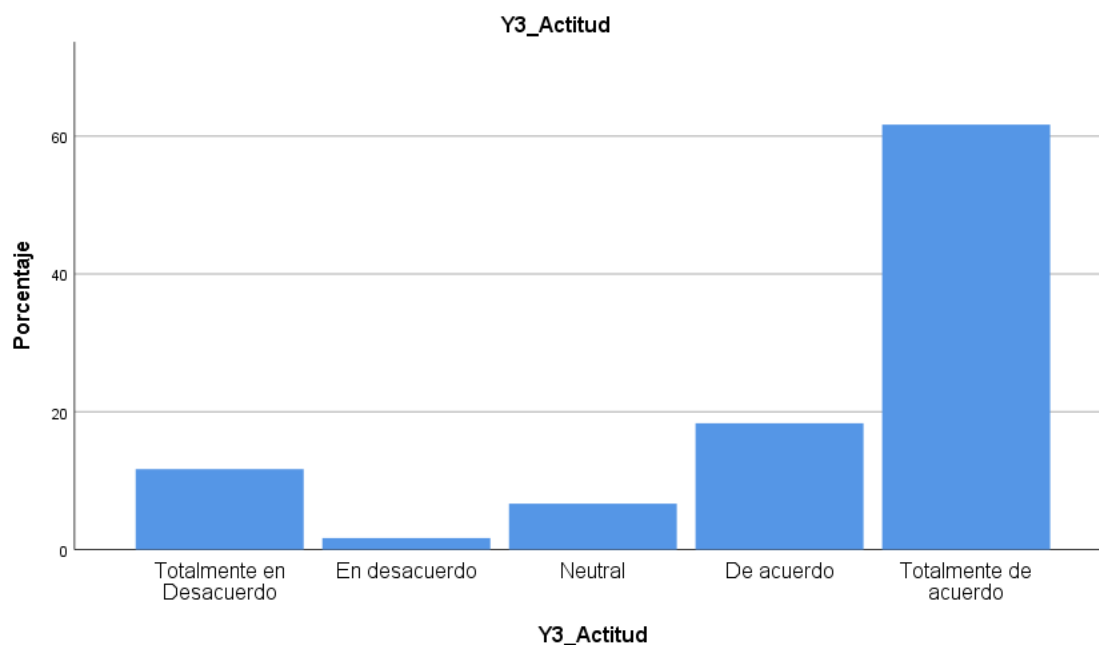


Figura 12 Grafica de la tabla de frecuencia de la dimensión Y3: Actitud

### Análisis

El resultado obtenido en la dimensión Y3: Actitud, muestra un desempeño positivo en cuanto a la actitud de los empelados hacia la gestión del talento humano en la empresa CNEL-MANTA. Un notable 61,7% de los trabajadores están totalmente de acuerdo, y un 18,3% adicional está de acuerdo, lo que refleja un sólido respaldo generalmente hacia las estrategias de gestión. Solo un 6,7% se mantiene neutral, mientras que un reducido 13,4% tiene una percepción menos favorable, con un 11,7% en desacuerdo y un 1,7% totalmente en desacuerdo. Esta distribución indica un alto nivel de compromiso pronominal dentro del equipo. Para fortalecer aún mas este aspecto, se recomienda continuar promoviendo una cultura de reconocimiento y motivación que refuerce el compromiso y la satisfacción del personal.

### Y4: Capacidades

Tabla 13 Frecuencia de la dimensión Y4: Capacidades

### Y4\_Capacidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	7	11,7	11,7	11,7
	En desacuerdo	1	1,7	1,7	13,3
	Neutral	5	8,3	8,3	21,7
	De acuerdo	15	25,0	25,0	46,7
	Totalmente de acuerdo	32	53,3	53,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

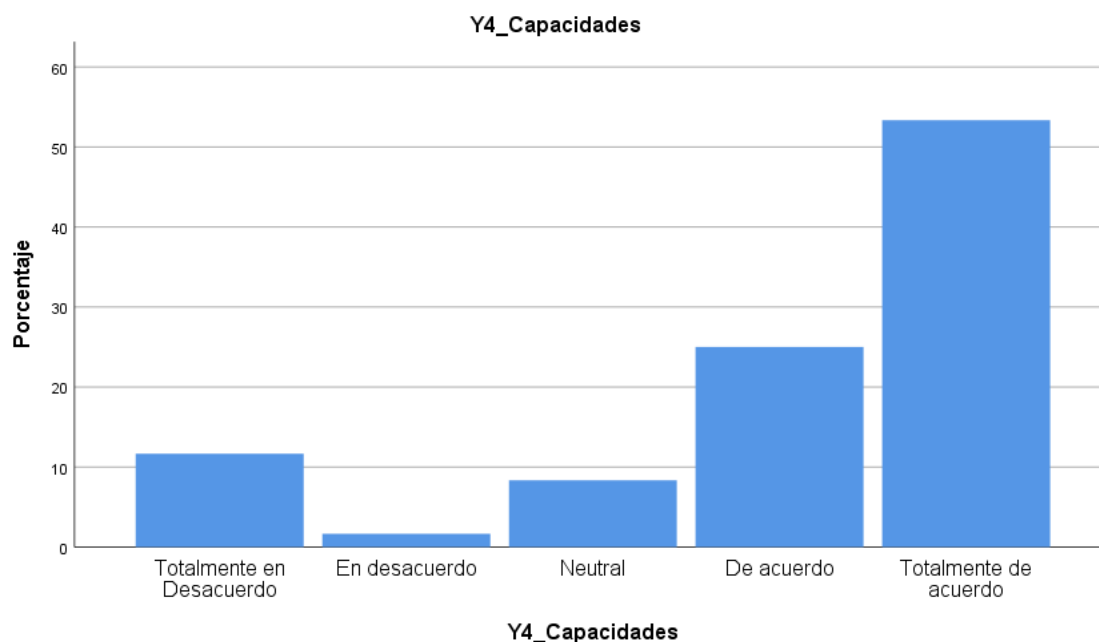


Figura 13 Grafica de la tabla de frecuencia de la dimensión Y4: Capacidades

### Análisis

Los resultados obtenidos en la dimensión Y4: Capacidades indican un desempeño positivo en la gestión de habilidades y competencias del talento humano en la empresa CNEL-MANTA. Un 53.3% de los empleados están totalmente de acuerdo con el nivel de reconocimiento y aprovechamiento de sus capacidades, mientras que un 25% adicional está de acuerdo, reflejando una sólida apreciación de las políticas actuales en esta área. Solo un 8.3% se mantiene neutral y un 13.4% tiene una percepción menos favorable, con un 11.7% en desacuerdo y un 1.7% totalmente en desacuerdo. Esta distribución sugiere



que la empresa está realizando una gestión efectiva de las capacidades individuales, lo que contribuye positivamente al ambiente laboral. Para optimizar aún más esta área, se recomienda mantener y fortalecer las prácticas de reconocimiento y desarrollo de competencias, asegurando que cada empleado pueda maximizar su potencial y contribuir al éxito organizacional.

## Y5: Motivación

Tabla 14 Frecuencia de la dimensión Y5: Motivación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	7	11,7	11,7	11,7
	En desacuerdo	1	1,7	1,7	13,3
	Neutral	6	10,0	10,0	23,3
	De acuerdo	21	35,0	35,0	58,3
	Totalmente de acuerdo	25	41,7	41,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

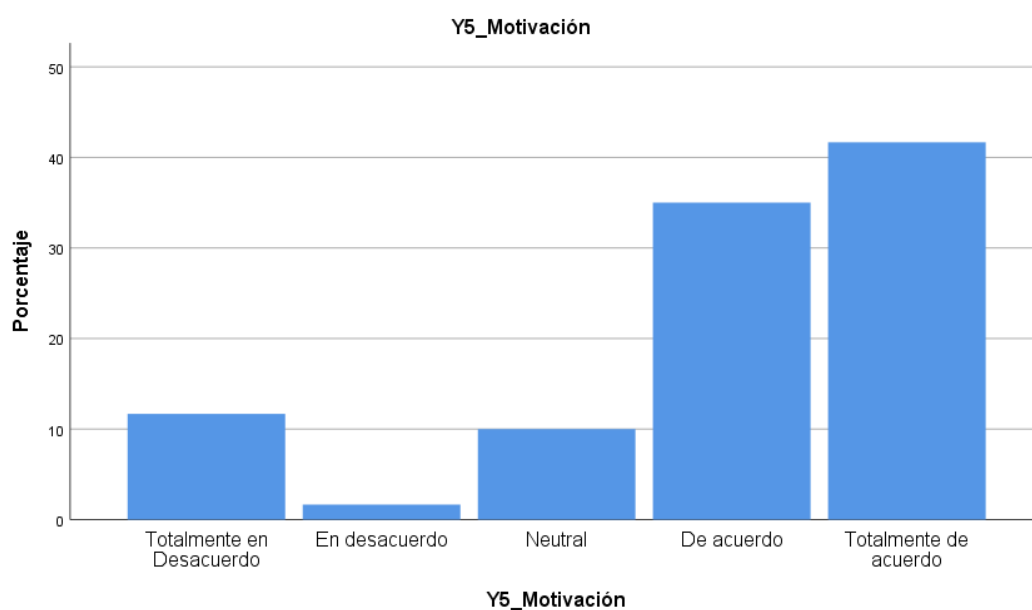


Figura 14 Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión Y5: Motivación

## Análisis

En los resultados obtenidos en la dimensión Y5: Motivación, muestran un desempeño destacado en la gestión de talento humano de la empresa CNEL-MANTA. Un 41.7% de los empleados están totalmente de acuerdo con el nivel de motivación en la empresa, y un 35% adicional está de acuerdo, lo que indica un alto grado de satisfacción en esta área. Solo un 10% se mantiene neutral, mientras que un 13.4% tiene una percepción menos favorable, con un 11.7% en desacuerdo y un 1.7% totalmente en desacuerdo. Estos datos reflejan que la motivación es una fortaleza significativa en el ambiente laboral de la empresa, contribuyendo positivamente al manejo del talento humano.

### Tabla de resumen de resultados de encuesta

La presente tabla muestra los resultados porcentuales de la encuesta realizada con 36 preguntas, organizada según las escalas de Likert: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Neutral, De acuerdo y Totalmente de acuerdo. Cada fila de la tabla corresponde a una pregunta específica, y las columnas representan las categorías de respuesta.

Tabla 15 Resumen de Resultados

<b>VARIABLE X: INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Neutral</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
Conciencia de uno mismo (Conciencia emocional, Valoración adecuada de uno mismo, Confianza en uno mismo)					
1. ¿Considera usted que tiene un buen control sobre las emociones?	15%	0%	16,67%	38,33%	30%
2. ¿Se siente generalmente satisfecho con sus propios valores y autoestima personal?	13,33%	0%	21,67%	35%	30%
3. ¿Considera sentirse seguro de las habilidades y decisiones personales?	13,33%	0%	18,33%	33,33%	35%
Autor regulación (Autocontrol, Confiabilidad, Integridad, Adaptabilidad, Innovación)					
4. ¿Mantiene el autocontrol en situaciones difíciles?	13,33%	0%	13,33%	41,67%	31,67%

5. ¿Considera usted ser una persona confiable en los compromisos y en las responsabilidades?	13,33%	0%	10%	35%	41,67%
6. ¿Actúa con integridad en las acciones o decisiones?	11,67%	0%	16,67%	35%	36,67%
7. ¿Logra adaptarse fácilmente a los cambios del entorno?	13,33%	0%	10%	38,33%	38,33%
8. ¿Posee la tendencia de buscar constantemente nuevas ideas o enfoques innovadores?	13,33%	0%	10%	43,33%	33,33%
Motivación (Motivación de logro, Compromiso, Optimismo)					
9. ¿Está motivado a lograr metas y alcanzar objetivos?	15%	0%	6,67%	36,67%	41,67%
10. ¿Considera usted que es una persona comprometida con sus responsabilidades y metas?	13,33%	0%	10%	38,33%	38,33%
11. ¿Suele mantener una actitud optimista incluso en situaciones desafiantes?	13,33%	1,67%	5%	36,67%	43,33%
Empatía (Compresión de los demás, Orientación hacia el servicio, Aprovechamiento de la diversidad, Conciencia política)					
12. ¿Considera ser alguien que tiende a comprender fácilmente las perspectivas y sentimientos de los demás?	0%	3,33%	10%	40%	46,67%
13. ¿Cree que ofrecer ayuda o servicios a los demás es una parte fundamental de su vida?	0%	1,67%	11,67%	36,67%	50%
14. ¿Considera crucial aprovechar la diversidad en equipos y entornos para lograr el éxito?	0%	0%	8,33%	50%	41,67%
15. ¿Usted es consciente de las políticas actuales y sus implicaciones en el entorno?	0%	0%	10%	28,33%	61,67%
Habilidades sociales (Influencia, Comunicación, Liderazgo, Catalización de cambio, Resolución de conflictos, Colaboración y cooperación, Habilidades de equipo)					
16. ¿Considera usted que es una persona influyente en la toma de decisiones de su entorno?	8,33%	1,67%	20%	31,67%	38,33%
17. ¿Cree usted tener una buena comunicación con los demás?	10%	0%	10%	43,33%	36,67%
18. ¿Posee habilidades de liderazgo?	10%	1,67%	13,33%	43,33%	31,67%

19. ¿Suele impulsar o catalizar cambios en su entorno?	11,67%	0%	10%	31,67%	46,67%
20. ¿Considera ser hábil en las resoluciones de conflictos?	10%	1,67%	10%	35%	43,33%
21. ¿Disfruta colaborar y cooperar con otros para lograr objetivos comunes?	13,33%	0%	5%	38,33%	43,33%
22. ¿Cree que posee habilidades para trabajar en equipo?	13,33%	0%	10%	36,67%	40%
<b>VARIABLE Y: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>					
Conocimiento (Adquisición del conocimiento, Conversión del conocimiento, Aplicaciones del conocimiento, Protección del conocimiento)					
23. ¿Conoce los procesos de gestión que se utilizan dentro de la institución?	10%	1,67%	13,33%	33,33%	41,67%
24. ¿Retiene los conocimientos y las buenas prácticas que se aplican dentro en la institución?	15%	5%	10%	35%	35%
25. ¿Integra en su rutina laboral sus conocimientos que posee acerca de los instrumentos de gestión?	15%	0%	5%	36,67%	43,33%
26. ¿Protege el capital intelectual de la institución?	14,75%	0%	4,92%	36,07%	44,26%
Habilidades (Orientación a resultados, Vocación de servicio, Trabajo en equipo)					
27. ¿Propone plan de acción que viabilicen el logro de los objetivos de la institución?	11,67%	1,67%	13,33%	41,67%	31,67%
28. ¿Está atento y escucha activamente al usuario ofreciendo ayuda, apoyo u orientación con amabilidad y respeto?	13,33%	0%	16,67%	40%	30%
29. ¿Participa de forma activa en las tareas de equipo?	13,33%	0%	6,67%	43,33%	36,67%
Actitud (Empeño, Responsabilidad)					
30. ¿Muestra empeño al realizar sus actividades?	11,67%	0%	11,67%	23,33%	53,33%
31. ¿Dedica el tiempo adecuado a las tareas con las que se compromete?	13,33%	0%	10%	36,67%	40%
Capacidades (Programas de capacitación, Evaluación de desempeño)					
32. ¿Está familiarizado con los programas de capacitación ofrecidos por la institución?	11,67%	1,67%	11,67%	31,67%	43,33%

33. ¿Está de acuerdo con el propósito de evaluación?	11,67%	3,33%	15%	30%	40%
Motivación (Compresión, Seguridad en el trabajo, Oportunidad de desarrollo)					
34. ¿Ha recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo?	16,67%	15%	13,33%	30%	25%
35. ¿Tiene claro qué se espera de usted en el trabajo?	11,67%	0%	13,33%	45%	30%
36. ¿Ha tenido oportunidades en el trabajo para aprender y crecer?	15%	0%	5%	40%	40%

Fuente: Elaboración propia

### 3.2.COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Tabla 16 Grados de relación según coeficiente de correlación

RELACIÓN	RANGO
Correlación negativa perfecta	-0.91 a -1.00
Correlación negativa muy fuerte	-0.76 a -0.90
Correlación negativa considerable	-0.51 a -0.75
Correlación negativa media	-0.11 a -0.50
Correlación negativa débil	-0.01 a -0.10
No existe correlación	0.00
Correlación positiva débil	+0.01 a +0.10
Correlación positiva media	+0.11 a +0.50
Correlación positiva considerable	+0.51 a +0.75
Correlación muy fuerte	+0.76 a +0.90
Correlación positiva fuerte	+0.91 a +1.00

Fuente: Elaboración propia, basada en (Dr. Hernández Sampieri, Dr. Collado, & Dra. Baptista Lucio, 2014)

Correlación de la variable dependiente / independiente: Inteligencia Emocional /  
Gestión del talento humano

Tabla 17 Comprobación de hipótesis entre la X Inteligencia emocional &amp; Y Gestión del talento humano

## Correlaciones

			X_INTELIGE NCIA_EMOCI ONAL	Y_GESTIÓN_ DEL_TALENT O_HUMANO
Rho de Spearman	X_INTELIGENCIA_EMO CIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,764**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Y_GESTIÓN_DEL_TAL ENTO_HUMANO	Coefficiente de correlación	,764**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El análisis de correlación según la tabla de Spearman (RHO de Spearman) nos menciona que el coeficiente de correlación de 0,764 indica que tiene una correlación positiva muy fuerte entre las variables X: Inteligencia emocional y Y: Gestión del talento humano. Si existe relación entre ambas variables, permite que los trabajadores puedan comprender y gestionar sus emociones y las de los demás. Así, se alcanzarán las metas establecidas en lo personal y en lo profesional, por lo que los resultados respaldan la idea de que la inteligencia emocional está vinculada positivamente a la variable de gestión del talento humano en la empresa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 18 Comprobación de hipótesis entre X1 Conciencia de uno mismo &amp; Y\_ Gestión del talento humano

## Correlaciones

			X1_Concienc ia_de_uno_ mismo	Y_GESTIÓN_ DEL_TALE NTO_HUMA NO
Rho de Spearman	X1_Conciencia_de_un o_mismo	Coefficiente de correlación	1,000	,671**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Y_GESTIÓN_DEL_TA LENTO_HUMANO	Coefficiente de correlación	,671**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

## Análisis

El análisis de correlación según la tabla de Spearman (RHO de Spearman) nos menciona que el coeficiente de correlación de 0,671 indica que hay relación considerable positiva entre la dimensión X1: Conciencia de uno mismo y la variable Y: gestión del talento humano, lo cual significa que el nivel de significancia es menor a 0.05, por lo tanto, si existe relación, sugiriendo que la conciencia de uno mismo facilita la comunicación de manera más clara y efectiva, además permite el trabajo en equipo y resolución de conflictos entre los trabajadores, de esta forma los empleados tienen una forma más clara de cómo impactan en los demás por esa razón desempeñar un papel importante en la eficacia de la gestión del talento humano. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 19 Comprobación de hipótesis entre X2\_Autorregulación & Y\_Gestión del talento humano

### Correlaciones

			X2_Autor_reg ulación	Y_GESTIÓN_ DEL_TALENT O_HUMANO
Rho de Spearman	X2_Autor_regulación	Coeficiente de correlación	1,000	,711**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Y_GESTIÓN_DEL_TALENTO_HUMANO	Coeficiente de correlación	,711**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

## Análisis

El análisis de correlación según la tabla de Spearman (RHO de Spearman) nos menciona que el coeficiente de correlación de 0,711 indica que hay una relación considerable positiva entre la dimensión X2: Autorregulación y la variable Y: Gestión del talento humano, lo cual significa que el nivel de significancia es menor a 0.05, por lo tanto, si existe relación, de esta manera se fortalece una mejor relación, dado que la capacidad de autorregulación permite que los trabajadores controlar sus propias acciones,

como también su comportamiento y emociones, contribuyendo a un mejor ambiente laboral y a un crecimiento profesional de esta forma desempeñar un elemento clave para la eficacia de la gestión del talento humano. De esta manera, se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 20 Comprobación de hipótesis entre X3\_Motivación & Y\_Gestión del talento humano

			X3_Motivación n	Y_GESTIÓN_ DEL_TALENT O_HUMANO
Rho de Spearman	X3_Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,699**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Y_GESTIÓN_DEL_TALENTO_HUMANO	Coefficiente de correlación	,699**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

## Análisis

El análisis de correlación según la tabla de Spearman (RHO de Spearman) nos menciona que el coeficiente de correlación de 0,699, indica una relación considerable positiva entre la dimensión X3: Motivación y la variable Y: Gestión del talento humano. Por lo cual, significa que el nivel de significancia es menor a 0.05, por lo tanto, si existe relación, la motivación juega un papel crucial en la eficacia de la gestión del talento humano, además es importante dentro de una organización, siendo pieza clave para el aumento de una mejor eficiencia productiva. Estos resultados respaldan la idea de que existe un buen nivel de motivación dentro de la organización. De este modo, se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 21 Comprobación de hipótesis entre X4\_Empatía & Y\_Gestión del talento humano

			X4_Empatía	Y_GESTIÓN_ DEL_TALENT O_HUMANO
Rho de Spearman	X4_Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,145



	Sig. (bilateral)	.	,268
	N	60	60
Y_GESTIÓN_DEL_TALENTO_HUMANO	Coefficiente de correlación	,145	1,000
	Sig. (bilateral)	,268	.
	N	60	60

## Análisis

El análisis de correlación según la tabla de Spearman (RHO de Spearman) nos menciona que el coeficiente de correlación de 0,145 muestra una relación media positiva en los datos proporcionado entre la dimensión X4: Empatía y la variable Y: Gestión del talento humano. Por lo cual, significa que el nivel de significancia es mayor a 0.05, por lo tanto, no existe una relación, de este modo, se determina que existe un problema dentro de la organización, debido a que los trabajadores muestran empatía en la vida cotidiana pero no la aplican en el entorno laboral, esto trae una comunicación deficiente, conflictos entre el equipo de trabajo, además también afecta a la productividad de la empresa. Sin embargo, la empatía dentro de una empresa cumple un rol fundamental en fomentar la comprensión y conexión entre los trabajadores que integran la empresa, además proporciona un entorno más colaborativo, para de esta forma exista un bienestar dentro de la organización. De este modo, se acepta la hipótesis nula.

Tabla 22 Comprobación de hipótesis entre X5\_Habilidades\_sociales & Y\_Gestión del talento humano

## Correlaciones

			X5_Habilidades_sociales	Y_GESTIÓN_DEL_TALENTO_HUMANO
Rho de Spearman	X5_Habilidades_sociales	Coefficiente de correlación	1,000	,798**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Y_GESTIÓN_DEL_TALENTO_HUMANO	Coefficiente de correlación	,798**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

## **Análisis**

El análisis de correlación según la tabla de Spearman (RHO de Spearman) nos menciona que el coeficiente de correlación de 0,798 indica una relación muy fuerte positiva entre la dimensión X5: Habilidades sociales y la variable Y: Gestión del talento humano. Por lo cual, significa que el nivel de significancia es menor a 0.05, por lo tanto, si existe relación, puesto que las habilidades sociales contribuyen a la construcción de relaciones solidas como también en el desarrollo del potencial de cada de los empleados que conforma la empresa, de esta manera, aumentan el nivel de productividad de los trabajadores por las capacidades que poseen. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

## CAPITULO IV

### 4. PROPUESTA

#### 4.1. Título de la propuesta

Implementación de un programa de capacitación para fortalecer la inteligencia emocional de los trabajadores en el área de gestión del talento humano de la empresa CNEL-MANTA.

#### 4.2. Introducción

Es importante la inteligencia emocional en una organización, debido a que permite que los trabajadores puedan controlar eficazmente sus emociones y las de los demás, facilitando una mejor comunicación dentro de la empresa siendo clara y precisa, como también, mejorando las relaciones que poseen cada uno de los empleados y la resolución inmediata de conflictos o problemas. De esta manera, la inteligencia emocional permite tener un enfoque más preciso con los líderes para comprender las necesidades, así como también, motivar a su equipo de trabajo para aumentar la productividad en la empresa. Una de las habilidades que tiene la inteligencia emocional es la empatía, considerando que juega un papel fundamental dentro de la empresa porque permite que los trabajadores tengan el compromiso, la dedicación de alcanzar los objetivos establecidos, y de esta manera, que la empatía transmita o fomente un ambiente de trabajo más productivo con el equipo de trabajo para que de esta forma se pueda alcanzar las metas u objetivos establecidos.

Esta investigación de la empresa CNEL-MANTA reveló resultados que revelan la falta de empatía de los empleados en el entorno laboral. En la encuesta realizada se obtuvo un resultado negativo, lo que nos dio a conocer donde está fallando la empresa. Uno de los indicadores mencionados mostro inconveniente por parte de los trabajadores, pero en este caso la empatía individual cotidiana lucia, pero la relacionada con el trabajo presentaba problemas. Si en una empresa hay carencia de empatía trae consecuencia, principalmente por las siguientes razones: las actividades se tornarán más abrumador, interferencia de comunicación entre compañeros de trabajo, bajo rendimiento en la eficiencia laboral y dificultad para conseguir los objetivos de la empresa.

La investigación elaborará una propuesta para realizar un programa de fortalecimiento para mejorar la falta de empatía de los empleados en el entorno laboral en la empresa CNEL-MANTA, para así, alcanza una mejor productividad en la empresa.

#### **4.3.Objetivos de la propuesta**

- ❖ Implementar programas de fortalecimiento para mejorar la falta de empatía que tienen los empleados dentro del entorno laboral en la empresa CNEL-MANTA.
- ❖ Ofrecer seminarios trimestralmente para abordar temas generales como relaciones interpersonales, empatía, comunicación y eficiencia.
- ❖ Monitorear y controlar el proceso de cambio que ocasiona los seminarios profesionales.

#### **4.4.Importancia sobre la propuesta**

La empatía, es la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de otros, es un componente crucial en la inteligencia emocional y en la gestión de talento humano dentro de las organizaciones. En la empresa CNEL-Manta, los resultados obtenidos por la encuesta revelaron que la empatía es una de las dimensiones que presenta el porcentaje más bajo. De esta manera, la falta de empatía puede afectar negativamente la comunicación de manera interna, el trabajo en equipo, y la satisfacción laboral, aspectos fundamentales para el éxito de la empresa.

Dado que la empatía desempeña un papel muy importante dentro de la construcción de las relaciones interpersonales efectivas, su bajo nivel puede ser un obstáculo para lograr los objetivos planteados por parte de la empresa y para la creación de un ambiente de trabajo positivo. La ausencia de empatía no solo puede disminuir la moral y la motivación de los empleados, sino que también puede conducir a un aumento en los conflictos internos y a una disminución en la productividad.

Por lo tanto, la propuesta a continuación tiene una relevancia aun mayor cuando se considera su impacto a las área administrativa, operativa, financiera, de servicios al cliente y de talento humano de la empresa. Cada uno de esta área es fundamental para el funcionamiento integral de la empresa, y mejorar la empatía entre los colaboradores de esta área no solo fortalecerá la cohesión interna, sino que también optimizara la coordinación interdepartamental, lo cual es crucial para el éxito de la organización. En el área administrativa, una mayor empatía puede mejorar la gestión del personal y la comunicación interna, en el área operativa, puede facilitar una mejor colaboración en la

ejecución de las tareas, por otra parte, el área financiera, permitirá una contribución a un trabajo más colaborativo. En cuanto al servicio al cliente, la empatía es esencial para poder entender y satisfacer las necesidades que se presenta en los clientes. Por otra parte, en el área de talento humano, fomentar la empatía entre el equipo de trabajo no es solo mejorar las relaciones, sino que también contribuir a un entorno más equitativo. La implementación de estrategias diseñadas para fomentar la empatía no solo contribuirá a mejorar las relaciones laborales, sino que también potenciará la efectividad del equipo, lo que, a su vez puede reflejar en una mayor productividad y mejorar el cumplimiento eficiente de los objetivos de la empresa.

**PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LA EMPATÍA DENTRO DE LA EMPRESA CNEL-MANTA**

Tabla 23 Programa de empatía

SECCIÓN	OBJETIVO	DURACIÓN	PÚBLICO OBJETIVO	METODOLOGÍA	ACTIVIDADES CLAVE	RECURSOS NECESARIOS	RESULTADOS ESPERADOS
<b>CONTENIDO</b>	Fortalecer la empatía que tienen los empleados dentro del entorno laboral en la empresa CNEL-MANTA.	2 años	Sesenta empleados de la empresa CNEL-MANTA, integrando a los líderes de las diferentes áreas de la empresa.	Charlas con personas expertas sobre el tema, ejercicios prácticos sobre la empatía, talleres, actividades grupales donde se integren los trabajadores, mentorías.	1.Talleres de sensibilización (salud mental, derechos humanos, seguridad en el trabajo, diversidad e inclusión). 2.Sesiones de role-playing (desarrollo de habilidades interpersonales, practicar la resolución de conflictos, fomentar la comprensión y empatía, aumentar la confianza y seguridad). 3.Charlas con personas altamente calificadas. 4.Actividades de trabajo en equipo.	Salas de reuniones.  Material didáctico.  Económico	Un alto nivel de integración y comunicación entre los empleados y directivos de la empresa CNEL.  Reducción de conflictos.  Fortalecer la empatía, respeto y comprensión mutua de todo el personal.

Tabla 24 Temarios trimestrales para los seminarios

Trimestre	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Trimestre 5	Trimestre 6	Trimestre 7	Trimestre 8
<b>Temas de los seminarios</b>	Introducción de la empatía	Desarrollo de la escucha activa	Identificación y gestión de emociones	Comunicación empática	Resolución de conflictos empáticos	Empatía en el liderazgo	Empatía y diversidad cultural	Evaluación y revisión del programa de empatía
<b>Objetivo</b>	La comprensión de que es la empatía y cuál es la importancia que deben tener en los empleados de la CNEL.	La mejora de las capacidades que tiene los trabajadores de la empresa en la escucha activa.	Comprender o identificar, la gestión de las emociones tanto propias como ajenas.	Promover una mejor comunicación tanto comprensiva y efectiva.	Implementar la empatía en la resolución de un problema o conflicto laboral con los trabajadores de la empresa CNEL.	Desarrollar habilidades de liderazgo empático.	Reconocer las diferentes culturas mediante la empatía.	Evaluar y ajustar el programa según el resultado obtenido por los trabajadores de la empresa CNEL-MANTA.
<b>Contenido</b>	Definición sobre la empatía.  Beneficios que tiene la empatía en el campo laboral.  Ejemplos prácticos basado en la empatía.	Técnica que hablen sobre la escucha activa.  Ejercicios prácticos.  Juegos de roles.	Reconocimiento de las emociones.  Lengua corporal  Técnicas de regulación de empatía.	Estrategias de comunicación empática.  Hacer prácticas de feedback constructivo.	Las técnicas de medición.  Estudios de casos.  Ejercicio de resolución de problemas o conflictos.	Las características del liderazgo empático.  Ejemplos de líderes empáticos.	La importancia que tiene la diversidad cultural.  Prácticas inclusivas.  Ejercicio de sensibilización cultural.	El análisis de los resultados.  Feedback de participantes.  Implementación de mejora.

Tabla 25 Monitoreo y control del programa de fortalecimiento, junto a los seminarios de empatía

	<b>Evaluación inicial</b>	<b>Monitoreo continuo</b>	<b>Evaluación de seminarios</b>	<b>Reuniones de revisión</b>	<b>Evaluación anual</b>	<b>Evaluación final</b>	<b>Informe de progreso</b>	<b>Plan de mejora continua</b>
<b>Descripción</b>	Conocer el nivel de empatía que existe ante de iniciar en el programa.	Se dará un seguimiento del avance que están teniendo los empleados de la empresa CNEL, durante el programa.	Se realizará una evaluación en cada seminario para medir su efectividad que tiene el programa.	Se implementará una revisión periódicamente del avance que está teniendo el programa y también ajustar las estrategias.	Se evaluará anualmente a los trabajadores de la empresa CNEL-MANTA para medir los resultados obtenidos.	Se procederá hacer una evaluación al finalizar, el plazo establecido por el programa de empatía.	Realizar reportes regulares sobre el progreso y el resultado de los empleados en el programa de empatía.	Creación de estrategias para seguir mejorando y ajustando el programa de acuerdo con los resultados obtenidos por el plazo determinado.
<b>Herramientas</b>	Entrevistas Encuestas Evaluaciones de habilidades	Reuniones de seguimientos. Feedback	Encuestas post-seminarios. Evaluación de satisfacción	Reuniones que los facilitadores.  Revisión de feedback.	Encuesta Entrevista Análisis de las mejoras en el entorno laboral.	Encuestas finales  Entrevistas  Análisis de resultados del programa.	Informes escritos  Presentación al gerente de la empresa.	Reuniones para crear estrategias.  Implementación de cambio, si es requerido por el programa.
<b>Frecuencias</b>	Al inicio del programa de empatía.	Trimestral	Se dará después de cada sesión trimestral.	Trimestral	Anual	Al final del plazo establecido por el programa.	Trimestral	Continuo



Tabla 26 Presupuesto por la implementación de programa de empatía a 60 personas de la empresa CNEL-Manta.

	<b>Facilitadores del taller</b>	<b>Oradores invitados</b>	<b>Materiales educativos</b>	<b>Equipos audiovisuales</b>	<b>Gastos de alimentación</b>	<b>Evaluación y seguimiento</b>	<b>Total, anual</b>	<b>Total, por el periodo de 2 años</b>
<b>Detalles</b>	Se contratarán a expertos altamente calificado sobre empatía.	Se contratarán a personas para que compartan charlas motivadoras.	Gastos de libros, folletos, entre otros recursos.	Gastos por el equipo audiovisual a contratar.	Gastos por refrigerios para los participantes del programa.	Gastos de encuesta y análisis de los resultados.		
<b>Costos unitarios</b>	un aproximado de \$600 dólares por sección.	Un aproximado de \$1.400 dólares.	Un aproximado de \$15 dólares.	Un aproximado de \$150 dólares.	Un aproximado de \$100 dólares.	Un aproximado de \$250 dólares.		
<b>Cantidad</b>	8 sesiones establecidas por el programa de empatía.	4 sesiones en la cual se integrarán dos por años en el programa.	Por 60 personas en la cual recibirán el programa.	8 sesiones establecidas por el programa de empatía.	8 sesiones establecidas por el programa de empatía.	8 sesiones establecidas por el programa de empatía.		
<b>Costo total</b>	\$4.800	\$5.600	\$900	\$1.200	\$800	\$2.000	\$15.300	\$30.600

Tabla 27 Tiempo de duración del programa de empatía

	<b>Talleres de empatía</b>	<b>Charlas motivacionales</b>	<b>Role-pling y dinámicas grupales</b>	<b>Evaluación y seguimiento.</b>
<b>Duración por sesión</b>	Un aproximado de 3 a 4 horas por sesión.	Un aproximado de 1 a 2 horas por sesión.	Un aproximado de 2 a 3 horas por sesión.	Un aproximado de 1 a 2 horas por sesión.
<b>Cantidad de sesiones</b>	4 sesiones por años.	2 sesiones por años.	4 sesiones por años.	4 sesiones por años.
<b>Total Anual</b>	Un aproximado de 12 a 16 horas anual.	Un aproximado de 2 a 4 horas anual.	Un aproximado de 8 a 12 horas anual.	Un aproximado de 4 a 8 horas anual.
<b>Total, por el periodo de 2 años del programa de empatía.</b>	Unas 24 a 32 horas, en los dos años del programa.	Unas 4 a 8 horas, durante los dos años del programa.	Unas 16 a 24 horas, durante los dos años del programa.	Unas 8 a 16 horas, durante los dos años del programa.

## Conclusiones

- En la presente investigación sobre la empresa CNEL-MANTA, se ha confirmado la influencia significativa de la inteligencia emocional en la gestión de talento humano, un aspecto crucial para la optimización del desempeño organizacional. A partir de los hallazgos, se evidencia que una gestión que incorpore la inteligencia emocional no solo en el clima laboral, sino que también potencia la eficiencia de los procesos internos, lo que repercute directamente en el rendimiento de los empleados y, por ende, en los resultados globales de la empresa. Para de esta forma maximizar estos beneficios, es imprescindible implementar estrategias de desarrollo emocional y mejorar continuamente las prácticas de gestión, asegurando que el capital humano este alineado con los objetivos estratégicos de la empresa.
- El análisis de la encuesta sobre la inteligencia emocional en la empresa CNEL-MANTA revelo que la empatía es un área crítica que requiere atención en el entorno laboral. Aunque algunos empleados demuestran empatía en sus relaciones personales, esta habilidad no se manifiesta adecuadamente en el trabajo, lo que genera problemas significativos en la colaboración, disminuye la efectividad del clima organizacional y provoca malentendidos dentro del equipo. Estas deficiencias en empatía pueden obstaculizar la eficiencia operativa y la cohesión del equipo, lo que sugiere la necesidad de implementar estrategias de desarrollo emocional enfocadas en fortalecer esta competencia, con el fin de mejorar la dinámica laboral y alcanzar los objetivos empresariales de manera más efectiva.
- A través del tercer objetivo de esta investigación, se confirmo que la inteligencia emocional es un factor determinante en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-MANTA. Esta competencia es fundamental para el desempeño efectivo de los empleados, ya que facilita no solo el desarrollo individual, sino también la alineación de los esfuerzos colectivos con los objetivos estratégico de la organización. El fortalecimiento de la inteligencia emocional en los trabajadores no solo en optimizar la interacción y la colaboración dentro de la empresa, sino que también impulsa el logro de metas organizacionales, mejorando la productividad y la competitividad de la empresa en su conjunto.
- Finalmente, se diseño una propuesta para un programa de capacitación que incluye talleres específicos y un sistema de seguimiento, como también el control

enfocado en mejorar la empatía entre los trabajadores de la empresa CNEL-MANTA. Este programa tiene como objetivo no solo fortalecer las competencias emocionales clave, sino también contribuir a la mejora del clima laboral, optimizando la toma de decisiones y facilitar la resolución de conflictos internos. Al implementar estas estrategias, se espera que la empresa incremente su productividad y eficiencia operativa, lo que repercutirá positivamente en el cumplimiento de los objetivos implementado y en su competitividad en el mercado.

### **Recomendaciones**

- Se recomienda seguir identificando y analizando los factores clave que influyan dentro de la empresa, dado que esto permitirá una mejor comprensión más profunda de la organización, facilitando la toma de decisiones estratégicas. Este enfoque debe estar orientado a mejorar la eficiencia operativa y optimizar los recursos de la organización, asegurando que las estrategias adoptadas estén basadas en un análisis exhaustivo y que contribuya al logro de los objetivos empresariales.
- Implementar un sistema de evaluación continua en la empresa CNEL-MANTA que abarque todas las áreas de la organización, con el objetivo de identificar de manera proactiva problemas o deficiencias que pueden afectar la eficiencia operativa. Este enfoque permitirá tomar decisiones informales y oportunidades para corregir errores y optimizar los procesos, garantizando así que la empresa mantenga un alto nivel de rendimiento y competitividad en el mercado.
- Priorizar el desarrollo y fortalecimiento de la inteligencia emocional entre sus empleados, porque este factor ha demostrado tener un impacto positivo en el equilibrio personal y profesional. Al enfocarse en esta área, la empresa podrá mejorar la integración de los equipos de trabajo, lo que a su vez optimizará los procesos internos y aumentará la eficiencia organizacional.
- Finalmente, se recomienda a la empresa CNEL-MANTA implemente la propuesta diseñada para mejorar los niveles de productividad y eficiencia actuales. Es fundamental que la empresa también adopte un enfoque de mejora continua, asegurando que se realicen ajustes y optimizaciones constantes en los procesos internos. Esto no solo potenciará el rendimiento de los trabajadores, sino que

también fortalecer la capacidad de la organización para adaptarse y mantenerse competitiva en el mercado.

### Bibliografía

- Alelú Hernández, M., Cantín García, S., López Abejón, N., & Rodríguez Zazo, M. (2010). ESTUDIO DE ENCUESTA. 1-23. Obtenido de [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24005w/Estudio\\_cuentas\\_S13.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24005w/Estudio_cuentas_S13.pdf)
- Alexandra, S. L. (2021). INCIDENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. 86-87. Obtenido de <https://aulavirtual.web.ve/revista/ojs/index.php/aulavirtual/article/view/66/133>
- Aragón Zepeda, K. I. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. 55-68. Obtenido de <https://doi.org/10.37533/cunsurori.v6i1.41>
- Ayala Bonilla, C. A., & Ponluisa Sánchez, D. S. (2021). “EDUCACIÓN VIRTUAL Y LAS HABILIDADES SOCIALES EN LOS ESTUDIANTES DE NIVELACIÓN DE LA CARRERA DE PSICOPEDAGOGÍA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO. 1- 88. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32517>
- Barrientos Báez, A. (2019). *El desarrollo de la Inteligencia Emocional en los estudios del Grado en Turismo en la Universidad de La Laguna (Tenerife)*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/232985085.pdf>
- Biedma-Ferre, J. M. (2021). Inteligencia emocional: influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones. 1-13. Obtenido de <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/272/407>
- Candia, Y., & Guevara, M. (2022). Inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de la empresa de transportes Consorcio El Metropolitano Lima, 2022. 1-37. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100616/Candia\\_R\\_YD-Guevara\\_CML-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100616/Candia_R_YD-Guevara_CML-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

- Chica Cañas, F. A. (2010). Factores de la enseñanza que favorecen el aprendizaje autónomo en torno a las actividades de aprendizaje. 167-195. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3709190>
- Colom Marañón, R. &.-P. (1999). El estudio de la inteligencia humana: recapitulación ante el cambio de milenio. . 453–476. Obtenido de <https://reunido.uniovi.es/index.php/PST/article/view/7533>
- Cuba, F. (2022). La inteligencia emocional percibida y su relacion con el rendimiento academico en los estudiantes del curso de gestion del talento humano de una universidad privada de lima en el ciclo academico 2021-1. *Universidad tecnologica del Peru* , 1-66 . Obtenido de [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5368/R.Huapaya\\_B.Ocampo\\_P.Uca%20%b1an\\_Trabajo\\_de\\_Investigacion\\_Maestria\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5368/R.Huapaya_B.Ocampo_P.Uca%20%b1an_Trabajo_de_Investigacion_Maestria_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Dr. Hernández Sampieri, R., Dr. Collado, C. F., & Dra. Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación - Sexta Edición*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de [https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)
- Dubois Migoya, A. (2008). El debate sobre el enfoque de las capacidades: las capacidades colectivas. 35-63. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28212043003>
- Espinoza Mallque, K. B., & Montalvo Cerron, J. C. (2021). Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N.º VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID-19. *Unversidad Continental* , 1-75. Obtenido de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10409/2/IV\\_PG\\_MRHGO\\_TE\\_Espinoza\\_Montalvo\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10409/2/IV_PG_MRHGO_TE_Espinoza_Montalvo_2021.pdf)
- Goleman, D. (2004). *LA PRÁCTICA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL*, 1-183. Obtenido de <https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>

- Hernández Sampieri, C. R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. 1-497. Obtenido de [https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf)
- Hernández-Sampieri, R. F.-C.-L. (2014). Selección de la muestra. 170-191. Obtenido de [https://campus.ucsfvirtual.edu.ar/pluginfile.php/728335/mod\\_resource/content/1/HERNANDEZ%20SAMPIERI%20%281%29.pdf](https://campus.ucsfvirtual.edu.ar/pluginfile.php/728335/mod_resource/content/1/HERNANDEZ%20SAMPIERI%20%281%29.pdf)
- Herrera Clavero, F. R. (2004). Tratamiento de las creencias motivacionales en contextos educativos pluriculturales. *Revista Iberoamericana De Educación*, 1–21. Obtenido de <https://doi.org/10.35362/rie3412885>
- Irfan, M., Khurshid, N., Khurshid, J., & Khokhar, A. M. (2023). Desarrollo de recursos humanos y organización. desempeño: evidencia de Pakistán. 1-8. Obtenido de <https://sajhrm.co.za/index.php/sajhrm/article/view/2020/3213>
- Jara Medina, M. M., & Sandoval Mallqui, C. P. (2021). *Inteligencia emocional y la productividad de los colaboradores de Maestro SAC, Los Olivos, 2021*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84626/Jara\\_MMM-Sandoval\\_MCP-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84626/Jara_MMM-Sandoval_MCP-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Leal Paredes, M. S. (2022). INTELIGENCIA EMOCIONAL Y COMPROMISO LABORAL EN LAS MiPymes DE ECUADOR. 1-11. Obtenido de <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/13432/13318>
- MARQUEZ VALENCIA, M. A. (2022). LA MOTIVACIÓN COMO UNA ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO EN LAS EMPRESAS. *Pontifica universidad católica del Ecuador*, 1-33. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/3137/1/M%c3%a1rquez%20Valencia%20Mayra%20Alejandra.pdf>
- Martínez, A. A. (2021). Inteligencia emocional en el talento humano empresarial. 23-28. Obtenido de <https://rperspectivasinvestigativas.org/ojs/index.php/multidisciplinaria/article/view/20/41>

- Miranda Orlandini, V. M. (2020). SUBSISTEMAS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR DE RESTAURANTES DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA - LIMA, 2020. 1-111. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25500/Miranda%20Orlandini%2c%20Vannessa%20Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muñoz Zapata, A. P. (2013). La empatía: ¿un concepto unívoco? 123-146. Obtenido de <https://bibliotecadigital.iue.edu.co/handle/20.500.12717/2391>
- Olivares, D., Palomino, C., Chancafe, F., & Asca, P. (2020). Inteligencia emocional y el clima laboral en el desarrollo profesional de los trabajadores de CORPAC, Callao 2020. 83-94. Obtenido de <https://www.centroseditorial.com/index.php/revista/article/view/110/503>
- Ortega Navas, M. d. (2010). LA EDUCACIÓN EMOCIONAL Y SUS IMPLICACIONES EN LA SALUD. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 462-470. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3382/338230785025.pdf>
- Ospina Rodríguez, J. (2006). La motivación, motor del aprendizaje. 158-160. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56209917>
- Otero Ortega, A. (2017). ENFOQUES DE INVESTIGACIÓN. 1-34. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435\\_ENFOQUES\\_DE\\_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf)
- Pajares Vargas, C. A. (2023). LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA H&M, LIMA 2020. 1-119. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10824/Pajares%20Vargas%2c%20Carlos%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Paramés Vázquez, D. (2022). LA IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL FUNCIONAMIENTO INTERNO DE LAS ORGANIZACIONES. *COMILLAS UNIVERSIDAD PONTIFICIA* , 3-29. Obtenido de



<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/61247/TFG%20Diana%20Parames%20Vazquez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Portillo-Torres, M. C. (2017). Educación por habilidades: Perspectivas y retos para el sistema educativo. 1-14. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/440/44051357008/44051357008.pdf>

ROMERO KANA, A. (2021). INVESTIGACION CUANTITATIVA DE ALCANCE CORRELACIONAL. 1-7. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/74136492/investigacion\\_cuantitativa\\_de\\_alcance\\_correlacional\\_A.\\_Romero\\_K.-libre.pdf?1636023931=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DINVESTIGACION\\_CUANTITATIVA\\_DE\\_ALCANCE\\_CO.pdf&Expires=1715645648&Signatu](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/74136492/investigacion_cuantitativa_de_alcance_correlacional_A._Romero_K.-libre.pdf?1636023931=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DINVESTIGACION_CUANTITATIVA_DE_ALCANCE_CO.pdf&Expires=1715645648&Signatu)

Saavedra Vidal, L. B. (2019). Plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la Estación Experimental Agraria Vista Florida – Lambayeque, 2019. *Universidad César Vallejo*, 1-83. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36790/Saavedra\\_VLB.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36790/Saavedra_VLB.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Samaniego Albán, A. E. (2021). *Inteligencia emocional para mejorar el clima institucional de los docentes de la unidad educativa fiscal Eloy Alfaro Guayaquil, Ecuador* 2020. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61064/Samaniego\\_AAE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61064/Samaniego_AAE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sarmiento González, A. J. (2021). La inteligencia emocional y su influencia en el liderazgo. 1-33. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12749/16223>

Sternberg, R. J., & O' Hara, L. (2005). *Creatividad e inteligencia*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/935/93501006.pdf>

Suárez Sánchez, J. A. (2003). Escala de actitud hacia la evaluación de los aprendizajes en la primera etapa de educación básica. 1-23. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76111335004>

Whitebread, D., & Basilio, M. (2012). EMERGENCIA Y DESARROLLO TEMPRANO DE LA AUTORREGULACIÓN EN NIÑOS. *Revista de Currículum y Formación*

de *Profesorado*, 15-34. Obtenido de  
<https://www.redalyc.org/pdf/567/56724377002.pdf>

## Anexos





La obtención de datos se realizará a través de la implementación de una encuesta:

Tabla 28 Encuesta

<b>DIMENSIONES/PREGUNTAS</b>					
	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Neutral</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
<b>VARIABLE X: INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>					
Conciencia de uno mismo (Conciencia emocional, Valoración adecuada de uno mismo, Confianza en uno mismo)					
¿Considera usted que tiene un buen control sobre las emociones?					
¿Se siente generalmente satisfecho con sus propios valores y autoestima personal?					
¿Considera sentirse seguro de las habilidades y decisiones personales?					
Autor regulación (Autocontrol, Confiabilidad, Integridad, Adaptabilidad, Innovación)					
¿Mantiene el autocontrol en situaciones difíciles?					
¿Considera usted ser una persona confiable en los compromisos y en las responsabilidades?					
¿Actúa con integridad en las acciones o decisiones?					
¿Logra adaptarse fácilmente a los cambios del entorno?					
¿Posee la tendencia de buscar constantemente nuevas ideas o enfoques innovadores?					
Motivación (Motivación de logro, Compromiso, Optimismo)					
¿Está motivado a lograr metas y alcanzar objetivos?					
¿Considera usted que es una persona comprometida con sus responsabilidades y metas?					
¿Suele mantener una actitud optimista incluso en situaciones desafiantes?					

Empatía (Compresión de los demás, Orientación hacia el servicio, Aprovechamiento de la diversidad, Conciencia política)					
¿Considera ser alguien que tiende a comprender fácilmente las perspectivas y sentimientos de los demás?					
¿Cree que ofrecer ayuda o servicios a los demás es una parte fundamental de su vida?					
¿Considera crucial aprovechar la diversidad en equipos y entornos para lograr el éxito?					
¿Usted es consciente de las políticas actuales y sus implicaciones en el entorno?					
Habilidades sociales (Influencia, Comunicación, Liderazgo, Catalización de cambio, Resolución de conflictos, Colaboración y cooperación, Habilidades de equipo)					
¿Considera usted que es una persona influyente en la toma de decisiones de su entorno?					
¿Cree usted tener una buena comunicación con los demás?					
¿Posee habilidades de liderazgo?					
¿Suele impulsar o catalizar cambios en su entorno?					
¿Considera ser hábil en las resoluciones de conflictos?					
¿Disfruta colaborar y cooperar con otros para lograr objetivos comunes?					
¿Cree que posee habilidades para trabajar en equipo?					
<b>VARIABLE Y: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>					
Conocimiento (Adquisición del conocimiento, Conversión del conocimiento, Aplicaciones del conocimiento, Protección del conocimiento)					
¿Conoce los procesos de gestión que se utilizan dentro de la institución?					
¿Retiene los conocimientos y las buenas prácticas que se aplican dentro en la institución?					

¿Integra en su rutina laboral sus conocimientos que posee acerca de los instrumentos de gestión?					
¿Protege el capital intelectual de la institución?					
Habilidades (Orientación a resultados, Vocación de servicio, Trabajo en equipo)					
¿Propone plan de acción que viabilicen el logro de los objetivos de la institución?					
¿Está atento y escucha activamente al usuario ofreciendo ayuda, apoyo u orientación con amabilidad y respeto?					
¿Participa de forma activa en las tareas de equipo?					
Actitud (Empeño, Responsabilidad)					
¿Muestra empeño al realizar sus actividades?					
¿Dedica el tiempo adecuado a las tareas con las que se compromete?					
Capacidades (Programas de capacitación, Evaluación de desempeño)					
¿Está familiarizado con los programas de capacitación ofrecidos por la institución?					
¿Está de acuerdo con el propósito de evaluación?					
Motivación (Compresión, Seguridad en el trabajo, Oportunidad de desarrollo)					
¿Ha recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo?					
¿Tiene claro qué se espera de usted en el trabajo?					
¿Ha tenido oportunidades en el trabajo para aprender y crecer?					

Citado por la autora:

Citado por autor propio

Tabla 29 Matriz de consistencia

VARIABLE	DIMENSIONES	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS
VARIABLE INDEPENDIENTE: INTELIGENCIA EMOCIONAL	Conciencia de uno mismo	X1-Y. ¿la conciencia de uno mismo influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-MANTA?	X1-Y. Demostrar si la conciencia de uno mismo influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-MANTA	<b>Hi:</b> La conciencia de uno mismo influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-MANTA <b>Ho:</b> La conciencia de uno mismo NO influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-MANTA
	Autorregulación	X1-Y. ¿la autorregulación influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-MANTA?	X1-Y. Identificar si autorregulación influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-MANTA	<b>Hi:</b> La autorregulación influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-MANTA <b>Ho:</b> La autorregulación NO influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-MANTA
	Motivación	X1-Y. ¿la motivación influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-MANTA?	X1-Y. Mostrar si la motivación influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-MANTA	<b>Hi:</b> La motivación influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-MANTA <b>Ho:</b> La motivación NO influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-MANTA
	Empatía	X1-Y. ¿la empatía influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-MANTA?	X1-Y. Analizar si empatía influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-MANTA	<b>Hi:</b> La empatía influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-MANTA <b>Ho:</b> La empatía NO influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-MANTA
	Habilidades sociales	X1-Y. ¿Las habilidades sociales influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-MANTA?	X1-Y. Examinar las habilidades sociales influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-MANTA	<b>Hi:</b> Las habilidades sociales influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-MANTA <b>Ho:</b> Las habilidades sociales NO influye en la gestión de talento humano en la empresa CNEL-MANTA