



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD PRESENCIAL

Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la
obtención del Título de Psicólogo Industrial

**“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL
RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE AMBATO DEL CANTÓN AMBATO”**

AUTORA: Irene Carola Segovia Rivadeneira

TUTORA: Lic. Mg. María Gabriela Romero Rodríguez

Ambato- Ecuador

2015

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CERTIFICA

Yo, Lic. Mg. María Gabriela Romero Rodríguez, con cédula de ciudadanía Nº 180369113-6, en mi calidad de Tutor de Graduación o Titulación sobre el tema: **“La Inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato del Cantón Ambato”** desarrollado por la señorita Irene Carola Segovia Rivadeneira, egresada de la Carrera de Psicología Industrial modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.

.....
Lic. Mg. Romero Rodríguez María Gabriela

C.C.180369113-6

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es investigación del autor, quien basado en los estudios realizados durante la carrera, investigación científica, revisión documental y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y comentarios vertidos en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.

.....
Irene Carola Segovia Rivadeneira

C.C 180447211-4

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema **“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO DEL CANTÓN AMBATO”**, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

.....
Irene Carola Segovia Rivadeneira

C.C 180447211-4

AUTORA

AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

La Comisión de estudio y calificación del presente informe de trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: **“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATODEL CANTÓN AMBATO”** presentada por la Srta. Irene Carola Segovia Rivadeneira, egresada de la Carrera de Psicología Industrial, promoción marzo-agosto 201, una vez revisada y calificada la investigación, se APRUEBA en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

LA COMISIÓN

.....

Ing. Mg. Carillo Rosero Diego Andrés	Lic. Mg. López Pazmiño Mónica Narciza
C.I 1803584232	C.I 1801224351

DEDICATORIA

A Dios, mi Creador, mi Padre, mi Amigo, mi primer amor; quien me ha formado con un espíritu para comunicarme con él, con un alma para sentirle y un cuerpo para expresarle mi alabanza.

Quien con cuerdas de amor me atrajo a sus brazos para ser mi consuelo en momentos de angustia, mi sustento en mi diario y mi felicidad rodeándome de paisajes hermosos y de mis seres queridos.

A ti mi amado que me diste la capacidad de tener emociones, de poder experimentarlas y que a través de este trabajo de investigación he comprendido que eres un Dios perfecto, grande y majestuoso, porque todo lo haces hermoso en tu tiempo.

AGRADECIMIENTO

A Dios primeramente porque me ha dado el talento y la capacidad de haberme formado en una de las profesiones más hermosas y que hoy en día la veo consolidada.

A mis padres que han sido el instrumento de Dios para ser mi ejemplo de dedicación, esfuerzo, constancia y a través de este logro alcanzado hacerlos felices.

A mi hermana Diana quien me ha impulsado a seguir adelante en las diferentes circunstancias de la vida y quien me ayudó a desarrollar este trabajo.

A toda mi familia porque con ellos he experimentado momentos de gran felicidad.

A Raúl, mi compañero de lucha porque con su ayuda he cumplido muchos sueños y sobre todo la oportunidad de juntos servirle a Dios.

Al Centro de Teoterapia Integral, mi familia en la fe donde nací espiritualmente y me han capacitado para servir.

A mis amigos porque han sido de bendición en mi vida.

A mi tutora por guiarme con paciencia y profesionalismo en la elaboración de este proyecto.

A la Universidad Técnica de Ambato quien me acogió para formarme académicamente y profesionalmente.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	iv
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN. v	
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1.	3
1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN	3
1.2.2 ANÁLISIS CRÍTICO	8
1.2.3. Prognosis.....	8
1.2.4 Formulación Del Problema	9
1.2.5 Interrogantes	9
1.2.6. DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	10
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	10
1.4 OBJETIVOS	12
1.4.1 Objetivos Generales	12
1.4.2 Objetivos Específicos.....	12
CAPÍTULO II.	13
MARCO TEÓRICO	13
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	13
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	16
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	17
2.4.1.1 Inteligencia.....	22
2.4.1.2 Las Inteligencias Múltiples	25
2.4.1.3 Inteligencia emocional	27

2.4.2.1 Definición de Clima Organizacional	38
2.4.2.2 Satisfacción Laboral	45
2.4.2.3 Definición de Rendimiento Laboral	46
2.5 HIPÓTESIS.....	52
2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES	52
2.6.1 Variable Independiente	52
Inteligencia Emocional.....	52
CAPÍTULO III	53
METODOLOGÍA	53
3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	53
3.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	53
3.2.1 Investigación de campo	53
3.2.2 Investigación bibliográfica-documental.....	54
3.3 NIVEL O TIPOS DE INVESTIGACIÓN	55
3.3.1 Exploratoria.....	55
3.3.2 Descriptiva	55
3.3.3 Correlacional	55
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	56
Elaborado por: Irene Segovia.....	58
3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	59
3.7 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	59
3.8 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	60
CAPÍTULO IV	62
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	62
4.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS	62
4.2 Verificación de la Hipótesis.....	78
4.3. Modelo Matemático	78
4.6 Nivel de significancia.....	78
4.7 Fórmula de la Chi cuadrado	78
4.7.3 Cálculo de X^2_c	81
CAPÍTULO V	83
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	83

5.1 Conclusiones	83
5.2 Recomendaciones	84
CAPÍTULO VI	85
LA PROPUESTA	85
Título de la Propuesta	85
6.1 Datos Informativos.....	85
Institución Ejecutora	85
6.1.1 Ubicación.....	85
6.1.2 Tiempo	86
6.1.3 Costo de la Propuesta	86
6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	86
6.3 JUSTIFICACION	87
6.4 OBJETIVOS.....	88
6.4.1 Objetivo General	88
6.4.2 Objetivos Específicos.....	88
6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	88
6.5.1 Organizacional.....	88
6.5.2 Tecnológico	89
6.5.3 Económico- Financiero.....	89
6.5.4 Social-Cultural	89
6.5.6 Legal	89
6.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA	89
6.6.1 Fundamentación Científica	89
6.6.2 Fundamentación Técnica	91
6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA.....	121
6.9 PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA	122
BIBLIOGRAFÍA.....	123
ANEXOS	126

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1:Relación Causa-efecto	7
Gráfico N°2 Categorías fundamentales.....	19
Gráfico N°3 Variable independiente	20
Gráfico N°4: Variable dependiente	21
Gráfico N°5: Estados de ánimo	63
Gráfico N°6 Fortalezas y debilidades	64
Gráfico N°7: Responsabilidad de emociones	65
Gráfico N°8: Pérdida del control emocional	66
Gráfico N°9: Aceptación de valores	67
Gráfico N°10: Necesidad de estímulo	68
Gráfico N°11: Adaptación a los cambios.....	69
Gráfico N°12: Mejorar oportunidades	70
Gráfico N°13: Cumplimiento de tareas.....	71
Gráfico N°14: Toma de decisiones	72
Gráfico N°15: Búsqueda de soluciones	73
Gráfico N°16: Valores, ideologías diferentes	74
Gráfico N°17: Toma de decisiones prácticas.....	75
Gráfico N°18: Fomento del trabajo en equipo.....	76
Gráfico N°19: Conocimiento de actividades	77
Gráfico N°20: Zona de aceptación de la hipótesis	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Modelo de Salovey y Mayer	31
Tabla N°2: Unidades de observación	56
Tabla N°3: Variable independiente.....	57
Tabla N°4 Variable dependiente	58
Tabla N°5: Recolección de Información	59
Tabla N°6: Estados de ánimo	63
Tabla N°7: Fortalezas y debilidades	64
Tabla N°8: Responsabilidades de decisiones	65
Tabla N°9: Pérdida del control emocional	66
Tabla N°10: Aceptación de valores diferentes.....	67
Tabla N°11: Necesidad de estímulo	68
Tabla N°12: Adaptación al cambio.....	69
Tabla N°13: Mejorar oportunidades	70
Tabla N°14: Cumplimiento de tareas	71
Tabla N°15: Cumplimiento de tareas	72
Tabla N° 16: Búsqueda de soluciones	73
Tabla N°17: Valores, ideologías diferentes.....	74
Tabla N°18: Toma de decisiones prácticas.....	75
Tabla N°19: Fomento del trabajo en equipo.....	76
Tabla N°20: Conocimiento de actividades	77
Tabla N° 21: Frecuencias observadas	79
Tabla N°22: Frecuencias esperadas	80
Tabla N°23: Distribución del chi cuadrado.....	80
Tabla N°24: Cálculo del chi cuadrado	81
Tabla N°25: Plan operativo	119
Tabla N° 26: Administración de la propuesta	121
Tabla N°27: Plan de Monitoreo.....	122

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

TEMA: La Inteligencia Emocional y su influencia en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato del Cantón Ambato.

AUTOR: Irene Carola Segovia Rivadeneira

TUTOR: Lic. Mg. Gabriela Romero Rodríguez

RESUMEN EJECUTIVO

La realización del presente trabajo parte de la necesidad de encontrar una vía de solución a la escasa inteligencia emocional que el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud ha presentado en sus labores diarias pudiendo así de determinar cuáles son las aptitudes personales y sociales en las que se desarrollan cada uno de ellos para que así se pueda lograr un equilibrio en lo que piensan, sienten y hacen para que de tal manera los colaboradores alcancen un clima laboral adecuada, como también, un nivel de rendimiento laboral óptimo fruto de manejar las emociones dependiendo la situación que en ese momento se dé. La metodología que se utilizó fue un enfoque cualitativo usando la observación y cuantitativo a través de la aplicación de un cuestionario con el cual se recolecto y analizó datos internos de la organización, consiguiendo de tal manera que a través de los resultados se pueda orientar a la Institución para que sus miembros sean capaces de conocer, manejar y utilizar adecuadamente sus emociones dentro y fuera de su puesto de trabajo para que así tanto ellos como la institución alcancen los objetivos planteados y mejoren su rendimiento.

Palabras clave: Inteligencia emocional, rendimiento laboral, emociones, aptitudes personales, clima laboral, aptitudes sociales, objetivos, Institución, manejar, utilizar.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

TOPIC: Emotional Intelligence and its influence on the labor performance of the administrative staff of the Faculty of Health Sciences at the Technical University of Ambato, Ambato Canton.

AUTHOR: Irene Carola Segovia Rivadeneira

TUTOR: Lic. Mg. Gabriela Romero Rodríguez

ABSTRACT

The completion of this work stems from the need to find a way to solve the low emotional intelligence that administrative staff of the Faculty of Health Sciences has presented in their daily work and being able to determine what personal and social skills those that take place each so that they can achieve a balance in what they think, feel and do so in a way employees reach a suitable working environment, as well, an optimal level of work performance to handle fruit emotions depending on the situation at that time is given. The methodology used was a qualitative approach using observation and quantitative through the application of a questionnaire which was collected and analyzed internal data organization, getting so that through the results can guide the institution for its members to be able to know, manage and use their emotions inside and outside the workplace so that they and the institution to reach the objectives and improve their performance.

KEYWORDS: Emotional intelligence, work performance, working environment, emotions, personal skills, social skills, objectives, institution, manage, use.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación está desarrollado en base al análisis de la influencia de la inteligencia emocional en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato, puesto que en los últimos años se han presentados dificultades en las relaciones laborales por los diferentes conflictos internos y propios de cada integrante de la Institución.

Esta investigación contribuirá al desarrollo personal de cada individuo a través del correcto manejo de las emociones para que no afecten a su rendimiento laboral y que de tal manera se pueda mejorar su desarrollo individual, el clima organizacional, sus relaciones interpersonales.

El presente proyecto de investigación se desarrolla en seis capítulos detallados en los siguientes párrafos:

Capítulo I El problema.- En este capítulo se plantea el problema que presenta el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato, realizando un análisis crítico de las causas y efectos del mismo; mencionando a la vez el porqué de la importancia de esta investigación y cuáles son sus objetivos tanto generales como específicos.

Capítulo II Marco Teórico.- En este capítulo se detallan los antecedentes de otras investigaciones relacionadas a la que se está realizando, la contextualización de las variables analizadas y el fundamento teórico de las bases en las cuales se fundamenta la investigación, así como también se define la hipótesis de investigación.

Capítulo III Metodología.- En este capítulo se hace referencia al enfoque, modalidad y nivel de investigación; se limita la población de estudio y se

realiza la operacionalización de las variables de investigación, definiendo las técnicas e instrumentos que serán aplicados para la obtención de resultados.

Capítulo IV Análisis e Interpretación de Resultados.- En este capítulo, se aplica las diferentes técnicas e instrumentos de investigación a la muestra de la población definidos en el capítulo anterior.

Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones.- En este capítulo se detallan las conclusiones y recomendaciones generadas a partir del análisis e interpretación de resultados y la recolección de información relacionada a la investigación.

Capítulo VI Propuesta.- En este capítulo se resume el resultado de la investigación, a través del diseño, elaboración y detalle de las etapas a seguir para el desarrollo de la propuesta de solución al problema encontrado.

CAPÍTULO 1.

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

La inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento laboral del personal administrativo de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Técnica de Ambato del cantón Ambato

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN

A nivel **mundial** el auge del tema de la inteligencia emocional se inicia en la segunda mitad de los años noventa del siglo XX,. Uno de los principales escritores como Goleman indica las investigaciones realizadas por su difunto amigo y profesor de la Universidad de Harvard, David McClelland cuyas investigaciones en los años 50-60 condujeron a la formulación de su teoría de la motivación sobre “las tres necesidades: poder, logro y filiación”, la misma que fue utilizada en sus investigaciones para determinar la relación entre la inteligencia emocional y el éxito profesional publicado en el año 1973.

Las organizaciones confrontan continuamente la necesidad de mejorar su desempeño laboral para fortalecer la competitividad y sostenerse de manera óptima en el mercado, pero así mismo, se evidencia que dentro de las mismas sus colaboradores sufren relaciones conflictivas por sus diferentes valores, creencias o principios; por tal razón es necesario que la sociedad actual, caracterizada por los continuos cambios de paradigmas y el desarrollo acelerado de la tecnología, las empresas y sus individuos se vean impulsados a desarrollar procesos gerenciales que generan mecanismos de adaptación o innovación tecnológica para

propiciar un mejoramiento continuo de la calidad y desempeño de sus colaboradores.

Una gran cantidad de estudios han mostrado la importancia de la inteligencia emocional en la adaptación al medio; de manera que juega un papel importante en la expresión, percepción y conocimiento de emociones, y en la regulación de los estados de ánimo.

Una de las líneas de investigación que está causando interés en los últimos años a nivel global dentro del campo de la Inteligencia Emocional, ha sido el análisis del papel que desempeñan las emociones en el contexto profesional y, sobre todo, profundizar en la influencia de la inteligencia emocional a la hora de determinar el éxito profesional y su adaptación al lugar de trabajo.

Estudios recientes en Latinoamérica han relacionado la inteligencia emocional con diferentes ámbitos como el estrés ocupacional, el ajuste psicológico y emocional, la percepción de satisfacción con la vida y la calidad de las relaciones interpersonales, y también con el éxito académico.

En el ámbito laboral, una persona que posea una alta inteligencia emocional tiene la habilidad para comprender a los demás y para relacionarse socialmente. Aunque, en la actualidad se considera que esta habilidad tiene una gran incidencia en el trabajo individual y grupal, no se le da la debida importancia y trabajo ya que muchas organizaciones excluyen desarrollar la inteligencia emocional de sus colaboradores ya que mientras se produzca en el tiempo estimado el talento humano pasa a segundo nivel.

Como ejemplo en Colombia se ha determinado gracias a varias investigaciones que las personas con alta inteligencia emocional

presentan habilidades que se interrelacionan: habilidad para persistir y seguir motivado ante la frustración, para controlar los impulsos, para controlar sus emociones y para empatizar.

En **Ecuador** se evidencia que la inteligencia emocional está tomando auge en el nivel académico como profesional, se han realizado varias investigaciones que han ido determinando la importancia de desarrollar la inteligencia emocional para el adecuado desarrollo personal.

Según el Diario El Comercio en un reportaje realizado en el año 2013 se menciona que se trabaja en distintas instituciones, pero la Universidad Técnica Particular de Loja ha sido la pionera en conferencias relacionadas a la Inteligencia Emocional, lo que es un buen indicio de que se está dando la respectiva importancia a un tema de gran interés para la sociedad.

Un estudio realizado por la Escuela Ecuatoriana de Neurolingüística, en su programa anual demuestra que la inteligencia emocional es parte de nuestro diario vivir y cuando no es manejada adecuadamente afecta a nivel personal, profesional, familiar.

En el país se trabaja en distintas instituciones, pero la Universidad Técnica Particular de Loja ha sido la pionera en estas conferencias. Además, los colegios están introduciendo esta teoría, tratando de mejorar la calidad de estudio.

En las diferentes empresas de la provincia de Tungurahua se ha ido implementado psicólogos industriales dentro del Departamento de Talento Humano y desarrollando estrategias que permitan contar con un personal que sepa manejar sus estados de ánimo con la finalidad de que el rendimiento laboral sea el adecuado. Sin embargo, es un proceso que

recién está iniciando por lo cual se espera vaya mejorando en el paso de los años.

Una serie de observaciones y adquisición de información como encuestas, test, cuestionarios han permitido constatar que el personal administrativo de la **Facultad de Ciencias de la Salud** tiene dificultad para relacionarse consigo mismo con los demás, ausencia de liderazgo y habilidad para trabajar en equipo, aunque se ha tomado la iniciativa de realizar diferentes actividades de integración que permita mejorar las relaciones entre ellos y consecuentemente el rendimiento laboral, hasta la presente fecha no se ha obtenido buenos resultados ya que se mantiene el mismo ambiente hostil que no permite que las actividades fluyan adecuadamente y las relaciones interpersonales mejoren.

Ilustración 1 Árbol de problemas

Gráfico N°1: Relación Causa-Efecto



Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Irene Carola Segovia Rivadeneira

1.2.2 ANÁLISIS CRÍTICO

La inteligencia emocional es la capacidad de manejar con precisión las diferentes situaciones que se presentan en el diario vivir del ser humano, así como el hecho de saber relacionarse con uno mismo, con los demás y el correcto manejo y control como por ejemplo del estrés, la motivación, el autocontrol, estima.

En el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato se ha podido apreciar que el manejo inadecuado de las emociones ha disminuido el desempeño en las labores encomendadas afectando de tal manera en su rendimiento laboral.

Lo que se ha podido percibir con el grupo de personas que forman parte del estudio son los diferentes conflictos que existen entre ellos en aspectos laborales o personales y que es efecto de las relaciones familiares que en muchos casos son conflictivas y desorganizadas.

Otra de las causas para el estudio del problema planteado es el desconocimiento de las actividades o funciones que deben realizar en la Institución ya sea por la falta de inducción al ingresar al puesto de trabajo, es evidencia de inseguridad en los procesos que realizan diariamente.

Dentro de la Institución, el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud carece de liderazgo efectivo que permita un ambiente laboral óptimo para que exista trabajo en equipo logrando así dar cumplimiento efectivo a las funciones encomendadas.

1.2.3. Prognosis

Al no poner énfasis en la importancia de la inteligencia emocional en los colaboradores del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la

Salud de la Universidad Técnica de Ambato la inseguridad en el desarrollo de sus actividades administrativas aumentará progresivamente, deteriorando el nivel de rendimiento laboral. De igual manera, si no se logra que el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud maneje adecuadamente sus emociones, persistirá la disminución de su desempeño laboral, continuarán las relaciones interpersonales conflictivas, si no se logra mejorar primeramente sus relaciones familiares que son la base para el desarrollo personal de cada individuo.

Es importante así mismo, mencionar que al no dar una solución al desconocimiento de las actividades que cada uno de los integrantes del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud experimenta, definitivamente persistirá la constante inseguridad al realizar sus funciones. Finalmente, generar un liderazgo efectivo en una organización debe ser un factor de interés no solo para autoridades sino también para todos los que la conforman; sin embargo, el personal administrativo no fomenta el liderazgo entre ellos, por lo que perdurará la ausencia de trabajo en equipo.

1.2.4 Formulación Del Problema

¿Cómo influye la inteligencia emocional en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato del cantón Ambato?

1.2.5 Interrogantes

¿Cuáles son los factores predominantes que influyen en el rendimiento laboral?

¿Cuál es el manejo de la inteligencia emocional en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud con el usuario?

¿Cuáles son las alternativas de solución para que el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud maneje adecuadamente sus emociones y de tal manera mejore su rendimiento laboral?

1.2.6. DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

1.2.6.1 Delimitación de contenidos

Campo: Psicología Organizacional

Área: Talento Humano

Aspecto: Inteligencia emocional, rendimiento laboral

1.2.6.2 Delimitación Espacial

Esta investigación se realizará con el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato del Cantón Ambato.

1.2.6.3 Delimitación temporal

Este problema será estudiado, en el período comprendido entre 01 de noviembre de 2014 al 01 julio de 2015

1.3 JUSTIFICACIÓN

El presente estudio tiene como interés analizar la influencia de la inteligencia emocional en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato del cantón Ambato y lograr que cambios significativos se realicen.

Es de importancia teórico-práctica porque la información que existe sobre el problema planteado es muy amplia ya que permitirá que se pueda aplicar test, cuestionarios donde se podrá recabar considerables resultados.

Es de utilidad puesto que las organizaciones no únicamente debemos basarnos en el área laboral de los empleados sino también en su área personal, permitiendo de tal manera que las personas que brindan su trabajo se desarrollen integralmente, alcanzando los objetivos organizaciones como personales.

Es novedoso porque en la Institución no se ha realizado este tipo de investigaciones ya que no es frecuente investigar sobre la inteligencia emocional de los trabajadores, porque es un tema que en la actualidad aún no es considerado de vital importancia para las organizaciones.

Es de impacto puesto que permitirá la búsqueda de una solución, en base a la concientización del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Es factible porque se cuenta con el apoyo de las autoridades de la Facultad de Ciencias de la Salud para aplicar test que enfocan las dos variables de la investigación, y así mismo, se cuenta con todo el material y herramientas necesarias para la misma.

Los beneficiarios de la propuesta serán los empleados y empleadores de la Facultad de Ciencias de la Salud quienes se desenvolverán de manera óptima una vez que se aplique las propuestas para mejorar el problema detectado en la Institución y de tal manera servirán de ejemplo al resto de dependencias que conforman la Universidad Técnica de Ambato.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivos Generales

Investigar la influencia de la inteligencia emocional en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato del cantón Ambato.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar los factores predominantes que interfieren en el rendimiento laboral.
- Conocer como maneja la inteligencia emocional el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud.
- Proponer una alternativa de solución para que el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud maneje adecuadamente sus emociones y de tal manera mejore su rendimiento laboral.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para la presente investigación se han tomado como antecedentes investigativos las siguientes conclusiones y recomendaciones de los siguientes documentos

Del repositorio de la Universidad Politécnica Salesiana las señoritas Miriam Elizabeth Bustos Montero y Narcisa de Jesús Guachichullca Aucapiña con su tema de investigación titulado “Propuesta para la aplicación de la inteligencia emocional en el liderazgo del Talento Humano dentro del Servicio de Rentas Internas Regional Austro Cuenca” realizado en el año 2012.

En la mencionada tesis se concluye que se *“logró cumplir con el objetivo de evidenciar la relación entre Inteligencia Emocional y el liderazgo del talento humano por parte de los jefes departamentales, jefes de área y jefes de equipo o supervisores, del Servicio de Rentas Internas Regional Austro”*. Además, *“identificaron la influencia del coeficiente emocional de los líderes sobre sus colaboradores, así como los hábitos negativos que pueden obstaculizar el éxito en las aptitudes tanto personales como sociales de cada directivo”*.

Se considera que todos los directivos o líderes deben desarrollar una adecuada inteligencia emocional que permita que los objetivos organizacionales se logren como se indica en la investigación antes

mencionada permitiendo así que disminuya el malestar y falta de compromiso de todo el equipo.

Uno de los trabajos de tesis tomados del Repositorio Digital de la Universidad Técnica de Ambato con el tema “La Inteligencia emocional y su incidencia en el servicio al cliente en la Confitería “El dulce Perfecto” de la Ciudad de Latacunga” realizado por la señorita Elizabeth Magaly Pilatasig Lasluisa en el año 2011, concluye que “el manejo de las emociones por parte de los colaboradores en la Confitería tiene resultados no óptimos; lo que determina objetivamente que la Inteligencia Emocional del personal no es aprovechada ni manejada con eficiencia y eficacia”. De igual manera, la mencionada investigadora pudo *“apreciar que las habilidades sociales están débilmente representadas, a sabiendas que ésta aptitud o capacidad debería ser potencialmente elevada en función que la Confitería, es una empresa, que a más de vender productos, representa una imagen con prestigio y posicionamiento en el manejo de servicios”*.

En la investigación realizada es importante destacar que el personal de la Confitería necesita ser capacitado en el tema de la inteligencia emocional ya que los resultados obtenidos en este estudio muestran que los integrantes de la empresa no manejan adecuadamente sus emociones lo que interfiere en el servicio que brindan y en su ambiente laboral.

De igual manera otra de las investigaciones señaladas en esta presente investigación titulada “El síndrome de burnout y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y operativo de la empresa de calzado de lona Hernán Darquea de la ciudad de Ambato” elaborado por el señor Alberto José Ramos Salinas en el año 2013 concluye que *“en la empresa el personal operativo presenta en su mayoría los síntomas del Síndrome de Burnout como son agotamiento, cansancio, fatiga entre los más relevantes generando una bajo rendimiento laboral”*. Además, destaca que *“en los colaboradores de la empresa se constató y verifico la existencia del*

Síndrome de Burnout; por tanto se llegó a la conclusión de que esto afecto de manera directa al desarrollo de la empresa en su ámbito comercial, entre estos producción de baja calidad, demora en la fabricación del producto, bajo desempeño laboral”.

En el presente tema de investigación es importante mencionar que el desempeño laboral siempre estará determinando por diferentes causas y que al no identificarlo a tiempo se corre riesgos que afectarán no solo a la Institución sino también al personal que la conforma.

Finalmente se ha tomado el tema de investigación “La Inteligencia Emocional de los empleados como mediador en el servicio al cliente en la empresa SUPERMAXI de la Ciudad de Ambato” de la señorita Cristina Mireya Mera Paucar elaborado en el año 2010 concluye que *“el manejo de las emociones por parte de los colaboradores en la empresa SUPERMAXI tiene estándares promedios no óptimos. Este indicador determina objetivamente que la Inteligencia Emocional del personal no es aprovechada ni manejada con eficiencia y eficacia”*; y como otro aporte a su investigación menciona que *“el promedio general de las 5 aptitudes o capacidades estudiadas llega apenas a 3.282/5, lo que determina que aún falta algo por hacer en el fortalecimiento, primero del entendimiento de la inteligencia emocional, y segundo, el uso racional y consciente de esas emociones, para rendir con mayor efectividad y calidad”*.

Se puede observar que en este proyecto se ha determinado la importancia de que los miembros de SUPERMAXI sean capacitados constantemente con el fin de que su trabajo sea eficaz ya que como se menciona en las conclusiones el personal tiene un bajo promedio en el manejo de la inteligencia emocional que por ende afecta a su servicio.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

El paradigma crítico propositivo se apoya en el hecho de que la vida social es lógica, por tanto, su estudio debe abordarse desde el cambio social, como manifestación de un proceso anterior que le dio origen y el cual es necesario conocer. La aproximación a los hechos sociales parte de sus contradicciones y desigualdades sociales, en búsqueda de la esencia del problema.

La metodología propuesta tiene como finalidad generar transformaciones en las situaciones abordadas, partiendo de su comprensión, conocimiento y compromiso para la acción de los sujetos involucrados con ella, pero siguiendo un procedimiento metodológico y sistemático, insertado en una estrategia de acción definida y con un enfoque investigativo donde los sujetos de la investigación producen conocimientos dirigidos a transformar su realidad social.

Por tal razón esta investigación se fundamenta en el paradigma Crítico Propositivo ya que se analizará a fondo sobre la inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento laboral, con la colaboración del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud con la finalidad de proponer una alternativa de solución que permita que los integrantes de la Institución cambien su forma de pensar, de actuar; a tal punto de aportar positivamente en las estructuras sociales en las que se desenvuelven.

Al no admitir la importancia de la inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento laboral, un aprendizaje de nociones y conceptos aislados, como los que se han venido dando dentro del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud.

La inteligencia emocional es la capacidad del ser humano de reconocer sus propios sentimientos y de los demás lo que le permita manejar

correctamente sus emociones y tener relaciones productivas con las personas que lo rodean.

Si el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud espera aumentar su rendimiento laboral es necesario que desarrollen una adecuada inteligencia emocional iniciando con una transformación significativa en la vida personal de cada colaborador y en sus relaciones interpersonales.

Los valores son transformados, modifican los acontecimientos en asuntos sobre los cuales se pueden experimentar sentimientos intensos, es mediante los valores como la sociedad es capaz de transformar la conducta del individuo.

Hay que tomar acciones que ayuden al personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud a desarrollar hábitos que permitan su desarrollo personal como profesional con la finalidad de que sus relaciones sean justas y placenteras con los demás. Este trabajo da prioridad al desarrollo integral del ser humano basado en la práctica de valores.

El método que se utilizará en la presente investigación es histórico-lógico porque claramente existe una relación entre las causas y efectos planteados y además el problema de estudio tiene un pasado, un presente y un futuro.

El tema de investigación que se estudiará dará un valioso aporte a la sociedad ya que habrá un desarrollo personal y profesional, se dará mayor importancia a temas como la inteligencia emocional que ha sido excluida con el paso de los años y se la desarrollará a nivel personal, educativo y profesional.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

De acuerdo a la Constitución del Ecuador de 2008 en la Sección Octava referente al Trabajo y Seguridad Social en el artículo 33 se menciona que “el

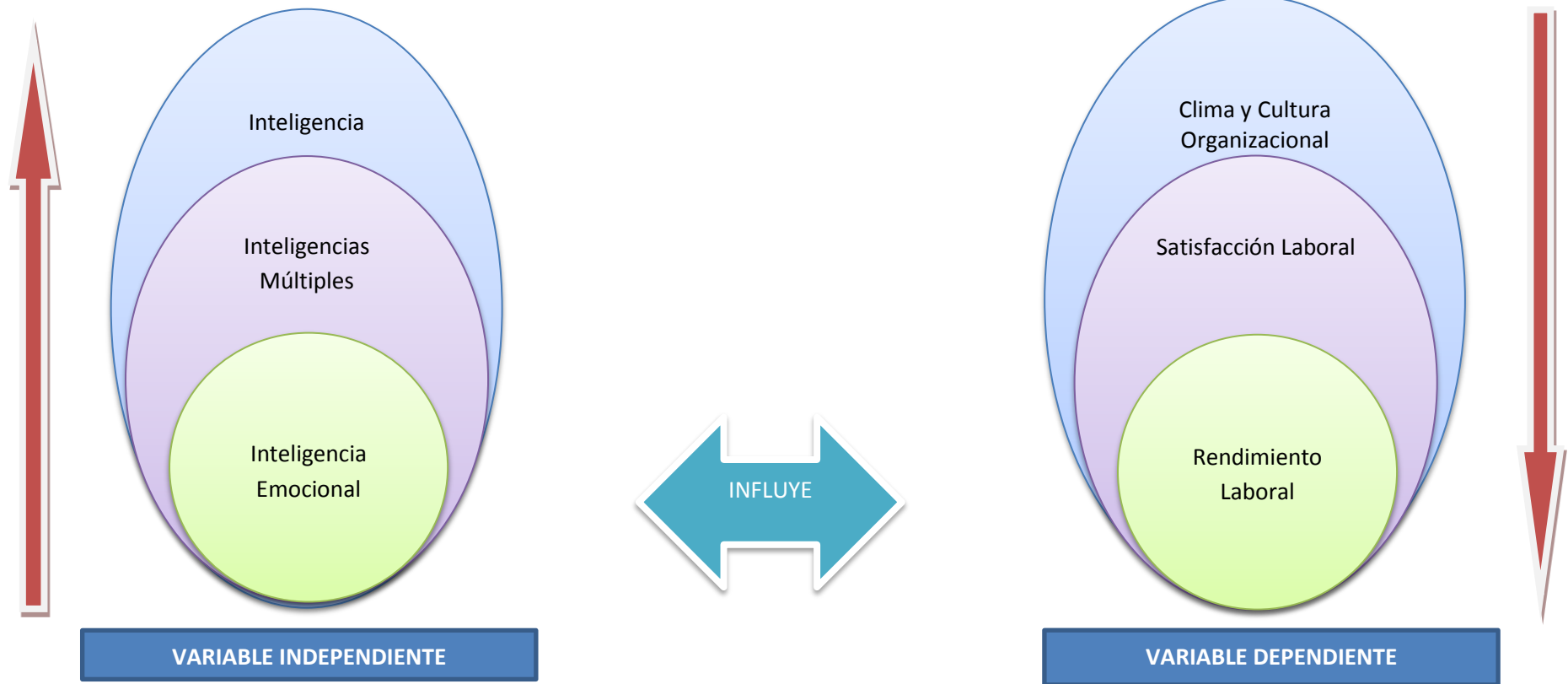
trabajo es un derecho y deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía”. “El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”.

Así mismo, en el artículo 33 la Constitución decreta que *“el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía”. “El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”.*

Del Reglamento General de la Ley Orgánica del Servidor Público en el Capítulo VIII relacionado a la Salud Ocupacional en el artículo 228 de la Prestación de los Servicios las instituciones *“asegurarán a las y los servidores públicos el derecho a prestar sus servicios en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud ocupacional, comprendida ésta como la protección y el mejoramiento de la salud física, mental, social y espiritual, para lo cual el Estado a través de las máximas autoridades de las instituciones estatales, desarrollando programas integrales”.*

2.4 CATEGORIAS FUNDAMENTALES

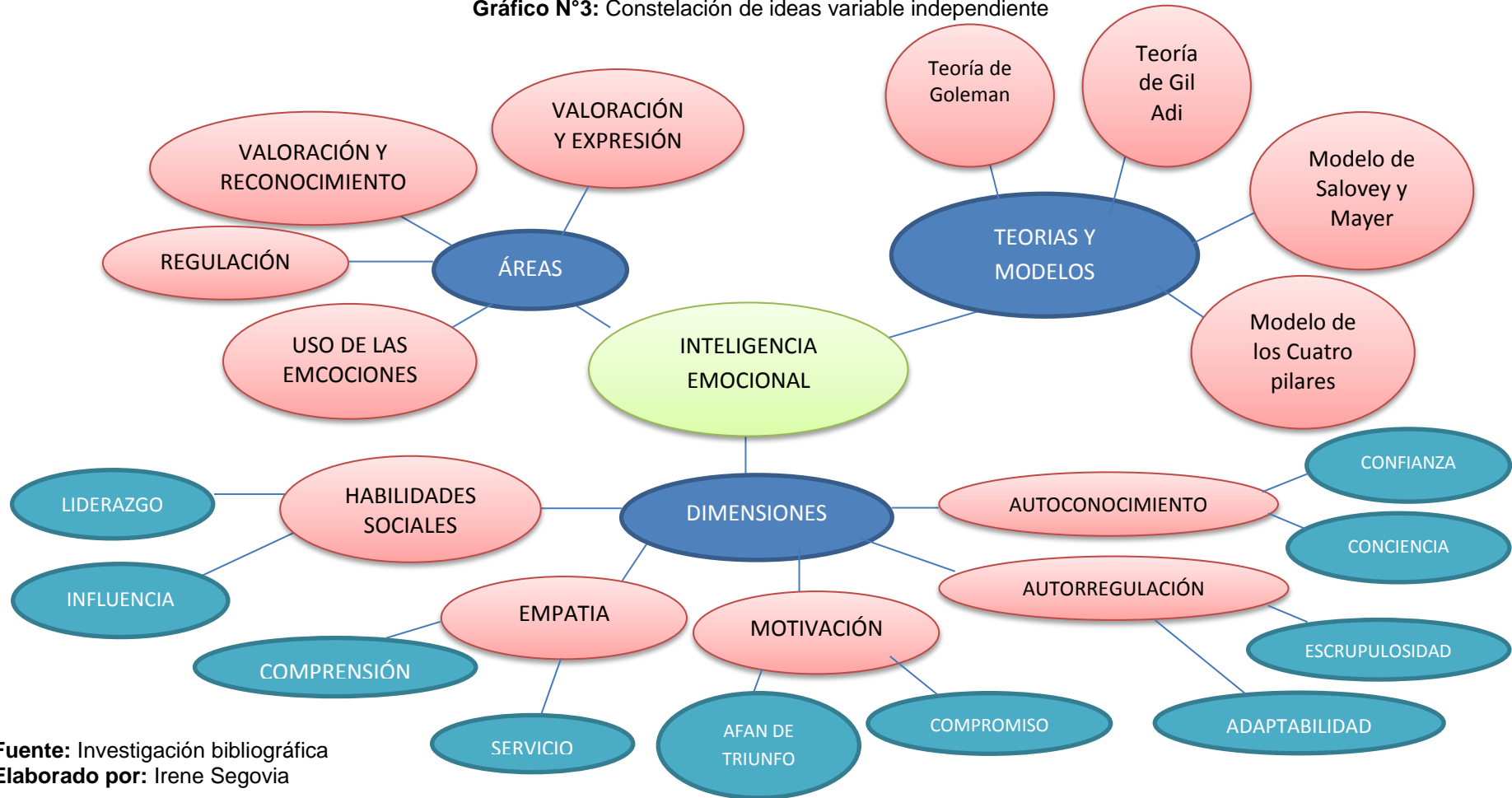
Grafico N°2 Categorías Fundamentales



Fuente: Investigación bibliográfica
Elaborado por: Irene Segovia

CONSTELACION DE IDEAS VARIABLE INDEPENDIENTE

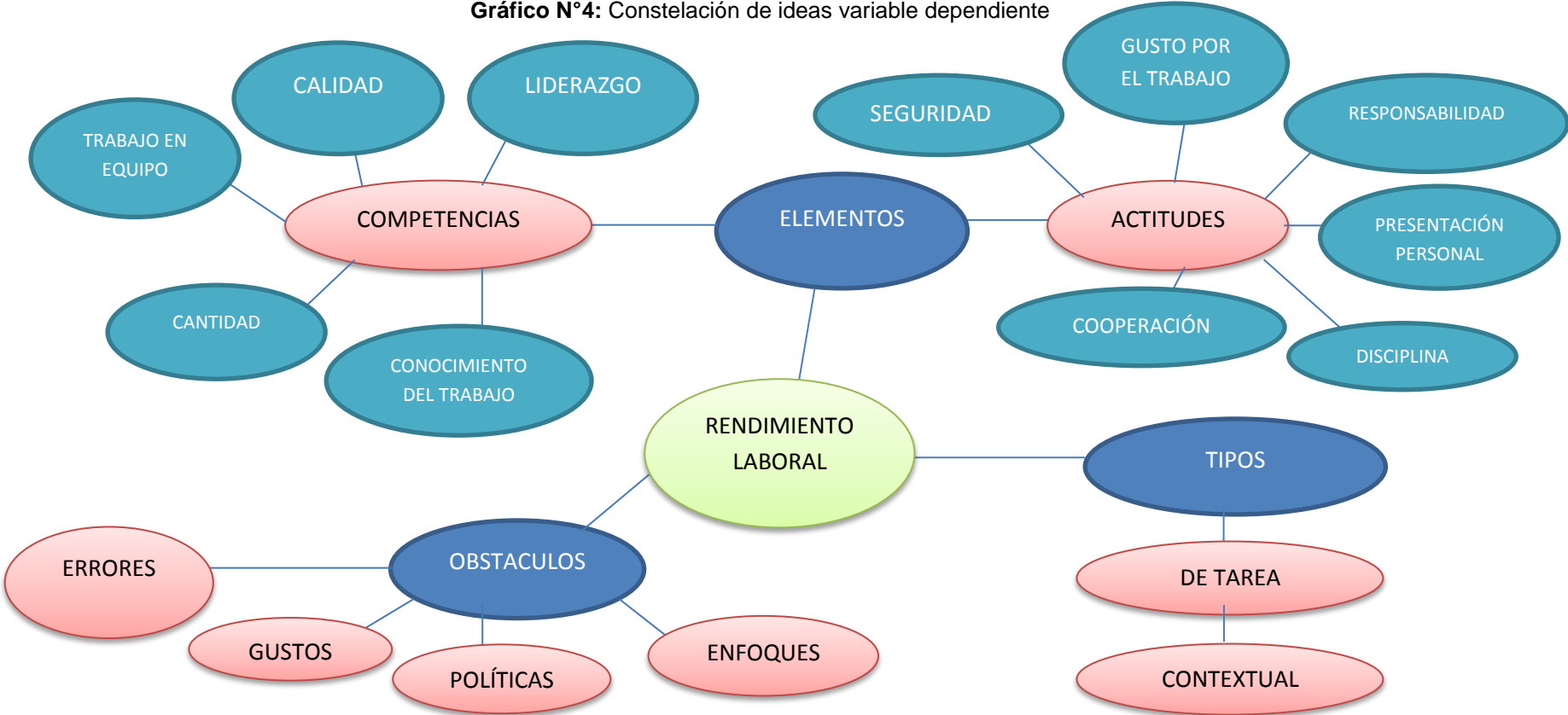
Gráfico N°3: Constelación de ideas variable independiente



Fuente: Investigación bibliográfica
 Elaborado por: Irene Segovia

CONSTELACION DE IDEAS VARIABLE DEPENDIENTE

Gráfico N°4: Constelación de ideas variable dependiente



Fuente: Investigación bibliográfica
Elaborado por: Irene Segovia

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

2.4.1.1 Inteligencia

“Inteligencia es la capacidad total o global del individuo para actuar con propósito, pensar racionalmente y tratar eficazmente con su ambiente”. (Wechsler, 1958, p. 35)

“Inteligencia humana es el mecanismo neural o sistema de cómputo que en lo genético está programado para activarse o dispararse con determinadas clases de información presentada interna o externamente”. (Gardner, 1983, p.11)

De acuerdo a los enunciados anteriores se puede destacar que ambas mencionan que la inteligencia de las personas actúa de acuerdo a la información que le presente su ambiente y que partiendo de este punto se desarrollarán positivamente.

Partes de la Inteligencia

- **Habilidad Verbal:** La habilidad verbal, es la capacidad, destreza, aptitud y disciplina para utilizar nuestra memoria, razonamiento e inteligencia con favor y beneficio propio, esto se da mediante la interpretación de las palabras, refranes, párrafos, etc. existentes en un texto.
- **Habilidad Numérica:** la capacidad de usar las matemáticas diariamente, ya sea en el hogar, el trabajo o en lo social. Esto significa el poder aplicar conocimientos matemáticos cuando es necesario

estimar, medir o interpretar datos que se presentan bajo la forma de textos, tablas o gráficos.

- **Fluidez Verbal:** Es la capacidad de expresar con agilidad ideas compuestas por la asociación y relación de palabras, de una manera clara y entendible en el entorno lingüístico que le dé sentido y significado a lo comunicado.
- **Habilidad Perceptual:** Es la capacidad de reconocer y discriminar los estímulos visuales e interpretarlos correctamente en función de experiencias previas.
- **Habilidad Espacial:** Es aquella que permite localizar los objetos en el espacio visual, con referencia a otros objetos y a nuestro propio cuerpo.
- **Habilidad Mecánica:** Capacidad de comprender cómo están presentes en la vida cotidiana las leyes mecánicas. Es a partir de esto que el individuo logra comprender el funcionamiento de las cosas para así poder trabajar con ellas.
- **Razonamiento:** Es el conjunto de actividades mentales que consiste en la conexión de ideas de acuerdo a ciertas reglas y que darán apoyo o justificarán una idea, en otras palabras más simples, el razonamiento es la facultad humana que permite resolver problemas.

Existen dos tipos de razonamientos, el razonamiento lógico, que hace uso del entendimiento para pasar de unas proposiciones a otras, partiendo de lo ya conocido o de lo que se cree conocer a lo desconocido o menos conocido. En este, los razonamientos que se hagan a través de esta forma pueden ser válidos o no válidos. Será considerado como válido cuando sus

premisas ofrezcan un suficiente soporte a la conclusión y en el no válido sucede exactamente lo contrario.

Y luego se encuentra el razonamiento no lógico, también conocido como informal, el cual no solamente se basará en premisas como el anterior sino que además se ayuda de la experiencia y del contexto.

Las personas y los líderes centrados en principios

Diversos estudios e investigadores de la psicología han definido diferentes características de la personalidad en relación a ser una persona madura o centrada en principios.

Maslow, P (1987) a través de su libro Motivación y Personalidad menciona los siguientes rasgos:

- Percepción más eficiente de la realidad y relaciones más cómodas con ella
- Aceptación de sí mismo, de otros, de la naturaleza,
- Espontaneidad
- Enfoque del problema
- La cualidad de separación
- La necesidad de soledad, Autonomía, independencia de cultura y medio ambiente
- La experiencia mística
- Sentimientos hacia la humanidad de identificación, simpatía y afecto, Relaciones interpersonales
- La estructura del carácter democrático, Discriminación entre medios y fines
- Sentimiento filosófico de buen humor

Stephen R. Covey (1989) sustentándose en sus estudios realizados ha definido las diferentes características de las personas y líderes centrados en principios.

- Son más flexibles y espontáneas.
- Sus relaciones con los demás son más fecundas y gratificantes.
- Son más sinérgicas.
- Aprenden continuamente.
- Se vuelven más propensas a contribuir.
- Obtienen resultados extraordinarios.
- Desarrollan un saludable sistema inmunitario psicológico.
- Fijan sus propios límites.
- Llevan una vida más equilibrada.

2.4.1.2 Las Inteligencias Múltiples

Surge la teoría “Las Inteligencia Múltiples” en la cual se define que la inteligencia no es vista como algo unitario que agrupa diferentes capacidades específicas con distinto nivel de generalidad, sino como un conjunto de inteligencias múltiples, distintas y semi independientes.

Además, amplía el campo de la inteligencia, dando a entender que la brillantez académica no lo es todo, existe muchas personas con gran capacidad intelectual pero carecen de habilidad para escoger sus amigos, triunfar en cualquier ámbito de la vida diaria.

Se clasifica a las Inteligencias Múltiples en siete grupos:

- **Lógico – matemática:** Es la capacidad para aprender a razonar y emplear los números de manera adecuada. Esto implica el dominio para manejar relaciones, patrones lógicos, abstracciones y propuestas numéricas. Ejemplos de personas con una inteligencia matemática desarrollada son: físicos, químicos, actuarios, ingenieros en computación, etc.
- **Inteligencia verbal- lingüística:** Habilidad que tienen muchas personas para manejar con propiedad el idioma hablado y escrito. La sensibilidad y la expresión de pensamientos y

sentimientos pertenecen a este ámbito de la inteligencia. La creación literaria juega un papel preponderante. Con el surgimiento de la palabra mejoraron también las formas de comunicación. Con ella las operaciones básicas de pensamiento como clasificar, analizar, deducir, entre otras posibilitaron mejores y mayores posibilidades de comunicación. Ejemplos de estas personas con una alta inteligencia verbal son: comunicólogos, escritores, maestros, locutores, etc.

- **Inteligencia espacial:** La inteligencia espacial, es también llamada visual, pues se desarrolla a través del sentido de la vista. Se refiere a la habilidad para ubicar y ubicarse correctamente en el espacio, para lograr imaginar cómo se verá un diseño concretado en la realidad, para proyectar planos, etc. Ejemplos de personas con inteligencia espacial desarrollada son: arquitectos, decoradores, diseñadores, etc.
- **Inteligencia musical:** La inteligencia musical se llama también auditiva, pues se desarrolla a través del sentido de la audición. Se refiere al talento y a la facilidad para la música, los instrumentos musicales, los idiomas, etc. Ejemplos de esta inteligencia son: el aprendizaje memorístico con rimas, la facilidad para la composición musical y el poder “tocar un instrumento de oído”, el aprendizaje de varios idiomas, etc.
- **Inteligencia Kinestésica:** También llamada física o corporal pues se da por medio del cuerpo, es la capacidad de coordinación muscular fina y gruesa de distintas partes del cuerpo. Implica el aprendizaje a base de todo tipo de movimientos, la facilidad para las manualidades, la danza y los deportes. Ejemplos de esta inteligencia desarrollada lo encontramos en: deportistas famosos como bailarines etc.
- **Inteligencia interpersonal:** Es la aptitud para relacionarse adecuadamente y comunicarse asertivamente con los demás para trabajar en equipo etc. Vemos esta inteligencia desarrollada en personas muy extrovertidas y con facilidad para interactuar en todo tipo de ambientes.
- **Inteligencia intrapersonal:** Es el acceso de los sentimientos propios y habilidades para discernir las emociones íntimas, conocimiento de las fortalezas y debilidades propias.

(Gardner, 1983, p.p.120-134)

Son muchos los investigadores que han prestado importancia al estudio de la Inteligencia Emocional, en tal sentido, existen numerosas definiciones, tales como:

Para Mayer y Salovey (1990), es “un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y la de los demás, discriminar entre ellas y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno”.

2.4.1.3 Inteligencia emocional

Los autores consideran que la Inteligencia Emocional es tan importante para que el ser humano pueda entender sus pensamientos, acciones con la finalidad de que su relación consigo mismo y con los demás sea adecuada.

Inteligencia Emocional es la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros, plantea que es “un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y voluntad de acción.

(Goleman, 1995, p.20)

Se puede destacar de la mencionada definición que al ser capaz de conocer y manejar nuestras propias emociones tendremos la habilidad de usarlas en el momento óptimo y de experimentar cambios en nuestras psíquica, física y nuestro accionar diario.

“Inteligencia Emocional es la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, de poder auto-motivarse para mejorar positivamente las emociones internas y las relaciones con los demás”. (Simons y Simons, 1997, p.15)

En esta definición se puede destacar que los autores mencionan la importancia de auto motivarse para que nuestras emociones impacten positivamente en nuestras relaciones interpersonales y que de tal forma actuemos con madurez y equilibrio en las diferentes circunstancias que se presenten.

La Inteligencia Emocional considera el dominio emocional, la motivación, perseverancia, disciplina y comprensión hacia los otros. De igual manera, plantea que la persona emocionalmente inteligente es consciente de sí misma, vive el aquí y el ahora, no permitiendo que alguna emoción destruya o altere su equilibrio.

(Carrión, 2010, p.54)

Ser personas que desarrollen inteligencia emocional es una ventaja en la sociedad actual en la que vivimos en virtud de que se auto conocen en sus fortalezas y debilidades permitiendo así que ninguna dificultad reprima su madurez frente a la vida.

Es importante aclarar que este talento se puede aprender y cultivar en las organizaciones, y es tarea de cualquier persona, determinar si posee dichas aptitudes.

La Inteligencia Emocional puede incrementarse con el paso del tiempo, la experiencia y la madurez que la persona vaya adquiriendo a lo largo de la vida, les servirá para examinar y orientar sus emociones al producirse situaciones parecidas.

La Inteligencia Emocional como la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones, como fuente de energía humana, información, conexión, e influencia. Abarca un paradigma de elementos los cuales se conjugan, la inteligencia además de ser una capacidad cerebral es un conjunto de funciones a través del cual se hace producir un nivel exitoso.

(Cooper y Sawaf, 2004, p.33)

Desarrollar inteligencia emocional permite que nuestras relaciones personales fluyan exitosamente porque nos permite sentir y entender lo que el otro ser humano puede estar viviendo y ser capaces de generar cambios en la sociedad que nos rodea.

TEORÍAS SOBRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

En la actualidad en el área organizacional el estudio de las emociones y sentimientos ha tomado auge gracias al modelo de la Inteligencia emocional que inicialmente se lo consideraba a que algunos individuos tenían mayor coeficiente que otros.

Hoy se conoce la nueva definición que da respuesta a éste y otras interrogantes es la Inteligencia Emocional, una destreza la cual permite conocer y manejar los propios sentimientos, entender y afrontar los sentimientos de los demás, sentir satisfacción y ser eficaces en la vida.

Desde entonces los sentimientos y emociones fueron ganando importancia por su implicación en todos los ámbitos de la vida, originándose así diferentes modelos o teorías o de inteligencia emocional:

TEORÍA SOBRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE GOLEMAN

La Inteligencia Emocional está fundamentada en cinco (5) aptitudes básicas, divididas en personales y sociales, entendiéndose por aptitud una característica de la personalidad o conjunto de hábitos que llevan a un desempeño superior o más efectivo. Estas cinco aptitudes son: Auto-conocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía, Habilidades Sociales. Divididas las tres primeras en aptitudes personales y las dos últimas en aptitudes sociales.

Entendiéndose por aptitudes personales aquellas que determinan el dominio de uno mismo y por aptitudes sociales las que determinan el manejo de las relaciones con otras personas y con la sociedad en general.

Con la finalidad de profundizar en el concepto de Inteligencia Emocional, se describen las Aptitudes Personales:

- **Auto-conocimiento:** saber qué se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar la toma de decisiones.
- **Autorregulación:** comprenderlas y, luego, utilizar esta comprensión para transformar las situaciones en nuestro beneficio.
- **Motivación:** utilizar las preferencias más profundas para orientarse y avanzar hacia los objetivos.

De igual manera, las Aptitudes Sociales las cuales determinan el modo de relacionarse con los demás y se dividen en aptitudes generales y sub aptitudes:

- **Empatía:** Percibir lo que sienten los demás, ser capaces de ver las cosas desde su perspectiva.
- **Habilidades Sociales:** manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales.

(Goleman, 1999, p.p.350)

TEORÍAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE GIL ADI

De acuerdo a Gil'Adí en el año 2000, crea su teoría a partir de las ideas de Gardner, basándose en las inteligencias múltiples y los trabajos de otros autores. Abarca en primer lugar, el enfoque en el mismo individuo y la adquisición de independencia (interpersonal–intrapersonal), y en segundo lugar, en el enfoque del individuo en la interacción social y en el manejo de conflictos a fin de que toda la persona pueda llenar su necesidad de validación e interdependencia. Explica la maestría personal, modelos mentales, aprendizaje en equipo, visión compartida y pensamiento sistémico.

Destaca, las mismas posiciones de Goleman y Cooper en cuanto a la insuficiencia que presenta el coeficiente intelectual en el éxito del individuo, planteando a la autoconciencia como el pilar fundamental de la autoestima.

MODELO DE SALOVEY Y MAYER

La inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos, la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular emociones para promover crecimiento emocional e intelectual.

(Salovey y Mayer, 1990, p.55)

Estos autores luego de varios estudios desarrollaron el siguiente modelo:

Tabla N°1: Modelo de Salover y Mayer

CUATRO HABILIDADES INTEGRANTES	BREVE DESCRIPCIÓN
1.Percepción Emocional	La habilidad para percibir las propias emociones y la de los demás, así como percibir emociones en objetos, arte, historias, música y otros estímulos
2.Asimilación Emocional	La habilidad para generar, usar y sentir las emociones como necesarias para comunicar sentimientos, o utilizarlas en otros procesos cognitivos.
3.Comprensión Emocional	La habilidad para comprender la información emocional, cómo las emociones se combinan y progresan a través del tiempo y saber apreciar los significados emocionales
4. Regulación Emocional	La habilidad para estar abierto a los sentimientos, modular los propios y los de los demás así como promover la comprensión y el crecimiento personal
Las ramas 1,3 y 4 incluyen razonar acerca de las emociones,	La rama 2 únicamente incluye el uso de las emociones para realzar el razonamiento

Fuente: Salovey, P., y Mayer, J. D. (1990).

Elaborado por: Irene Segovia

MODELO DE LOS CUATRO PILARES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Para los autores Cooper y Sawaf en el año 2004, exponen el Modelo de los Cuatro Pilares de la Inteligencia Emocional, en donde extraen la inteligencia del campo del análisis psicológico y las teorías filosóficas colocándolo en el terreno del conocimiento directo su estudio y la aplicación, son muy importantes para el desarrollo integral del individuo en todo su proyecto de vida.

PILARES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

- **Primer Pilar. Conocimiento Emocional.** Crea un espacio de eficiencia personal y confianza, mediante honestidad emocional, energía, retroinformación, intuición, responsabilidad y conexión. Elementos presentes: honestidad emocional, energía emocional, retroalimentación emocional e intuición práctica.
- **Segundo Pilar. Aptitud Emocional.** Este pilar forma la autenticidad del individuo, su credibilidad y flexibilidad, ampliando su círculo de confianza y capacidad de escuchar, manejar conflictos y sacar el mejor descontento constructivo. Elementos presentes: presencia auténtica, radio de confianza, descontento constructivo, elasticidad y renovación.
- **Tercer Pilar. Profundidad Emocional.** En este pilar se exploran maneras de conformar la vida y trabajo con un potencial único respaldándose con integridad, y aumentando su influencia sin autoridad. Elementos presentes: potencial único y propósito, compromiso, responsabilidad y conciencia, integridad e influencia.
- **Cuarto Pilar. Alquimia Emocional.** Implica aprender a reconocer y dirigir las frecuencias emocionales o resonancias para producir una transformación.

(Cooper y Sawaf, 2004, p.121-135)

Se puede afirmar que el primer pilar contribuye el conocimiento emocional creando un espacio interior de gran confianza. El segundo pilar contribuye a la aptitud emocional creando un fuerte sentido de inspiración. El tercer pilar profundidad emocional, forma el carácter y genera creatividad y el cuarto pilar, alquimia emocional, amplía la capacidad para encontrar soluciones, innovar para crear futuro.

Dimensiones De La Inteligencia Emocional

Las dimensiones de la inteligencia emocional clasificadas en las siguientes:

Auto-conocimiento:

Dentro del auto-conocimiento se encuentran tres (3) sub aptitudes:

- **Conciencia emocional:** Capacidad de tomar conciencia de las propias emociones y de los demás, incluyendo la habilidad de captar el clima emocional que se desarrolle en determinado contexto
- **Auto-evaluación:** Ser consistente en conocer los propios recursos internos, habilidades y límites. Permite estar abierto a la crítica sincera, orientado al aprendizaje y desarrollo de sí mismo.
- **Confianza en uno mismo:** Es la seguridad en la valoración que hacemos sobre nosotros mismos y sobre nuestras capacidades.

Autorregulación:

Es la capacidad para regular y redirigir los propios impulsos y estados de ánimo perjudiciales.

Al ser capaces de controlar nuestras emociones podemos manejar adecuadamente las situaciones complejas que se puedan presentar y al momento de resolverlas se demuestra una objetividad al corregir errores.

Dentro de la autorregulación existen cinco (5) sub aptitudes:

- Autocontrol: Es la capacidad de controlar nuestras emociones y que ellas no nos controlen a nosotros, teniendo la posibilidad de elegir lo que queremos sentir en determinado momento.
- Confiabilidad: Exhibir honradez e integridad
- Escrupulosidad: Responsabilidad en el cumplimiento de las obligaciones
- Adaptabilidad: Flexibilidad para manejar cambios y desafíos
- Innovación: Estar abierto a ideas y enfoques novedosos y a una nueva información.

Motivación:

Representa el motor personal que nos incita a realizar o satisfacer objetivos y metas. Son las razones internas que nos lleva a tomar determinadas decisiones o realizar determinados actos.

Partiendo de esta definición se puede decir que la motivación es ese empuje interior que nos permite alcanzar logros a base de esfuerzo, dedicación y pasión sin importar las dificultades que puedan presentarse.

Dentro de la motivación existen cuatro (4) sub aptitudes:

- Afán de triunfo: Es impulso de logro, esfuerzo por mejorar o alcanzar un estándar de excelencia laboral.
- Compromiso: Alinearse con los objetivos del grupo u organización
- Iniciativa: Disponibilidad para reaccionar ante las oportunidades.
- Optimismo: Tenacidad para buscar el objetivo, a pesar de los obstáculos y reveses que puedan presentarse.

De igual manera, las Aptitudes Sociales las cuales determinan el modo de relacionarse con los demás y se dividen en aptitudes generales y sub aptitudes:

Empatía:

Es ser capaces de ver una situación desde el punto de vista del cliente, a fin de que sea este quien se beneficie. Esta sensibilidad exige estar dispuesto a interpretar las corrientes políticas y la realidad de una organización ajena.

De acuerdo al enunciado anterior ser empático es estar pendiente de las expresiones orales y físicas de las personas que nos rodean ya

que nos permite comprender la situación que puede estar pasando en determinado momento.

Encontramos (5) sub aptitudes:

- **Comprender a los demás:** Darse cuenta de los sentimientos y perspectivas de los compañeros de trabajo.
- **Ayudar a los demás a desarrollarse:** Estar al tanto de las necesidades de desarrollo del resto y reforzar sus habilidades.
- **Orientación hacia el servicio:** Anticipar, reconocer y satisfacer las necesidades reales de las personas.
- **Aprovechar la diversidad:** Cultivar las oportunidades laborales a través de distintos tipos de personas.
- **Conciencia política:** Ser capaz de leer las corrientes emocionales del grupo, así como el poder de las relaciones entre sus miembros.

Habilidades Sociales:

Son un comportamiento o tipo de pensamiento que lleva a resolver una situación social de manera efectiva, es decir, influenciar en los demás para obtener resultados deseables.

Dentro de las habilidades sociales existen ocho (8) sub aptitudes:

- **Influencia:** Implementar tácticas efectivas de persuasión
- **Comunicación:** Saber escuchar abiertamente al resto y elaborar mensajes convincentes.
- **Manejo de conflictos:** Saber negociar y resolver los desacuerdos que se presenten dentro del equipo de trabajo.
- **Liderazgo:** Capacidad de inspirar y guiar a los individuos y al grupo en su conjunto
- **Catalizador de cambio:** Iniciador o administrador de cambios
- **Establecer vínculos:** Alimentar y reforzar las relaciones interpersonales dentro del grupo.
- **Colaboración y cooperación:** Trabajar con otros para alcanzar metas compartidas.
- **Habilidades de equipo:** Ser capaz de generar sinergia para el logro de las metas colectivas

(Goleman, 1999, p.350)

Áreas de la Inteligencia Emocional

Existe un consenso general en que la inteligencia emocional es la habilidad de los individuos de lidiar con las emociones y que incluye las siguientes cuatro áreas:

- **Valoración y expresión de las emociones propias.** Esto hace referencia a la capacidad que tienen las personas de entender sus emociones y expresarlas de manera normal. El hecho de poseer esta capacidad, logra que las personas sientan y concienticen sus emociones antes que los demás.
- **Valoración y reconocimiento de las emociones de los otros.** Es la capacidad que tienen las personas de identificar y percibir las emociones y sentimientos de los demás. Adicionalmente es la capacidad de valorar las emociones de los demás.
- **Regulación de las propias emociones.** Es la capacidad de regular sus propias emociones; esto habilita a las personas a recuperarse más rápidamente de los momentos emocionales difíciles.
- **Uso de las emociones para facilitar el desempeño.** Es la habilidad de usar sus propias emociones para auto motivarse. Las personas que poseen esta habilidad mantienen emociones positivas y son capaces de utilizar sus emociones para aumentar su desempeño laboral.

(Zárate y Matviuk, 2010, p.p112-116)

Inteligencia Emocional en el trabajo.

Las personas que han desarrollado adecuadamente las competencias emocionales suelen sentirse más animados y confiados, muestran comportamientos más eficaces, que les capacita para dominar los hábitos mentales que inciden en la productividad efectiva, mientras que, por el contrario aquellas personas que no logran mantener el equilibrio de su vida emocional, se debaten entre constantes luchas internas, que debilita su capacidad de trabajo y les impide pensar con autonomía y solvencia , son presa fácil de rumores, deslindan responsabilidades laborales, ahondan en los conflictos labores.

La inteligencia emocional coadyuva a que los equipos de trabajo piensen de un modo más creativo, vean los problemas desde otra perspectiva, se desarrolle un clima laboral fraterno, comunicación proactiva, entre otros.

“La inteligencia emocional empodera a los gerentes con la habilidad de intuir lo que los demás necesitan y quieren y desarrollar estrategias para suplir dichas necesidades y deseos.” (Anand y Udaya Suritan, 2010, p.22)

Es importante que los mandos altos de las organizaciones desarrollen su inteligencia emocional porque permite que sean capaces de reconocer no solo las necesidades de la organización sino también de sus colaboradores, logrando así que se implemente alternativas de solución o estrategias que beneficien a todos los integrantes de las mismas.

La inteligencia emocional ha sido propuesta como un importante y potencial constructo para la gerencia de recursos humanos; también mencionan que en los años recientes la relación entre esta y el desempeño ha sido más evidente en estudios en la China.
(Wong y Law, 2007, p.115)

Es evidente que en la actualidad no se puede descartar la importancia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral ya que manejar adecuadamente nuestras emociones y guiarlas para que impacten positivamente en los subordinados, permite que el ambiente laboral que se desarrolla dentro de la organización sea óptimo y se cree una atmósfera de confianza donde cada colaborador rinda mucho más de lo que ellos mismos esperaban.

Es importante considerar que una de las competencias más importantes de la inteligencia emocional es la empatía, y llego a la conclusión de que su aplicación contribuye de modo notable al éxito profesional, descubrió que las personas que identifican mejor las emociones de los demás alcanzan más éxito en su trabajo, así como en su vida en general.

Además, el desarrollo de actitudes empáticas a la hora de sesiones de trabajo, toma de decisiones porque le permite ser más consciente de lo que sucede a su alrededor; además le permite madurar y crecer notoriamente. La empatía debe volverse la carta de presentación de la persona en sus relaciones laborales.

Muchos autores insisten que otra competencia que ofrece el dominio de la inteligencia emocional en el ámbito laboral es el autocontrol, que se constituye en una estrategia importante cuando se trabaja bajo presión y con mayores responsabilidades dentro de la estructura organizacional.

Al tener mayor responsabilidad dentro de un puesto de trabajo surgen diferencias entre colaboradores como malos entendidos, conflictos laborales, reclamos y obviamente resulta complicado no reaccionar ante estas circunstancias pero es en ese preciso momento donde la persona guiada por la inteligencia emocional, tomará su tiempo para reflexionar en cómo afectará su comportamiento en las personas que lo rodean.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

2.4.2.1 Definición de Clima Organizacional

“El clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización.”
(Chiavenato, 1999, p.22)

“El clima organizacional se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influye con en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.” (Anzola, 1996, p.12)

De los dos conceptos antes mencionados se puede resaltar que el clima organizacional son todas las ideas, costumbres y atmósfera psicológica que tiene el individuo de su organización y le diferencia del resto.

Importancia del Clima organizacional

El Clima Organizacional es importante porque refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, y a su vez es de gran importancia para un administrador por que puede analizar y diagnosticar el clima de su organización, basada en tres razones fundamentales:

- Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones.
- Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir

(Chiavenato, 1999, p.105)

Escalas del Clima Organizacional

Se considera las siguientes escalas:

- **Estructura.** Esta escala representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desempeño de su labor. El resultado positivo o negativo, estará dado en la medida que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y poco estructurado o jerarquizado.
- **Responsabilidad:** Es la percepción de parte de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y saber con certeza cuál es su trabajo y cuál es su función dentro de la organización.

- **Recompensa:** Corresponde a la percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive el empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le incentive a mejorar en el mediano plazo.
- **Desafío:** Corresponde a las metas que los miembros de una organización tienen respecto a determinadas metas o riesgos que pueden correr durante el desempeño de su labor. En la medida que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un clima competitivo, necesario en toda organización.
- **Relaciones:** Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados, estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización, entendiendo que existen dos clases de grupos dentro de toda organización. Los grupos formales, que forman parte de la estructura jerárquica de la organización y los grupos informales, que se generan a partir de la relación de amistad, que se puede dar entre los miembros de una organización.
- **Cooperación:** Es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto en forma vertical, como horizontal.
- **Estándares:** Esta dimensión habla de cómo los miembros de una organización perciben los estándares que se han fijado para la productividad de la organización.
- **Conflicto:** El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen. En este punto muchas veces juega un papel muy determinante el rumor, de lo que puede o no estar sucediendo en un determinado momento dentro de la organización, la comunicación fluida entre las distintas escalas jerárquicas de la organización evitan que se genere el conflicto.

- **Identidad:** El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.
(Litwin y Stringer, 1968, p.109-111)

Formas del Clima Organizacional

Los cuatro tipos de sistema organizacional, cada uno de ellos con un clima organizacional particular, estos son:

- **Sistema I:** Autoritario: Se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.
- **Sistema II:** Paternalista: Se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores, los supervisores manejan mecanismos de control. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, sin embargo da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado.
- **Sistema III:** Consultivo: Se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, se les es permitido a los trabajadores tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes existe la delegación. Esta atmósfera está definida por el dinamismo y la administración funcional en base a objetivos por alcanzar.
- **Sistema IV:** Participativo: Participación en Grupo, existe la plena confianza en los trabajadores por parte de la dirección, toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical-horizontal - ascendente - descendente. El punto de motivación es la participación, se trabaja en función de objetivos por rendimiento, las relaciones de trabajo (supervisor - supervisado) se basa en la amistad, las responsabilidades compartidas. El funcionamiento de este sistema es el equipo de trabajo como el mejor medio para alcanzar los objetivos a través de la participación estratégica.

(Rensis Likert, 1960, p.p.123-130)

Definiciones de Cultura Organizacional

Es un esquema de referencia de patrones de información, comportamiento, y actitudes que compartimos con otros en el trabajo y que determinan el grado de adaptación laboral, en esta medida representan un aprendizaje continuo en el cual la cultura organizacional se enriquece con los aportes de los individuos, se perpetúa a través de ellos a la vez que las personas enriquecen sus entornos.

(Zapata, 2007, p.139)

“La cultura organizacional es la percepción común que comparten los miembros de la organización como un sistema de significado compartido.”

(Robbins, 2000, p.23)

Funciones de la Cultura organizacional

Se considera que las funciones de la cultura organizacional se clasifican de la siguiente manera:

- Afrontar problemas de adaptación externa e integración interna en las organizaciones.
- Educar a los nuevos miembros de la organización en el modo correcto de percibir, pensar y sentir problemas relevantes a la organización.
- - Formar a sus miembros y establecer los parámetros de conducta en la organización o al entrar en relación con esta.
- Definir los límites estableciendo distinciones entre una organización y otra.
- Transmitir un sentido de identidad a los miembros de la organización.
- Facilitar la traducción, articulación, identificación e interiorización de los objetivos generales, respecto a los objetivos compartimentales e individuales en la organización”.

(Chiavenato, 2009, p.50-52)

Tipos de Cultura organizacional

Según Ferrel y Bateman (2009) comparten que hay dos tipos de cultura organizacional:

- **Cultura Fuerte.-** Todo el personal se encuentra convencido de los valores y creencias de la organización; es compartida por sus miembros.
- **Cultura Débil.-** Hay poco convencimiento con los valores organizacionales y el control se ha de ejercer a través de exhaustivos procedimientos y consiguiente burocracia, es decir, los valores son impuestos.

Otra clasificación de cultura:

- **Cultura del Poder.-** Se dirige y controla por personas clave desde un centro de poder ejecutivo.
- **Cultura de Roles.-** Se sustenta en una clara y detallada descripción de las responsabilidades de cada puesto de acción.
- **Cultura de tareas.-** Se apoya en proyectos que realiza la organización; orientada a la obtención de resultados específicos en tiempos concretos.
- **Cultura de las Personas.-** Basada en los integrantes de la organización.

(Chiavenato, 2009, p.111)

Valores organizacionales

Los valores organizacionales son los siguientes.

- **Individualismo- Colectivismo**, es el grado en que la cultura enfatiza la independencia y necesidades individuales frente al colectivismo que enfatiza la satisfacción de necesidades grupales.
- **Distancia de Poder**, es el grado en que la cultura y sus integrantes aceptan una mayor o menor distancia y diferenciación entre las personas que tienen el poder y el resto.
- **Masculinidad- Feminidad**, es el grado en que una cultura enfatiza la asertividad, la independencia y la dominación (masculinidad) o el cuidado y el apoyo a otros (feminidad).
- **Evitación de la Incertidumbre**, es el grado en el que la cultura nacional tolera la desviación de normas y valores establecidos.
- **Enfoque u Orientación Temporal**; el grado en que la organización o sus miembros se orientan en el horizonte temporal; desde la más restringida (corto plazo) hasta la visión a largo plazo.

(Chiavenato, 2009, p.p.112-113)

Características de la Cultura organizacional

Las características de la cultura organizacional son las siguientes:

- **Identidad de sus miembros.-** Es el grado en que los trabajadores se identifican con la organización como un todo y no sólo con su tipo de trabajo.
- **Énfasis en el grupo.-** Las actividades de trabajo se organizan en relación a grupos y no a personas.
- **Enfoque hacia las personas.-** Las decisiones de la administración toman en consideración las repercusiones que los resultados tendrán en los miembros de la organización.
- **La integración de unidades.-** Se instruye que las unidades de la organización trabajen de manera coordinada e independiente.
- **El control.-** Estable el uso de reglas, procesos y supervisión para el control de la conducta de los individuos.
- **Tolerancia al riesgo.-** Es el grado que se le permite a los empleados para que sean innovadores, arriesgados y agresivos.
- **Los criterios para recompensar.-** Cómo se distribuye las recompensas; entre los que se puede mencionar el aumento de sueldos, ascensos de acuerdo con el rendimiento del empleado.
- **El perfil hacia los medios o fines.-** En que forma la administración obtiene una visión de los resultados o metas y no hacia las técnicas o procesos usados para alcanzarlos.

(Robbins, 2004, p.p.67-69)

2.4.2.2 Satisfacción Laboral

“Es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quién está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas.” (Robbins, 1998, p.10)

Factores determinantes de la Satisfacción Laboral

Los principales factores que determinan en la satisfacción laboral son los siguientes:

- **Satisfacción con el trabajo en sí-Reto del trabajo.-** Identidad de la tarea, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
- **Sistema de recompensas justas.-** Sistema de salarios y políticas de ascenso que tiene la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los colaboradores para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe existir ambigüedades y debe estar acorde a sus expectativas.
- **Satisfacción con el salario.-** Los sueldos, salarios y gratificaciones son la compensación que recibe el empleado por su trabajo.
- **Compatibilidad entre la personalidad y el puesto.-** Se refiere a la posesión de talentos y habilidades de acuerdo a las demandas que el trabajo demanda.

(Robbins, 1998, p.p.114-120)

Características del Puesto

- **Variedad de habilidades:** Grado en que el puesto requiere de diferentes actividades para ejecutarlo, ello implica emplear diferentes habilidades y talentos.
- **Identidad de la tarea:** Grado en que el puesto requiere la terminación de una pieza de trabajo «integral» e identificable, del principio al final.
- **Significación de la Tarea:** Medida en que el puesto tiene un impacto sobre la vida o trabajo de otras personas -bien sea en la organización o en el ambiente externo.
- **Autonomía:** El grado en que el puesto brinda libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y en los métodos a utilizar.
- **Retroalimentación del Puesto Mismo:** Medida en que el desempeño de actividades del puesto permite al empleado obtener información clara y directa sobre su efectividad.
(Robbins, 1998, p.p.114-120)

2.4.2.3 Definición de Rendimiento Laboral

Varios autores definen el Rendimiento Laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Así mismo se afirma “el rendimiento laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”.

Sobre el enunciado de esta definición se plantea que el rendimiento Laboral está relatado a la ejecución de las funciones por parte de los colaboradores de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas planteadas.

“El rendimiento laboral es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.” (Chiavenato, 2009, p.27)

En base al enunciado se puede determinar que el rendimiento laboral, es la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

De acuerdo a (Robbins, 2004), plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles.

En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.

El Rendimiento está enfocado principalmente hacia el individuo, su personalidad, su conducta y su potencial. Evalúa a la persona en cuanto a los resultados que obtiene en relación con sus aptitudes, poniendo el acento sobre sus capacidades y no en sus relaciones concretas.
(Coens, 2010, p.17)

Al respecto se puede mencionar que la persona dentro de la empresa se puede determinar su nivel de rendimiento laboral en base a sus características personales que son la que definen sus logros y no por el entorno que le rodea.

El rendimiento de personal significa que todos los miembros de la organización trabajen mejor y por ende la organización tendrá mayor éxito en la realización de sus objetivos.

En base a la definición anterior se puede destacar claramente que los colaboradores deben trabajar con esfuerzo y dedicación y que de esa manera rinden al máximo y la empresa logra las metas planteadas.

Tipos de Rendimiento

- **Rendimiento de tarea:** Se refiere a las conductas de los trabajadores respecto a sus tareas u obligaciones laborales.
- **Rendimiento contextual:** Aquellas conductas que no son exigidas formalmente por la organización, pero que son necesarias para su éxito global (conducta extra-rol y ciudadanía organizacional)

(Chiavenato, 2009, p.p.119-120)

Características del Desempeño Laboral

Entre las características se clasifican en:

- **Adaptabilidad:** Se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.
- **Comunicación:** Es la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente.

- **Iniciativa:** Trata acerca de la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos.
- **Conocimientos:** Hace referencia al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo.
- **Trabajo en equipo:** Es la capacidad de desenvolverse eficazmente en grupos o equipos de trabajo para alcanzar las metas.
- **Estándares de trabajo:** Se refiere a la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.
- **Desarrollo de talentos:** Es la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.
- **Potencia el diseño de trabajo:** Trata acerca de la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta.
- **Maximiza el desempeño:** Se refiere a la capacidad de establecer metas de desempeño/ desarrollo proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva.
(Chiavenato, 2009, p.p121-123)

Elementos Del Desempeño Laboral

En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado al Desempeño Laboral, infiriéndose que el mismo depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

Se expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación:

Factores actitudinales (Actitudes): disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización.

- **Factores operativos (competencias):** conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

(Chiavenato, 2000, p.p.130-132)

Evaluación

La evaluación es un proceso estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro.

(Robbins, 1998, p.110)

En consecuencia la evaluación del rendimiento laboral es una herramienta útil para lograr identificar los factores claves que están afectando o beneficiando a cada integrante de la organización, y de tal manera ser capaces de tomar decisiones que lleven a mejores resultados.

Los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño laboral son las siguientes:

- Permitir condiciones de medida del potencial humano en el sentido de determinar su plena aplicación.
- Permitir el tratamiento de los recursos humanos como un recurso básico de la organización y cuya productividad puede ser desarrollada indefinidamente, dependiendo, por supuesto, de la forma de la administración.
- Propiciar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo en

cuenta por una parte los objetivos organizacionales y por otra los objetivos individuales.

- Proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en la que el empleado lleva a cabo la labor correspondiente a su puesto.
- (Chiavenato, 2009, p.p.140-141)

Ventajas de la Evaluación del Rendimiento Laboral

De acuerdo a (Hernández, 2005) determina las siguientes ventajas de la evaluación del rendimiento laboral.

- Mejora el desempeño
- Políticas de compensación
- Decisiones de ubicación
- Necesidades de capacitación y desarrollo
- Planeación y desarrollo de la carrera profesional

Obstáculos para medir el rendimiento laboral

Por otra parte (Bazinet, 2008) considera que los principales obstáculos que atraviesan los directivos y deben estar alerta son los siguientes:

- Los errores y el sesgo de la persona que realiza la evaluación
- La influencia de los gustos
- La política de la organización
- El enfoque hacia el individuo o hacia el grupo

2.5 HIPÓTESIS

La inteligencia emocional influye en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud

2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

2.6.1 Variable Independiente

Inteligencia Emocional

2.6.2 Variable Dependiente

Rendimiento Laboral

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Enfoque cualitativo

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo ya que pretende que los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Salud desarrollen las aptitudes emocionales para que alcancen un excelente rendimiento laboral y mantenga una buena salud emocional.

3.1.2 Enfoque cuantitativo

Así mismo también es de carácter cuantitativo en virtud de que se analizará la información recolectada a través de datos estadísticos para tener mayor veracidad en el estudio que se está realizando.

3.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación de campo

Según, Víctor Hugo Abril Porras (2008), considera que la investigación de campo es el estudio de los hechos en el lugar en el que se producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto.

La investigación de campo es una de las modalidades más importantes de este trabajo investigativo pues permite estudiar los hechos en el lugar mismo de los acontecimientos, es decir se verifica la realidad de la inteligencia emocional y el rendimiento del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato.

Para el desarrollo del presente trabajo se utilizará la modalidad de investigación de campo porque se contará con la participación y colaboración del Personal Administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato, ya que con ellos se tendrá un contacto directo, realizar un monitoreo de sus funciones diarias, observar su desarrollo en el lugar de trabajo, para que de tal manera se obtener información valiosa referente al objeto de estudio.

3.2.2 Investigación bibliográfica-documental

Se considera que la investigación bibliográfica-documental tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos, o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones.

Se aplicó además la Investigación bibliográfica-documental, ya que es necesario tener en claro los diferentes conceptos del tema utilizando libros, textos especializados, páginas web para profundizar en la información; y que de tal manera se pueda aprovechar la opinión de los expertos.

3.3 NIVEL O TIPOS DE INVESTIGACIÓN

En esta investigación se aplica los siguientes tipos de investigación

3.3.1 Nivel Exploratoria

Permite tener una relación directa con el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud e indagar la realidad actual en lo que respecta al manejo y control de sus emociones.

Además, se busca observar, analizar, detectar las emociones y respuestas frente a las diferentes emociones que viven los colaboradores a fin de erradicar ya sea la desmotivación, bajo rendimiento, etc.

3.3.2 Nivel Descriptiva

El propósito de la investigación es conocer, analizar, describir y detallar la influencia de la inteligencia emocional en el personal administrativo, para poder determinar cuáles son las posibles causas y efectos que están provocando la existencia de conflictos y así poder aportar con una solución.

Para la credibilidad de los resultados se utilizará la técnica de la observación y cuestionario y que una vez analizados tabulados se obtengan resultados confiables.

3.3.3 Nivel Correlacional

Por medio de la investigación correlacional se establecerá la estrecha relación existente entre la variable independiente Inteligencia emocional y la variable dependiente rendimiento laboral.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Tabla N°2: Unidades de observación

DETALLE	CANTIDAD
Personal administrativo	60
TOTAL:	60

Fuente: Facultad de Ciencias de la Salud

Elaborado por: Irene Carola Segovia Rivadeneira

En la presente investigación los colaboradores del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato está conformada por 60 integrantes por lo que se utiliza el total de la población ya que es pequeña y no necesita que se realice un muestreo.

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Independiente: Inteligencia Emocional

Tabla N°3: Variable Independiente

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS O INSTRUMENTOS
Es la capacidad del ser humano para auto controlar sus emociones, motivarse ante cualquier situación que se presente; y ser capaz de manejar empáticamente sus relaciones interpersonales	Autocontrol	Autoevaluación	¿Tiene conciencia de sus emociones mientras las experimenta?	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
		Confianza	¿Se avergüenza cuando comete un error?	
		Innovación	¿Sabe cuáles son sus fortalezas y debilidades?	
	Motivación	Afán de triunfo		
		Compromiso	¿Si un miembro del equipo de trabajo presenta dificultad en la labor a él encomendada, dedica su tiempo para ayudarlo a buscar una solución?	
		Optimismo	¿Ante un problema laboral, busca la solución anticipándose a los demás?	
	Empatía	Comprensión	¿Para hacer bien su trabajo necesita que lo estimulen?	
		Ayuda	¿Puede hacer fácilmente amistad con gente que tiene diferentes valores, ideologías y puntos de vista?	
		Servicio	¿Busca mejorar las oportunidades que le permita avanzar más allá de su posición actual?	

Fuente: Investigación bibliográfica

Elaborado por: Irene Segovia

Variable Dependiente: Rendimiento Laboral

Tabla N°4: Variable Dependiente

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS O INSTRUMENTOS
<p>Es el conjunto de competencias y actitudes de los miembros de una organización, que en conjunto logran el éxito de la misma.</p>		Liderazgo	¿Se adapta fácilmente a un cambio de políticas, tareas o guías, aplicadas en la Institución?	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
		Trabajo en equipo	¿Le es fácil aceptar valores diferentes a los suyos?	
	Competencias	Conocimiento del trabajo	¿Cumple a tiempo con las tareas asignadas?	
			¿Conoce las actividades de su puesto de trabajo?	
			¿Al momento de tomar una decisión, considera tanto las circunstancias como lo sentimientos de sus compañeros?	
	Actitudes	Presentación	¿Cuándo la relación entre un compañero de trabajo es tensa, se enfada?	
		Disciplina	¿Considera que las decisiones tomadas grupalmente, retrasan el trabajo?	
		Responsabilidad		

Fuente: Investigación bibliográfica

Elaborado por: Irene Segovia

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.3.1 Técnica

La técnica que se utilizará para la presente investigación es la encuesta ya que a través de ella se puede conocer las opiniones, actitudes o comportamientos de la población que forma parte de este estudio.

3.3.2 Instrumento

El instrumento de evaluación que se utilizó fue el cuestionario aplicado al personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud, con el fin de recolectar información real para conocer si el proyecto está bien orientado.

3.7 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Tabla N°5: Recolección de Información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación: Investigar la influencia de la inteligencia emocional en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato Identificar los factores predominantes que interfieren en el rendimiento laboral. Conocer como maneja la inteligencia emocional el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud. Proponer una alternativa de solución al problema planteado

¿De qué personas u objetos	Del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud
¿Sobre qué aspectos?	Autoevaluación, confianza, innovación, afán de triunfo, compromiso, optimismo, comprensión, ayuda, servicio, liderazgo, trabajo en equipo, conocimiento del trabajo, presentación, disciplina y responsabilidad.
¿Quién?	Irene Carola Segovia Rivadeneira
¿A quiénes?	A 60 integrantes del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud.
¿Cuándo?	La recolección de datos se realizará la primera semana de abril 2015
¿Dónde?	En la Facultad de Ciencias de la Salud
¿Cuántas veces?	Dos veces para validar resultados
¿Qué técnicas de recolección?	Cuestionario
¿Con que?	Se utilizará un cuestionario

Fuente: Investigación bibliográfica

Elaborado por: Irene Segovia

3.8 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

3.8.1 Procesamiento

Se realizó de la siguiente manera:

- Aplicación de cuestionarios
- Revisión de la información recolectada
- Tabulación de datos

3.8.2 Análisis

Una vez procesada la información se procede al análisis de la siguiente manera:

- Categorizar y ordenar datos obtenidos de las respuestas de las encuestas realizadas.
- Elaboración de tablas de datos y gráficos estadísticos empleando el programa Excel.
- Redactar juicios de valor a cada una de las preguntas
- Elaborar la verificación de los objetivos.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS

El análisis de datos efectuado en la investigación realizada, contiene información encontrada mediante el proceso de estudio de acuerdo a la problemática hallada. Y a su vez ha sido examinada de tal manera que servirá para lograr los objetivos planteados en el Capítulo I.

Una vez que se han tabulado los resultados obtenidos de las encuestas efectuadas en el presente estudio, se procede en este capítulo a organizarlos, analizarlos e interpretarlos. El procesamiento de los datos recogidos, mediante la aplicación de los instrumentos de investigación (encuestas y fichas de observación) se lo realizó utilizando una hoja de cálculo en Excel y la que nos sirvió para la presentación de resultados en sus respectivos cuadros y gráficos estadísticos.

La encuesta está dirigida al personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato y los datos recopilados en este trabajo servirán para determinar si la inteligencia emocional influye en el rendimiento laboral de los colaboradores de la Institución.

Siendo así el resultado de los datos obtenidos se los representa de la siguiente manera a continuación:

PREGUNTA N° 1: ¿Al tomar una decisión, se deja llevar por sus estados de ánimo?

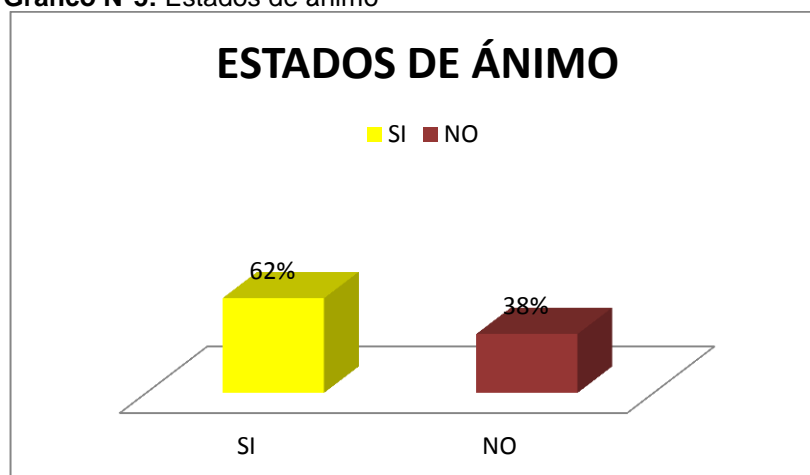
Tabla N°6: Estados de ánimo:

Pregunta 1	Frecuencia	Porcentaje
SI	37	62%
NO	23	38%
SUMA	60	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Irene Segovia

Gráfico N°5: Estados de ánimo



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Irene Segovia

Análisis

De las encuestas realizadas, el 62% del personal administrativo considera que al momento de tomar una decisión se dejan llevar por sus estados de ánimo y sólo el 38% menciona que no se deja llevar por sus estados de ánimo para la toma de decisiones.

Interpretación

Se establece entonces que una parte significativa de los colaboradores actúan de acuerdo al estado anímico que esté viviendo en ese momento, lo que afecta ya sea positivamente o negativamente en sus decisiones; y tan solo una minoría no permite que sus estados de ánimo interfieran en su toma de decisiones.

PREGUNTA N° 2 ¿Sabe cuáles son sus fortalezas y debilidades?

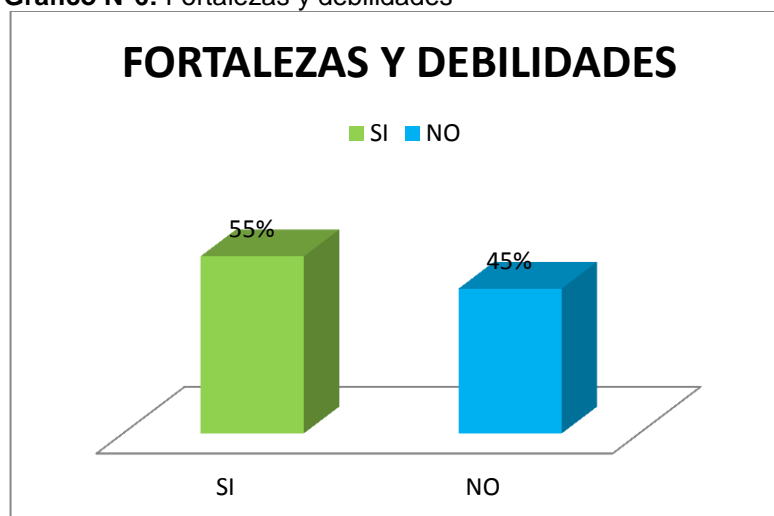
Tabla N°7: Fortalezas y debilidades

pregunta2	Frecuencia	Porcentaje
SI	33	55%
NO	27	45%
SUMA	60	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Irene Segovia

Gráfico N°6: Fortalezas y debilidades



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Irene Segovia

Análisis

Los resultados de la encuesta demuestran que el 55% de los encuestados conocen sus fortalezas y debilidades y que el 45% menciona que no conocen cuáles son sus fortalezas y debilidades.

Interpretación

La mayoría de encuestados indican que conocen sus fortalezas y debilidades, lo que es un punto favorable ya que les permite ser conscientes de sí mismos. Al existir un número de personas que mencionan no conocer sus fortalezas y debilidades, es una clara muestra de que existe falta de interés en conocerse a sí mismos.

PREGUNTA N° 3 ¿Se avergüenza cuando comete un error?

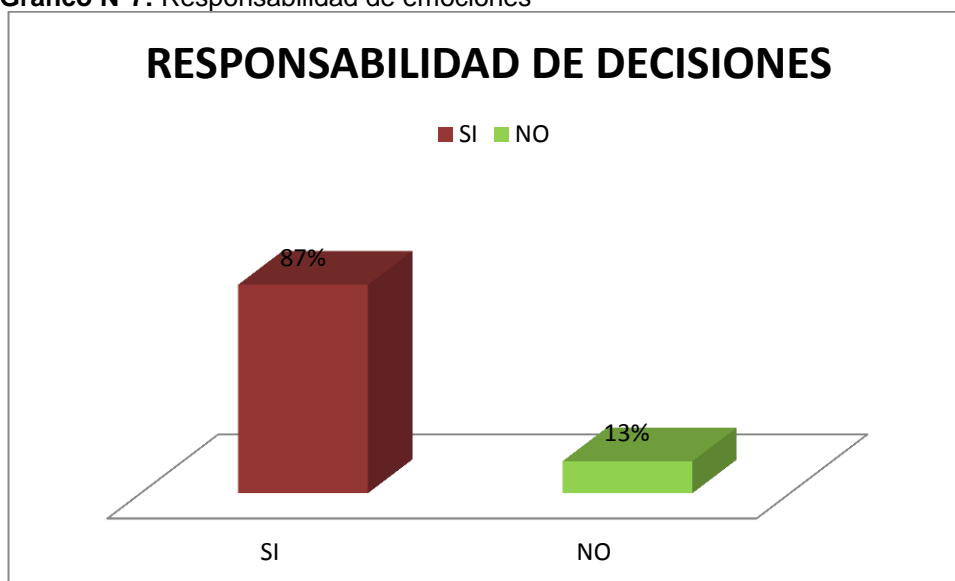
Tabla N°8: Responsabilidades de decisiones

pregunta 3	Frecuencia	Porcentaje
SI	52	87%
NO	8	13%
SUMA	60	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Irene Segovia

Gráfico N°7: Responsabilidad de emociones



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Irene Segovia

Análisis

Las encuestas realizadas arrojan que un 87% se avergüenzan al cometer un error y tan sólo un 13% de los encuestados indican no avergonzarse al momento de una equivocación.

Interpretación

Una parte significativa menciona que se avergüenza de cometer algún error por lo que se evidencia una ausencia de confianza en lo que son y hacen. Un porcentaje muy bajo indica que no se avergüenzan si se equivocan, mostrando así un grado de confianza y seguridad.

PREGUNTA N° 4 ¿Cuándo la relación entre un compañero de trabajo es tensa, se enfada?

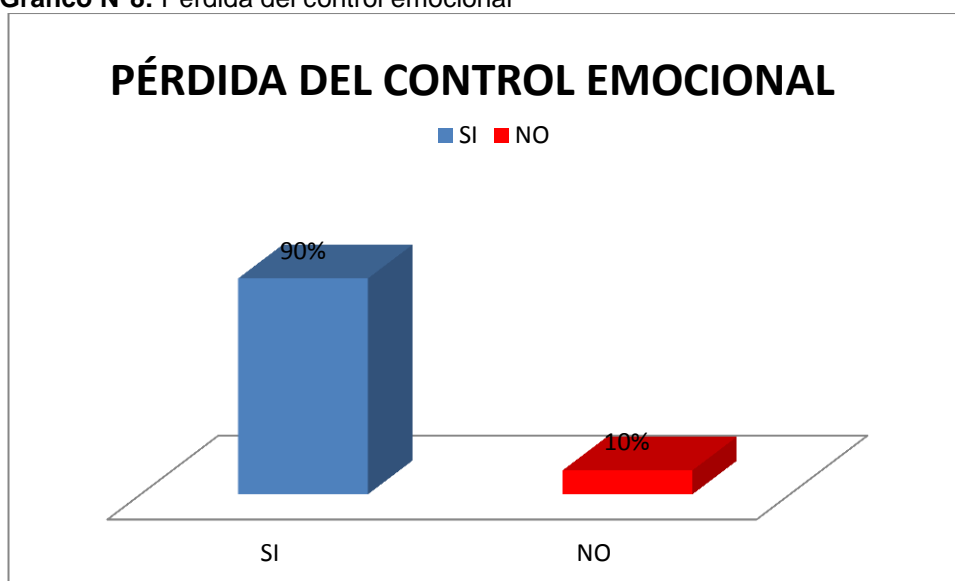
Tabla N°9: Pérdida del control emocional

pregunta 4	Frecuencia	Porcentaje
SI	54	90%
NO	6	10%
SUMA	60	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Irene Segovia

Gráfico N°8: Pérdida del control emocional



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Irene Segovia

Análisis

La gran mayoría de encuestados constando en un 90% reconoce que cuando la relación con un compañero de trabajo se vuelve tensa se enfada y en un 10% indica que no se molesta al tener relaciones laborales tensas.

Interpretación

Podemos evidenciar que el ambiente de trabajo que se desarrolla en la Facultad de Ciencias de la Salud es tenso y hostil ya que la mayoría se enfada en las relaciones que mantienen con sus compañeros, impidiendo de tal manera que exista armonía entre ellos.

PREGUNTA N° 5 ¿Le es fácil aceptar valores diferentes a los suyos?

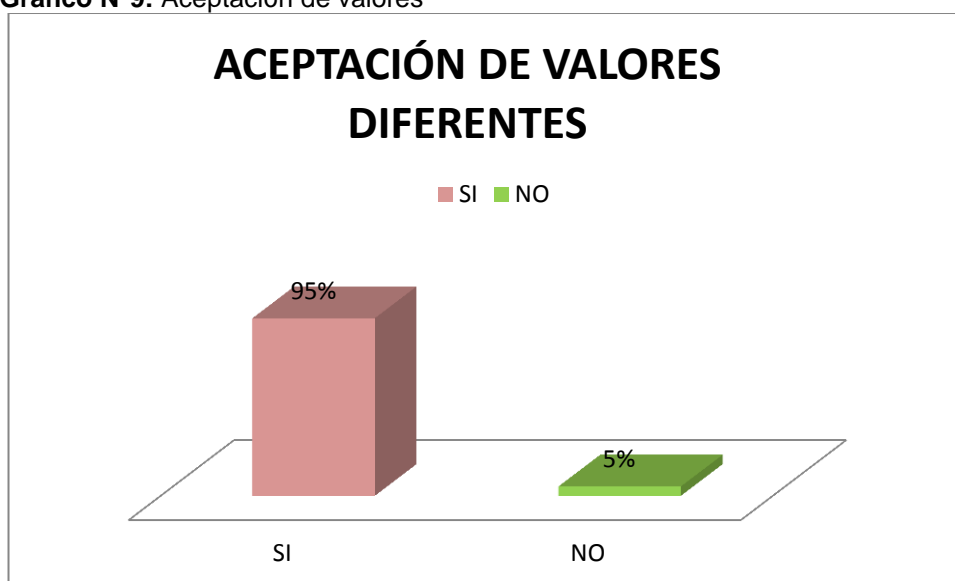
Tabla N°10: Aceptación de valores diferentes

pregunta 5	Frecuencia	Porcentaje
SI	57	95%
NO	3	5%
SUMA	60	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Irene Segovia

Gráfico N°9: Aceptación de valores



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Irene Segovia

Análisis

Los resultados arrojan que el 95% de los encuestados si aceptan los valores diferentes a los suyos, y que el 5% menciona no aceptar los valores que no sean iguales a los de ellos.

Interpretación

Al tener un alto porcentaje de aceptación a los diferentes valores de los integrantes de la Institución, se puede evidenciar que existe tolerancia y respeto. Sin embargo, hay un porcentaje que aunque es mínimo, evidencia su estricto apego a sus propios valores, por lo cual, se torna inadmisibles relacionarse con personas de diferentes creencias.

PREGUNTA N° 6 ¿Para hacer bien su trabajo necesita que lo estimulen?

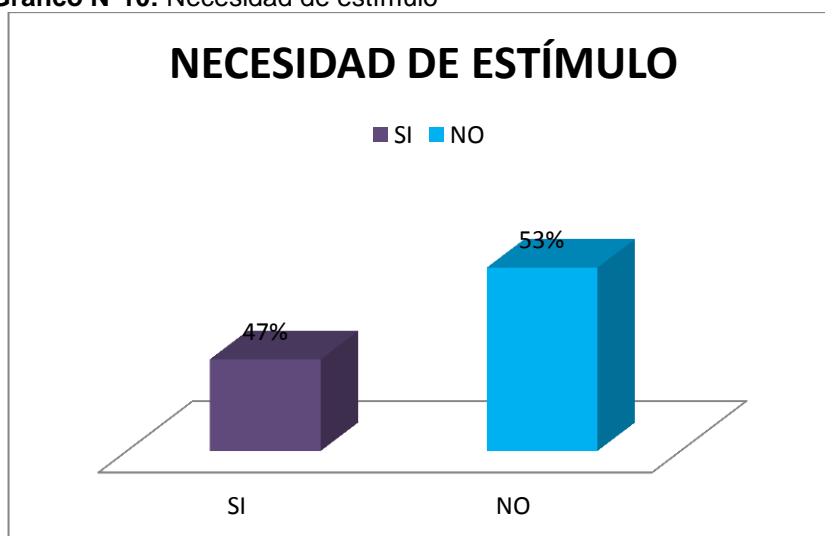
Tabla N°11: Necesidad de estímulo

pregunta6	Frecuencia	Porcentaje
SI	28	47%
NO	32	53%
SUMA	60	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Irene Segovia

Gráfico N°10: Necesidad de estímulo



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Irene Segovia

Análisis

Los resultados de las encuestas muestran que el 47% necesita que lo estimulen para hacer bien su trabajo y el 53% considera que no es necesario algún tipo de estímulo para hacer bien su trabajo.

Interpretación

Con los resultados obtenidos, se destaca que el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud realiza su trabajo por su propia responsabilidad y empuje personal; sin embargo, algunos de los colaboradores consideran trabajar de mejor manera cuando reciben estímulos, lo que no es favorable en virtud de que no todas las organizaciones los utilizan.

PREGUNTA N° 7 ¿Se adapta fácilmente a un cambio de políticas, tareas o guías, aplicadas en la Institución?

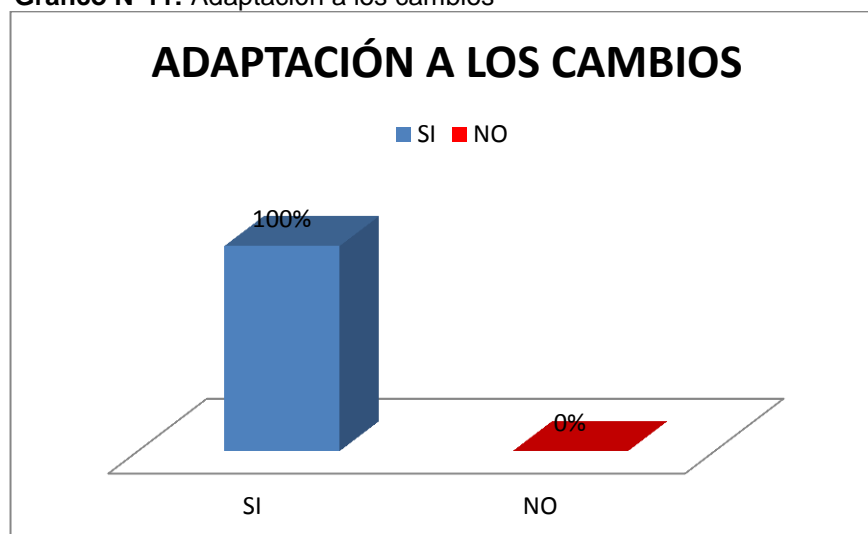
Tabla N°12: Adaptación a los cambios

pregunta 7	Frecuencia	Porcentaje
SI	60	100%
NO	0	0%
SUMA	60	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Irene Segovia

Gráfico N°11: Adaptación a los cambios



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Irene Segovia

Análisis

Del total de encuestados el 100% menciona que se adaptan fácilmente a los cambios ya sea de políticas, guías que se aplique en la institución.

Interpretación

Al desarrollarse diferentes tareas y constantes cambios de procesos en los trámites que realizan los integrantes del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud, ha sido uno de los motivos por los cuales todos los colaboradores no presentan inconveniente alguno con los cambios que se genere.

PREGUNTA N° 8 ¿Busca mejorar las oportunidades que le permita avanzar más allá de su posición actual?

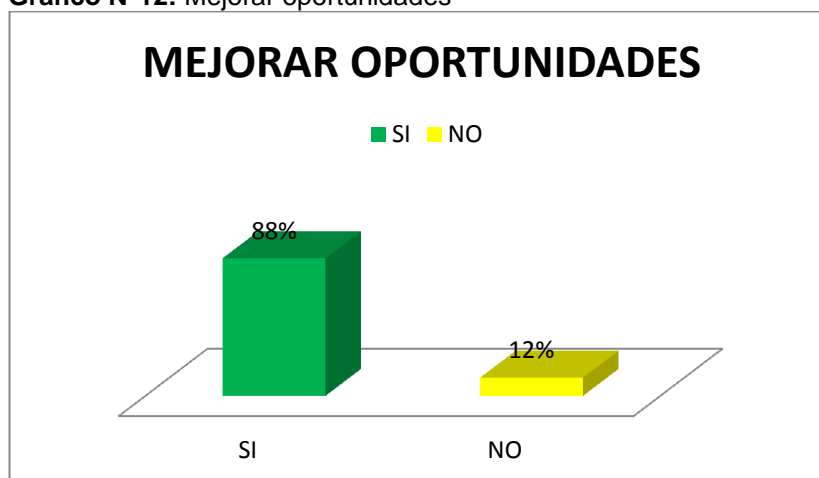
Tabla N°13: Mejorar oportunidades

pregunta 8	Frecuencia	Porcentaje
SI	53	88%
NO	7	12%
SUMA	60	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Irene Segovia

Gráfico N°12: Mejorar oportunidades



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Irene Segovia

Análisis

Los resultados arrojan que el 88% de los encuestados si buscan mejorar las oportunidades que les permitan avanzar más allá de su posición actual y un 12% no buscan avanzar de su posición actual.

Interpretación

Una gran mayoría no se ha quedado estancada en la búsqueda de mejores oportunidades laborales, lo que indica que tienen un alto nivel de superación. Aunque, son pocos los que no tratan de mejorar sus oportunidades, se lo debe atribuir a que ellos se han conformado con las actividades que desempeñan o se sienten a gusto en su puesto de trabajo.

PREGUNTA N° 9 ¿Cumple a tiempo con las tareas asignadas?

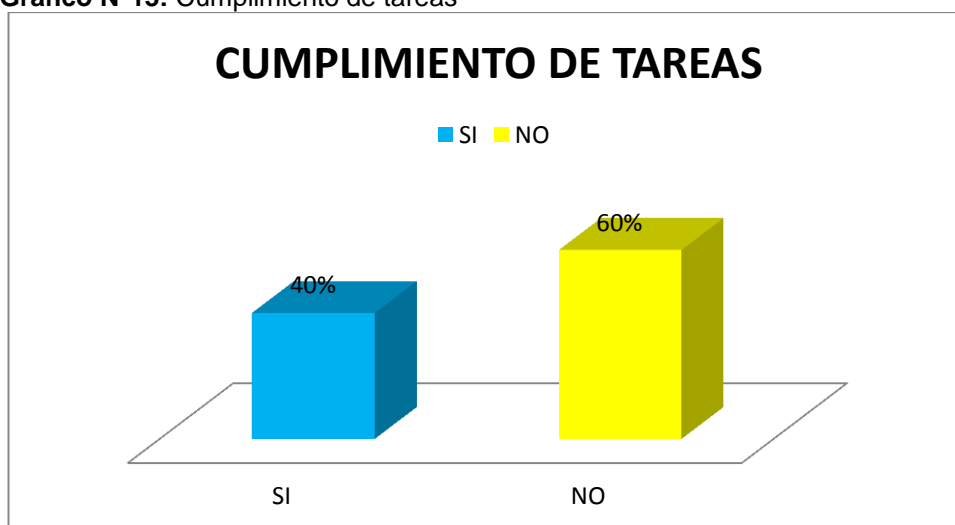
Tabla N°14: Cumplimiento de tareas

pregunta 9	Frecuencia	Porcentaje
SI	24	40%
NO	36	60%
SUMA	60	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Irene Segovia

Gráfico N°13: Cumplimiento de tareas



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Irene Segovia

Análisis

Del total de encuestas realizadas el 40% menciona que si cumple con todas las actividades asignadas y el 60% no cumple con todas las tareas.

Interpretación

La mayoría de encuestados no cumple con todas las tareas asignadas, en virtud de que manifiestan existe un sobre cargo de funciones en ciertos puestos lo que les dificulta realizar todas sus las tareas asignadas.

PREGUNTA N° 10

¿Ante un problema laboral, busca la solución anticipándose a los demás?

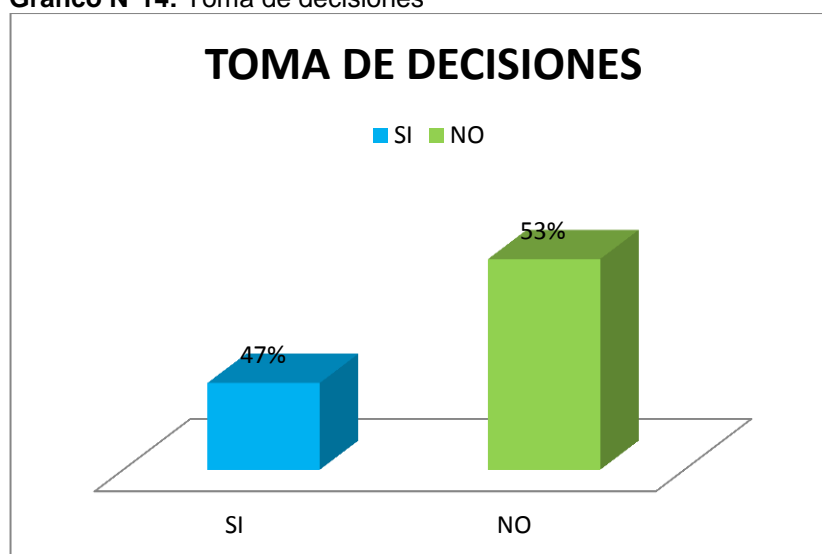
Tabla N°15: Toma de decisiones

pregunta10	Frecuencia	Porcentaje
SI	28	47%
NO	32	53%
SUMA	60	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Irene Segovia

Gráfico N°14: Toma de decisiones



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Irene Segovia

Análisis

Los resultados indican que un 47% de los encuestados si buscan una solución en caso de que haya un problema laboral y un 53% no lo hace.

Interpretación

Se puede constatar que la mayoría no trata de buscar una solución porque consideran que la sobrecarga de trabajo no les permite dedicar tiempo a solucionar cualquier dificultad que se presente, y por otro lado, los miembros que buscan soluciones lo realizan porque consideran que su ambiente de trabajo se vuelve hostil sino se han resuelto los problemas.

PREGUNTA N° 11 ¿Si un miembro del equipo de trabajo presenta dificultad en la labor a él encomendada, dedica parte de su tiempo para ayudarlo a buscar una solución?

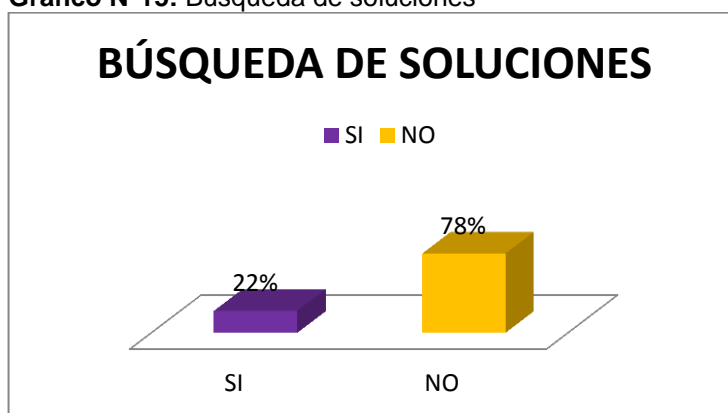
Tabla N° 16: Búsqueda de soluciones

pregunta 11	Frecuencia	Porcentaje
SI	13	22%
NO	47	78%
SUMA	60	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Irene Segovia

Gráfico N°15: Búsqueda de soluciones



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Irene Segovia

Análisis

Los resultados indican que el 22% si dedica parte de su tiempo para ayudar a sus compañeros en la búsqueda de soluciones y el 78% menciona no dedicar tiempo para ayudar al resto.

Interpretación

De los resultados obtenidos una gran mayoría del personal no dedica parte de su tiempo para colaborar en cualquier dificultad que se le pueda presentar a algún miembro de la organización, ya que únicamente se preocupan de sus propios asuntos y de su trabajo individual; muy pocos son lo que distribuyen parte de su tiempo a ayudar, con el fin de que se cumpla los procesos.

PREGUNTA N° 12

¿Puede hacer fácilmente amistad con gente que tiene diferentes valores, ideologías y puntos de vista?

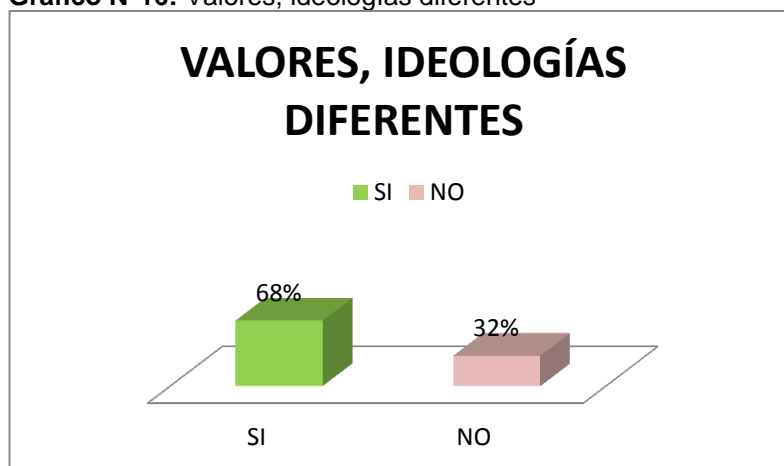
Tabla N°17: Valores, ideologías diferentes

pregunta 12	Frecuencia	Porcentaje
SI	41	68%
NO	19	32%
SUMA	60	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Irene Segovia

Gráfico N°16: Valores, ideologías diferentes



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Irene Segovia

Análisis

Los resultados indican que el 68% si puede relacionarse con gente que tiene diferentes valores, creencias, ideologías, y un 32% no puede entablar relaciones con personas que no tengan sus mismos puntos de vista, etc.

Interpretación

El personal administrativo de la facultad tiende a entablar relaciones interpersonales con todo tipo de personas lo que permite que el ambiente laboral sea el adecuado.

PREGUNTA N° 13 ¿Al momento de tomar una decisión, considera tanto las circunstancias como los sentimientos de sus compañeros?

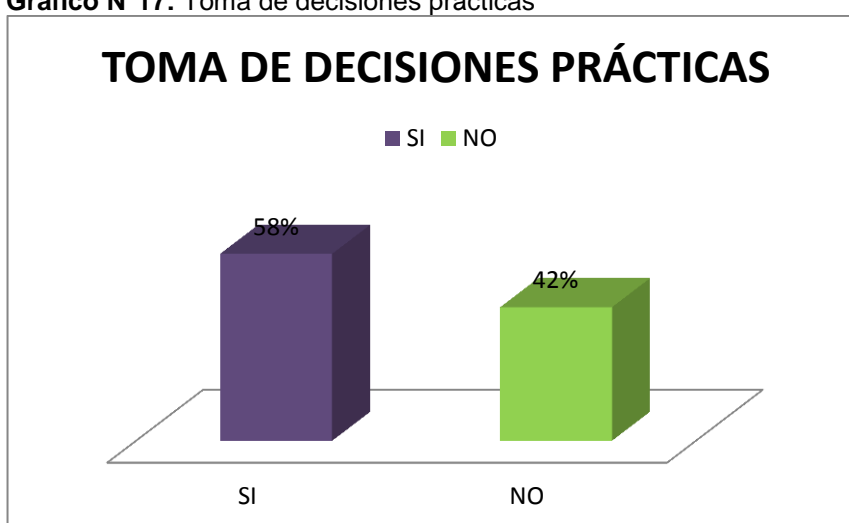
Tabla N°18: Toma de decisiones prácticas

pregunta 13	Frecuencia	Porcentaje
SI	35	58%
NO	25	42%
SUMA	60	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Irene Segovia

Gráfico N°17: Toma de decisiones prácticas



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Irene Segovia

Análisis

Del total de encuestas realizadas el 58% si considera las circunstancias como los sentimientos de sus compañeros y un 42% no considera ningún factor al momento de tomar decisiones.

Interpretación

Se puede evidenciar que la diferencia de porcentaje es mínima; sin embargo, el mayor número de encuestados valora lo que acontece en su entorno, así como también, lo que sienten sus compañeros para que de tal manera se logre un equilibrio en lo que se piensa y realiza.

PREGUNTA N° 14 ¿Considera que las decisiones tomadas grupalmente, retrasan el trabajo?

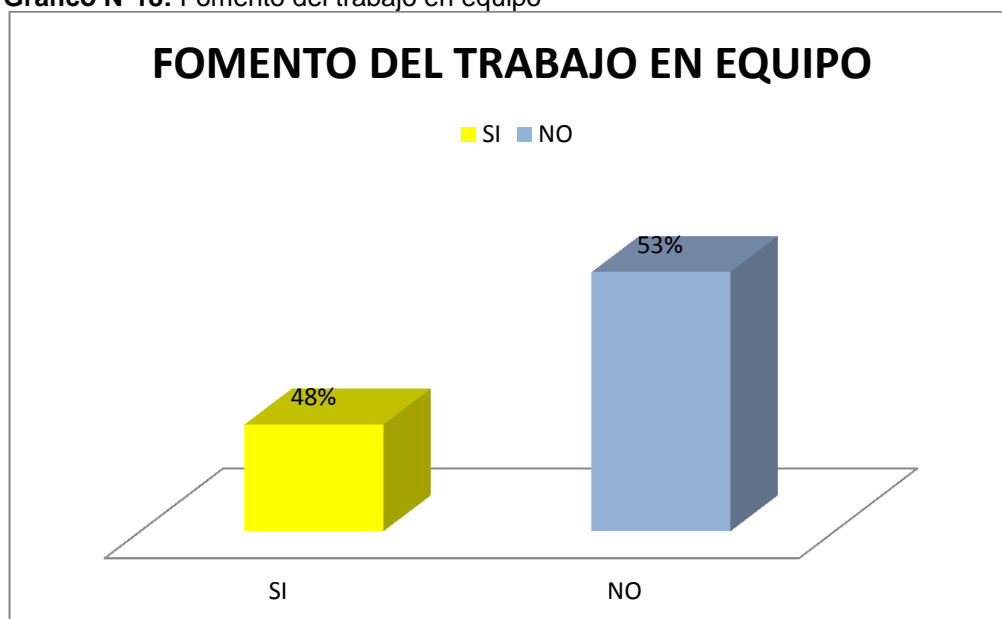
Tabla N°19: Fomento del trabajo en equipo

pregunta14	Frecuencia	Porcentaje
SI	29	48%
NO	31	52%
SUMA	60	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Irene Segovia

Gráfico N°18: Fomento del trabajo en equipo



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Irene Segovia

Análisis

Los resultados obtenidos indican que el 48% de los encuestados si considera que las decisiones tomadas en el equipo retrasan el trabajo, mientras tanto, un 53% piensa que no retrasa en absoluto el trabajo.

Interpretación

Es considerable tener en cuenta el trabajo en equipo ya que permite que el trabajo se desarrolle de mejor manera y según los resultados el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud realmente valora en su gran mayoría las decisiones grupales.

PREGUNTA N° 15 ¿Conoce usted las actividades de su puesto de trabajo?

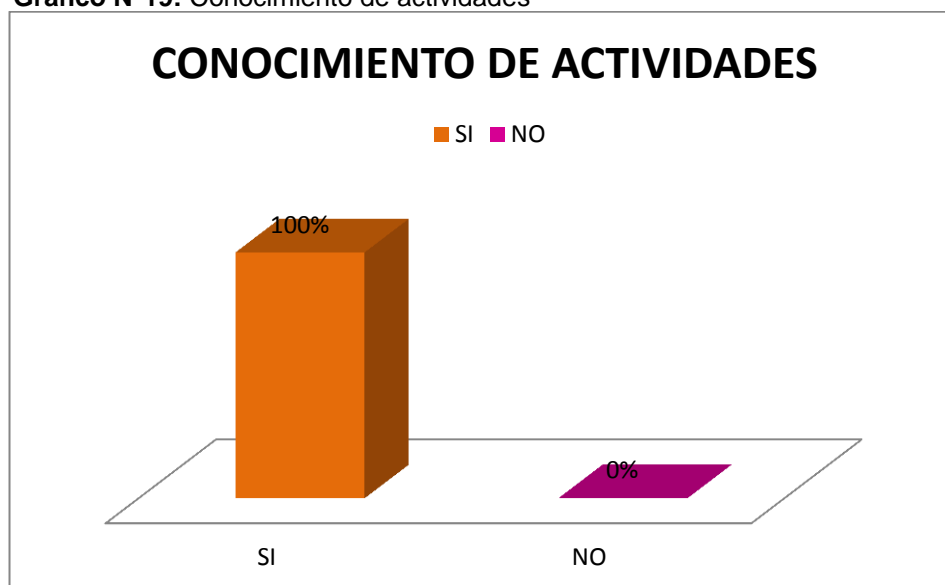
Tabla N°20: Conocimiento de actividades

pregunta 15	Frecuencia	Porcentaje
SI	60	100%
NO	0	0%
SUMA	60	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Irene Segovia

Gráfico N°19: Conocimiento de actividades



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Irene Segovia

Análisis

Del total de encuestados el 100% menciona conocer las actividades de su puesto de trabajo.

Interpretación

Se considera entonces, que los colaboradores de la Facultad tienen pleno conocimiento de sus actividades, lo que significa que están identificados con la Institución.

4.2 Verificación de la Hipótesis

Hipótesis Alternativa: H1 La inteligencia emocional si influye en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato.

Hipótesis Nula: Ho La inteligencia emocional no influye en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato.

4.3. Modelo Matemático

$$H_0: O = E$$

$$H_a: O \neq E$$

4.6 Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

4.7 Fórmula de la Chi cuadrado

$$X_c^2 = \sum \left(\frac{(O - E)^2}{E} \right)$$

Dónde:

X^2 = Cantidad elevada al cuadrado.

\sum = Sumatoria.

fo = Frecuencia observada.

fe = Frecuencia esperada.

Distribución Chi Cuadrado χ^2

Tabla N° 21. Distribución Chi Cuadrado X2c

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363

Fuente: www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf

Elaborado por: Irene Segovia

4.7.1 Fórmula de los grados de libertad

$$Gl = (f-1) (c-1)$$

4.7.2. Grados de libertad (gl)

$$gl = (c - 1)(f - 1)$$

$$gl = (2- 1)(2 -1)$$

$$gl = 1 \times 1$$

$$gl = 1$$

$$X^2_t = 3,84$$

El CHI2 se fundamenta en la tabla de contingencia y se basa en la tabla de resumen de las encuestas aplicadas al personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud.

4.7.2 Recolección de datos y cálculos estadísticos

Tabla N°22: Frecuencias observadas

		RESPUESTA	VARIABLES	
PREGUNTA		SI	NO	TOTAL
VI	¿Al tomar una decisión, se deja de llevar por sus estados de ánimo?	37	23	60
VD	¿Cumple a tiempo con todas las tareas asignadas?	24	36	60
TOTAL		61	59	120

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Irene Segovia

Tabla N°23: Frecuencias esperadas

		RESPUESTA	VARIABLES	
PREGUNTA		SI	NO	TOTAL
VI	¿Al tomar una decisión, se deja de llevar por sus estados de ánimo?	30.5	29.50	60
VD	¿Cumple a tiempo con todas las tareas asignadas?	30.5	29.50	60
TOTAL		61	59	120

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Irene Segovia

4.7.3 Cálculo de X^2_c

Tabla N°24: Cálculo del chi cuadrado

CALCULO DEL CHI CUADRADO

fo	Fe	(fo-fe)	(fo - fe) ²	(fo - fe) ²
37	30.50	6.50	42.25	1.39
24	30.50	-6.50	42.25	1.39
23	29.50	-6.50	42.25	1.43
36	29.50	6.50	42.25	1.43
TOTAL				5.63

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Irene Segovia

$$X^2_c = 5,63$$

4.7.4 Zona de rechazo de la hipótesis nula

Tenemos, el valor tabulado de X^2 con 1 grado de libertad y un nivel de significación de 0,05 es de 3,84 (valor encontrado en la tabla de: Puntos porcentuales de la distribución X^2)

Comparar los valores

En este punto tenemos los siguientes datos:

Valor calculado: 5,63

Valor de la tabla: 3,84

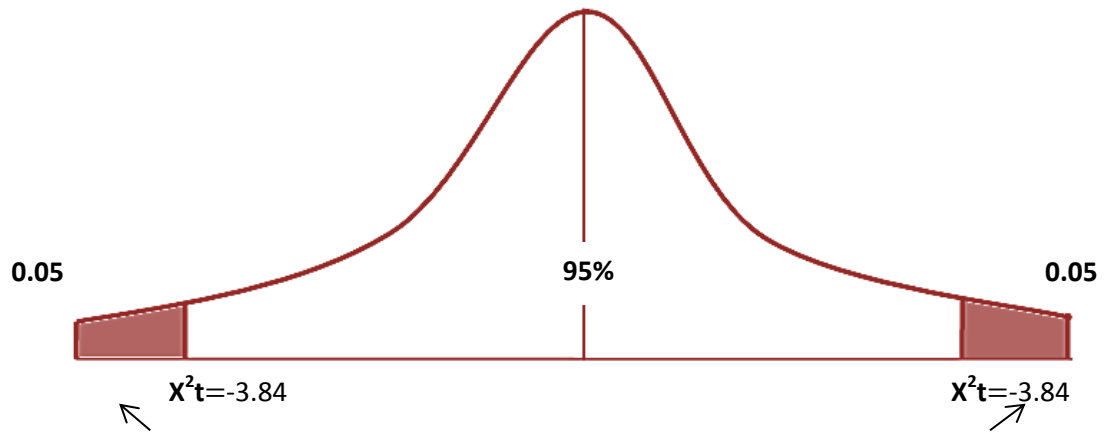
Es decir:

Chi cuadrado real 5,63

Chi-cuadrado teórico 3,84

4.7.5 Zona de rechazo de la hipótesis nula

Gráfico N°20: Zona de aceptación de la hipótesis



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Irene Segovia

4.7.6 Regla de decisión

R (H_0) si $X^2_c > X^2_t$

Es decir $X^2_c 5,63 > X^2_t 3,84$

4.7.7 Decisión Estadística

Con 1 grado de libertad y 95% de confiabilidad la X^2_c es de 5,63 este valor cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula (H_0) por ser superior a X^2_t que es de 3,84; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna (H_a).

El Chi cuadrado real (5,63) es mayor que el chi cuadrado teórico (3,84) por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa es decir que se confirma que la inteligencia emocional sí influye en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Se concluye que una vez analizado el chi cuadrado se acepta la hipótesis alternativa, verificándose de tal manera que la inteligencia emocional si influye en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud.
- Se ha identificado que los factores predominantes que interfieren en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato son el estrés, el clima organizacional en el que se desenvuelven diariamente, falta de trabajo en equipo, compañerismo, entre otras.
- El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud maneja inadecuadamente la inteligencia emocional, puesto que desconocen la importancia de la misma para su desarrollo personal y profesional
- Así mismo, se concluye la necesidad de plantear y ejecutar una solución, a fin de que el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud maneje y controle sus emociones correctamente.

5.2 Recomendaciones

Para lograr en el personal de la Institución un desarrollo de la inteligencia emocional que impacte en su rendimiento laboral se ha propuesto las siguientes recomendaciones:

- Potenciar la inteligencia emocional como un referente positivo para el desarrollo del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud.
- Solicitar a las autoridades de la Facultad de Ciencias de la Salud realizar las gestiones necesarias para que sus colaboradores sean capacitados permanentemente en temas relacionados a manejo del estrés, trabajo en equipo, compañerismo, liderazgo, etc.
- Se recomienda capacitar al personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud, referente a la importancia y desarrollo de la inteligencia emocional.
- Diseñar e implementar una guía de manejo de la inteligencia emocional acorde a las necesidades presentadas en esta investigación, y de tal manera aprovechar adecuadamente las emociones para que influyan positivamente en el rendimiento laboral.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

Título de la Propuesta

“Guía de fortalecimiento de la inteligencia emocional encaminada al mejoramiento del rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato”

6.1 Datos Informativos

Institución Ejecutora

Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato

Beneficiarios

Personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud.

6.1.1 Ubicación

País: Ecuador

Región: Sierra

Provincia de Tungurahua

Cantón: Ambato

Barrio: Ingahurco

Calle: Colombia y Chile.

6.1.2 Tiempo

Julio de 2015

6.1.3 Costo de la Propuesta

763.00 dólares americanos

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Una vez realizada la investigación sobre el problema planteado podemos determinar la importancia de implementar una guía para el desarrollo de la inteligencia emocional que permita a los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Salud ser capaces de manejar adecuadamente sus emociones con el fin de que su rendimiento laboral vaya en aumento.

Los resultados obtenidos en la Facultad de Ciencias de la Salud, nos han permitido identificar claramente cuáles son los puntos críticos que tiene el Personal Administrativo, los mismos que necesitan la respectiva atención y tratamiento como un aporte a la Institución.

Tener un inadecuado control de las emociones en el lugar de trabajo, trae consigo consecuencias tales como deficiente clima organizacional, poco trabajo en equipo, ausencia de colaboración en las actividades que desempeña cada integrante de la institución, entre otras; y, por tal motivo se ha buscado dar una estrategia eficaz a todos los problemas que se han encontrado gracias a la investigación realizada.

En lo mencionado anteriormente, podemos comprender el desconocimiento del ser humano en manejar sus emociones y la estrecha relación que tiene con todos los aspectos de la vida y en especial con el rendimiento laboral.

Definitivamente no podemos evadir la importancia que está tomando la inteligencia emocional en la actualidad, y de hecho muchas organizaciones

están tomando conciencia de que desarrollarla y manejarla será un punto a favor no únicamente a la organización sino a todos los que la conforman.

6.3 JUSTIFICACION

La presente propuesta es importante por las siguientes razones:

Con la investigación realizada en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato podemos comprender la importancia que tiene para las organizaciones y en definitiva en la nuestra la implementación de una guía para desarrollar la inteligencia emocional y la calidad de servicio y rendimiento laboral.

Con esta propuesta tendremos como beneficiarios al personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud para que así mejore su imagen institucional.

Es factible porque diseñar una guía que mejore la inteligencia emocional permitirá que cada colaborador este satisfecho consigo mismo, con su trabajo, su entorno, sus deseos de superación profesional; y por parte de la Institución tomar la decisión de promover esta iniciativa al cambio.

El impacto que producirá será la concientización de que cada ser humano es un ente racional capaz de vivir en comunidad y dominar sus emociones con la finalidad de crear oportunidades en su puesto de trabajo.

Por ello se considera que la propuesta de implementar una guía de desarrollo de inteligencia emocional mejorará la calidad de vida personal y profesional del personal administrativo.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

- Elaborar una guía para el fortalecimiento de la inteligencia emocional encaminado al mejoramiento del rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Ejecutar las actividades de la guía de fortalecimiento de la inteligencia emocional encaminada al mejoramiento del rendimiento laboral para el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud.
- Socializar al personal administrativo las actividades de la guía de fortalecimiento de la inteligencia emocional encaminada al mejoramiento del rendimiento laboral.
- Evaluar la aplicación de la guía de fortalecimiento de la inteligencia emocional encaminada al mejoramiento del rendimiento laboral. en el Personal Administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

6.5.1 Organizacional

Cumple con las políticas administrativas encaminadas hacia el progreso de la Institución, teniendo como finalidad la eficacia y eficiencia del personal administrativo.

6.5.2 Tecnológico

Se utiliza la tecnología considerando sus avances tecnológicos en especial en la Facultad de Ciencias de la Salud que tiene como objetivo brindar un excelente servicio a la comunidad.

6.5.3 Económico- Financiero

Para la efectividad de la propuesta, la investigadora cuenta con los recursos necesarios para la realización de la misma.

6.5.4 Social-Cultural

Al establecer este tipo de propuesta o emprendimiento, se busca mejorar el rendimiento laboral fruto de que cada colaborador maneje adecuadamente sus emociones, lo cual indudablemente ayudará a mejorar el clima organizacional, llevando así que todos los que conforman la organización mejoren en su salud física y mental.

6.5.6 Legal

En el aspecto legal se cumplirá con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Servicio Público en artículo 72 establece que las Unidades Administrativas de Talento Humano deberán ejecutar la capacitación de los servidores públicos.

6.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA

6.6.1 Fundamentación Científica

Inteligencia Emocional es la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con

otros, plantea que es “un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y voluntad de acción.

(Goleman, 1995, p.20)

Con la finalidad de profundizar en el concepto de Inteligencia Emocional, se describen las Aptitudes Personales:

- **Auto-conocimiento:** saber qué se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar la toma de decisiones.
- **Autorregulación:** comprenderlas y, luego, utilizar esta comprensión para transformar las situaciones en nuestro beneficio.
- **Motivación:** utilizar las preferencias más profundas para orientarse y avanzar hacia los objetivos.

De igual manera, las Aptitudes Sociales las cuales determinan el modo de relacionarse con los demás y se dividen en aptitudes generales y sub aptitudes:

- **Empatía:** Percibir lo que sienten los demás, ser capaces de ver las cosas desde su perspectiva.
- **Habilidades Sociales:** manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales.

(Goleman, 1999, p.p.350)

6.6.2 Fundamentación Técnica

Según el contexto a utilizar en el presente trabajo se define a guía como aquello que tiene fin para conducir, encaminar o dirigir algo para que se llegue a buen puerto en la cuestión de la que se trate.

Los principales objetivos de la guía son optimizar tiempo y espacio, así mismo, generar interés a los lectores para que a través de tips o pasos se logre alcanzar lo propuesto en las mismas, ya que están formadas por pequeñas instrucciones sencillas, prácticas y fáciles de aplicar

En la realización de la guía de manejo de la inteligencia emocional se ha tomado en cuenta el modelo de Goleman quien en sus investigaciones realizadas acerca del tema ha obtenido gran fama, popularidad y aceptación, ya que, su teoría y con la cual se ha desarrollado este material es entender que el ser humano no debe fijarse únicamente en el coeficiente intelectual sino en desarrollar su inteligencia emocional que le permitirá alcanzar el éxito de la mejor manera.

Una cosa segura es que la inteligencia emocional se incrementa con la edad pero no siempre la madurez como se la llama es sinónimo de ser una persona emocionalmente inteligente, puesto que muchas de estas personas necesitan ser capacitadas y entrenadas para poder incrementar su inteligencia.

Como lo indica Goleman todos tenemos la capacidad de incrementar la inteligencia emocional cuando se le da la adecuada capacitación a nuestro sistema límbico.

Es importante mencionar que sí las diferentes organizaciones desean que su capital humano rinda positivamente en el trabajo es necesario que sepan capacitar correctamente a sus colaboradores en el área precisa, ya que

desafortunadamente, se da capacitación al área del cerebro donde se manejan las habilidades técnicas y analíticas llamadas neocortezas, con las cuales se pretende lograr que el individuo desarrolle su inteligencia emocional.

Sin embargo, es necesario comprender que en el sistema límbico a través de los neurotransmisores maneja los impulsos y emociones; y es mediante éste que se puede incrementar la inteligencia emocional, usando la motivación, la práctica extensa y la retroalimentación que es la base fundamental para un verdadero empuje límbico.

Las diferentes empresas deben reenfocar su entrenamiento de manera que incluya el sistema límbico, donde el individuo rompa viejos hábitos e incremente nuevos, además de un enfoque individualizado; por tal razón la elaboración de la guía que se presenta como propuesta del presente proyecto de investigación abarca a la persona como ser independiente para su autoconocimiento y resultado de ello sea capaz de conocer al resto de personas que le rodea.

De la guía de manejo de la inteligencia emocional propuesta en este trabajo de investigación se le ha dividido en dos partes, la primera llamada “Conectarse con tus emociones” constando con 6 puntos y la segunda parte “Conectarse con los demás” formada por 5 puntos; los mismos que están íntimamente ligados a la teoría de Goleman y que se los detalla a continuación:

Conectarte con tus emociones

Actividad 1: Observa tus reacciones emocionales durante los eventos del día (Conciencia de sí mismo)

Actividad 2: Presta atención a tu cuerpo (Conciencia de sí mismo)

Actividad 3: Observa la manera en que tus emociones y tu comportamiento están conectados (Conciencia de sí mismo)

Actividad 4: Evita juzgar tus propias emociones (Autorregulación)

Actividad 5: Observa la presencia de patrones en tu historial emocional (Autorregulación)

Actividad 6: Practica como tomar decisiones sobre cómo comportarte (Autorregulación)

Actividad 7: Se más optimista en casa y en el trabajo (Motivación)

Conectarte con los demás

Actividad 1: Se dé mente abierta y sé agradable (Empatía)

Actividad 2: Mejora tu nivel de empatía (Empatía)

Actividad 3: Interpreta el lenguaje corporal de los demás (Empatía)

Actividad 4: Observa el efecto que tienes sobre los demás (Habilidades sociales)

Actividad 5: Practica ser honesto emocionalmente (Habilidades Sociales)

GUÍA DE FORTALECIMIENTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL



Ideas sencillas para fortalecer adecuadamente la inteligencia emocional

ELABORADO POR: Irene Carola Segovia Rivadeneira

FUENTE: (Oscar Avila)

PRESENTACIÓN

La presente guía de fortalecimiento de la inteligencia emocional es un instrumento con actividades sencillas elaboradas fruto de las vivencias compartidas con el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Facultad de Ciencias de la Salud.

La mencionada guía está dividida en dos partes, la primera enfocada en la conexión con uno mismo y con nuestras emociones y la segunda enfocada a la relación con los demás; con el fin de lograr que el personal administrativo fortalezca su inteligencia emocional y por ende mejore significativamente su rendimiento laboral.



Irene Carola Segovia Rivadeneira

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PRESENTACIÓN	95
INTRODUCCIÓN.....	97
MANEJO DE LA GUÍA DE FORTALECIMIENTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	98
IMPORTANCIA DE LA GUÍA DE FORTALECIMIENTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL	100
OBJETIVOS.....	101
DEDICATORIA	102
AGRADECIMIENTO	103
RESULTADOS ALCANZADOS	104
Observa tus reacciones emocionales durante los eventos del día	106
Presta atención a tu cuerpo.....	107
Observa la manera en que tus emociones y tu comportamiento están conectados	108
Evita juzgar tus propias emociones	109
Observa la presencia de patrones en tu historial emocional	110
Practica como tomar decisiones sobre cómo comportarte.....	111
Sé más optimista en casa y en el trabajo.....	112
Se dé mente abierta y sé agradable.....	114
Mejora tu nivel de empatía.....	115
Interpreta el lenguaje corporal de los demás.....	116
Observa el efecto que tienes sobre los demás	117
Practica ser honesto emocionalmente	118

INTRODUCCIÓN

A través de esta guía de manejo de inteligencia emocional se pretende lograr que cada uno de nosotros conozcamos las diferentes emociones con las cuales hemos sido creados, así mismo comprenderlas para darles un adecuado manejo y que en el diario vivir tengamos la capacidad de utilizarlas correctamente.

Antes de proceder a realizar cada punto que se detalla en este guía es necesario primeramente que tome una decisión radical que permita que su vida de un giro de 180° grados, basada en desarrollar dominio propio sobre nuestras emociones, eso quiere decir que si, obviamente sentiremos frustración, decepción, alegría, enojo, calma, etc. pero que no serán un obstáculo para nuestra vida.

Es tiempo de que nuestra vida no este fundamentada en emociones sino en principios, nosotros somos los actores o hacedores de nuestra vida ya que de las pequeñas y grandes elecciones depende nuestra existencia; tenemos la importante posibilidad de hacer feliz o no nuestra diario vivir, a pesar de los acontecimientos.

Recuerde que perder el dominio propio sobre nuestras emociones puede ser considerado algo normal pero tarde o temprano trae efectos tanto físicos como psicológicos.

“Más vale ser paciente que valiente, más vale dominarse así mismo que conquistar ciudades”

PROVERBIOS 16:32

“Como ciudad sin defensa y sin murallas es quien no sabe dominarse”

GÁLATAS 5:22 “

MANEJO DE LA GUÍA DE FORTALECIMIENTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

La presente guía consta de dos partes detalladas a continuación para que de tal manera se logre fortalecer la inteligencia emocional, siguiendo ordenadamente cada actividad y ejercicio dentro de la misma.

Se sugiere aplicar las actividades de la Parte uno durante dos semanas para que de tal manera se alcance la conexión con las propias emociones y así poder pasar a la segunda parte que es la conexión con los demás.

Finalmente, esta guía puede ser usada las veces que usted considere necesario y como un constante instructivo en su vida diaria.

Conectarte con tus emociones

Actividad 1: Observa tus reacciones emocionales durante los eventos del día (Significado y ejemplos)

Actividad 2: Presta atención a tu cuerpo (Significado y ejemplos)

Actividad 3: Observa la manera en que tus emociones y tu comportamiento están conectados (Significado y ejemplos)

Actividad 4: Evita juzgar tus propias emociones (Significado y ejemplos)

Actividad 5: Observa la presencia de patrones en tu historial emocional (Significado y ejemplos)

Actividad 6: Practica como tomar decisiones sobre cómo comportarte (Significado y ejemplos)

Actividad 7: Se más optimista en casa y en el trabajo (Significado y ejemplos)

Conectarte con los demás

Actividad 1: Se dé mente abierta y sé agradable (Significado y ejemplos)

Actividad 2: Mejora tu nivel de empatía (Significado y ejemplos)

Actividad 3: Interpreta el lenguaje corporal de los demás (Significado y ejemplos)

Actividad 4: Observa el efecto que tienes sobre los demás (Significado y ejemplos)

Actividad 5: Practica ser honesto emocionalmente (Significado y ejemplos)

IMPORTANCIA DE LA GUÍA DE FORTALECIMIENTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Es importante porque la mencionada guía permitirá que mejore la inteligencia emocional permitirá que cada colaborador este satisfecho consigo mismo, con su trabajo, su entorno, sus deseos de superación profesional; y por parte de la Institución tomar la decisión de promover esta iniciativa al cambio.

Así mismo, producirá será la concientización de que cada ser humano es un ente racional capaz de vivir en comunidad y dominar sus emociones con la finalidad de crear oportunidades en su puesto de trabajo.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

- Fortalecer la inteligencia emocional encaminada en el mejoramiento del rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencia de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato.

OBJETIVO ESPECÍFICO

- Lograr que cada integrante del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud conozca y maneje adecuadamente sus emociones.
- Mejorar las relaciones laborales entre compañeros del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud.

DEDICATORIA

DEDICATORIA

Esta guía de fortalecimiento de la inteligencia emocional está dedicada a todos mis compañeros de la Facultad de Ciencias de la Salud, quienes colaboraron y aportaron significativamente en el desarrollo de la misma.

AGRADECIMIENTO

AGRADECIMIENTO

Inmensamente agradecida con Dios quien me dio la inteligencia y sabiduría para desarrollar este trabajo con amor y con la firme esperanza que se logrará cada objetivo planteado.

RESULTADOS ALCANZADOS

Incrementar la AUTOCONCIENCIA

Favorecer el EQUILIBRIO EMOCIONAL

Fomentar las RELACIONES ARMONIOSAS

Potenciar el RENDIMIENTO LABORAL

Aumentar la MOTIVACIÓN y el ENTUSIASMO

Otorgar capacidad de INFLUENCIA y LIDERAZGO

Mejorar la EMPATÍA y las habilidades de ANÁLISIS SOCIAL

Aumentar el BIENESTAR PSICOLÓGICO

Facilitar una BUENA SALUD

Brinda DEFENSAS para la REACCIÓN POSITIVA A LA TENSION Y AL STRESS

Primera Etapa



CONECTARTE CON TUS EMOCIONES

Actividad 1

Observa tus reacciones emocionales durante los eventos del día



Es fácil aplazar los sentimientos de lo que se vive en el día a día, pero tomarse el tiempo para reconocer qué te hacen sentir tus experiencias es esencial para mejorar. Si ignoras tus sentimientos, estarás ignorando información importante que tiene un gran efecto en tu manera de pensar y de comportarte. Empieza a prestar más atención a tus sentimientos y relaciónalos con tus experiencias.

- Por ejemplo, digamos que estás en el trabajo y te interrumpen durante una reunión. ¿Qué emociones surgen en ti cuando eso sucede? Por otro lado, ¿cómo te sientes cuando te felicitan por tu buen trabajo? Acostumbrarse a nombrar las emociones como tristeza, vergüenza, alegría, satisfacción y demás empezará a elevar tu inteligencia emocional de inmediato.
- Acostúmbrate a conectarte con tus emociones en determinados momentos todos los días. ¿Cuáles son tus primeras emociones al despertarte? ¿Cuáles son las últimas emociones antes de dormir?

Actividad 2

Presta atención a tu cuerpo



En vez de ignorar las manifestaciones físicas de tus emociones, empieza a escucharlas. Nuestras mentes y cuerpos no son entes separados, más bien se afectan entre sí a nivel muy profundo. Podrás elevar tu inteligencia emocional aprendiendo a interpretar las señales de tu cuerpo que te indican la clase de emociones que sientes.

Por ejemplo:

- El estrés podría sentirse como un nudo en el estómago, una presión en el pecho o una respiración acelerada.
- La tristeza podría manifestarse cuando las extremidades se sienten pesadas y lentas al despertarse.
- La alegría o el placer podrían sentirse como mariposas en el estómago, un pulso más acelerado o una mayor energía.

Actividad 3

Observa la manera en que tus emociones y tu comportamiento están conectados



Cuando sientes emociones fuertes, ¿cómo reaccionas? Comprende tus reacciones internas ante las situaciones que enfrentas día a día en vez de reaccionar sin reflexionar. Entre más comprendas aquello que incita los impulsos de tu comportamiento, tendrás una inteligencia emocional más alta y podrás aprovechar lo que sabes para cambiar tu comportamiento en el futuro. Algunos ejemplos de comportamiento y lo que hay detrás de ellos:

- La vergüenza o la inseguridad podría provocar que quieras retirarte de una conversación y desconectarte.
- La ira podría provocar que levantes el tono de tu voz o te vayas dando pisadas muy fuertes.
- Sentirse abrumado podría hacerte entrar en pánico, que pierdas el hilo de lo que hacías o te pongas a llorar.

Actividad 4

Evita juzgar tus propias emociones



Todas tus emociones son válidas, incluso las negativas. Si juzgas tus emociones, inhibirás tu capacidad para sentir plenamente, lo cual hará que te sea más difícil aprovechar tus emociones de manera positiva. Míralo así: todas tus emociones son una pieza nueva de información útil que están conectadas con algún acontecimiento

en tu mundo personal. Sin esa información, no tendrías idea de cómo reaccionar adecuadamente. Por eso la capacidad de sentir las emociones es una clase de inteligencia.

- Al principio es difícil, por eso tendrás que practicar para sacar tus emociones a flote y conectarlas con lo que esté sucediendo. Por ejemplo, si sientes una envidia amargada, ¿qué te dice esa emoción de tu situación?
- También deberás experimentar las emociones positivas al máximo. Relaciona tu alegría o satisfacción con lo que suceda a tu alrededor para que puedas aprender a sentirlas con mayor frecuencia.

Actividad 5

Observa la presencia de patrones en tu historial emocional



Es otra manera de aprender lo más que puedas sobre tus propios sentimientos y sobre la manera en que están conectados con tus experiencias. Cuando sientas una emoción fuerte, pregúntate cuándo fue la última vez que la sentiste. ¿Qué pasó antes, durante y después?

- Si observas patrones, podrás ejercer un mayor control sobre tu comportamiento. Observa la manera en que hayas lidiado con determinado problema antes y cómo te gustaría manejarlo la próxima vez.
- Lleva un diario de tus reacciones emocionales o de cómo te sientes todos los días para que puedas ver claramente la manera en que sueles reaccionar.

Actividad 6

Practica como tomar decisiones sobre cómo comportarte



No podrás evitar sentir las emociones que sientes, pero puedes decidir cómo quieres reaccionar ante ellas. Si tu problema es que explotas en ira o no dices nada cuando estás herido, piensa en cómo te gustaría

reaccionar. En lugar de dejar que tus emociones te abrumen, decide cómo quieres comportarte la próxima vez que tus sentimientos sean muy intensos.

- Cuando algo negativo suceda en tu vida, tómate un momento para sentir tus emociones. Algunos aseguran sentir una ola de tristeza o ira que los ahoga. Cuando la ola inicial haya pasado, toma la decisión de cómo quieres comportarte. Toma la decisión de expresar tus sentimientos en vez de reprimirlos. Si no tienes éxito, levántate y vuélvelo a intentar en vez de tirar la toalla.
- No optes por hábitos escapistas. No es fácil dejar que los sentimientos negativos salgan a flote y muchas personas pretenden ocultarlos bebiendo alcohol en exceso, mirando demasiada televisión o adoptan otros hábitos para esconder el dolor. Si lo haces frecuentemente, tu inteligencia emocional empezará a sufrir.

Actividad 6

Sé más optimista en casa y en el trabajo



Cuando se es optimista, es más fácil ver la belleza de la vida, de los objetos del día a día y extender ese sentir a las personas a tu alrededor. El optimismo produce bienestar emocional y mayores oportunidades, gracias a que la gente quiere estar rodeada de personas optimistas, así que se verán atraídas por ti, sin

contar con todas las posibilidades que esos contactos te brindarán.

- La negatividad hace que uno se enfoque en lo que podría salir mal en vez de forjar una mayor capacidad de recuperación.
- Las personas que tienen una inteligencia emocional elevada tienden a hacer uso del humor para que los demás se sientan más seguros y contentos. Haz uso de la risa para pasar por los tiempos difíciles.

Segunda Etapa



CONECTARSE CON LOS DEMÁS

Actividad 1

Se dé mente abierta y sé agradable



Ser abierto y agradable va de la mano con la inteligencia emocional. Una mente cerrada suele ser un indicador de un nivel de inteligencia emocional más bajo. Cuando se tiene la mente abierta a través del entendimiento y la reflexión interna, es más fácil hacerles

frente a los conflictos de una manera calmada y confiada. Verás que estarás más consciente a nivel social y se te abrirán nuevas posibilidades. Para fortalecer ese elemento de tu inteligencia emocional, toma en cuenta lo siguiente:

- Escucha debates en la televisión o en la radio. Toma en cuenta ambos lados del argumento y busca las sutilidades que tengan que analizarse con mayor detalle.
- Cuando una persona no reaccione emocionalmente al igual que tú, reflexiona cuál podría ser la causa y trata de ver la situación desde su punto de vista.

Actividad 2

Mejora tu nivel de empatía



La empatía hace referencia a la capacidad de reconocer la manera en que los demás se sienten y de compartir las emociones con ellos. Ser un oyente más activo y prestar

una verdadera atención a lo que digan los demás te ayudará a tener un mejor entendimiento de sus sentimientos. Cuando puedas usar esa información para tomar decisiones y mejorar tus relaciones, será un signo de inteligencia emocional.

- Para mejorar tu nivel de empatía, ponte en los zapatos de los demás. Piensa en cómo te sentirías si estuvieras en su situación. Imagina si tuvieras que pasar por sus mismas experiencias y qué podría aliviar parte de sus privaciones en materia de apoyo y cuidado.
- Cuando veas que alguien pase por una emoción fuerte, pregúntate: “¿Cómo debería reaccionar ante esta misma situación?”.
- Ten un interés genuino por lo que digan los demás para que puedas reaccionar de una manera sensible. En lugar de dejar que tu mente empiece a divagar, haz preguntas y resume lo que vaya diciendo para que tu interlocutor sepa que estás atento a su conversación.

Actividad 3

Interpreta el lenguaje corporal de los demás



Procura leer entre líneas e identificar los verdaderos sentimientos de las personas. Para hacerlo deberás observar sus expresiones faciales y otros signos de su lenguaje corporal. Muchas veces la gente dice algo pero su rostro expresa una verdad más profunda.

Practica ser más observador para que identifiques los métodos menos evidentes que emplea la gente para expresar sus emociones.

- Si no estás seguro de tener la capacidad necesaria para interpretar las expresiones faciales, toma una prueba para que veas si puedes mejorar.
- El tono de voz de una persona también dice mucho. Alguien con un tono de voz más elevado indica que está estresado.

Actividad 4

Observa el efecto que tienes sobre los demás



Para elevar el nivel de Inteligencia emocional, comprender las emociones de los demás supone la mitad del camino andado. También tendrás que comprender el efecto que tienes sobre los demás. ¿Tienes a que los demás se sientan nerviosos, alegres o enojados? ¿Qué ocurre con la conversación cuando entras a algún lugar?

- Piensa en los patrones que tendrías que cambiar. Si tiendes a pelearte con tus seres queridos, si tu novia llora con facilidad cuando hablas con ella o si la gente tiende a cerrarse un poco cuando estás presente, quizá tengas que cambiar tu actitud para que tengas un mejor efecto emocional sobre las personas.
- Pídeles a tus amigos o seres queridos su opinión sobre tu impacto emocional. Podría costarte reconocer el efecto que tienes sobre los demás, por eso ellos podrían ayudarte.

Actividad 5

Practica ser honesto emocionalmente



Si dices que estás “bien” pero tienes el ceño fruncido, entonces no estarás comunicándote honestamente. Practica ser más abierto físicamente con tus emociones para que los demás puedan interpretarte mejor. Cuéntales que estás alterado, pero también comparte tu felicidad y alegría.

- Ser “tú mismo” te ayudará a que los demás te conozcan y confiarán más en ti si ven de dónde partes.
- Sin embargo, deberás saber que hay un límite: controla tus emociones para que no hieran a los demás.

6.7 MODELO OPERATIVO

Tabla N°25: Modelo Operativo

FASE	OBJETIVO	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
SOCIALIZACIÓN	Socializar a través de una capacitación al personal administrativo enfocada en la aplicación de las estrategias presentadas en la guía.	La utilización de la guía de manejo de la inteligencia emocional como instrumento para controlar las emociones, permitiendo así que el rendimiento laboral mejore.	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión con el personal administrativo una vez autorizado por las autoridades de la Institución, para dar a conocer de los beneficios de la utilización de la guía. • Entrega de un ejemplar a cada uno de los colaboradores 	Recursos Humanos Y Recursos Tecnológicos	Irene Carola Segovia Rivadeneira	Inicio: Noviembre 2014
PLANIFICACIÓN	Planificar la elaboración de un guía para desarrollar la inteligencia emocional del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud	Contar con un instrumento que permita continuamente controlar y manejar las emociones.	<ul style="list-style-type: none"> • Recoger la información • Realizar un bosquejo • Elaborar el borrador 	Internet Libros Computador	Irene Carola Segovia Rivadeneira	Diciembre 2014

EJECUCIÓN	Ejecutar la elaboración de la guía de manejo de la inteligencia emocional para el personal administrativo	Una vez diseñada la guía proceder a la impresión de 60 ejemplares para los colaboradores de la Institución	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación a las autoridades de la Facultad de Ciencias de la Salud. • Desarrollo de la guía • Solicitud de observaciones • Diseño de la difusión de la guía 	Recursos Humanos Y Recursos Tecnológicos.	Irene Carola Segovia Rivadeneira.	Diciembre 2014
EVALUACIÓN	Evaluar la aplicación de la guía de manejo de la inteligencia emocional.	Lograr que el personal administrativo sea capaz de manejar y controlar sus emociones, a fin de que se vea reflejado en su labor diaria dentro y fuera de su lugar de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión semestral con las autoridades de la Facultad para analizar el progreso del personal administrativo. 	Recursos Humanos Y Recursos Tecnológicos	Irene Carola Segovia Rivadeneira	Trimestralmente

Elaborado por: Irene Segovia
Fuente: Investigación de campo

6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

Tabla N° 26: Administración de la Propuesta

INSTITUCIÓN	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	PRESUPUESTO	FINANCIAMIENTO
Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato	Investigadora: Irene Segovia	Elaboración del bosquejo	\$25.00	Investigadora: Irene Segovia
	Investigadora: Irene Segovia	Presentación del bosquejo	\$6.00	Investigadora: Irene Segovia
	Decano	Aprobación de la guía	\$6.00	Investigadora: Irene Segovia
	Investigadora: Irene Segovia	Impresión de 60 ejemplares	\$720.00	Investigadora: Irene Segovia
	Investigadora: Irene Segovia	Entrega de los ejemplares	\$6.00	Investigadora: Irene Segovia

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Irene Segovia

6.9 PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

Una vez aplicado la guía de desarrollo de inteligencia emocional es necesaria que sea evaluada con la finalidad de conocer el avance de la propuesta.

Tabla N°27: Plan de Monitoreo

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Qué evaluar?	Se evaluará el desarrollo de la inteligencia emocional y su impacto en el rendimiento laboral
¿Por qué evaluar?	Porque es necesario lograr un adecuado manejo de las emociones y que las mismas no afecten en su rendimiento laboral.
¿Quién evalúa?	Decano e investigadora
¿Cuándo evalúa?	La evaluación se la realizará cada tres meses
¿Cómo evaluar?	Se evaluará con la aplicación de cuestionarios, y entrevistas
¿Con qué evaluar?	Con los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados.

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Irene Segovia

BIBLIOGRAFÍA

Anand, R. & UdayaSuriyan, G. (2010) *Emotional Intelligence and Its Relationship with Leadership Practices*. International Journal of Business and Management.

Anzola R. S. (1996) *Administración de pequeñas empresas*. México. McGraw Hill.

Bateman, T. (2009) *Administración, Liderazgo y Colaboración en un Mundo Competitivo*, 8va Edición. México.

Bazinet, André (2008). *La Evaluación del Rendimiento*. Editorial Herder.

Carrión, Salvador (2010). *Inteligencia emocional con PNL*. Editorial EDAF

Chiavenato, I. (1999). *Administración del Recurso Humano*. Quinta Edición. Bogotá: Editorial McGraw – Hill.

Chiavenato, I (2009) *Comportamiento organizacional* .Editorial Mc Graw –Hill segunda edición .México.

Coens, T (2010), *Evaluaciones de desempeño*. Colombia. Grupo Editorial NORMA

Cooper, R. y Sawaf, A. (2004). *La Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones*. Bogotá: Editorial Norma.

Covey, S. (1989) *Los siete hábitos de las personas altamente efectivas*. Barcelona: Ediciones Paidós.

Ferrel (2009) *Imagen Corporativa*, Mc Graw – Hill editors, México.

Gardner, H. (1983). *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*. New York: Basic Books.

GÍL´ADÍ, D. (2000). *Inteligencia Emocional en la Práctica*. España: Editorial McGraw – Hill.

Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Estados Unidos: Editorial Bantam Books.

Goleman, D. (1999). *¿Qué hace un líder?* Estados Unidos Harvard Business Review.

Hernández, S. (2005). "Administración Laboral".

Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.

Maslow, B. (1987) *Motivación y Personalidad*. Editorial, Días de santos. Madrid – España.

Robbins, S. (1998). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.

Robbins, S. (2000). *Administración. Décima Edición*. México: Prentice Hall.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Décima Edición. México: Prentice Hall.

Salovey, J y Mayer, D (1990). *Inteligencia Emocional*. México: Editorial McGraw – Hill.

Wechsler, D. (1958). *The measurement and appraisal of adult intelligence*. Baltimore: Williams and Wilkins.

Wong, C. S. Wong, P. M., & Law, K. S. (2007). *Evidence on the practical utility of Wong's emotional intelligence scale in Hong Kong and Mainland China*. Asia Pacific Journal of Management.

Zárate, R. A. & Matviuk, S. (2010) *Expectativas de comportamiento del líder ideal colombiano del Sector Financiero Colombiano usando el Inventario de Prácticas de Liderazgo (IPL)*.

LINKOGRAFÍA

Definicionabc. (s.f.). *Definicion de razonamiento*. Obtenido de www.definicionabc.com/general/razonamiento.php#ixzz2LBdGhcfV

Revista de psicología (5 de septiembre de 1999.) Obtenido de: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm

EcuRed (10 de enero de 2015) Obtenido de: <http://www.ecured.cu/index.php/Fluidez>. (s.f.).

Galeon.com Hispavista (22 de febrero de 2015) Obtenido de: (http://www.galeon.com/optometrista/boton4_.htm).

Associations of NSW (17 de marzo de 2012) Obtenido de: <http://www.nlnw.nsw.edu.au/pdfs/midtran/spanimid.pdf>

Tiposde.org. Portal Educativo (2012-2015) Obtenido de: <http://www.tiposde.org/general/356-tipos-de-habilidad/>

Oscar Avila, R. G. (s.f.). <http://es.wikihow.com/mejorar-la-inteligencia-emocional>.

Tareas, B. (15 de Enero de 2013). Obtenido de: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Qu%C3%A9-Es-Habilidad-Verbal-y-Cu%C3%A1l/7018416.html>

ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION
CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente y marque con una X la respuesta que usted considere es la más apropiada.

1. ¿Tiene conciencia de sus emociones mientras las experimenta?

SI NO

2. ¿Sabe cuáles son sus fortalezas y debilidades?

SI NO

3. ¿Se avergüenza cuando comete un error?

SI NO

4. ¿Cuándo la relación entre un compañero de trabajo es tensa, se enfada?

SI NO

5. ¿Le es fácil aceptar valores diferentes a los suyos?

SI NO

6. ¿Para hacer bien su trabajo necesita que lo estimulen?

SI NO

7. ¿Se adapta fácilmente a un cambio de políticas, tareas o guías, aplicadas en la Institución?

SI NO

8. ¿Busca mejorar las oportunidades que le permita avanzar más allá de su posición actual?

SI NO

9. ¿Cumple a tiempo con las tareas asignadas?

SI NO

10. ¿Ante un problema laboral, busca la solución anticipándose a los demás?

SI NO

11. ¿Si un miembro del equipo de trabajo presenta dificultad en la labor a él encomendada, dedica parte de su tiempo para ayudarlo a buscar una solución?

SI NO

12. ¿Puede hacer fácilmente amistad con gente que tiene diferentes valores, ideologías y puntos de vista?

SI NO

13. ¿Al momento de tomar una decisión, considera tanto las circunstancias como los sentimientos de sus compañeros?

SI NO

14. ¿Considera que las decisiones tomadas grupalmente, retrasan el trabajo?

SI NO

15. ¿Conoce usted las actividades de su puesto de trabajo?

SI NO

Muchas Gracias

ANEXO 2

Facultad de Ciencias de la Salud

MISIÓN

- Planificación, ejecución y evaluación de planes curriculares innovadores, que respondan a la realidad local y que consideren criterios de calidad.
- De la atención y de la formación de recursos humanos, para la definición de políticas y planes de salud y educación.
- Construcción permanente al conocimiento de la realidad sanitaria del país y al desarrollo científico técnico de las Ciencias de la Salud.
- Fortalecimiento de experiencias educativas multidisciplinarias en el pregrado y posgrado como mecanismo facilitador del trabajo en equipo

VISIÓN

Formar Talentos humanos en Ciencias de la Salud a nivel de pregrado y Posgrado, acorde con las necesidades de la población y en coordinación con el ministerio de Salud Pública y todos los organismos que determinan las políticas de salud en el país, con alta responsabilidad social por la salud y la vida de la población con la cual coparticipa; sustentados en el principio de que la salud es un derecho humano.

Anexo 3

AUTORIDADES



Dr. Mg. Marcelo Ochoa Egas

DECANO



Dr. MSc. Julio Portal Pineda

SUBDECANO

Las autoridades de la Facultad de Ciencias de Salud aportan significativamente en el desarrollo emocional del personal administrativo que tan acertadamente dirigen, con el fin de mejorar el rendimiento laboral de cada integrante de la Institución.

Anexo 4

Personal Administrativo Facultad Ciencias de la Salud



Se ha podido evidenciar la colaboración permanente de cada colaborador para así mejorar su rendimiento laboral y por ende sus relaciones interpersonales.



Las relaciones personales mejoraron fruto de aplicar diariamente la guía de fortalecimiento de la Inteligencia emocional.



El rendimiento laboral fue evidente ya que se trabaja en equipo, liderando cada proceso que la Institución lo amerite



El personal administrativo labora diariamente aplicando las actividades sugeridas en la Guía de fortalecimiento de la inteligencia emocional, para así evitar una mala atención al cliente tanto interno como externo.

