



**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 Psicóloga Industrial**

**TEMA:**

---

**“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE  
LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN DE SAN PEDRO DE PELILEO”.**

---

**Autora:** Llerena Aman Samantha Marianela

**Tutor:** Ing. Mg. Blanca Rocio Cuji Chacha

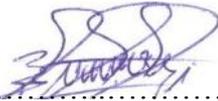
**Ambato - Ecuador**

**2015**

**APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O  
TITULACIÓN**

CERTIFICA:

Yo, Ing. Mg. Blanca Rocio Cuji Chacha con C.C 1803127594, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN DE SAN PEDRO DE PELILEO”, desarrollado por la egresada Samantha Marianela Llerena Aman, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios; autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.



.....  
Ing. Mg. Blanca Rocio Cuji Chacha

1803127594

TUTOR

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Dejo constancia que el presente informe es el resultado de la Investigación de la autora, 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 autora.



.....  
Samantha Marianela Llerena Aman

CC. 1802918308

**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 EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN DE SAN PEDRO DE PELILEO”, autorizo parte de la reproducción 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.



.....  
Samantha Marianela Llerena Aman

CC. 1802918308

**AUTORA**

**Al Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación:**

La Comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN DE SAN PEDRO DE PELILEO” presentada por la Srta. Samantha Marianela Llerena Aman, Egresada de la Carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial promoción: Septiembre 2012 – Febrero 2013, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

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

**LA COMISIÓN**



Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

**MIEMBRO TRIBUNAL**



Ing. Mg. Diego Andrés Carrillo Rosero

**MIEMBRO TRIBUNAL**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación es una realidad gracias a Dios y el resultado de la constancia y deseos de superación, lo dedico con mucho amor a mis padres, mi hermano, mi hijo Martin que son mi pilar, siendo mi fortaleza y la razón de mi vivir, gracias por su apoyo incondicional y porque nunca me dejaron sola, siempre estuvieron cuando los necesite ofreciéndome sus consejos que enriquecían mi espíritu y mi alma, a los profesores de la carrera de Psicología Industrial que fueron mis guías y un gran apoyo en el cumplimiento de este sueño.

Para ellos con mucho cariño:

Samantha Marianela Llerena Aman

## **AGRADECIMIENTO**

Una vez concluido el presente trabajo, quiero dar un sincero agradecimiento a la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, de la Universidad Técnica de Ambato, a sus autoridades y al cuerpo de facilitadores de los diferentes módulos del Programa de Profesionalización Docente mención Psicología Industrial, por habernos entregado un cúmulo de conocimientos científicos y haber compartido sus valiosas experiencias, lo que nos ha permitido crecer más.

A mi director de tesis Ing. Mg. Blanca Rocio Cuji Chacha, por su ayuda constante e incondicional en la orientación en el trabajo de investigación. Al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de San Pedro de Pelileo, a su alcalde Dr. Manuel Caizabanda y servidores públicos por haberme permitido ingresar al mismo para el cumplimiento del trabajo investigativo.

A todas las personas que de una u otra manera colaboraron en esta investigación con sus ideas y apoyo relevantes.

Samantha Marianela Llerena Aman

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

### A. Preliminares

Portada.....	i
Aprobación del tutor del trabajo de graduación o titulación.....	ii
Autoría de la investigación.....	iii
Cesión de derechos de autor.....	iv
Al Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación:.....	v
Dedicatoria .....	vi
Agradecimiento .....	viii
Índice general de contenidos.....	ix
Índice de cuadros.....	xiii
Índice de gráficos.....	xiv
Resumen ejecutivo .....	xv
Abstract .....	xvi
Introducción .....	1

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.2. Análisis Crítico .....	7
1.2.3. Prognosis .....	8
1.2.4. Formulación del Problema .....	8
1.2.5. Preguntas Directrices .....	8
1.2.6. Delimitación del objeto de investigación.....	9
1.3. JUSTIFICACIÓN .....	10
1.4. OBJETIVOS .....	11
1.4.1. Objetivo General .....	11
1.4.2. Objetivos Específicos.....	12

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	13
2.2.1. Fundamentación Filosófica .....	16
2.2.2. Fundamentación Epistemológica .....	17
2.2.3. Fundamentación Axiológica .....	18
2.2.4. Fundamentación Ontológica .....	18
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	19
2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES .....	21
2.5. HIPÓTESIS.....	44
2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.....	44
2.6.1. Variable Independiente: .....	44
2.6.2. Variable dependiente:.....	44

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

3.1. Enfoque de la investigación .....	45
3.2. Modalidad básica de la investigación .....	45
3.3. Nivel o tipo de investigación.....	46
3.4. Población y muestra .....	47
3.4.1. Población:.....	47
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	49
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información.....	51
3.6.1. Técnica. Encuesta.....	51
3.6.2. Instrumentos. Cuestionario .....	51
3.7. Plan para la recolección de la información .....	52
3.7.1. Procesamiento de la información .....	53
3.7.2. Análisis e interpretación de resultados.....	53

## **CAPÍTULO IV**

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

4.1 Análisis de encuesta a los servidores públicos.....	54
4.2. Verificación de Hipótesis.....	69
4.3. Modelo Lógico.....	69
4.4. Modelo Matemático.....	69
4.5. Modelo Estadístico.....	69
4.5.1. Nivel de Significación, grados de libertad, resta de decisión.....	69
4.5.2. Recolección de datos y cálculos estadísticos.....	71
4.5.3. Cálculo de Chi Cuadrado.....	72
4.5.4. Decisión Estadística.....	73

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1 Conclusiones.....	74
5.2 Recomendaciones.....	75

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

6.1. DATOS INFORMATIVOS.....	76
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	77
6.3. JUSTIFICACIÓN.....	78
6.4. OBJETIVOS.....	79
6.4.1. General.....	79
6.4.2. Específicos.....	79
6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	80
6.6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.....	81
6.6.1. Habilidades Sociales.....	81

6.6.2. Comportamiento Social.....	82
6.6.3. Simpatía .....	83
6.6.4. Comunicación asertiva .....	83
6.6.5. Elementos de la comunicación.....	85
6.6.6. Comunicación Eficaz .....	87
6.7. Fundamentación Técnica .....	87
6.7.1. Objetivos de los manuales.....	88
6.7.2. Importancia .....	88
6.7.3. Clasificación o tipos de manuales .....	89
6.7. MODELO OPERATIVO .....	177
6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA .....	179
6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN .....	180
Test de asertividad de Rathus. Para medir asertividad. (Anexo 2) .....	182
BIBLIOGRAFÍA .....	184
ANEXOS .....	188
Anexo A. Encuesta dirigida a los servidores públicos .....	189
Anexo. B Fotografía tomada en la socialización y aprobación.....	191
Anexo. C Fotografía tomada en la realización de los talleres.....	192
Anexo. D Fotografía tomada en la realización de las actividades .....	193

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Población.....	48
Cuadro N° 2 Inteligencia Emocional.....	49
Cuadro N° 3 Desempeño Laboral .....	50
Cuadro N° 4 Emociones en el desempeño laboral .....	54
Cuadro N° 5 Expresión de sentimientos.....	55
Cuadro N° 6 Autoaceptación.....	56
Cuadro N° 7 Control de sentimientos y emociones .....	57
Cuadro N° 8 Críticas a los demás.....	58
Cuadro N° 9 Empatía .....	59
Cuadro N° 10 Motivación .....	60
Cuadro N° 11 Trabajo en equipo.....	61
Cuadro N° 12 Independencia y dominio propio.....	62
Cuadro N° 13 Funciones del puesto de trabajo .....	63
Cuadro N° 14 Desempeño de funciones.....	64
Cuadro N° 15 Conflictos laborales.....	65
Cuadro N° 16 Respeto en el lugar de trabajo .....	66
Cuadro N° 17 Satisfacción en el trabajo.....	67
Cuadro N° 18 Eficiencia.....	68
Cuadro N° 19 Tabla de Distribución del Chi-cuadrado .....	70
Cuadro N° 20 Frecuencias observadas .....	71
Cuadro N° 21 Frecuencias esperadas .....	71
Cuadro N° 22 Calculo de chi cuadrado .....	72
Cuadro N° 23 Presupuesto Propuesta .....	76
Cuadro N° 24 Modelo Operativo .....	177
Cuadro N° 25 Administración de la propuesta.....	179
Cuadro N° 26 Evaluación.....	180

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Árbol del problema .....	6
Gráfico N° 2 . Categorización de las variables .....	21
Gráfico N° 3 Variable Independiente .....	22
Gráfico N° 4 Variable Dependiente .....	23
Gráfico N° 5 Emociones en el desempeño laboral .....	54
Gráfico N° 6 Expresión de sentimientos .....	55
Gráfico N° 7 Autoaceptación .....	56
Gráfico N° 8 Control de sentimientos y emociones .....	57
Gráfico N° 9 Críticas a los demás .....	58
Gráfico N° 10 Empatía .....	59
Gráfico N° 11 Motivación .....	60
Gráfico N° 12 Trabajo en equipo .....	61
Gráfico N° 13 Independencia y dominio propio .....	62
Gráfico N° 14 Funciones del puesto de trabajo.....	63
Gráfico N° 15 Desempeño de funciones .....	64
Gráfico N° 16 Conflictos laborales .....	65
Gráfico N° 17 Respeto en el lugar de trabajo.....	66
Gráfico N° 18 Satisfacción en el trabajo .....	67
Gráfico N° 19 Eficiencia .....	68
Gráfico N° 20 Zona de aceptación de la Hipótesis.....	73

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

**Tema:** “LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN DE SAN PEDRO DE PELILEO”.

**Autora:** Samantha Marianela Llerena Aman

**Tutor:** Ing. Mg. Blanca Rocio Cuji Chacha

**RESUMEN EJECUTIVO**

La presente investigación tiene como objetivo determinar a incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de San Pedro de Pelileo, favoreciendo en las relaciones interpersonales, minimizando los problemas de conducta, incrementando la autoestima, el desarrollo de las habilidades de cooperación y liderazgo, potenciando la habilidad para analizar una relación y ejercitarla de forma productiva, apoyando en la comunicación, en niveles adecuados para producir un intercambio eficaz de información, favoreciendo en el rendimiento, contribuyendo a la salud y al equilibrio psíquicos, desarrollando en el trabajador la confianza, seguridad de sí mismos siendo capaces de tomar decisiones, resolver problemas, alcanzando el pensamiento crítico, creativo e imaginativo; favoreciendo en el desempeño laboral, aportando en la realización del trabajo con la eficiencia, calidad y productividad requeridas, estimulando el cumplimiento de las normas de conducta y disciplina establecidas, las específicas de los puestos de trabajo y de características personales que se exijan en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos; utilizándose en la metodología el enfoque cualitativo y cuantitativo, sobresale la investigación bibliográfica documental al emplearse textos, colecciones, libros digitales y virtuales; prevalece la modalidad de campo, el investigador obtiene información relevante teniendo contacto con la realidad a estudiar; en los niveles se destaca el descriptivo y el explicativo, considerándose las variables de estudio para motivar al trabajador en la realización de tareas, generando un clima adecuado que favorece en el cumplimiento de metas y objetivos empresariales.

**Palabras claves:** inteligencia emocional, desempeño laboral, cooperación, resolver problemas, seguridad, rendimiento, comunicación, autocontrol, tomar decisiones, productividad.

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

Topic: “EMOTIONAL INTELLIGENCE IN THE JOB PERFORMANCE OF PUBLIC SERVANTS OF THE DECENTRALIZED GOVERNMENT OF THE SAN PEDRO DE PELILEO CANTON”

**Author** : Samantha Marianela Llerena Aman

**Tutor** : Ing Mg. Rocio Blanca Cuji Chacha

**ABSTRACT**

This research aims to determine the impact of emotional intelligence on job performance of public servants Decentralized Autonomous Government of the canton of San Pedro de Pelileo, favoring interpersonal relationships, minimizing behavior problems, increasing self-esteem, development of cooperation and leadership skills, enhancing the ability to analyze a relationship and exercise it productively, supporting communication at appropriate levels to produce an effective exchange of information, encouraging performance, contributing to health and mental balance developing confidence in worker, safety of themselves still capable of making decisions, solving problems, reaching critical, creative and imaginative thinking; favoring job performance, contributing to job performance with efficiency, quality and productivity required, encouraging compliance with established standards of conduct and discipline-specific job and personal characteristics that are required in the performance certain occupations or charges; the methodology used in the qualitative and quantitative approach, bibliographical research excels when used texts documentary collections, digital and virtual books; prevailing mode field, the researcher obtains relevant information have contact with reality to study; levels in the descriptive and explanatory stands out, considering the variables of study to motivate the employee in performing tasks, creating a climate that favors in meeting business goals and objectives.

**Keywords:** emotional intelligence, job performance, cooperation, problem solving, security, performance, communication , self-control , decision making, productivity.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo determinar cómo incide la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de San Pedro de Pelileo, constando

El presente trabajo investigativo consta de seis capítulos, desarrollados de acuerdo a la norma establecida en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de tesis.

**El primer capítulo.** El Problema, trata sobre la contextualización del problema con sus enfoques: macro, meso y micro, el análisis crítico, desarrollado en base a estudios de las causas y consecuencias, estableciendo la prognosis y formulación del problema con sus respectivas interrogantes; las delimitaciones del problema en su contenido, espacio, tiempo, temporal; finalmente se concluirá con la justificación y objetivos de la investigación.

**En el segundo capítulo.** El Marco Teórico, se realiza un estudio minucioso sobre los antecedentes investigativos y la fundamentación Filosófica y Legal, abarcando las categorías fundamentales con una constelación de ideas con sus respectivas variables para dar lugar a la hipótesis y señalamiento de variables.

**En el tercer capítulo.** Engloba la metodología, enfoques: cualitativo, cuantitativo; la modalidad y tipos de la investigación, población y muestra, planteándose las técnicas e instrumentos y la operacionalización de variables, las técnicas e instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación, el plan de recolección de la muestra y el plan para el procesamiento y análisis de la información.

**El cuarto capítulo.** Análisis e interpretación de resultados incluye tablas, gráficos, análisis e interpretación, la verificación de la hipótesis, su planteamiento, la aplicación de la fórmula del Chi cuadrado, se visualiza la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis.

**El quinto capítulo.** Conclusiones y recomendaciones, en este capítulo se detallan los puntos claves en las conclusiones y recomendaciones a plantear en la propuesta.

**El sexto capítulo.** La propuesta incluye datos informativos de la institución, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación científico – técnica.

Finalmente se concluirá con la bibliografía y anexos respectivos; especificando el fundamento documental haciéndose referencia a sitios webs, blogs o portales de Internet, en los anexos se presentará documentos referentes al trabajo realizado.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN**

La inteligencia emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de San Pedro de Pelileo.

### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.2.1. Contextualización**

Actualmente se producen grandes y constantes cambios en todos los aspectos de nuestra existencia exigiendo nuevas competencias en los futuros profesionales, motivada por la globalización que se exige a organizaciones el crecimiento, poniendo en riesgo a su personal que sin tomar conciencia de su salud física y emocional, busca el desarrollo.

El buen estado emocional de los colaboradores es la base fundamental para el éxito o fracaso de la empresa. Goleman (1994) aporta las entradas de una empresa se incrementan un 3% por cada 2% de mejora en el clima emocional y que el ambiente de una institución depende de hasta un 75% de las gestiones de su empleador.

Los profesionales actualmente conciben respuestas a cambios, y mejoren sus conocimientos, habilidades y actitudes, permitiendo su mejor adaptación a la sociedad, un servidor con conocimiento de la inteligencia emocional será un líder confiable, para el éxito el coeficiente intelectual abarca un 20% sin embargo inteligencia emocional es 80% existiendo como más indispensable.

De la misma manera la aplicación de la inteligencia emocional en el lugar de trabajo es imprescindible a la hora de evitar el maltrato y empezar con el acorralamiento moral o psicológico (mobbing) hacia las personas.

Los estudios realizados por el profesor Leymann del cual se desprende que:

*El mobbing puede ser tanto horizontal como vertical; en horizontal se produce en un 44% de los casos analizados y el descendente en un 37%, existe también 10% de mobbing compuesto y un 9% de casos en que el mobbing es ascendente. (Olivares, 2004. P. 39)*

A nivel nacional la inteligencia emocional es una herramienta principal que tienen las instituciones para propiciar la mejora del desempeño en las labores de sus colaboradores como también en la institución, contar con una adecuada aplicación de la inteligencia emocional es una condición indispensable para lograr altos niveles de competitividad empresarial.

Sin embargo no existen porcentajes claros acerca de empresas que aplican la inteligencia emocional para lograr sus objetivos.

Aplicando la inteligencia emocional, permitiendo el desarrollo de la capacidad de manejar las emociones idóneas en cada situación podemos transmitir estados de ánimo óptimos que generan actitudes y respuestas positivas; desarrollando así destrezas sociales, para la excelente relación con los colegas de la institución.

En la provincia de Tungurahua es limitado el desarrollo de la inteligencia emocional en el desempeño laboral, también es inexistente el estudio sobre la aplicación de la inteligencia emocional en las instituciones, no hay ningún porcentaje o cifras que sirvan como guía a la investigación. Sin embargo se puede identificar todavía anteriores tendencias de la administración del Talento Humano estableciendo el pensamiento del hombre como ente sustituible y no como un sujeto necesario para lograr el éxito de la institución.

En Ambato aún no existen instituciones con inclusión en la inteligencia emocional de los colaboradores, involuntariamente obviando la importancia de la superación de la institución para el desarrollo de las personas así contando con un personal más idóneo y competitivo con servicio de buena calidad, así tener empleados eficientes e instituciones con mejor desempeño y productividad.

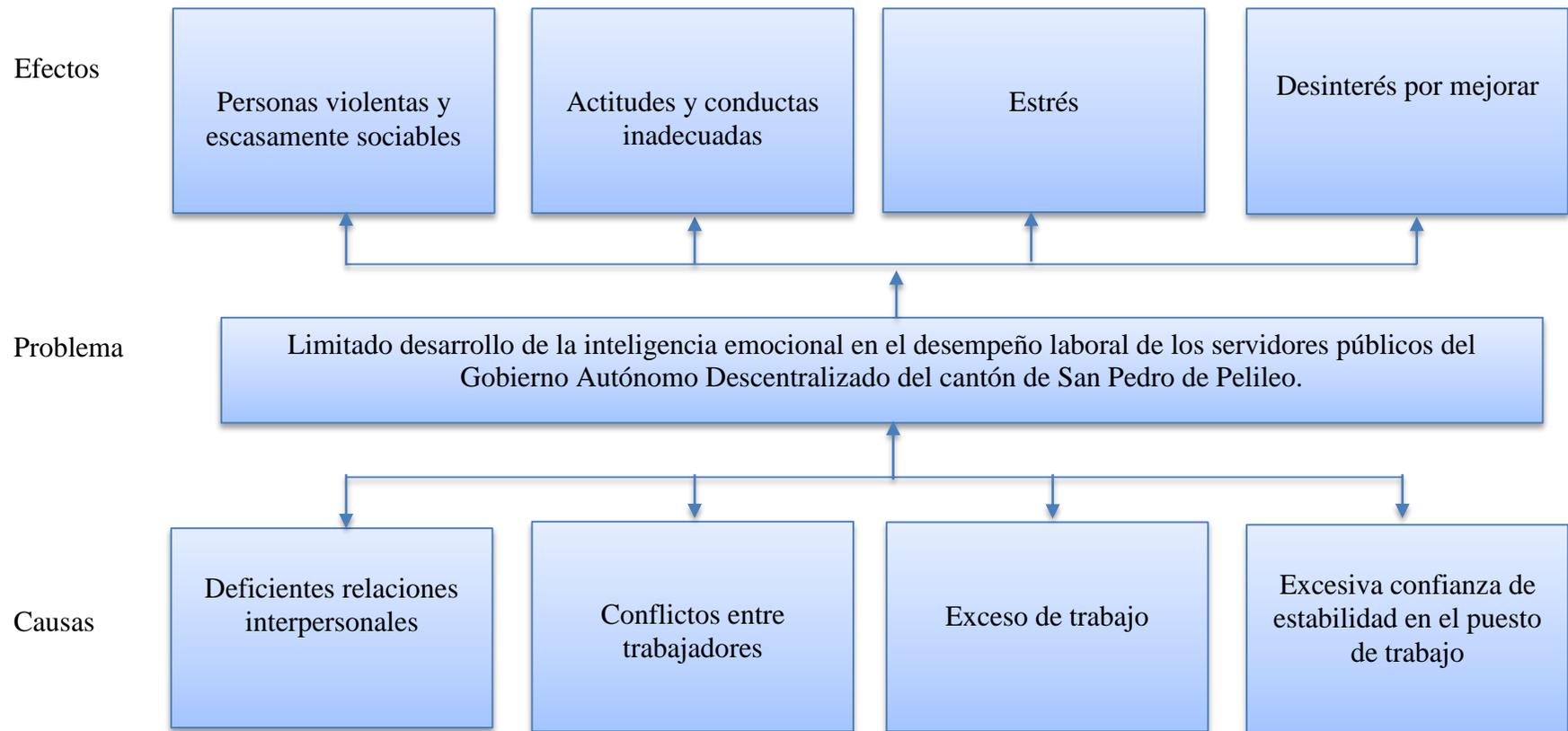
Debido a que no existe la aplicación de la inteligencia emocional en las instituciones públicas de nuestro país, se fomenta este tipo de procedimientos nulos en los programas de satisfacción, capacitación, motivación e incentivos, razón que fundamenta, el nivel de desempeño inadecuado de los servidores públicos.

Sin embargo cuando la persona tiene un conocimiento fuerte sobre la Inteligencia Emocional puede guiar, administrar, aplicar sus emociones de la mejor manera, solucionando desde una entorno desagradable con un colega o finalizar un trato con un cliente difícil, hasta resolver en forma definitiva, serenamente las difíciles situaciones en todo contexto permitiendo así que las emociones trabajen a favor, y no en contra.

En consecuencia se ha observado que no se cumple con la misión del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de San Pedro de Pelileo, sirviendo a la población pelileña brindando servicios de calidad equitativos y solidarios, generando las mejores condiciones para fomentar el desarrollo de los servidores públicos y de la institución donde trabajan; la importancia de la aplicación de la inteligencia emocional para el desempeño laboral de la institución factor que marcará la diferencia respecto al desempeño de estos funcionarios.

## Árbol del Problema

Gráfico N° 1 Árbol del problema



Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán

### **1.2.2. Análisis Crítico**

Algunas investigaciones basándose en cómo mejorar el desempeño de los trabajadores, deben tener en claro cuáles son sus funciones, los procedimientos que deben seguir, y las políticas que deben respetar, qué pueden hacer, y que no pueden hacer, sin embargo el limitado desarrollo de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de San Pedro de Pelileo es un problema en la institución, actualmente no posee capacitaciones ni un manual de inteligencia emocional o a fin, por ende ha estado envuelta en un sin número de vicisitudes debido a este faltante como lo detallaremos a continuación:

En el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de San Pedro de Pelileo los servidores públicos tienen relaciones interpersonales deficientes dentro de su entorno laboral provocando así personas violentas y escasamente sociables e insatisfechas con su trabajo siendo que el personal puede proceder con una manera ruda en el trato al momento de relacionarse con las personas sean estos compañeros de trabajo o clientes sin duda marcando la diferencia en el tipo de servicio o atención que se brinde a los clientes.

El exceso de trabajo ocasiona estrés en los servidores públicos resultando un personal que manifestara un deterioro de su salud sintiéndose también deprimido e irritado sin razón, probablemente el servidor público experimentara agotamiento mareos que también repercute en el desempeño de los servidores.

Existe también excesiva confianza de estabilidad en el puesto de trabajo originando desinterés por parte de los servidores públicos por mejorar su desempeño, siendo perjudicial para el servidor como también para la institución en que presta sus servicios, acaparando negatividad de los clientes con respecto al cumplimiento de sus funciones.

Dentro del entorno laboral también existen conflictos entre los servidores siendo consecuencia de esto es la errónea actitud, conducta inadecuada para con sus compañeros de trabajo y clientes, obteniendo personas inflexibles ante cualquier eventualidad sin opción a buscar una solución pronta.

### **1.2.3. Prognosis**

De no controlarse el limitado desarrollo de la inteligencia emocional que influye en el desempeño laboral en los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de San Pedro de Pelileo, a futuro continuará manifestándose actitudes y conductas inadecuadas, persistirá el deficiente desempeño laboral por el desinterés por mejorar de los servidores, promoviendo persona violentas, afectando en el cumplimiento de objetivos institucionales.

Perseverará la dificultad en el desarrollo de habilidades sociales y posteriormente surgirán varios problemas en los servidores acareando problemas de salud como estrés; corriendo el riesgo de incrementar conflictos laborales, un ambiente laboral desagradable, impidiendo el normal y óptimo desempeño de las funciones de los servidores públicos.

### **1.2.4. Formulación del Problema**

¿Cómo influye la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de San Pedro de Pelileo?

### **1.2.5. Preguntas Directrices**

- ¿Cuáles son las causas que afectan a la inteligencia emocional en los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de San Pedro de Pelileo?

- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de San Pedro de Pelileo?
- ¿Existe una alternativa de solución al problema del limitado desarrollo de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de San Pedro de Pelileo?

### **1.2.6. Delimitación del objeto de investigación**

#### **1.2.6.1. Delimitación de contenido**

**Campo:** Psicología Industrial

**Área:** Talento Humano

**Aspecto:** Inteligencia Emocional

#### **1.2.6.2. Delimitación Espacial**

El estudio se efectuó en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de San Pedro de Pelileo.

#### **1.2.6.3. Delimitación Temporal**

El estudio se realizó temporalmente en el mes de septiembre del 2014 a marzo del 2015.

#### **Unidades de observación**

La investigación se realizó con 97 servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de San Pedro de Pelileo.

### 1.3. JUSTIFICACIÓN

Cada día es más importante el estudio de la inteligencia emocional ligada al trabajo y al desempeño laboral. Las condiciones intelectuales no siempre es garantía de éxito en el ámbito profesional del trabajo, es únicamente un factor, que unido a las necesidades emocionales envueltas del personal como equipo, desplegará el desempeño y los resultados de un líder, trabajador motivándolo emocionalmente a ser más productivo.

Es por esto que es de suma importancia realizar la presente investigación en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de San Pedro de Pelileo. El **interés** de la investigación radica en mejorar el desempeño de los servidores públicos que están en constante contacto con la población, optimizando también la empatía entre colaboradores, renovar el auto concepto que tienen los servidores públicos.

La **importancia teórica y práctica** de esta investigación es lograr servidores públicos más colaboradores y comprometidos con el óptimo desempeño de sus funciones, mejorando su desarrollo emocional obteniendo sentimiento de ser parte fundamental de la empresa, obteniendo un ambiente laboral agradable en la institución.

La investigación es de **utilidad** ya que permitirá establecer las causas más representativas del problema, estableciendo posibles soluciones a los problemas con los profesionales psicólogos.

La **novedad** en el presente trabajo investigativo es el contexto de la investigación siendo esta el plano de los sentimientos y emociones del colaborador estando estos poco explorados anteriormente.

El **impacto** es a la institución y también para los clientes de la misma; siendo este el pueblo de Pelileo que aplicando inteligencia emocional en el desempeño de las labores cotidianas el servidor público se comprometerá más al cambio y progreso de esta institución logrando las metas que buscan el bien común.

Aun sabiendo reconocer emociones propias y ajenas es muy fácil actuar de manera inapropiada en ciertas situaciones, la **originalidad** de esta investigación radica en la conciencia de mejorar las tareas encomendadas, favoreciendo teniendo un buen desempeño laboral aprendiendo a utilizar las emociones a favor y no en contra.

Es **factible** porque la investigadora posee las habilidades, destrezas, el conocimiento para elaboración, ejecución del trabajo de investigación; además existe el apoyo incondicional de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de San Pedro de Pelileo, considerando la inteligencia emocional en el desempeño laboral.

Como **beneficio** podemos resaltar que la inteligencia emocional bien aplicada optimizara los vínculos personales saludables encerrando la habilidad de entender las emociones de otras personas, observando cambios en los servidores públicos siendo las personas con inteligencia emocional altamente propensas de alcanzar un excelente rendimiento a nivel laboral, su desempeño.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. Objetivo General**

- Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de San Pedro de Pelileo.

#### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Determinar las causas que afectan a la inteligencia emocional en los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de San Pedro de Pelileo.
- Analizar el nivel de desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de San Pedro de Pelileo
- Proponer una alternativa de solución al problema del limitado desarrollo de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de San Pedro de Pelileo

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En la Universidad Técnica de Ambato, Facultad Ciencias Humanas y de Educación revisada la bibliografía de acuerdo al tema de investigación sobre la Inteligencia Emocional y el desempeño laboral, que ayudaran a fortalecer la presente investigación encontrando los siguientes antecedentes investigativos.

“El Clima Organizacional en el Desempeño Laboral en la empresa “Serviposible S.A” de la ciudad de Baños”. Universidad Técnica de Ambato.

**Autora:** Aponte Velastegui, Leticia Maricela

#### **Objetivos:**

*Mejorar el Clima Organizacional en la empresa “SERVIPOSIBLE S.A”, de la ciudad de Baños.*

*Analizar qué factores afecta el Desempeño Laboral en la empresa “SERVIPOSIBLE S.A” de la ciudad de Baños .*

*Proponer un Modelo Organizacional para mejorar el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa SERVIPOSIBLE S.A.(Aponte,2011)*

#### **Conclusiones:**

*Una vez tabulado los resultados nos damos cuenta que la mayoría de trabajadores no se sienten conformes con el Ambiente Organizacional en el cual se están desempeñando ya que existe falta de comunicación, motivación, malos entendidos y muchos otros factores que son parte del Clima Organizacional en la empresa lo que podría originar desinterés por parte de los trabajadores al realizar sus tareas para mejorar este problema existente la empresa debería formular estrategias inmediatas para evitar problemas graves en un futuro, como es la aplicación de un nuevo Modelo Organizacional que ayude tanto a los directivos como a los empleados a cambiar su forma de pensar y orientarles al cumplimiento de los mismos objetivos.*

*Casi todos los empleados concluyen que la mayoría de trabajadores no están de acuerdo con el tipo de Modelo Organizacional que la empresa ha estado aplicando y por ende está originando un bajo Desempeño Laboral ya que el modelo que aplican es el de estructura simple que tiene grandes limitaciones ya que cuando el director general toma todas las decisiones, este proceso tiende a estancar el crecimiento de la organización e implica el riesgo de que el desempeño de todas las tareas dependa de una sola persona, que se vuelve indispensable.*

*El bajo desempeño percibido en la empresa se debe a la ausencia de un Modelo de Organización adecuado, la empresa debe tomar medidas inmediatas para solucionar este problema y debe aplicar un Modelo Organizacional como herramienta para mejorar el desempeño de los trabajadores. (Aponte, 2011)*

La investigación aportó en cuanto al desempeño laboral, comprobándose que cierto criterio en la empresa puede incurrir en que el desempeño de los colaboradores sea deficiente por ejemplo un deficiente clima laboral como así lo ha verificado la autora de esta investigación, también podemos ver que el desempeño laboral es afectado por un inadecuado modelo organizacional.

El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cia. Ltda. Universidad Técnica De Ambato.

**Autora:** Uria Calderón, Diana Elizabeth

### **Objetivos:**

*Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda.*

*Diagnosticar la situación actual sobre el clima organizacional y el desempeño laboral de Andelas Cía. Ltda. a través de encuestas, para detectar falencias y puntos débiles que deben ser fortalecidos.*

*Analizar alternativas de mejora del clima organizacional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. (Uria,2011)*

### **Conclusiones:**

*El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario.*

*Los sistemas de comunicación que se aplican actualmente en la empresa son formales y se mantiene el estilo jerarquizado lo que impide fortalecer los lazos entre directivos y trabajadores.*

*No fomentar trabajo en equipo ocasiona una falta de compañerismo y participación en las actividades empresariales, lo que incide finalmente en la falta de compromiso organizacional. (Uria,2011)*

El trabajo investigativo aporta con los factores que afectan al clima laboral y al desempeño laboral, partiendo de que un buen clima laboral es parte de un buen estado emocional, mencionando también el trabajo en equipo y comunicación inadecuada.

“La Administración del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de Molinos Miraflores S.A. De la ciudad de Ambato”.

**Autora:** Mantilla Ramírez, Milene Anabell

### **Objetivos:**

*Desarrollar herramientas administrativas basándose en los subsistemas de talento humano, para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de “MOLINOS MIRAFLORES S. A.”, de la ciudad de Ambato.*

*Diagnosticar la situación actual de la administración del Talento Humano, a través del contacto directo con sus trabajadores para contribuir al mejoramiento de la administración del Talento Humano de la empresa MOLINOS MIRAFLORES S.A.*

*2. Elaborar instrumentos técnicos procedentes de la Administración del Talento Humano, y la aplicación de herramientas para elevar el desempeño laboral MOLINOS MIRAFLORES S.A. (Mantilla,2012)*

### **Conclusiones:**

*Se ha logrado un contacto directo con los trabajadores de las empresas Molinos Miraflores S.A. a quienes se les aplicó una encuesta de la que concluida la tabulación respectiva de datos se logra concluir que la empresa, carece de herramientas técnicas que le permitan dirigir de manera eficaz al talento humano que posee, como también subestima los recursos que tiene y puede utilizarlos para este fin.*

*Al carecer la empresa de instrumentos técnicos para los procesos de reclutamiento, selección, inducción, capacitación y el mejoramiento del clima*

*laboral en Molinos Miraflores S. A., es muy difícil elevar el desempeño laboral de los trabajadores de esta empresa.*

*La empresa Molinos Miraflores S. A., recurre a fuentes externas para reclutar a su personal, dejando de lado tanto los ascensos como el traslado de personal en la cobertura de las nuevas vacantes, utiliza la prensa escrita como medio ideal para la convocatoria de la mayor parte de aspirantes y muy pocas veces se considera la base de datos de reclutamientos anteriores. (Mantilla, 2012)*

La investigación expuesta aporta al estudio en cuanto a la bibliografía que se obtuvo sobre el desempeño laboral, además se corroboró sobre los factores que afectan a dicho problema, también sirvieron como aporte hablando de administración de talento humano y englobando todo sobre el correcto manejo de los colaboradores aplicando inteligencia emocional.

### **2.2.1. Fundamentación Filosófica**

*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)*

La investigación se fundamenta en los siguientes paradigmas:

Paradigma crítico-propositivo; la interacción constantemente con el personal de la institución, implicando que ellos consideren la importancia de las estrategias para el mejoramiento del desempeño laboral aplicando la inteligencia emocional para comprender el objeto de estudio y dar solución al mismo.

La investigación crítico – propositivo se enfoca a una realidad problemática existente la cual se analizará y propondrá alternativas de solución con el propósito de mejorar la gestión que se realiza en el Departamento de Talento Humano, siendo constante la evolución del entorno, obliga a cada empresa a estar en un constante período de transformación, creando estrategias para el control y

evaluación de un determinado departamento dentro de la empresa creando nuevas técnicas y procedimientos de acuerdo a la necesidad y al problema que la empresa sujeta por el cambio persistente del entorno.

Por lo tanto, ha sido necesario, aplicar teorías a través de la lectura bibliográfica, estudio de campo e investigación, contribuyendo al cambio positivo en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de San Pedro de Pelileo permitiendo aprovechar oportunidades y evitar amenazas mejorando la competitividad del mismo.

De acuerdo con el paradigma humanista, los colaboradores son entes individuales, únicos, diferentes de los demás; personas creativas, con necesidades personales de crecer y potencialidad para desarrollar actividades solucionando problemas objetivamente. En su concepción, los colaboradores no son seres que sólo participan cognitivamente sino personas con afectos, intereses y valores particulares, a quienes debe considerarse en su personalidad total.

De igual manera todos los conocimientos necesarios deben estar influenciados positivamente por factores fundamentales como la ética, respeto, honestidad, responsabilidad, puntualidad, sustentando la investigación e impulsando una solución práctica al problema en estudio.

### **2.2.2. Fundamentación Epistemológica**

*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”. Salovey (1993, p. 433).*

En la investigación profundiza los conocimientos, de la inteligencia emocional, adquiriendo experiencias que desarrollen la comprensión, la aplicación y desarrollo de esta para un mejor cumplimiento de sus labores, promoviendo la participación en la toma de decisiones; fortaleciendo la comunicación asertiva, la

empatía, la autoestima, fomentando el apoyo por parte de la dirección o los compañeros.

### **2.2.3. Fundamentación Axiológica**

*Al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros. (Druker 2002, p. 75).*

La investigación tiene como finalidad fortalecer la inteligencia emocional en el trabajador, contribuyendo a un desempeño laboral con responsabilidad, honestidad, respeto y lealtad para alcanzar el éxito empresarial promoviendo el desarrollo de las habilidades sociales en las tareas a realizar, aplicando conocimientos, habilidades y destrezas.

### **2.2.4. Fundamentación Ontológica**

*El hombre adquiere conocimientos, desarrolla habilidades, actitudes que apoyan en la interacción dentro del comportamiento social, familiar y empresarial fomentando al trabajo en el entorno laboral, promocionando la planificación de actividades para el cumplimiento de metas organizacionales, enfocándose en el aprender a conocer a las personas que se encuentran en su entorno, aprender a ser, cumpliendo sus actividades y funciones, aprender a vivir en clima de cooperación y aprender a hacer respetando su entorno.  
(Bager, 2012, pág. 34)*

El desarrollo de la inteligencia emocional, se origina en la organización del trabajo generando respuestas de tipo emocional como: estrés, depresión, apatía, el auto control, la asertividad; su identificación permite discutir el origen de las exposiciones detectadas, es decir, determinar qué aspectos de la gestión del talento humano hay que cambiar y proponer soluciones.

### **2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

Este trabajo investigativo se fundamentó legalmente en la Ley orgánica de servicio público, Título III y dentro Del Régimen Interno de Administración del Talento Humano en el Capítulo I; Art. 23:

*“los Derechos de las servidoras y los servidores públicos.- Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos”:*

- a) Gozar de estabilidad en su puesto;
- b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables;

A sí mismo de las Unidades de Administración del Talento Humano

Art. 52. De las atribuciones y responsabilidades de las Unidades de Administración del Talento Humano. Las Unidades de Administración del Talento Humano, ejercerán las siguientes atribuciones y responsabilidades:

- n) Participar en equipos de trabajo para la preparación de planes, programas y proyectos institucionales como responsable del desarrollo institucional, talento humano y remuneraciones.

Continuando con el Reglamento orgánico funcional de gestión organizacional por procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón san Pedro de Pelileo, donde en el ... *“Capítulo I, Art. 4.- Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional.- El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Pedro de Pelileo, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 138 del Reglamento a la LOSEP; así como también lo que dispone el Art. 7 de la Norma Técnica para la Certificación de Calidad de Servicio publicado en el R.O. N° 706 de fecha 18 de Mayo del 2012, mantiene un Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional, conformado por la autoridad nominadora o su delegado, quien*

*lo presidirá, el responsable del proceso de gestión estratégica, una o un responsable por cada uno de los procesos o unidades administrativas; y, la o el responsable de la UATH, o quien hiciera sus veces”.*

*Y en el Art. 5.- “Responsabilidades del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional.- El Comité de Gestión de Desarrollo Institucional, a más de lo establecido en el Art. 138 del reglamento a la LOSEP y el Art. 7 de la Norma Técnica para la Certificación de Calidad de Servicio publicado en el R.O. N° 706 de fecha 18 de Mayo del 2012, tendrá las siguientes responsabilidades”:*

*a.-) Proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia Institucional.*

*b.-) Los indicadores constituyen referentes cuantitativos de la gestión, orientados a identificar su nivel de eficacia, efectividad y productividad institucional.*

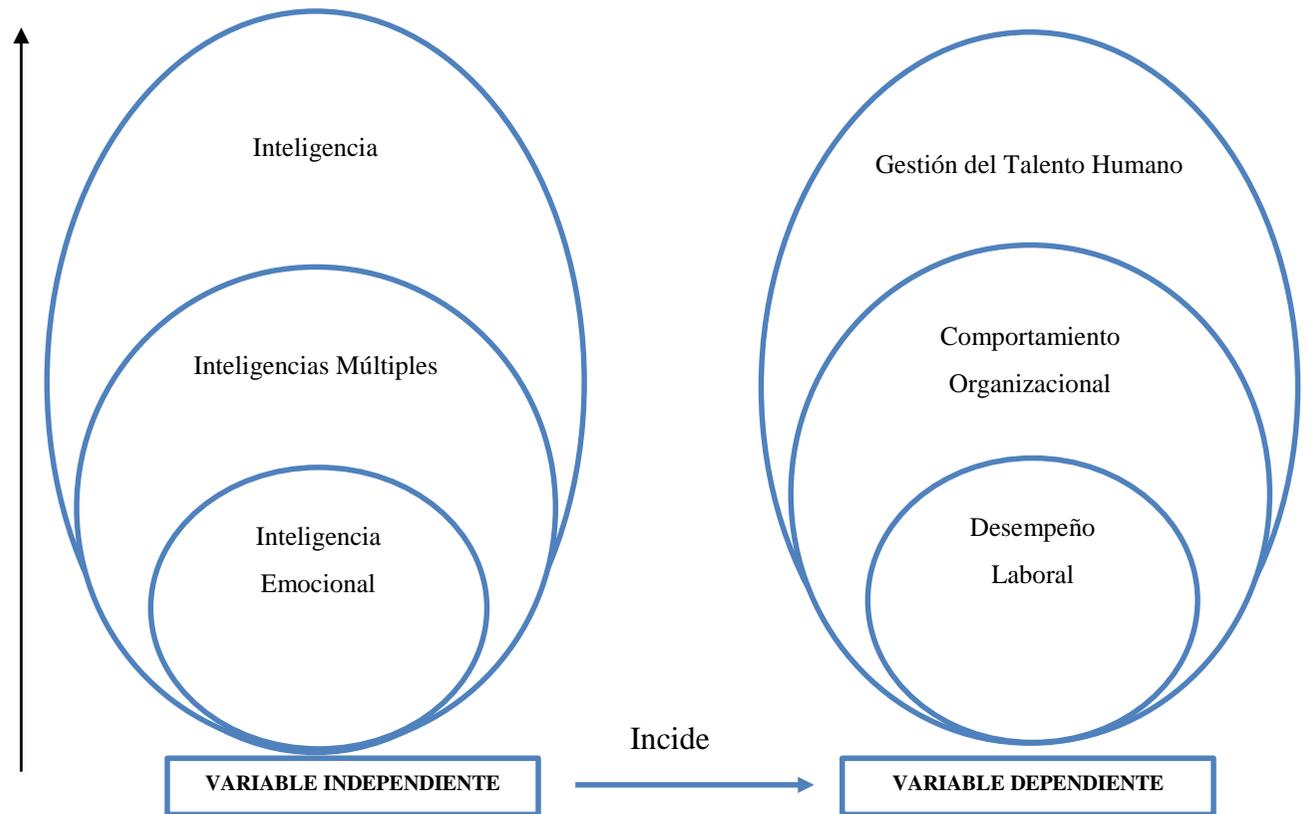
*c.-) Los comités de Gestión de Calidad de Servicio Institucional, actuarán de manera permanente y en especial durante los procesos de evaluación de la conformidad y para auto evaluación de los indicadores semestrales y anuales de la gestión institucional.*

*d.-) Les corresponde a estos comités el análisis de indicadores de los resultados de evaluación, y la formulación de programas de mejoramiento de la gestión institucional.*

La fundamentación legal siempre será necesaria para establecer la relación del conocimiento legal con las variables de la investigación, permitiendo la búsqueda de soluciones a la problemática, desarrollando conocimientos a través de los datos extraídos de las herramientas de investigación, Potencia la capacidad de adquirir conocimiento legal que ayude al correcto manejo de las normas y reglamentos legales.

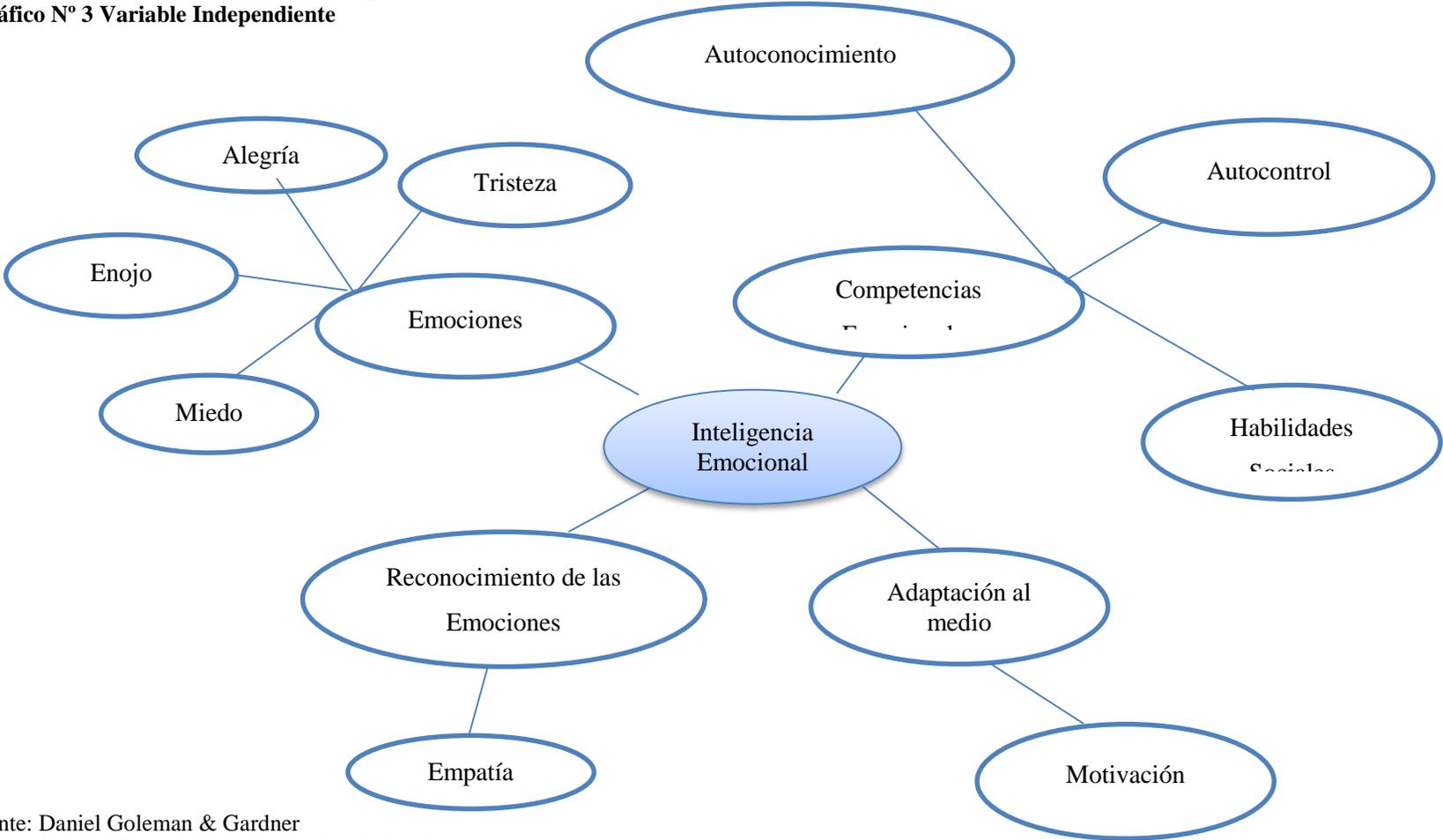
## 2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

Gráfico N° 2 . Categorización de las variables



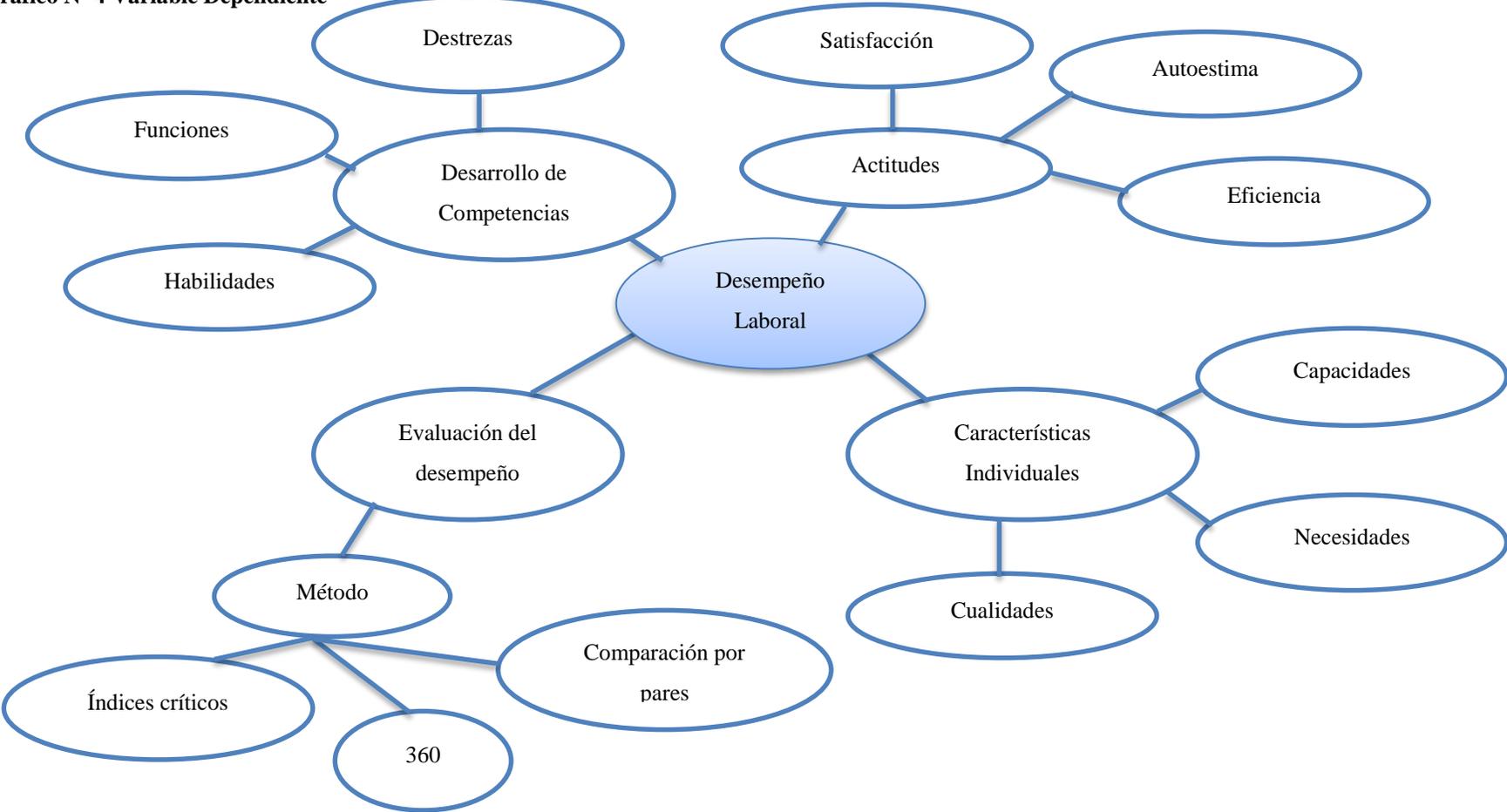
Fuente: Artículos científicos  
Elaborado por: Llerena Amán Samantha Marianela

Constelación de ideas Variable Independiente  
Gráfico N° 3 Variable Independiente



Fuente: Daniel Goleman & Gardner  
Elaborado por: Llerena Amán Samantha Marianela  
Constelación de ideas Variable Dependiente

Gráfico N° 4 Variable Dependiente



Fuente: Artículos científicos  
Elaborado por: Llerena Amán Samantha Marianela

## **2.4.1. Fundamentación Variable Independiente**

### **2.4.1.1. La inteligencia emocional**

La define como la capacidad para reconocer sentimientos propios y ajenos, y la habilidad para manejarlos. La organiza entorno a cinco capacidades: conocer las emociones y sentimientos propios, manejarlos, reconocerlos, crear la propia motivación, y gestionar las relaciones.

Daniel Goleman (20014)

*“la inteligencia emocional es la capacidad de procesar la información emocional con exactitud y eficacia, incluyéndose la capacidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones. Es decir, la inteligencia emocional contiene las habilidades sociales”*

(Mayer et al. 2000, p. 109)

*“es ver las emociones personales y la de otras personas. Poseer dominio propio sobre las emociones y expresar con emociones y conductas apropiadas ante diferentes situaciones. Estar en relaciones donde las emociones se dependan de la consideración y respeto”*

(Mehrabian, 2006) referido por García Fernández & Giménez-Mas, (2010, págs. 44 - 45).Referido por (García Fernández & Giménez-Mas, 2010, págs. 44 - 45)

Una vez pasado el proceso de selección una persona ingresa en una empresa para dar lo mejor de su conocimiento y habilidades, cumpliendo bien con sus funciones añadiendo talento sin embargo se fundamental tener inteligencia emocional para el logro de la meta y conseguir el éxito propuesto.

Según varios autores conceptualizan de la siguiente manera la inteligencia emocional: “La inteligencia emocional es el uso inteligente de las emociones”

García Fernández & Giménez-Mas, (2010, págs. 44 - 45)

La inteligencia emocional es “el potencial biopsicológico para procesar información que puede generarse en el contexto cultural para resolver los problemas” Weisinger, (1998). Manejándolos las emociones equilibradamente. Entonces “la inteligencia emocional se convierte en una habilidad para procesar

la información emocional que incluye la percepción, la asimilación, la comprensión y la dirección de las emociones” Mayer y Cobb, (2009, p. 273), referido por (García Fernández & Giménez-Mas, 2010, págs. 44 - 45).

*“inteligencia emocional como un conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen la habilidad propia de tener éxito al afrontar aspectos del medio ambiente” (Bar-On 2010)*

*“a la inteligencia emocional como un acumulado de destrezas, actitudes, habilidades y capacidades que determinan el comportamiento de una persona, sus reacciones o sus estados mentales” (Goleman 2014)*

Puntualizando la etimología de la palabra emoción hace referencia al movimiento, es decir, las emociones nos mueven, quedando claro que ahora el estudio de la inteligencia emocional es sin duda la función neutral entre emoción y reacción. Con la ira, explica Goleman, la sangre se dirige a las manos, aumentando el ritmo cardíaco y el nivel de adrenalina, creando situaciones propicias para una reacción poderosa y poco veces sabia.

Goleman (2014, p. 89) define inteligencia emocional como “la capacidad de conocer nuestras propias emociones y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones”.

*“capacidad para leer nuestros sentimientos, controlar nuestros impulsos, razonar, permanecer tranquilos y optimistas cuando no nos vemos confrontados a ciertas pruebas, y mantenernos a la escucha del otro” (Martineaud y Elgehart 2006, p. 48)*

*“como capacidad intelectual donde se utilicen las emociones para resolver problemas. En este sentido, la inteligencia emocional es la aptitud para captar, entender, y aplicar eficazmente la fuerza y la perspicacia de las emociones en tanto que fuente de energía humana, información, relaciones e influencia” (Valles 2005, p. 33)*

Actualmente nuestra cultura educa las emociones y comportamiento derivados de ellos. Las personas están aprendiendo cuando son admisibles ciertas emociones y cuando no. El desarrollo inteligencia emocional guía a empujarse ciertas

emociones destructiva y a exagerar otras, reemplazando una emoción por otra reprimiendo otras.

#### **2.4.1.1.1. Teorías psicológicas.**

*Las teorías psicológicas han creado una ancha gama de teorías sobre la Inteligencia Emocional, las cuales abarcan desde las biológico-neurológicas hasta las cognitivas. La perspectiva biológica o neurológica se concentra en el estudio de los límites de sensibilidad y control de las provocaciones emocionales; mientras que la perspectiva psicológica cognitiva indaga entender el significado de los sucesos emocionales.*

(García Fernández & Giménez-Mas, 2010, págs. 44 - 45)

*Afirman que el aspecto psicológico cognitivo tiene, a su vez, tres divisiones y estas son: social, personalidad y emociones. La social intenta concretar las habilidades que ayudan a pensar, operar y actuar a una persona en un contexto social; ósea que la IE se ubicaría dentro del ámbito interpersonal. En el caso de la personalidad, se procura comprender el dominio de las características firmes de la personalidad en contextos diferentes. Y, por último, en las emociones se inspecciona las desigualdades del progreso del afecto, según las situaciones y características demográficas y culturales.*

(Clore y Ortony 2008).

Esta perspectiva y sus tres contextos han obtenido un importante impacto en el desarrollo de tipos de inteligencia emocional que buscan su dependencia y su efecto en los diferentes contextos de acción del sujeto; uno de ellos, el ambiente organizacional-laboral.

#### **2.4.1.1.1.1 Teorías sobre la inteligencia emocional de Goleman**

*La Inteligencia Emocional está fundamentada en cinco (5) características básicas, fraccionadas en personales y sociales, que producen 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. (Goleman 2014),*

#### **2.4.1.2. Pilares de la inteligencia emocional**

El Modelo de los Cuatro Pilares de la Inteligencia Emocional Cooper y Sawaf (2004), eliminan la inteligencia del campo del análisis psicológico colocándolo en el terreno del conocimiento directo a la aplicación, que son importantes para el desarrollo completo de la persona en todo su plan de vida.

### **Primer Pilar**

Conocimiento Emocional. Crea una zona de eficiencia personal y confianza, a través de honestidad emocional, retroinformación, intuición, responsabilidad y conexión.

### **Segundo Pilar**

Aptitud Emocional. Forma la autenticidad del individuo, su flexibilidad y credibilidad, aumentando su círculo de confianza y capacidad de escuchar, tratar conflictos.

### **Tercer Pilar**

Profundidad Emocional. Exploran maneras de contentar la vida y trabajo con un viable único protegiéndose con integridad, y desarrollando su influencia sin autoridad.

### **Cuarto Pilar**

Alquimia Emocional. Aprender a reconocer y gobernar las costumbres emocionales o resonancias para producir una transformación.

Se puede aseverar que el primer pilar apoya el conocimiento emocional estableciendo un espacio interior de gran familiaridad. El segundo pilar favorece a la aptitud emocional implantando un fuerte sentido de inspiración. El tercer pilar profundidad emocional, forma el carácter y forma creatividad y el cuarto pilar, aumenta la capacidad para hallar soluciones.

### 2.4.1.2. La inteligencia múltiple

*Sugiere una diversidad de inteligencias: las inteligencias múltiples. Este autor conceptualizó la inteligencia como un potencial biopsicológico que reúne información que puede ser activada en un contexto cultural específico: la inteligencia múltiple es un conjunto de capacidades específicas con distinto nivel de generalidad.*

Gardner (2014) y Sternberg (2000).

Así, la inteligencia deja de ser considerada como algo unitario y se transforma en una serie de elementos independientes y bien diferenciados. La inteligencia trasciende la capacidad académica o intelectual. Poseer un gran volumen de conocimientos en un área específica del saber científico, por ejemplo, no garantiza el éxito en los negocios o en el plano emocional, dado que estos últimos dos puntos requieren de tipos de inteligencia diferentes.

El aporte de Sternberg (2000) al estudio de la inteligencia amplió, significativamente, la visión tradicional que se tenía sobre ella al destacar la importancia del contexto sociocultural y distinguir varios tipos de inteligencias: la inteligencia práctica (cotidiana y social), la creativa y la analítica (emocional y cognitiva). GABEL, (2005, págs. 10-12)

PsicoActiv, (1998-2013) La teoría que más se ha impuesto últimamente es la de la inteligencia múltiple de Howard Gardner, ya que no poseemos una sola capacidad mental, sino varias, y estas son:

- Inteligencia Lingüística: Es la inteligencia concernida con la capacidad verbal, con el lenguaje y con las palabras.
- Inteligencia Lógica: Se refiere al desarrollo de pensamiento abstracto, con precisión y organización mediante pautas o secuencias.
- Inteligencia Musical: Pertenece directamente a las habilidades rítmicas y musicales.

- Inteligencia Visual - Espacial: Es la capacidad de integrar elementos, percibirlos y ordenarlos en el espacio, estableciendo relaciones de tipo metafórico entre ellos.
- Inteligencia Artística: es la inteligencia de las bellas artes como escultura, pintura, dibujo, etc.
- Inteligencia Kinestésica: Contiene todo lo concerniente con el movimiento tanto corporal como el de las cosas, y los reflejos.
- Inteligencia Interpersonal: Envuelve la capacidad de entablar relaciones con otras personas.
- Inteligencia Intrapersonal: Se relaciona con el comprensión de uno mismo y todos los conocimientos relacionados, como autoconfianza y automotivación.

Esta teoría encuadró dos tipos de inteligencias muy pertenecidas con la competencia social, y hasta cierto punto emocional: la Inteligencia Interpersonal y la Inteligencia Intrapersonal. Ósea si pretendemos evaluar la inteligencia de un sujeto, se hará basándose en todas ellas, no sólo en algunas. Se están intentando crear nuevos test que midan estas capacidades, pero es sin duda un paso dificultoso y que aún está en sus inicios.

*La inteligencia de una persona está constituida por un sin número de variables como la atención, capacidad de observación, memoria, aprendizaje, habilidades sociales, etc., que permiten afrontar al mundo regularmente*  
PsicoActiva, (1998-2013).

El fruto que logramos de nuestras acciones diarias obedece en gran parte de la atención que les prestemos a estas, así como de la capacidad de concentración que mostremos en cada momento. Sin embargo hay que recordar que, para tener un rendimiento apropiado son necesarios otros complementos como un estado emocional estable y una óptima salud psico-física o un nivel de activación normal.

### **2.4.1.3. La inteligencia**

#### **2.4.1.3.1. Definiciones**

*Las definiciones más comunes han puesto énfasis en la inteligencia como capacidad para pensar y para desarrollar el pensamiento abstracto, como capacidad de aprendizaje, como manipulación, procesamiento, representación de símbolos, como capacidad para adaptarse a situaciones nuevas, o para solucionar problemas.*

(Mayer, citado del libro de O`Conor, 2013: 25)

Según Binet, citado del libro de O`Conor,(2013: 122) “Aptitud para aprender y como forma de comportarse. El niño inteligente era el que obtenía buenas notas en la escuela”.

Según Piaget, citado de Schneider, (2003: 22) “Proceso complejo y evolutivo de adaptación al medio, determinado por estructuras psicológicas que se desarrollan en el intercambio entre el niño y su ambiente”.

Con la inteligencia el ser humano es capaz de asimilar, elaborar, guardar información utilizándola luego para resolver problemas, pero también ha desarrollado una capacidad para asimilar, intervenir e iniciar las operaciones mentales y todas las tareas concernientes al manejo de la información.

Según GABEL, (2005, págs. 10 – 12) El término de inteligencia se utilizaba para denotar únicamente la habilidad cognitiva para aprender y razonar. Aunque existen diferentes tipos de inteligencia, en términos generales este concepto implica la reunión de información, y el aprendizaje y el razonamiento sobre esta información; es decir, la habilidad mental asociada con las operaciones cognitivas por ejemplo: Sternberg (1996, 1999, 2000).

*La inteligencia es la facultad y habilidad propia del hombre que le sirve para adaptarse a las circunstancias que vive, y resolver, si es posible, los problemas que*

*como individuo posee; si por el contrario, el conflicto por el cual se transita no tiene solución, una actitud inteligente, es entenderlo, aceptarlo, y a pesar de ello, lograr la felicidad. (Sobre Conceptos, 2007)*

La inteligencia es un tema que ha sido estudiada por muchas ramas del saber humano como por ejemplo: la psicología, la medicina, la filosofía, y otras más que han venido calculando la inteligencia humana con la ayuda de test en los que se sitúan las capacidades de cada persona. Sin embargo el beneficio de medir la inteligencia dedicada a resolver problemas técnicos ha sido más que el interés para medir otras habilidades del ser humano relacionadas con la inteligencia emocional.

Un psicólogo americano y profesor del Colegio Médico en Nueva York;

*Concebía que a los elementos intelectuales, como no intelectuales, expresó que la inteligencia era el adherido o capacidad completa del sujeto para proceder apropiadamente, pensar lógicamente y enfrentarse efectivamente a su entorno. Dialogaba e investigaba sobre elementos afectivos, personales y sociales; y llegó a concluir que los aspectos no cognitivos eran fundamentalmente importantes para el triunfo en la vida. Dando con esto, un valor equitativo de importancia al coeficiente intelectual e inteligencia emocional. David Wechsler, (1940)*

## **Emociones**

Goleman (2006) describe: que el término emoción describe a un sentimiento, a los pensamientos y a los estados biológicos, psicológicos y el tipo de instintos del ejercicio que lo caracterizan. ”

*Afirma que las emociones son reflejos de las informaciones (conocimientos) que recogemos de nuestra interacción con el entorno. El ímpetu está en función de las valoraciones personales que ejecutamos sobre cómo la información recibida va a afectar a nuestra suerte. En estas valoraciones personales entran conocimientos previos, creencias, objetivos personales, conocimiento del ambiente provocativo, etc.*

*Una emoción depende de lo que es importante para nosotros.*

*Si la emoción es muy penetrante puede causar un mal funcionamiento intelectuales o trastornos emocionales (fobia, estrés, depresión)".*  
(Bisquerra 2000)

Vallés (2000). Presenta los contextos que entran en la definición de emoción: La emoción involucra al pensamiento, al estado psicofisiológico, al afecto y a la acción (reacción) expresiva.

Goodenough (2004) ha realizado un estudio a personas que nacen sordas y ciegas y éstas muestran sus emociones con las mismas expresiones faciales que aquellas personas que no lo son.

*Señaló que las características no verbales tienden a ser las mismas en todas las sociedades. De la misma forma, los etólogos han manifestado que los animales se comunican por medio de expresiones faciales fundamentalmente similares a las nuestras.*  
(Fick 2005)

### **Tristeza**

Es un estado emocional de sufrimiento anímico causado por un acontecimiento desfavorable con tendencia al llanto.

### **Alegría**

Es una emoción agradable y luminosa, creadora de bienestar general y confortabilidad que se manifiesta con júbilo.

### **Enojo**

Sentimiento de desagrado y malestar causado por una falta de respeto, obediencia, o compromiso.

### **Miedo**

Sentimiento de angustia y desconfianza causada por la presencia de un riesgo real o imaginario, acción contraria a lo que se desea que ocurriese.

## **Competencias emocionales**

Actualmente las competencias emocionales son aspectos importantes de las habilidades para la contratación. Elias (2007). En el ámbito laboral se acepta que el desempeño laboral está ligado a que sea emocionalmente competente.

Salovey & Sluyter (2007, p. 11) identifica cinco dimensiones básicas en las competencias emocionales: cooperación, asertividad, responsabilidad, empatía, autocontrol. Estas dimensiones se conocen con el concepto de inteligencia emocional.

Goleman (2013), dividido en cinco dominios –autoconciencia emocional, manejo de las emociones, automotivación, empatía y habilidades sociales- que a su vez incluían la existencia de veinticinco competencias.

En la revisión de dicha propuesta, siete años más tarde, Goleman, Boyatzis y McKee (2002, p. 69-73) proponen tan solo cuatro dominios -conciencia del mismo, autogestión, conciencia social y gestión de las relaciones- y dieciocho competencias.

Este proceso nos permite aventurar que a medida que la ciencia nos proporcione mayores conocimientos la conceptualización de la competencia emocional avanzará necesariamente hacia una mayor concreción

(Saarni, 2007) (L, 2006) (W., 2005) (Puchol, 2007) (Caballano, 2013)  
(Magliocchini, 2012) (Chiavetano, 2002) (R., 2001) (Rue, 1996) (Harpeer, 1992)

Para la competencia emocional se relaciona con la demostración de autoeficacia al expresar emociones en las transacciones sociales, define la autoeficacia

*Como la capacidad y las habilidades que tiene el individuo para lograr los objetivos deseados. Para que haya autoeficacia se necesita conocimiento de las propias emociones y capacidad para dirigirlas hacia los fines deseados.*

Saami (2000, p. 68)

A su vez, los resultados deseados dependen de los principios morales que uno tiene. Así, el carácter moral y los valores éticos influyen en las contestaciones emocionales promoviendo la integridad personal. La competencia emocional madura debería reflejar una sabiduría que conlleva los valores éticos significativos de la propia cultura.

Saarni (2007, p. 46-59; 2000, p. 77-78) presenta la siguiente lista de habilidades de la competencia emocional:

- Conocimiento del propio estado emocional.
- Habilidad para discernir las habilidades de los demás.
- Habilidad para manejar el vocabulario emocional y métodos expresivos habitualmente disponibles en una sociedad.
- Capacidad para implicarse empáticamente en las experiencias emocionales de los demás.
- Habilidad para intuir que el estado emocional interno que no necesita corresponder con la expresión externa, la de nosotros mismo como la de los demás.

### **Autoconocimiento**

Es conocer y manipular las emociones propias de manera que faciliten y ayuden al diario vivir.

### **Autocontrol**

La capacidad de armonizar y controlar las propias emociones y acciones de forma adecuada, no dejándose llevar por sentimientos de ira, odio, envidia manejando así y los impulsos perjudiciales

### **Habilidades sociales**

Es la capacidad de manipular bien las emociones actuando de manera correcta en las redes sociales con comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, colaboración y trabajo de equipo.

### **Reconocimiento de las emociones**

Cada persona puede identificar emociones propias y ajenas descifrando las señales que son conscientes e inconscientes, como los gestos, palabras, expresiones faciales.

Ekman (2012) plantea la presencia de diferentes expresiones faciales propias de cada emoción, siendo interpretadas de forma similar en culturas diferentes.

### **Empatía**

Es la capacidad de distinguir lo que sienten los demás, ser capaces de observar las cosas desde su punto de vista comprendiendo y ayudando a los demás.

### **Adaptación al medio**

Es la capacidad de estar accesible y dispuesto a nuevas ideas, nueva información, enfoques novedosos siendo fácil reaccionar a los cambios.

Estas personas encuentran soluciones creativas a los problemas, tienen ideas originales, acogen aspectos novedosos y aceptan riesgos.

### **Motivación**

Es la actitud que permite orientarse y avanzar hacia las metas, con aspiración de triunfo y optimismo, actuando en contra de algún componente ambiental desagradable, el cual se convierte con ello en un valor positivo o negativo.

## **2.4.2. Fundamentación Variable Dependiente**

### **2.4.2.1. Gestión del talento humano**

*La gestión del talento humano tiene en el aprendizaje su principal herramienta. Se puede concluir que es un conjunto de procesos aplicados que permiten que el capital intelectual de la empresa aumente de forma significativa, mediante la gestión de sus capacidades con el objetivo final de generar ventajas competitivas y mejora continua.*

(Bonilla, L. 2006)

Es el proceso de Integración, Formación y Desarrollo de las personas que colaboran en la gestión diaria de una empresa para que esta cumpla sus metas y objetivos, según Guerin, W. (2005, p. 8).

*La Gestión de Recursos humanos es aquella que tiene como objetivo suministrar en la Organización en cada momento, las personas necesarias en cantidad y calidad para desarrollar óptimamente los procesos de producción y/o servicios y esto con un criterio de rentabilidad económica.*

(Puchol, 2007).

Caballano (2013) manifiesta que la gestión del talento humano se encarga de lograr y regular a las personas en una organización, para que alcancen las metas establecidas. Por eso es muy importante velar por las buenas relaciones humanas.

*La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes*

(Idalberto Chiavenato 2002, p. 6)

La gestión del talento humano es la que se encarga de seleccionar, contratar, instruir, emplear y retener a los empleados de la institución. Magliocchini, (2012). La Gestión del talento humano es la que suministra los mejores elementos para que laboren en la entidad y así lleven a la empresa a desarrollarme óptimamente y

se cumplan todos los objetivos.

#### **2.4.2.2. Comportamiento organizacional**

*El conocimiento del comportamiento organizacional permite la comprensión de la realidad institucional para así buscar formas de mejorar los procedimientos y estructura, siempre con el fin de contar con una organización más eficiente.*

*Es un campo de estudio que se investiga el impacto que los individuos, los grupos y las estructuras poseen sobre la conducta dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización.*

(Stephen R. 2001 p.7)

El comportamiento organizacional se relaciona, con el estudio de la conducta de las personas en una organización y como ese comportamiento afecta el rendimiento de la misma. El Comportamiento Organizacional tiene que ver con situaciones relacionadas con el trabajo, el ausentismo, la rotación, la productividad, el rendimiento humano, la gestión entre otros.

*Es el estudio del comportamiento en el lugar de trabajo, la interacción entre personas y la organización, y la organización misma. Los objetivos fundamentales de la conducta organizacional son exponer pronosticar y vigilar dicha conducta.*

(Andrew J. Dubrin 2001, p. 2).

Además, incluye también la motivación, el comportamiento del líder y el poder, la comunicación interpersonal, la estructura de grupos y sus procesos, el aprendizaje, la actitud de desarrollo y la percepción, los procesos de cambio, los conflictos, el diseño de trabajo, la tensión en el trabajo y estrés.

*Describen que la exposición del comportamiento no es una pauta o una rama generalmente aceptada con un fundamento teórico. Es sino más bien un campo que recién ahora comienza a crecer y desenvolverse en alcance y efecto.*

(Ivancevich & otros 2006, p. 8)

Aunque, en el comportamiento organizacional, hay una inclinación humanística rasgo indiscutible de las personas, su comportamiento, conocimientos, capacidades de aprendizaje, emociones y objetivos son de importancia esencial en las organizaciones.

Davis & Newstrom (2003) dicen que el comportamiento organizacional es “el estudio y aplicación de los conocimientos acerca de la forma en que las personas individual o grupalmente, actúan en las organizaciones”.

Por lo tanto hoy en día, los encargados de las organizaciones conviene pensar en las desigualdades individuales de los trabajadores facilitando el desarrollo de competencias para que el talento humano sea más fructífero e innovador y puedan ayudar de la mejor manera a cumplir con los objetivos de las organizaciones.

### **2.4.2.3. Desempeño Laboral**

Chiavenato (2005). Dice que el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de las metas que quiere alcanzar; este compone la habilidad individual para lograr las metas” y de acuerdo al Milkovich y Boudreau, este tiene una serie de características individuales entre las cuales se puede mencionar:

Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con el ambiente de trabajo y de la institución para producir comportamientos que afectan los resultados.

### **Factores que Influyen en el Desempeño Laboral**

#### **Efectividad**

Stephen Covey (2001) define a la efectividad como el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia, entre la producción y la capacidad de producción.

## **Eficacia**

*"está relacionada con el beneficio de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la ejecución de acciones que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que logramos el objetivo o resultado".*  
(Reinaldo O. Da Silva, 2002)

## **Trabajo en Equipo.**

*"Número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida".*  
(Katzenbach y K. Smith 2005)

Fainstein Héctor (2008). Un equipo es un conjunto de personas que realiza una tarea para alcanzar resultados.

## **Planificación organizacional**

*"organización es la estructura de las relaciones que debe existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados"*  
(Agustín Reyes Ponce)

La planificación organizacional en este contexto entonces es una necesidad para las organizaciones son unidades sociales o agrupamientos humanos deliberadamente constituido para alcanzar fines específicos Amitai Etzioni

## **Actitudes**

*Las actitudes se forman de dos orígenes básicos de las experiencias personales, que son primeramente por medio de los cuidados que un niño recibe de su figura materna, el segundo origen son las demás personas e instituciones, recibiendo mucha información de otros para la formación de las actitudes.*  
(Perlman y Cozby 2004).

### Satisfacción

Satisfacción “es un conjunto de emociones agradables o desagradables con los que el trabajador percibe su labor, y que se muestran en determinadas actitudes laborales” Davis (2003). La que se encuentra ligada con el contexto del trabajo y con los que conforman el ámbito laboral y estos son: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros.

### Autoestima

Puntualiza a la autoestima como una “concepción, actitud, emoción e imagen y está personificada por la conducta. Es la capacidad que poseemos con modestia, amor y realidad”. Martin (2008).

Manifiesta que “la autoestima como un cumulo de actitudes del sujeto hacia sí mismo”. Zamorano, (2006).

Otro autor dice que la autoestima es la práctica de ser competentes para la vida y para las necesidades ésta, y aunque considera que esta definición aún se puede perfeccionar, también la define como:

- La certeza de la capacidad de pensar y de enfrentar los retos de la vida.
- La certeza del derecho a la felicidad, sentimiento que hace merecedor de valorarse a sí mismo como persona. Nathaniel Branden (2005).

### Eficiencia

La eficiencia radica en el alcanzar los objetivos que se ha propuesto una organización utilizando para ello la mínima cantidad viable de recursos. Koontz & Weihrich (2007). Mientras que otros autores aseguran que es lograr resultados de una dimensión significativa invirtiendo la mínima cantidad posible en ella. Robbins & Coulter, (2005)

Las empresas se inclinan a pensar que eficiencia es operar de una forma establecida, en la cual todos los recursos se manejen de la manera más adecuada posible. Reinaldo O. Da Silva (2002)

### **Desarrollo de competencias**

Chomsky (2005). Piensa que una competencia tiene un conjunto de reglas más o menos depuradas que permiten la producción de innumerables desempeños.

Una mejor competencia es un cumulo de comportamientos estables, que originan una trabajo superior en los grupos de trabajo y en ámbitos organizacionales más complicados. Schroder (2009).

Las competencias individuales son grupos de características personales y sapiencias que otorgan a los sujetos la capacidad para desempeñar las funciones correspondientes a su ocupación de manera satisfactoria en relación a las metas y tácticas de la organización en que se encuentre. Llopart,(2007).

### Habilidades

*“... un sistema complejo de acciones conscientes las cuales posibilitan la aplicación productiva o creadora de los conocimientos y hábitos en nuevas condiciones en correspondencia con su objetivo.” (Maximota, V., 2002, p. 27).*

Savin (2006) “... es la capacidad del hombre para realizar cualquier operación (actividad) sobre la base de la experiencia anteriormente recibida.” (Savin, N., 2006, p. 71)

Petrovski, A. V., (2000, p.76).Una habilidad constituye un sistema complejo de operaciones necesarias para la regulación de la actividad. Formar una habilidad consciente, según A.V. Petrovski “... es lograr un dominio de un sistema complejo

de actividades psíquicas y prácticas, necesarias para la regulación conveniente de la actividad, de los conocimientos y de los hábitos que posee el sujeto”

Acotando a las definiciones antes mencionadas podemos decir que un sujeto hábil es capaz de alcanzar el éxito y ser altamente productivo con solo los conocimientos prevaleciendo su habilidad para lograrlo.

### Destrezas

En si la destreza puede ser adquirida por medio del aprendizaje o innata en el propio sujeto siendo entonces “la destreza es la capacidad del individuo a ser eficiente en una habilidad determinada”. Batalla (2004)

### Funciones

Las funciones son las actividades que todos los individuos que integran una empresa deben realizar en concordancia a sus puestos de trabajo, con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento de sus conocimientos, técnicos y humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue.

### Características individuales

Las características individuales intervienen en la manera de actuar ante las circunstancias estresantes, siendo características internas y externas de la persona la que definen su manera de ser, características como personalidad, motivaciones, formación, familia, amigos.

### Capacidades

Capacidad es el conjunto de recursos y habilidades que tiene una persona para realizar una determinada tarea. En este sentido, este elemento se enlaza con la educación, siendo un proceso de acogimiento de nuevas herramientas para desenvolverse en el mundo.

## **Necesidades**

Las necesidades son aquellas que resulta imprescindible para vivir en un período de salud plena. Pueden ser de carácter fisiológico o psicológico, es decir, es una sensación de privación unida a la aspiración de satisfacerla.

## **Cualidades**

Las cualidades son todas aquellas particulares y características determinantes de algo o de alguien.

## **Evaluación del desempeño**

Evaluación del Desempeño es un procedimiento destinado a establecer y comunicar a los colaboradores la forma en que están desempeñando su trabajo y, consecuentemente elaborar planes de mejora. Byars & Rue (2006) siendo este un sistema de evaluación del desempeño de un colaborador en el cargo y de su potencial de perfeccionamiento. Chiavenato (2009)

Harper & Lynch [2002], plantean que es un procedimiento que intenta apreciar, de la forma más metodológica y objetiva posible, el rendimiento de los colaboradores de una organización.

Los conceptos sugieren que la esencia de todo objetivo de Evaluación del Desempeño es ejecutar una estimación lo más objetiva posible acerca resultados obtenidos por el individuo en el diario desempeño de sus funciones.

## **Método**

Hay varios métodos de evaluación del desempeño, ajustados al tipo y características de los evaluados y de los evaluadores, este ajuste es de vital importancia para la óptima puesta en marcha del método y para la obtención de

los resultados. Entre los métodos de evaluación tenemos: métodos de escala gráficas, métodos basados en registros observacionales.

## **2.5. HIPÓTESIS**

La inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de San Pedro de Pelileo.

## **2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES**

### **2.6.1. Variable Independiente:**

Inteligencia Emocional

### **2.6.2. Variable dependiente:**

Desempeño Laboral

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

El enfoque de la investigación es cualitativo – cuantitativo, porque permitió un análisis completo del problema de investigación basado en un programa de capacitaciones sobre la aplicación de la inteligencia emocional y que se requiere principalmente de una investigación de campo en combinación de una investigación técnica-documental.

##### **3.1.1. Enfoque Cualitativo**

Se obtiene información que aporta en la elaboración del marco teórico, considerando las variables objeto de estudio

##### **3.1.2. Enfoque Cuantitativo**

Los datos obtenidos fueron sometidos a un análisis estadístico estableciendo una relación entre la variable independiente y la variable dependiente, comprobándose la hipótesis.

#### **3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN**

La modalidad de investigación es de carácter bibliográfica – documental, de campo.

### **3.2.1. Investigación de campo**

Es de campo puesto que permitirá el desarrollo de la investigación en el mismo lugar de trabajo, es decir, en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de San Pedro de Pelileo, provincia de Tungurahua.

### **3.2.2. Investigación bibliográfica o documental**

Porque se realizó la recolección de conceptos, teorías, definiciones, clasificaciones según el criterio de varios autores, con datos que fueron obtenidos de fuentes como revistas, tesis, libros, informes, páginas web, manuales entre otros.

## **3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN**

### **3.3.1. Investigación exploratoria**

El objetivo de esta investigación es analizar de manera específica las variables de investigación las cuales estuvieron sujetas a una indagación previa para llegar así a este tema de investigación y buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de causa-efecto realizando un análisis crítico a través de una encuesta a los servidores públicos. Basado tanto en complementarse a través de la descripción y la investigación de campo, establece la relación entre las dos variables de investigación.

### **3.3.2. Investigación descriptiva**

Permitirá llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes de los servidores públicos a través de la descripción de situaciones, eventos, actividades y personas con las se relacionan, y cómo se manifiesta determinados fenómenos, analizando su entorno de manera integral, con ello se establecerán las

causas y consecuencias del problema en base a datos reales, con información relevante para la búsqueda de una solución

Para realizar el proyecto de investigación se utilizara la modalidad bibliográfica documental ya que para su ejecución se sustentara en información ya existente.

Con la finalidad de que la información este centrada en la comprensión y en el realismo permitiendo de esta manera que el investigador pueda conceptualizar las variables y categorías.

### **3.3.3. Investigación correlacional**

Permitirá una asociación de las variables de la investigación de tal manera que podamos relacionar la variable independiente que se refiere a la inteligencia emocional de la variable dependiente que es el desempeño laboral con el fin de evaluar las variaciones del comportamiento a través de las encuestas, determinando la causa, efecto y conceptualizando con la teoría disponible.

Mediante métodos estadísticos que permitirán analizar y procesar la información y obtener resultados, verificando la hipótesis a través del chi cuadrado y luego así proponer alternativas de solución que permita mejorar la situación actual de la institución.

## **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.4.1. Población:**

La población objeto de estudio está formada por los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de San Pedro de Pelileo, provincia de Tungurahua que se detalla continuación:

**Cuadro N° 1 Población**

<b>Colaboradores</b>	<b>Población</b>
Servidores públicos	97

Fuente: Departamento de RRHH

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amàn

### **Muestra**

Se trabajó con la totalidad de la población de la empresa, por lo que fue necesario tomar una muestra.

### 3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Variable Independiente:** Inteligencia Emocional

**Cuadro N° 2 Inteligencia Emocional**

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICA INSTRUMENTAL
La inteligencia emocional es la capacidad para conocer emociones propias y habilidad para reconocerlas emociones ajenas, creando la propia motivación, y gestionando las habilidades sociales.	Emociones	Tristeza	¿Cree que las emociones como la tristeza, enojo, alegría influyen en su desempeño laboral?  ¿Es capaz de expresar sus sentimientos si se siente ofendido/a? ¿Se acepta tal y cómo es?	<i>Técnica</i> Encuesta  <i>Instrumento</i> Cuestionario
		Enojo		
		Alegría		
	Reconocimiento de las emociones ajenas	Autoconocimiento	¿Controla sus sentimientos y emociones ante los demás?	
		Autocontrol	¿Critica duramente a los demás cuando se equivocan? ¿Antes de atribuir o reprender, asume el puesto de la otra persona?	
		Empatía	¿Recibe por parte de las autoridades motivación para trabajar?	
Habilidades sociales	Motivación	¿Se le hace fácil trabajar en equipo?		
	Trabajo en equipo	¿Cree usted que se deja influenciar por los demás?		
		Adaptación al medio		

Fuente: Artículos científicos

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán

**Variable Dependiente: DESEMPEÑO LABORAL**

**Cuadro N° 3 Desempeño Laboral**

CONCEPTUALIZACION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICA INSTRUMENTAL
Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos mediante el desarrollo de las competencias, las actitudes y características individuales.	Desarrollo de competencias	Funciones Destrezas Habilidades	¿Conoce usted de todas las tareas que debe realizar en su puesto de trabajo?  ¿Cree Ud. Que posee de las destrezas y habilidades al desempeñar sus funciones?	<p><i>Técnica</i> Encuesta</p> <p><i>Instrumento</i> Cuestionario</p>
	Actitudes	Autoestima Satisfacción	¿Cree usted que en su lugar de trabajo lo respetan?  ¿Qué tan seguido usted se siente satisfecho de su trabajo?	
	Características individuales	Eficiencia	¿Se considera usted una persona eficiente?	
		Cualidades Capacidades	¿Plantea alternativas cuando se presenta algún conflicto con sus compañeras/os?	

Fuente: Artículos Científicos

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán

### **3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información**

Se utilizó la técnica de encuesta, con el instrumento del cuestionario estructurado, dirigido a los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de San Pedro de Pelileo, con preguntas cerradas, que facilitaron el registro de la información.

#### **3.6.1. Técnica. Encuesta**

*Investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de una población más amplia, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población. (Fernando, 2012, p.1)*

Es una técnica de recolección de información por la cual el informador responde por escrito a preguntas entregadas por escrito, el instrumento es el cuestionario estructurado con una serie de preguntas impresas sobre hechos y aspectos que interesan investigar, se aplican a poblaciones grandes.

#### **3.6.2. Instrumentos. Cuestionario**

El instrumento de mayor utilización es el cuestionario aplicado a los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de San Pedro de Pelileo, elaborado mediante preguntas cerradas, con la finalidad de obtener información clara, oportuna e interesante, aplicada posteriormente en el análisis e interpretación de datos, con la finalidad de apoyar en las conclusiones y recomendaciones del trabajo para dar solución al problema planteado.

## Validez y confiabilidad

La validez y confiabilidad de la técnica e instrumento se lo hizo con la asistencia del Tutor en investigación, quien emitió sus juicios de valor y observaciones para su respectiva corrección y aplicación.

### 3.7. Plan para la recolección de la información

**Cuadro No 4:** Plan De Recolección De Información

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación.
¿De qué persona u Objeto?	los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de San Pedro de Pelileo
¿Sobre qué aspectos?	La inteligencia emocional y el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de San Pedro de Pelileo
¿Quién?	La Investigadora: Samantha Marianela Llerena Amán
¿Cuándo?	Año: 2015
¿Dónde?	En el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de San Pedro de Pelileo
¿Cuántas veces?	Una vez a los encuestados
¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta estructurada por la investigadora
¿Con quién?	Guía del Cuestionario Estructurado
¿En qué situación?	En las oficinas y puestos de trabajo bajo condiciones de respeto, profesionalismo investigativo y absoluta reserva y confiabilidad.

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán

### **3.7.1. Procesamiento de la información**

- Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente.
- Tabulación o cuadros según variables

### **3.7.2. Análisis e interpretación de resultados**

- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.
- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e interrogantes.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de encuesta a los servidores públicos.

Pregunta 1.- ¿Cree usted que las emociones como la tristeza, enojo, alegría influyen en su desempeño laboral?

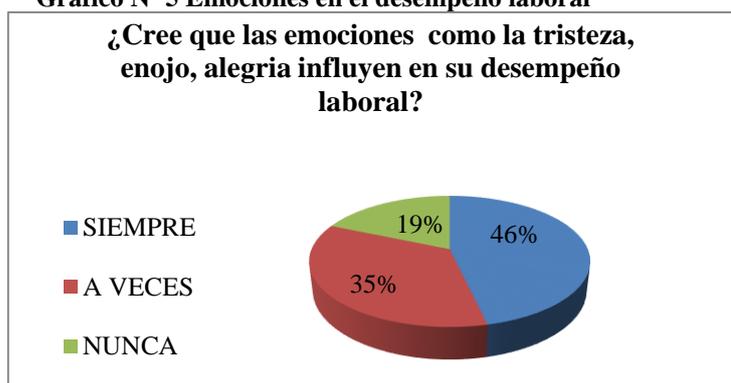
Emociones en el desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	45	46%
	A veces	34	35%
	Nunca	18	19%
Total		97	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán

Gráfico N° 5 Emociones en el desempeño laboral



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán

#### Análisis

De los 97 colaboradores encuestados el 46% aseguran que las emociones como la tristeza, enojo y alegría si influyen a la hora de desempeñar sus labores, mientras que un 35% afirman que solo a veces han influido en sus labores y solamente el 18% de la población aseguran que sus emociones no influyen.

#### Interpretación

Se establece entonces que la mayoría de los servidores públicos, en el momento del desempeño de sus funciones, tienen emociones negativas la emoción predominante es la frustración pero de igual manera existen otras emociones como el enojo, tristeza, alegría, ira.

Pregunta 2.-¿Es capaz de expresar sus sentimientos si se siente ofendido/a?

**Cuadro N° 4** Expresión de sentimientos

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	18	19%
	A veces	33	34%
	Nunca	46	47%
Total		97	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán

**Gráfico N° 6** Expresión de sentimientos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán

### **Análisis**

De 97 personas encuestadas, 46 de ellas que representan el 47% siendo la mayoría indican que no es capaz de expresar sentimientos negativos, mientras que 33 personas que es el 34% manifiestan que a veces, y el 19% opinan que siempre es capaz de expresar sentimientos negativos.

### **Interpretación**

Los servidores públicos no son capaces de expresar sus sentimientos si se sienten ofendidos algunos de ellos por procurar no tener problemas en su lugar de trabajo y otros por no saber cómo hacerlo sin herir la susceptibilidad de sus compañeros, sin embargo ciertos servidores si expresan sus sentimientos.

Pregunta 3.- ¿Se acepta tal y cómo es?

**Cuadro N° 5 Autoaceptación**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	85	88%
	A veces	8	8%
	Nunca	4	4%
Total		97	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán

**Gráfico N° 7 Autoaceptación**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán

### **Análisis**

De 97 servidores 85 que representa el 88% respondió que Siempre se acepta tal y como es, mientras que 4 servidores que constituyen el 4% respondieron que nunca y, solamente 8 personas es decir el 8% considera que a veces si se acepta tal y como es.

### **Interpretación**

Se establece que la mayoría de los servidores públicos se acepta tal y como es siendo su autoestima, valoración de sí mismos y madures intelectual parte fundamental para dicha seguridad, pero aunque en un pequeño porcentaje hay quienes no se aceptan.

Pregunta 4.- ¿Controla sus sentimientos y emociones ante los demás?

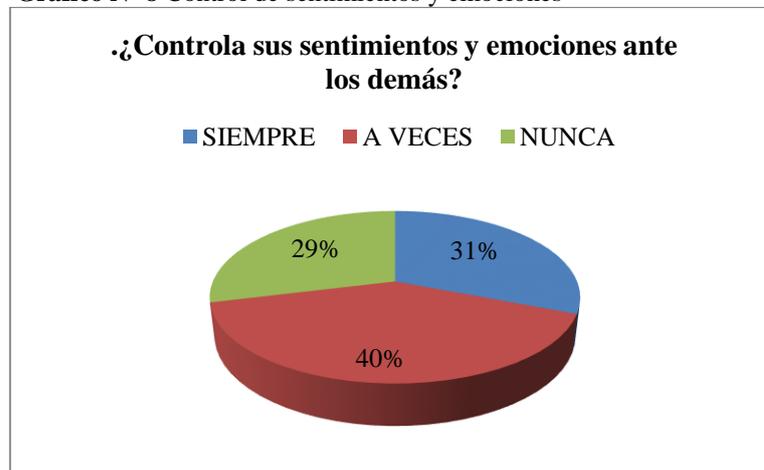
**Cuadro N° 6** Control de sentimientos y emociones

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	30	31%
	A veces	39	40%
	Nunca	28	29%
Total		97	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán

**Gráfico N° 8** Control de sentimientos y emociones



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán

### **Análisis**

De 97 colaboradores 39 que representa el 40% respondió que a veces controla sus emociones ante los demás, 30 colaboradores que constituyen el 31% respondieron que siempre son capaces de controlar sus emociones y 28 colaboradores es decir el 29% considera que no lo hace.

### **Interpretación**

Se determina que los servidores no siempre controlan sus emociones, es decir no poseen una madurez emocional siendo entonces impredecible saber cómo actuarán y se expresará ante los demás en las diferentes situaciones del ámbito laboral.

Pregunta 5.- ¿Critica duramente a los demás cuando se equivocan?

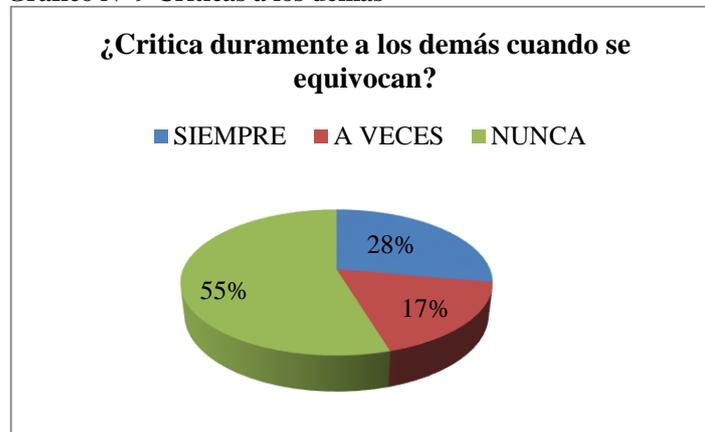
**Cuadro N° 7** Críticas a los demás

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	27	28%
	A veces	17	17%
	Nunca	53	55%
Total		97	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán

**Gráfico N° 9** Críticas a los demás



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán

### **Análisis**

De 97 personas 53 que representa el 55% respondió que Nunca critica duramente a los demás cuando se equivocan, 27 servidores que constituyen el 28% respondieron que Si lo hacen, y apenas el 17% considera que a veces critican a los demás cuando se equivocan.

### **Interpretación**

Se determina que la mayor parte de los servidores no critica a los demás cuando se equivocan existiendo respeto y consideración, sin embargo casi la mitad de colaboradores ha criticado alguna vez o siempre lo hace manifestando una deficiente actitud por los demás.

Pregunta 6.- ¿Antes de atribuir o reprender, asume el puesto de la otra persona?

**Cuadro N° 8 Empatía**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	23	24%
	A veces	68	70%
	Nunca	6	6%
Total		97	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán

**Gráfico N° 10 Empatía**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán

### **Análisis**

De 97 personas 23 que representa el 24% respondió que Siempre asume el puesto de otra persona antes de reprender o atribuir, 6 servidores que constituyen el 6% respondieron nunca y 68 es decir el 70% considera que a veces si asume el puesto de la otra persona antes de reprender.

### **Interpretación**

Se estipula que la mayor parte de los servidores no siempre asume el puesto de otra persona reprendiendo sin pensar en sus sentimientos, no existe empatía entre compañeros, solo un pequeño porcentaje lo tiene.

Pregunta 7.- ¿Recibe por parte de las autoridades motivación para trabajar?

**Cuadro N° 9** Motivación

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	20	21%
	A veces	73	75%
	Nunca	4	4%
Total		97	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán

**Gráfico N° 11** Motivación



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán

### **Análisis**

De 97 personas, 20 que representa el 21% respondió que Siempre reciben motivación por parte de las autoridades, 73 servidores que constituyen el 75% respondieron De vez en cuando, y apenas 4 el 4% considera que Nunca reciben motivación.

### **Interpretación**

Se determina que no siempre se realiza alguna actividad para la gestión óptima de los recursos humanos, es decir que la mayor parte de servidores no siente que se les esté motivando dejando claro también que no existe empoderamiento de la institución, por lo cual es difícil implementar actividades que ayuden a promover incentivos y reconocimientos.

Pregunta 8. ¿Se le hace fácil trabajar en equipo?

**Cuadro N° 10** Trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	37	38%
	A veces	50	52%
	Nunca	10	10%
Total		97	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán

**Gráfico N° 12** Trabajo en equipo



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán

### **Análisis**

De 97 servidores, 37 que representa el 38% respondió que Siempre pueden trabajar en equipo, 50 servidores que constituyen el 52% respondieron de vez en cuando, y 10 es decir el 10% considera Nunca puede trabajar en equipo.

### **Interpretación**

Se determina que los servidores públicos regularmente se les hace fácil trabajar en equipo, pero en algunos casos no es así puesto que consideran que no les gusta ser valorados por el trabajo que otros realizan sea este bueno o malo, por ello prefieren trabajar solos.

Pregunta 9.- ¿Cree usted que se deja influenciar por los demás?

**Cuadro N° 11** Independencia y dominio propio

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	2	2%
	A veces	8	8%
	Nunca	87	96%
Total		97	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán

**Gráfico N° 13** Independencia y dominio propio



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán

### **Análisis**

De 97 personas 87 que representa el 90% respondió que Nunca se deja influenciar por los demás, 8 servidores que constituyen el 8% respondieron a veces si lo hace, y apenas 2 el 2% considera que si se deja influenciar por los demás.

### **Interpretación**

Se evidencia que la mayoría de los servidores públicos no se deja influenciar por los demás, dado que son personas adultas y con criterios bien formados es difícil que se dejen influenciar por terceros, siendo responsables de sus actos.

Pregunta 10.-¿Conoce usted exactamente las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo?

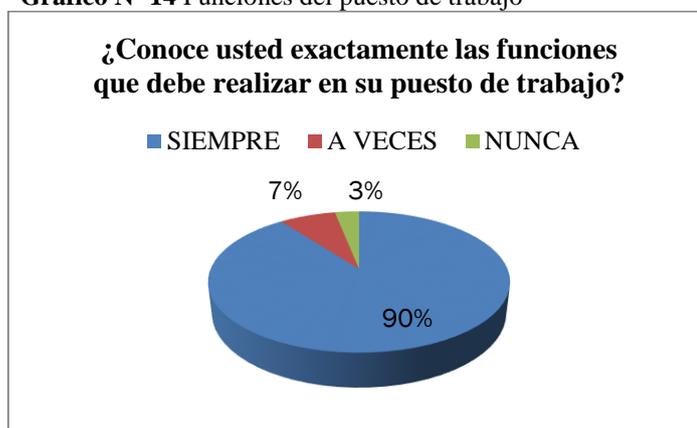
**Cuadro N° 12** Funciones del puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	87	90%
	A veces	7	7%
	Nunca	3	3%
Total		97	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán

**Gráfico N° 14** Funciones del puesto de trabajo



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán

### **Análisis**

De 97 servidores 87 que representa el 90% respondió que Siempre conoce exactamente las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo, y 7 servidores que constituyen el 7% respondieron a veces, y el 3% dijo que nunca.

### **Interpretación**

Se establece que la mayor parte si conoce las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo, siendo solamente en mínimas circunstancias desconozcan de algún tema en particular refiriéndose a sus funciones, las personas que respondieron que nunca expresaron que eran nuevos en sus puestos.

Pregunta 11.-¿ Cree Ud. que posee las destrezas y habilidades necesarias al desempeñar sus funciones?

**Cuadro N° 13** Desempeño de funciones

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	91	94%
	A veces	6	6%
	Nunca	0	0%
Total		97	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán

**Gráfico N° 15** Desempeño de funciones



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán

### Análisis

De 97 personas 91 que representa el 94% respondió que Siempre son comprometidos con el desempeño de sus funciones, 6 servidores que constituyen el 6% respondieron a veces, dejando con el 0% a la alternativa de Nunca.

### Interpretación

Se determina que la mayoría de los servidores públicos están comprometidos con el desempeño de sus funciones dejando en claro que cree en lo que hace, que lo entiende y sabe cómo hacerlo.

Pregunta 12.-¿Si se presentara un conflicto con sus compañeras/os usted que actitud tomaría?

**Cuadro N° 14** Conflictos laborales

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mediar en dicho conflicto	24	24%
	Informar al inmediato superior	20	24%
	Ignorar la situación	53	52%
Total		97	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán

**Gráfico N° 16** Conflictos laborales



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán

### **Análisis**

De 97 servidores, 24 que representa el 24% respondió que mediar en el conflicto sería la actitud que tomaría, si se presentara un conflicto, 20 servidores que constituyen el 24% respondieron que informarían al inmediato superior, 53 es decir el 52% considera que si se presentara algún conflicto ignoraría la situación.

### **Interpretación**

Se establece entonces que los servidores públicos prefieren ignorar cuando hay un conflicto entre sus compañeros piensan que si se entrometen están contribuyendo de alguna manera a agravar los. Es decir no existe una reacción rápida y oportuna para la solución de las dificultades que se presentan en el trabajo.

Pregunta 13.-¿Cree usted que en su lugar de trabajo lo respetan?

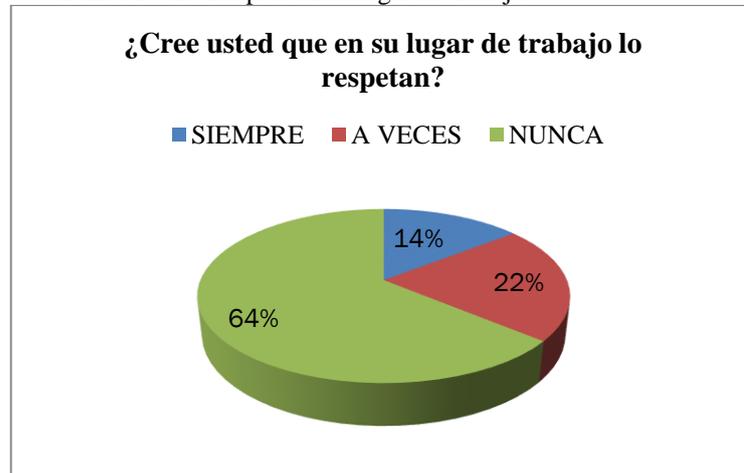
**Cuadro N° 15** Respeto en el lugar de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	14	14%
	A veces	21	22%
	Nunca	62	64%
Total		97	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán

**Gráfico N° 17** Respeto en el lugar de trabajo



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán

### Análisis

De 97 servidores, 62 que representa el 64% respondió que nunca lo respetan en su lugar de trabajo 21 servidores que constituyen el 22% respondieron a veces, y 14 es decir el 14% considera que si lo respetan.

### Interpretación

Se determina que una mayor parte de los servidores no cree ser respetado en su trabajo, dejando claro que en las interacciones humanas surgen problemas ocasionados por faltas de educación o faltas de compañerismo, creando un pésimo ambiente laboral.

Pregunta 14.-¿Qué tan seguido usted se siente satisfecho de su trabajo?

**Cuadro N° 16** Satisfacción en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	11	11%
	A veces	65	67%
	Nunca	21	22%
Total		97	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán

**Gráfico N° 18** Satisfacción en el trabajo



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán

### **Análisis**

De 97 colaboradores, 65 que representa el 67% respondió que A veces se siente satisfecho con su trabajo, 21 servidores que constituyen el 22% respondieron Nunca, y 11es decir el 11% considera que Siempre se siente satisfecho con su trabajo.

### **Interpretación**

Se establece que la mayor parte de los servidores considera que no siempre está satisfecho de su trabajo, haciendo que cause en ellos daños en su salud tanto física como mental decayendo así su desempeño laboral.

Pregunta 15.-¿Sé considera usted una persona eficiente?

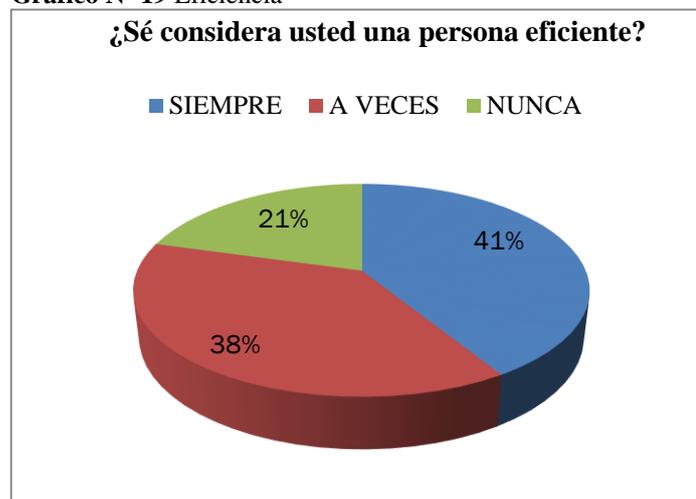
**Cuadro N° 17** Eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	40	42%
	A veces	37	37%
	Nunca	20	21%
Total		97	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán

**Gráfico N° 19** Eficiencia



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán

### **Análisis**

De 97 servidores, 40 que representa el 42% respondió que Siempre se considera eficiente, 35 servidores que constituyen el 37% respondieron que A veces, y 20 es decir el 21% considera que Nunca.

### **Interpretación**

Se establece que casi la mayor parte de los servidores públicos se considera eficiente. Sin embargo más de la mitad de ellos piensa que solo a veces o nunca es eficiente dejando claro que su productividad no está siendo la más óptima.

## 4.2. Verificación de Hipótesis

### 4.3. Modelo Lógico

#### Hipótesis nula:

H0: La inteligencia emocional no influye en el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de San Pedro de Pelileo.

#### Hipótesis alternativa:

H1: La inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de San Pedro de Pelileo.

### 4.4. Modelo Matemático

$$H_0: O = E$$

$$H_a: O \neq E$$

#### Dónde:

$$X_c^2 = \text{Chi cuadrado}$$

$$\sum = \text{Sumatoria}$$

$$O = \text{Frecuencia observada}$$

$$E = \text{Frecuencia esperada}$$

### 4.5. Modelo Estadístico

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

#### 4.5.1. Nivel de Significación, grados de libertad, resta de decisión

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

$$G1 = (f-1) (c-1)$$

$$gl = (2 - 1) (3 - 1)$$

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

$$gl = 2$$

$$gl = 5,9915$$

**Cuadro N° 18 Tabla de Distribución del Chi-cuadrado**

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
6	22,457	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446

**Fuente:** [www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf](http://www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf)

**Elaboración:** Samantha Marianela Llerena Aman

Para un nivel de significación  $\alpha = 0.05$ , trabajando con tres filas (siempre, a veces, nunca) y dos columnas (una preguntas de la variable independiente y una de la variable dependiente), aplicando la formula  $gl = (f-1) (c-1)$ ; se obtiene 2, observándose en la tabla de distribución el chi cuadrado 5,9915.

#### 4.5.2. Recolección de datos y cálculos estadísticos

**Cuadro N° 19 Frecuencias observadas**

INTERROGANTES	CATEGORÍAS			SUBTOTAL
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	
2.-¿Es capaz de expresar sus sentimientos si se siente ofendido/a?	18	33	46	97
15.-¿Sé considera usted una persona eficiente?	40	37	20	97
<b>SUBTOTALES</b>	58	70	66	194

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Samantha Marianela Llerena Aman

#### **Frecuencias esperadas:**

**Cuadro N° 20 Frecuencias esperadas**

INTERROGANTES	CATEGORÍAS			SUBTOTAL
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	
2.-¿Es capaz de expresar sus sentimientos si se siente ofendido/a?	29,00	35,00	33	97
15.-¿Sé considera usted una persona eficiente?	29,00	35,00	33	97
<b>SUBTOTALES</b>	58,00	70	66	194

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Samantha Marianela Llerena Aman

### 4.5.3. Cálculo de Chi Cuadrado

Cuadro N° 21 Calculo de chi cuadrado

FO	FE	(O - E)	(O - E) <sup>2</sup>	(O - E) <sup>2</sup> /E
46	33	13,00	169,00	5,12
33	35,00	-2,00	4,00	0,11
18	29,00	-11,00	121,00	4,17
20	33	-13,00	169,00	5,12
37	35,00	2,00	4,00	0,11
40	29,00	11,00	121,00	4,17
194	194	0	588,00	<b>18,82</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: Samantha Marianela Llerena Aman

### Comparar los valores

En este punto tenemos los siguientes datos:

Valor calculado: 18,82

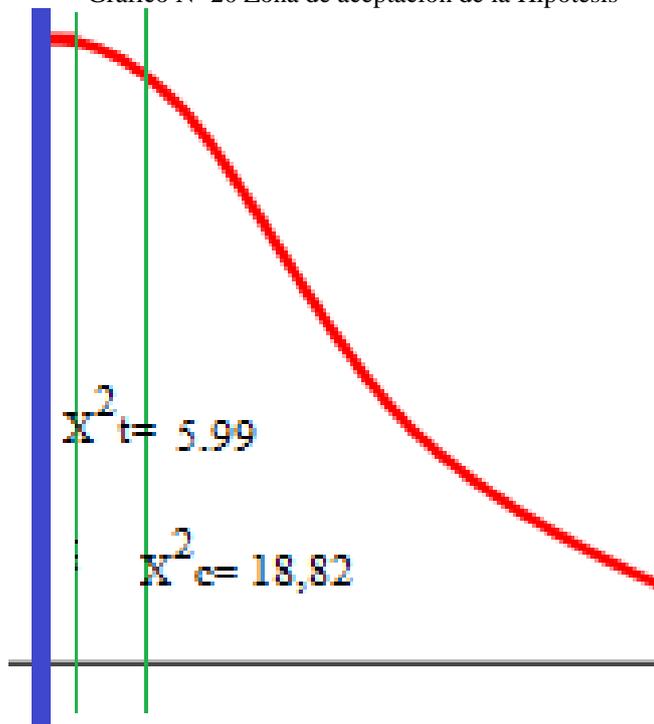
Valor de la tabla: 5,9915

### Es decir:

Chi cuadrado real 18.82

Chi-cuadrado teórico 5.9915

Gráfico N° 20 Zona de aceptación de la Hipótesis



Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Aman

#### 4.5.4. Decisión Estadística

Si  $X^2_c > X^2_t$  se acepta la hipótesis de investigación (H1)

Como  $X^2_c = 18,82 >$  (Mayor que)  $X^2_t = 5,99$  se rechaza el  $H_0$  y se acepta la hipótesis alternativa (**H<sub>1</sub>**): La inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de San Pedro de Pelileo.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

De acuerdo a los resultados de la investigación se ha determinado las siguientes conclusiones:

- Las causas que afectan la inteligencia emocional en los servidores públicos son las actitudes y comportamiento inadecuados durante su desempeño laboral, teniendo dificultades en expresar y controlar sus emociones negativas y positivas causando afectar su productividad.
- El nivel de desempeño laboral en los servidores públicos no es el más óptimo al momento, afectándolos negativamente al plantear alternativas de solución cuando se presenta algún conflicto entre compañeros, teniendo problemas en mantener una buena convivencia, desembocando en conflictos personales y sociales.
- La alternativa de solución al problema del limitado desarrollo de la inteligencia emocional en los servidores que ven afectado su desempeño laboral al no adaptarse al medio tan fácilmente, sentirse irrespetados por los demás, no poseer una buena motivación y autoestima; es desarrollar sus habilidades sociales mediante un Manual.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

- Incentivar el apoyo social mediante campamentos vivenciales entre compañeros, supervisores y autoridades, aumentando el estado general de bienestar, disminuyendo el impacto que el individuo puede tener con las emociones negativas, afectando a la inteligencia emocional.
- Capacitar a los líderes en estrategias del manejo de las emociones para la implementación de normas y condiciones hacia un clima positivo en los equipos de trabajo y en el correcto cumplimiento de sus funciones incrementando el nivel de desempeño laboral de los servidores públicos.
- Crear un Manual de habilidades sociales a los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de San Pedro de Pelileo, para fortalecer en ellos la inteligencia emocional, aumentando también su desempeño laboral.

## CAPÍTULO VI

### PROPUESTA

#### 6.1. DATOS INFORMATIVOS

**Título:**

Manual de habilidades sociales para el fortalecimiento del desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de San Pedro de Pelileo.

**Institución Ejecutora:**

Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de San Pedro de Pelileo.

**Beneficiarios:** Servidores públicos

**Ubicación:**

**Cantón:** Pelileo

**Provincia:** Tungurahua

**Valor aproximado:** \$503.50

Cuadro N° 22 Presupuesto Propuesta

Concepto	Unidad	Valor Unitario	Valor Total
Anillados	15	\$4.00 (unidades)	\$60.00
Alquiler de computadoras	150	\$0.80 (hora)	\$120.00
Transporte	20	\$2.50 (bus)	\$50.00
Impresión copia	680	\$0.20(copia)	\$136.00
Suministro de oficina	750	\$0.05 (Hojas)	\$37.50
imprevistos	1	\$100.00	\$100.00

TOTAL	\$503.50
-------	----------

**Fuente:** Samantha Marianela Llerena Aman

**Elaboración:** Samantha Marianela Llerena Aman

**Fecha de inicio:** Febrero 2015

**Fecha de finalización:** Junio 2015

**Equipo técnico responsable:** Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional

## **6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

La presente propuesta tiene como objeto ayudar a fortalecer la inteligencia emocional la misma que le conducirá a un alto desempeño laboral mediante un Manual sobre habilidades sociales en dicha institución encontrando los siguientes antecedentes investigativos.

Una de las partes más importantes de nuestra vida es como nos relacionamos con los demás en cada una de las cosas que hacemos, las causas que afectan la inteligencia emocional en los servidores públicos son las actitudes y comportamiento inadecuados durante su desempeño laboral, teniendo dificultades en expresar y controlar sus emociones negativas o positivas causando afectar su productividad, hay un componente de relaciones con los demás que determina en gran medida nuestro desempeño.

En las actividades cotidianas y laborales y las habilidades sociales son parte fundamental de toda organización, donde existe la interacción, dada por el trato, el contacto que se establece entre los colaboradores siendo el nivel de desempeño laboral en los servidores públicos mejorable al momento, afectándolos negativamente al plantean alternativas de solución cuando se presenta algún

conflicto entre compañeros, teniendo problemas en mantener una buena convivencia, desembocando en conflictos personales y sociales.

La alternativa de solución al problema del limitado desarrollo de la inteligencia emocional en los servidores que ven afectado su desempeño laboral al no adaptarse al medio tan fácilmente, sentirse irrespetados por los demás, no poseer una buena motivación y autoestima; existiendo el liderazgo no participativo acarreado como consecuencia un personal que no demuestra optimización y progreso; es sin duda alguna desarrollar sus habilidades sociales mediante un Manual.

### **6.3. JUSTIFICACIÓN**

La presente propuesta tiene como fin realizar un Manual sobre habilidades sociales, permitiendo desarrollar la inteligencia emocional en los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de San Pedro de Pelileo de la provincia de Tungurahua.

Es de **interés** puesto que los servidores necesitan fortalecer su inteligencia emocional, para lograr el manejo y control de sus emociones, permitiéndoles adaptarse a su entorno laboral sin dificultades, permitiendo armonizar el pensamiento con las emociones, para que no se dejen llevar por sus impulsos, sino actuar de manera responsable, respetando a sus compañeros y clientes.

Es de **importancia** puesto que es necesario crear vínculos de convivencia armoniosa, que ayuden a lograr servidores con un desarrollo integral en el área emocional y social, logrará promover actividades que logren fomentar la aceptación social.

El **impacto** que tendrá este manual será en la forma de interaccionar con los demás convirtiéndose en una fuente considerable de estrés en la vida. El

entrenamiento en habilidades sociales permite reducir ese estrés, enseñando a defender los legítimos derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido. En definitiva, cuando se es una persona hábil socialmente hay una mayor relajación en las relaciones interpersonales.

La **factibilidad** se da pues hay colaboración de la institución para la elaboración y aplicación del Manual de Habilidades Sociales.

La **utilidad** del manual es fortalecer la inteligencia emocional, la amistad, y la convivencia laboral, utilizando ejemplos prácticos como base fundamental para lograr la participación activa, que a su vez ayude al desarrollo de la creatividad y la comunicación.

Los **beneficiarios** del Manual de Habilidades Sociales donde se pretende crear un espacio de dialogo y comunicación, para un crecimiento integral, a través de la aceptación de sus emociones, respetando a quienes son parte de su entorno, fortaleciendo su libre pensamiento, y su actuar responsable son los servidores públicos.

## **6.4. OBJETIVOS**

### **6.4.1. General**

Elaborar un manual de habilidades sociales para el fortalecimiento del desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de San Pedro de Pelileo provincia del Tungurahua.

### **6.4.2. Específicos**

- Planificar las actividades que contiene el manual de habilidades sociales para el fortalecimiento del desempeño laboral en los servidores públicos

del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de San Pedro de Pelileo.

- Socializar las actividades del manual de habilidades sociales el fortalecimiento del desempeño laboral en los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de San Pedro de Pelileo.
- Ejecutar las actividades propuestas en el manual de habilidades sociales para el fortalecimiento del desempeño laboral en los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de San Pedro de Pelileo.
- Evaluar el manual de habilidades sociales para el fortalecimiento del desempeño laboral en los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de San Pedro de Pelileo.

## **6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

### **6.5.1. Factibilidad Técnica**

Se dispone de los recursos tecnológicos para la ejecución de la propuesta, es decir un computador que se usara para la realización del bosquejo de la propuesta, con internet que servirá en la recolección de ejercicios para el mejoramiento de las habilidades sociales, como la empatía la asertividad y videos interactivos, etc. Y con fotocopadoras e impresoras que servirán para el proyectar el producto final.

### **6.5.2. Factibilidad Económica**

Se cuenta con el apoyo de los servidores públicos y autoridades de la institución para la elaboración de la propuesta, voluntariamente proporcionaran los recursos necesarios la ejecución del plan, se utilizaran los materiales que posee la institución reduciendo significativamente el costo de la propuesta.

### **6.5.3. Factibilidad Operativa**

Es factible porque se establece un cronograma de ejecución con la institución en el lapso de un mes y que se ira ejecutando cada semana, se cuenta con el apoyo de autoridades de la institución así también como de los servidores públicos.

## **6.6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA**

### **6.6.1. Habilidades Sociales.**

*... “conjunto de estrategias y técnicas de la terapia de la conducta o de otros contactos psicoterapéuticos que tienen como propósito la mejora en la actuación social de un sujeto y su satisfacción en el ámbito de las relaciones interpersonales” (Ballester y Gil Llarío 2002 pág. 37).*

*... “Las habilidades sociales son un grupo de conductas que son palpables en las relaciones con otros individuos. Siendo importantes porque conceden a las personas una mayor capacidad para lograr los objetivos que pretenden y se usan para relacionarnos correctamente con los demás”... (Abril Costas 2008)*

*... “muchas contrariedades humanas pueden suceder por un déficit de habilidades sociales. Ellas constituyen un acoplamiento entre el sujeto y los que lo rodean. Si este enlace está debilitado o no es funcional, pueden no ser formadas haciendo que el individuo no tenga lo que se llama una vida satisfactoria o vida feliz” .... (Caballo 2006)*

Las personas que experimentan reacciones emocionales alineadas a otros y exponen comportamientos sociales suelen poseer más interacciones y relaciones positivas con sus iguales (Caprara, Barbaranelli, Pastorelli, Bandura y Zimbardo, 2000), son individuos relativamente sociables (Young, Fox & ZahnWaxler, 1999) y tienden a gozar del apoyo en sus relaciones con sus iguales (Seban, 2003). Así los individuos que tienen preocupación y sensibilidad por los otros son percibidos positivamente por los adultos y por sus iguales. Según Martínez González, Inglés Saura, Piqueras Rodríguez y Oblitas Guadalupe (2010) hay una relación bidireccional entre la conducta social y las relaciones interpersonales, es decir las habilidades sociales, ya que los sujetos más sociales son más aceptados por sus

iguales, y personas que son admitidas tienden a abrir comportamientos sociales positivos.

Además, las conductas antisociales se atañen ciertamente con un déficit en las habilidades sociales, una enaltecida irritabilidad, ansiedad, autoconcepto negativo, hiperactividad, entre otros aspectos.

Para Fredrikson (2001), esta mayor fortuna supone que el individuo experimente emociones positivas, llevando a estados mentales positivos y modos de comportamiento que dispondrían al sujeto para afrontar con éxito dificultades y adversidades futuras. A la luz de lo representado, resulta significativo implementar programas de intervención de habilidades sociales y conductas sociales positivas.

### **6.6.2. Comportamiento Social**

*Los comportamientos sociales son aquellos que atenúan el apoyo y la conformidad en las relaciones interpersonales, y producen favores personales o colectivos. Son sociales porque sin buscar una premio externo, ayudan a otras personas o grupos y aumentan la probabilidad de generar reciprocidad positiva en las relaciones sociales resultantes. Algunos escritos trazan la discusión respecto a la diferencia (o no) del concepto de comportamiento pro social y altruista. (Omar 2011)*

(Sánchez-Queija, Oliva & Parra, 2009). Spinrad y Eisenberg (2009) mantienen que las investigaciones actuales han segregado las diversas repuestas emocionales que auxilian al comportamiento social.

*Estas respuestas incluyen:*

- *Empatía, definida como una contestación afectiva idéntica o muy similar a la que otro individuo siente o esperan sentir,*
- *Simpatía, que es una contestación afectiva que reside en los sentimientos de dolor o preocupación por los otros y*
- *Angustia personal, caracterizada como una afición a discriminar la presencia de angustia en el otro. Según estos autores, la empatía y especialmente la simpatía han sido ciertamente relacionadas al comportamiento social, tales como las conductas altruistas y de ayuda.*

Diferentes definiciones concuerdan en indicar que la empatía concuerda con el compartir afecto, el sentir con el ajeno o por el ajeno y demás aspectos como la comprensión cognitiva y la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona (Mestre, Sampur & Tur, 2008), lo que supone una producción cognitiva pero, esta conceptualización no quedaría terminada si no se la atañe con otro concepto, el de simpatía.

### **6.6.3. Simpatía**

Eisenberg y Strayer (2002) definen a la simpatía como “un sentir por una persona y se describe a los sentimientos de pena o a sentir pena por el otro” (pág. 16).

La simpatía, en muchas ocasiones, es resultado de la empatía y consecuencia de la motivación altruista acomodada a otro, asociándose con altos niveles de comportamiento social. La empatía es el proceder social vinculada a la competencia social, avivando el interés de numerosos estudiosos. Se ha evidenciado que estos constructos auxilian al trabajo académico, al ajuste social y al adelanto de una colección de conductas empáticas.

El comportamiento social, y más específicamente la empatía y la simpatía, se ha relacionado prácticamente con el funcionamiento social positivo del sujeto. (Spinrad & Eisenberg, 2009).

### **6.6.4. Comunicación asertiva**

La comunicación es un proceso estudiado por muchos científicos quienes han concluido que el inicio de la misma es latino, deriva del adjetivo communin, que representa algo que es poseído mutuamente por varias personas. Para Feroso (1997), el significado de la palabra comunicación es calificado como el medio de

participación ligada de dos o más hombres en contextos desarrolladores de la personalidad.

Tal como lo señala Robbins (1997), es la entrega de sobresaliente de una persona a otra, ha de incluir transferencia y comprensión de las ideas.

*"la transmisión de ideas, información, emociones, hábitos, usos de símbolos, palabras, imágenes, figuras, entre otros. Es decir el arte de transmisión lo que generalmente se denomina comunicación"*  
(Quintero 2000).

La comunicación une a las personas para comunicar sentimientos y conocimientos, relacionados con la conducta y las relaciones entre los sujetos. Este modo de relacionarse con otros, se hace por medio de ideas, datos, pensamientos y valores.

Ruiz citado por Paz (2000), expresa que la comunicación compone la base fundamental de la dirección en las organizaciones, siempre y cuando ésta sea manejada de tal forma que sus consecuencias beneficien tanto al emisor como al receptor.

De acuerdo a las definiciones anteriores, la comunicación es la correlación entre dos o más personas de participación mutua, transmitiendo los mensajes, pensamientos y sentimientos.

Cabe destacar que la comunicación realiza cuatro funciones básicas en la organización:

- Comunicación de control: se establecen mandos que deben ser acatados por los demás.
- Comunicación de motivación: se busca realzar sentimientos de satisfacción y reducir los de frustración mejorando el desempeño laboral.
- Comunicación de expresión emocional: se permite la expresión de sentimientos y bienestar en las relaciones sociales.

- Comunicación de información; se transmite los datos o mensajes.

Cada función es relevante en la interacción comunicativa, el fin es estimular el desempeño y la productividad del grupo, siendo su objetivo influir, persuadir y motivar para cambiar comportamientos, por medio de expresión de ideas, consejos y puntos de vistas. Comunicarse eficazmente, es hacer que el otro crea en lo que se comunica y que el mensaje segregue sin dificultad, con las palabras, el tono de voz y los gestos afinados en una solo acento (Ribeiro 2004).

#### **6.6.5. Elementos de la comunicación.**

La comunicación libremente de su función debe pensarse como un proceso o flujo, el cual, puede estar simbolizado por un modelo de comunicación, que incluye sus componentes o elementos.

Se plantea los siguientes elementos de la comunicación:

Emisor: persona, cosa o proceso que emite un mensaje a alguien, hacia un destinatario. En él se distinguen factores que influyen al grupo en la fidelidad de su mensaje, ellos son:

- *Habilidad comunicativa: se refiere a la capacidad analítica de la fuente para conocer sus propósitos y a su capacidad para codificar los mensajes que expresen su intención. Se destaca particularmente el dominio del lenguaje, la habilidad verbal de la fuente para hablar y escribir.*
- *Actitud: la fidelidad de la comunicación se ve afectada por tres tipos de actitudes que presenta la fuente; la actitud hacia sí mismo o auto percepción; la actitud hacia el tema que se trata o mensaje y la actitud hacia el receptor.*
- *Conocimiento: se refiere al nivel de conocimiento que posee la fuente tanto al tema de su mensaje como al proceso de comunicación en sí mismo. Este conocimiento afectaría la conducta de comunicación, de manera tal, que a mayor nivel de conocimiento, mayor será la fidelidad.*
- *Sistema sociocultural: se refiere a la ubicación de la fuente en su contexto social y en la cultura determinada. Esta posición condicionara los roles que desempeña su expectativa. Todo ello incide en la forma en que la fuente se comunica.*  
Chiavenato (2008).

Mensaje: forma física en la cual el emisor recopila la información, los factores del mensaje que influyen en la fidelidad de la comunicación son:

- *Código: es el conjunto de símbolos que pueden ser estructurados de manera que posean significados.*
- *Contenido: son todas las afirmaciones hechas, las conclusiones derivadas, los comentarios. La forma que elige la fuente para disponer las afirmaciones de un mensaje constituye la estructura del contenido.*
- *Tratamiento: corresponde a las decisiones que toma la fuente al seleccionar y estructurar el código y el contenido de una manera determinada. Chiavenato (2008).*

Canal: son los sentidos o el medio a través de los cuales el receptor recibe el mensaje transmitido.

Receptor: es el destinatario, conociendo al receptor como el punto más importante del proceso de comunicación, para lograr su efectividad, ya que él se encarga de poner en práctica el mensaje.

La comunicación es un proceso donde se transmite un mensaje a través sistemas de señales, que usando un canal; llegando a otra persona llamada receptor, siendo este el que indica por medio de respuestas del modo como ha recibido la información.

La comunicación percibe la transferencia de significado, por lo que debe existir un emisor y un receptor, debiendo tener un propósito o mensaje establecido, combinado por una clasificación que se transmite por un canal y un receptor que genera una respuesta. Tal como lo señala Robbins (2007)

Cabe destacar que la comunicación es un sistema abierto que no escapa al desarrollo de infidelidad, dado que la mayoría de sus componentes pueden caer en distorsión, por la presencia de filtrado, percepción selectiva, emociones y

lenguajes; lo que perturbaría el ideal de obtener una comunicación óptima. Por lo tanto se recomienda, tal como lo plantea Robbins (ob.cit) usar realimentación, facilitar el lenguaje, escuchar activamente y vigilar las emociones; para hacer más satisfactoria la comunicación.

#### **6.6.6. Comunicación Eficaz**

*La comunicación eficaz, está asociada a un tipo de inteligencia: la interpersonal, entendida como la capacidad de hacer un gran número de distinciones en un contexto. Saber distinguir los diferentes aspectos que conlleva el intercambio de informaciones entre las personas y aplicar en la práctica este conocimiento, significa tener más poder para convencer a otras personas e influir en ellas.(Ribeiro 2004)*

Para Feroso (2007), este tipo de comunicación sigue la vía de la afectividad y simpatía, se solicita docentes que escuchen, abran confianza y estimulen a los alumnos a pensar de manera productiva.

Maturana (2007) afirma: "al escuchar a las personas se les ofrece un espacio de aceptación y respeto que da sentido y legitimidad social a sus vidas" (p.110).

Ribeiro (2004) plantea: "El estado mental es decisivo en el proceso de comunicación" (P. 97).

Ser capaz de influir en los demás es un arte y una ciencia, que depende especialmente del saber ocuparse de los estados mentales. En este sentido, las habilidades en comunicación eficaz consiguen desarrollarse, pero los sentidos tienen que estar abierto al aprendizaje. La clave es establecer que es lo más significativo para la otra persona, se debe hacer una absoluta búsqueda de su gusto y esto se cambiará en la palabra mágica capaz de generar el estado mental que esa persona desea.

#### **6.7. Fundamentación Técnica**

*"El manual presenta sistemas y técnicas específicas en las cuales se determina el procedimiento a seguir para lograr los objetivos de la empresa o del grupo de*

*trabajo que desempeña trabajos específicos. Un procedimiento por escrito significa establecer un método estándar para ejecutar algún tipo de trabajo” (GRAHAM Kellog, 2010, pag. 54)*

Los manuales dentro de una organización son documentos de referencia, donde se especifican elementos básicos para cada una de las operaciones que se realizan dentro la empresa logrando los objetivos deseados. Los manuales se usan como intermediario para dar a conocer las estrategias a aplicarse para tomar medidas anticipadas permitiendo la supervivencia del trabajador, estableciendo información en manuales, los cuales son guías básicas para realizar cada una de las actividades propuesta en el manual.

### **6.7.1. Objetivos de los manuales**

Existen varios objetivos para la existencia de los manuales entre ellos tenemos:

- Establecer las actividades que se deben ejecutar dentro de la empresa para la obtención de los objetivos empresariales.
- Verificar de acuerdo a las funciones realizadas por el personal si el puesto justifica su existencia en la estructura organizacional.
- Mejorar la productividad de la Empresa mediante diferente procesos como necesidades de capacitación o desarrollo de habilidades.
- Tener una guía para la inducción de nuevo personal al puesto de trabajo.
- Poder definir el perfil de personal (descripción de puesto y necesidades de capacitación o desarrollo de habilidades)
- Para el reclutamiento y selección de personal.
- Poder evaluar el valor (salario) de las actividades.

### **6.7.2. Importancia**

La importancia de los manuales viene sobrentendida en el contenido, siendo documentos de consulta para los colaboradores, recordando que es una

instrumento de consulta, donde la información se puede cambiar de acuerdo al crecimiento y a los nuevos requerimientos de la empresa.

La redacción del manual debe ser conforme a quien va dirigido, es decir, tratar de hacer que la persona que lea el manual y realice las actividades entienda cada descripción, detallando cada una de las funciones, recomendando realizar manuales prácticos para poner en práctica todos los conocimientos cedidos y recopilados en estos documentos.

### **6.7.3. Clasificación o tipos de manuales**

Existen diversas clasificaciones de manuales, los que poseen diferentes nombres, que pueden clasificarse de la siguiente manera:

#### Manuales de historia de la empresa

Según: TERRY George R., en su libro, Administración y control de oficinas, pag. 38, manifiesta:

*“Muchos jefes afirman que es trascendental dar a los colaboradores información con relación a la historia de la empresa, sus inicios, crecimientos, logros, administración y posición actuales. Dándole al colaborador una vista íntima de la práctica y pensamiento que sostiene a la compañía con la que vive ligado.”*

Probablemente contribuye a una mejor comprensión de la organización donde trabaja, acrecienta la moral y apoyo al colaborador a sentirse parte de una organización.

Es darle al empleado el empoderamiento que le ayuda a adaptarse a sí mismo dentro de la empresa.

La información histórica por lo general se incluye como parte de la presentación a un manual de políticas o de organización, o de un manual de personal.

## Manuales de organización

Según: C.L. Littlefield, expone:

*“los manuales se usan donde se desea una descripción detallada de las relaciones de organización. Se fabrica corrientemente en base a los departamentos de la organización, los cuales se guían de las delineaciones de los distintos puestos registrados en los departamentos. Frecuentemente se crea la partición de los títulos de estos manuales en atención a la función general, a las necesidades y jurisdicción y al cumulo de relaciones con los demás.”*

Estos manuales se muestran con detalle la estructura de la organización y marcan los puestos y la relación que existe entre ellos. Explican el rango, los niveles de autoridad y de compromiso; las tareas y actividades de los departamentos de la empresa.

## Manuales de política

Los manuales de política, también llamados de normas, son la piedra angular ya que estudian las reglas de la organización. En este tipo de manuales se exhiben los muchos mandamientos de la empresa. Según Kellog, los manuales muchas veces incluyen una declaración de las metas de la empresa y otras frases que enuncian una política. Por lo tanto es un instrumento que contiene los propósitos o acciones generales de la administración que es posible que se muestren en establecidas situaciones.

## Manuales de procedimientos

Un manual de procedimientos es una herramienta administrativa que apoya las tareas cotidianas de las diferentes áreas de una empresa. Son también llamados manuales de operación, de prácticas, de instrucción sobre el trabajo, estándar, de rutinas de trabajo, de trámites y métodos de trabajo.

El manual de procedimientos es el instrumento que contiene la forma de hacer las actividades que deben continuar en relación con las funciones de un departamento administrativo, precisando su responsabilidad y participación.

#### Manuales de contenido múltiple

Es el manual que contiene información o material de tipo diverso, diseñados intencionalmente para varios fines lo que hace que a veces no resulten siempre bien definidos.

#### Manuales de técnicas

Es un manual de contenido variado que trata acerca de los principios y técnicas que encuadra una actividad establecida. Se fabrica como fuente básica de referencia para el órgano responsable de la actividad y como búsqueda general para todo el personal interesado en dicha actividad.

#### Manuales de puestos

Este manual tiene las responsabilidades y obligaciones específicas de los diferentes puestos que integran la estructura organizacional. Es también llamado instructivo de trabajo, en el cual se precisan las labores diaras, los procedimientos y aplicación del puesto en particular.

#### Manuales de personal

Llamados también manuales de relaciones industriales, de reglas y reglamentos de oficina, manual de empleado. Los manuales de este tipo, que tratan sobre administración de personal, puede elaborarse destinados tres clases de usuarios:

- Personal en general.

- Supervisores.
- Personal de departamento.

### Manuales de producción o ingeniería

Un manual de producción es el instrumento que detalla todo lo que se necesita para producir algún producto. Estos se usan para regularizar la producción, fabricación, inspección y personal de ingeniería.

### Manuales de finanzas

Consiste en sentar por escrito los adeudos financieros en todos los niveles de la administración, exigen que den instrucciones numerosas y específicas a todos aquellos que deben resguardar que de alguna forma contiene numerosas instrucciones específicas a quienes manejan el dinero de la organización, protección de bienes y suministro de información financiera

### Manuales generales

Es habitual que un manual no abarque un área de actividad exclusivamente, sino que aborde dos o más características específicas. Es posible que una empresa cuente con un solo manual general, que comprenda todas las características indicadas para las diferentes clasificaciones de manuales.



GOBIERNO AUTÓNOMO DESENTRALIZADO  
DEL CANTÓN DE SAN PEDRO DE PELILEO

# Manual de Habilidades Sociales

Samantha Llerena

## **INDICE**

DEDICATORIA .....	96
AGRADECIMIENTO.....	97
Introducción .....	98
GUIA PARA EL USO DEL MANUAL.....	99
METODOLOGÍA .....	99
PERFIL SUGERIDO PARA EL FACILITADOR.....	100
MECANISMO DE CADA SESIÓN.....	100
ESTRATEGIA N° 1.....	104
EMPATIA .....	104
Técnica N° 1.....	106
BURBUJA .....	106
Técnica N° 2.....	109
SABER ESCUCHAR .....	109
Técnica N° 3.....	113
LOS TRES PILARES .....	113
Técnica N° 4.....	116
SENTIR COMO EL OTRO.....	116
ESTRATEGIA N° 2.....	124
AUTOESTIMA.....	124
Técnica N° 1.....	126
AUTO ACEPTACION .....	126
Técnica N° 2.....	129
EL ARBOL DE LOGROS .....	129
Técnica N° 3.....	132
DAR Y RECIBIR.....	132
Técnica N° 4.....	134
ACENTUAR LO POSITIVO .....	134
ESTRATEGIA N° 3.....	136
CONTROL DE IRA O AUTOCONTROL.....	136
Técnica N° 1.....	138

LO QUE ANTECEDE A LA IRA .....	138
Técnica N° 2.....	143
RELAJACION .....	143
Técnica N° 3.....	145
SEMAFORO .....	145
Técnica N° 4.....	148
PROGRAMACION NEUROLINGUISTICA .....	148
ESTRATEGIA N° 4.....	151
ASERTIVIDAD .....	151
Técnica N° 1.....	153
DISCO RAYADO.....	153
Técnica N° 2.....	155
BANCO DE NIEBLA.....	155
Técnica N° 3.....	158
ASERCION NEGATIVA .....	158
Técnica N° 4.....	162
FORMAS DE DECIR NO .....	162
Bibliografía .....	165
Anexos .....	166
Anexo 1 .....	167
Anexo 2 .....	171
Anexo 3.....	175

## **DEDICATORIA**

El presente manual es una realidad gracias a Dios y al resultado de la constancia y deseos de superación, lo dedico con mucho amor a mis padres, mi hermano, mi hijo Martin que son mi pilar, siendo mi fortaleza y la razón de mi vivir, gracias por su apoyo incondicional y porque nunca me dejaron sola, siempre estuvieron cuando los necesite ofreciéndome sus consejos que enriquecían mi espíritu y mi alma.

Para ellos con mucho cariño:

Samantha

## **AGRADECIMIENTO**

Una vez concluido el presente manual, quiero dar un sincero agradecimiento a la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, de la Universidad Técnica de Ambato, a sus autoridades y al cuerpo de facilitadores de los diferentes módulos del Programa de Profesionalización Docente mención Psicología Industrial, por habernos entregado un cúmulo de conocimientos científicos y haber compartido sus valiosas experiencias, lo que nos ha permitido crecer más.

Al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de San Pedro de Pelileo, a su alcalde Dr. Manuel Caizabanda y servidores públicos por haberme permitido ingresar al mismo para la realización del presente manual.

A todas las personas que de una u otra manera colaboraron en esta investigación con sus ideas y apoyo relevantes.

*Samantha*

## **Introducción**

Hoy en día las habilidades sociales son un tema de gran interés en las organizaciones, cada vez son más las que apuestan por optimizar el recurso humano que poseen, desarrollar las habilidades sociales permite progresar tanto en las acciones y conductas de las personas facilitando el dialogo, la expresión de necesidades, la comprensión, como también en su desempeño laboral creando entes altamente productivos, competitivos y comprometidos con sus organizaciones.

Las habilidades sociales se han ido formando a través de sentimientos, creencias por la experiencia y el aprendizaje y requieren de la relación intrínseca con otras personas para su desarrollo, así mismo se relaciona con la autoestima y el auto concepto de las personas.

Conocer y mejorar estas habilidades permite a las organizaciones y al recurso humano que posee, resolver conflictos entre sus integrantes eliminando barreras de comunicación, respetando a los demás miembros que integran la institución o su entorno. Para ello se creó el siguiente manual, que ayudará al personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de San Pedro de Pelileo a perfeccionar sus habilidades sociales, haciendo hincapié en las habilidades que necesita para convivir en armonía en su entorno laboral, en el presente manual se analizarán comportamientos y se facilitarán pautas para optimizar las relaciones sociales.

## GUÍA PARA EL USO DEL MANUAL

A continuación se presente algunas guías para la mejor utilización del manual.

El Manual de habilidades sociales que se propone, consta de 4 estrategias (Empatía, Autoestima, Control de Ira o autocontrol y asertividad) y cada uno de ellas tiene 4 técnicas.

<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>TECNICAS</b>
<b>EMPATIA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Burbuja</li><li>• Saber escuchar</li><li>• Las tres columnas</li><li>• Sentir como el otro</li></ul>
<b>AUTOESTIMA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Auto aceptación</li><li>• El árbol de logros</li><li>• Dar y recibir</li><li>• Acentuar lo positivo</li></ul>
<b>CONTROL DE IRA O AUTOCONTROL</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lo que antecede a la ira</li><li>• Relajación</li><li>• Semáforo</li><li>• Programación Neurolingüística</li></ul>
<b>ASERTIVIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disco rayado</li><li>• Banco de niebla</li><li>• Aserción negativa</li><li>• Formas de decir no</li></ul>

### METODOLOGÍA

Las sesiones descritas en el manual podrán servir de guía para los facilitadores o capacitadores a fin de ser ejecutadas en las horas dedicadas a la capacitación del servidor.

Cada una de las sesiones especifica su desarrollo y el uso de las técnicas a utilizarse.

Se sugiere no informar a los y las participantes el tema o nombre de la sesión a desarrollarse, ya que forma parte de la estrategia que ellos mismos identifiquen los ejemplos o situaciones presentadas.

Este manual ha sido diseñado para ser aplicado en un auditorio o sala, en una hora, con un número aproximado de 30 participantes.

### **PERFIL SUGERIDO PARA EL FACILITADOR**

- Consideramos incluir este aspecto a fin de que los facilitadores cuenten con las siguientes características que les permita tener mayor calidad en el desarrollo de las sesiones
- Motivación para el trabajo de grupos y desarrollo de las sesiones
- Actitud amigable y comprensible, creativa y tolerante
- Contar con destrezas y habilidades sociales (comunicación clara congruente y asertiva, adecuada toma de decisiones frente a situaciones de tensión, control de la ira)

### **MECANISMO DE CADA SESIÓN**

Se sugiere que cada sesión se realice en forma mensual en la hora de capacitación y consta de la siguiente manera:

Nombre de la sesión (que será descubierta por los servidores a lo largo de la sesión), objetivos para el facilitador, tiempo de duración, materiales y procedimiento.

Los ejemplos o situaciones presentados podrán variar de acuerdo con las características del grupo ó situaciones observadas por los capacitadores.

**Tener presente las sugerencias presentadas en la Metodología.**

<b>La Bienvenida</b>	Actividad inicial dirigida a promover un clima de afecto, confianza y participación y fortalecer sus lazos de apoyo entre pares.
<b>Normas para nuestro trabajo</b>	Las normas de convivencia en las sesiones, está dirigida a que acuerden algunas reglas que los ayudará a trabajar entre todos. De esta manera aprenden a ser responsables, a generar un clima de cooperación, de tolerancia, de solidaridad, de eficiencia en el trabajo. Se plantea en la primera sesión y se refuerzan en cada una de ellas.
<b>Presentación de una situación problemática y reconocimiento de saberes</b>	Basándose en una situación hipotética relacionada al tema a desarrollar se trata de recoger lo que los participantes conocen o han experimentado. Lo que permite afirmar su cultura y desarrollar su autoestima; ya que lo que conoce el participante constituye un insumo importante y se toma en cuenta su experiencia como punto de partida para promover aprendizajes.
<b>Expresión y reflexión</b>	Es cuando se evocan las emociones y los pensamientos sobre la situación presentada para ser expresados por medio de diversas acciones: juego de

	roles, narraciones verbales y escritas
<b>Nuevos conocimientos y actitudes</b>	<p>Actividades diseñadas para que los participantes alcancen nuevos conocimientos y pueda dejar atrás estereotipos, prejuicios, mitos, miedos, entre otros.</p> <p>Ellos son guiados por el capacitador para profundizar los conocimientos y sentimientos por si mismos, poniendo en juego habilidades sociales.</p>
<b>Practicando lo aprendido</b>	<p>Momento de poner en práctica lo aprendido.</p> <p>Los participantes ponen en juego diversas habilidades para que lo aprendido pase a su vida diaria, que se proyecte en acciones que son saludables para él y para su entorno próximo.</p> <p>En todas las sesiones se dará indicaciones para continuar practicando lo aprendido.</p>

## **EVALUACIÓN**

Al inicio y al término de la aplicación del manual podrá evaluarse con la Lista de Chequeo de Habilidades Sociales (Anexo 1) y el a fin de medir la efectividad de las sesiones aplicadas, y para las estrategias las evaluaciones siguientes:

Test de asertividad de Rathus. Para medir asertividad. (Anexo 2)

Escala de autoestima de Rosemberg Cuestionario para explorar la autoestima personal entendida como los sentimientos de valía personal y de respeto a si mismo. (Anexo 3)

# ESTRATEGIA N° 1

## EMPATIA



La empatía en la actualidad es considerada como un fenómeno muy importante por diversas organizaciones, ya que esta es propia del ser humano y permite comprender y experimentar el punto de vista de otras personas.

La empatía empleada con acierto, facilitará el progreso de las relaciones personales, ya que situarse en el lugar de la otra persona, ayudará a comprender lo que está sintiendo en ese momento.



## **Objetivo**

- Desarrollar en los participantes la empatía y las capacidades propias de la inteligencia interpersonal..

## **Técnicas**

Los participantes deberán conocer y experimentar cuatro técnicas de empatía:

- Burbuja
- Saber escuchar
- Las tres columnas
- Sentir como el otro

## **Técnica N° 1**

### **BURBUJA**

#### **OBJETIVOS**

- Crear en los y las participante habilidades elementales que les permitan aprender a entender a los demás.
- Resaltar la importancia de saber escuchar para una buena comunicación verbal como no verbal.

#### **TIEMPO**

50 Minutos

#### **MATERIALES**

- Marcador
- Pizarra o Papelotes
- Hojas de respuesta
- Tapones de oídos o auriculares y música
- Video de una escena de película
- Computador
- Proyector
- Cartillas N° 1,2,3,4

#### **PROCEDIMIENTO**

1. Saludar a los participantes, manifestándoles el agrado y satisfacción de trabajar con ellos
2. Se solicitará en el grupo la colaboración de 4 voluntario(a)s
3. Se dará la indicación que cada voluntario(a) va a cubrirse los oídos con los materiales disponibles o se pedirá que en su efecto salga del auditorio por un momento, se le dará a conocer el tema del cual su grupo va a dialogar.
4. Pedir al resto de participantes se separen en cuatro grupos iguales.

5. El capacitador dará instrucciones a cada grupo que deberá actuar según le corresponda (ver cartillas N° 1,2,3,4)
6. Seguidamente se solicita que ingrese un voluntario(a), que sin quitarse los tapones deberá intentar descifrar la situación en una sola frase, sólo puede ver gestos, miradas, intenciones no debe escuchar nada de lo que sus compañeros dicen.
7. Se anota la frase dicha por el voluntario en la pizarra.
8. Se repite con todos los voluntarios y grupos de la misma manera.
9. Se comparara las frases dichas por los voluntarios de las situaciones presentadas (es muy probable que las frases hayan cambiado).
10. El capacitador, dirigiéndose a los voluntarios, indagará sobre sentimientos y emociones frente a esta situación, preguntando ¿Cómo se sintieron al momento de no escuchar nada y solo ver las actitudes y comportamientos de los demás compañeros?
11. Al término de los comentarios, el capacitador informará que siendo la comunicación no verbal una forma frecuente de comunicación, existen algunas habilidades que la fortalecen y nos permiten entender mejor a los demás.
12. Ahora el facilitador leerá algunas hojas de respuesta al azar e indicará a los participantes que pongan en práctica las habilidades de ver los gestos, la postura y demás componentes de la comunicación no verbal.
13. Concluir enfatizando la importancia de saber ver más allá y la aplicación de estas habilidades en nuestra vida diaria.
14. Indicar que desde ese momento se debe practicar esta habilidad tanto en el trabajo como en la vida diaria para mejorar la empatía.

### **Ejercicio practico**

Observar la postura corporal, la mirada, la expresión facial en su conjunto, los gestos, apreciar los silencios. Buscar el significado detrás de todos estos gestos.

Observaremos una escena de una película sin voz y se intentara interpretar lo que le pasa a cada personaje, cada participante anotara su criterio en las hojas de respuesta; después se observara la misma escena y se hará comparaciones en la misma hoja que serán entregadas al capacitador.

### CARTILLA 1

Tema: Desayuno.

Conversar sobre el desayuno que esa mañana se sirvieron, pero lo harán con una postura corporal rígida y con gestos de enojo e ira.

Frase: el desayuno es la comida más importante del día.

### CARTILLA 2

Tema: Clima.

Tener una conversación del clima, pero con gestos de tristeza y melancolía.

Frase: el clima es impredecible.

### CARTILLA 3

Tema: Familia.

Conversar sobre sus hijos y la familia con gestos de sorpresa y vergüenza.

Frase: la familia es la base de la sociedad.

### CARTILLA 4

Tema: Salud.

Conversar sobre las enfermedades y sus consecuencias con gestos de felicidad y alegría.

Frase: la salud es vida.

## **Técnica N° 2**

### **SABER ESCUCHAR**

#### **OBJETIVOS**

- Desarrollar en los participantes habilidades que les permitan aprender a escuchar a los demás.
- Destacar la importancia de saber escuchar para una buena comunicación
- Lograr que los participantes utilicen mensajes con claridad y precisión que les permitan un mejor entendimiento con las personas.

#### **TIEMPO**

40 Minutos

#### **MATERIALES**

- Marcador
- Pizarra o Papelotes
- Hojas de respuesta
- Cartillas N° 5,6

#### **PROCEDIMIENTO**

1. Saludar a los y las participantes, manifestándoles el agrado de trabajar con ellos
2. Se solicitará en el grupo la colaboración de 5 voluntario(a)s
3. Se dará la indicación que cada voluntario(a) va a recibir un mensaje y que sólo deberá escuchar sin hacer ninguna pregunta. De igual manera, el que narra la historia tampoco puede repetir el mensaje.
4. Pedir que 4 de los voluntario(a)s salgan fuera del ambiente, quedando sólo uno(a) en el salón o auditorio.
5. El capacitador lee la historia (ver cartilla N° 1) al voluntario(a) que se quedó en el salón y al término de ella le pide que éste cuente la historia al tercer voluntario(a), que ingresará.

Seguidamente se solicita que ingrese otro voluntario(a), que recibirá la narración de la historia del tercero voluntario(a) así se hará con el cuarto voluntario(a) sucesivamente

6. Finalmente el quinto voluntario ingresará al salón quien recibirá la información del cuarto voluntario.

7. El último voluntario informará a toda el salón lo que ha recibido de información sobre la historia inicial. (Es muy probable que la historia haya cambiado)

8. Se pedirá a los participantes que formen grupos iguales y que discutan lo que han podido observar, ¿por qué se ha modificado el mensaje? ¿sucede lo mismo en el trabajo?. Pedir ejemplos de situaciones similares que se hayan presentado en la institución.

9. Solicitar que un participante de cada grupo presente los comentarios del grupo.

10. Al término de los comentarios, el facilitador informará que siendo la comunicación oral una de las formas más frecuentes de comunicación, existen algunas habilidades que la fortalecen y nos permiten escuchar mejor y entender el mensaje con mayor precisión.

Existen algunas reglas básicas para obtener una escucha activa:

Para el receptor

- Estar atento
- Mirarse a los ojos con el interlocutor
- Escuchar lo que dice la otra persona
- Tomarse el tiempo necesario para escuchar.
- Crear y establecer un clima agradable.
- Concentrarse y evitar la distracción.
- Cuando sea posible prepararse acerca del tema a escuchar.
- Preguntar todas las veces que sea necesario para entender el mensaje

Para el emisor

- Asegurarse que el mensaje se haya entendido, preguntándole al receptor(es) si entendió o entendieron lo que se dijo.

- Mantener una distancia adecuada, es decir no muy lejos, ni muy cerca de la persona con quien nos comunicamos.

11. Ahora el facilitador leerá la cartilla No 2 e indicará a los participantes que pongan en práctica las habilidades de escuchar. Al terminar de leer la cartilla 2 el facilitador hará 2 ó 3 preguntas (¿el autor que piensa de los hombres? y lo que hacen para los hombres ¿qué es?) en relación a la historia leída y los participantes deben de responder por escrito en su cuaderno de tutoría.

12. Solicitar a 2 ó 3 participantes que lean sus respuestas y discutir si hubo o no diferencia con la primera historia.

13. Concluir enfatizando la importancia de saber escuchar y la aplicación de estas habilidades en nuestra vida diaria.

14. Indicar que desde esta semana practicaremos esta habilidad tanto en el trabajo como en nuestra casa.

## CARTILLA 5

"Evidentemente, maestro no es quien enseña hechos aislados o quien aplica la técnica de repetición, porque en tal caso una enciclopedia sería mejor maestro que un hombre. Maestro es quien enseña con una manera diferente de ver las cosas, un estilo abierto de enfrentarse con el incesante y vasto universo."

Jorge Luis Borges.

## CARTILLA 6

"En las mujeres no lo he notado tanto, pero en los hombres ocurre con mucha frecuencia que en lo profundo de su alma no dejan nunca de ser chiquillos. Por eso continúan haciendo tantas cosas en su vida, porque están jugando; por eso actúan tan activamente, porque, en realidad para ellos todo es un juego."

Karel Capek

## **Técnica N° 3**

### **LOS TRES PILARES**

#### **OBJETIVOS**

- Desarrollar en los participantes el valor de respeto hacia los demás.
- Incentivar el respeto propio de los participantes.

#### **TIEMPO**

50 Minutos

#### **MATERIALES**

- Marcador
- Pizarra o Papelotes
- Cartilla N°7
- Cartilla N°8
- Paquete de sorbetes o paletas.

#### **PROCEDIMIENTO**

1. Saludar a los participantes, manifestándoles el gusto de trabajar con ellos
2. El capacitador entregara la cartilla N°8 en la cual pedirá que llene lo indicado en esta (los hechos; en la segunda columna registra cuál su opinión al respecto y en la tercera como cree que lo ve la otra persona, que opina ella) después de escuchar la lectura de la cartilla N° 7
3. Seguidamente el capacitador lee la historia(ver cartilla N°7 )
4. Al término se procede a pedir comentarios a los participantes incentivando a que analicen como se comportarían ellos si fuera su historia.

5. A continuación se realizara un ejercicio práctico para comprobar cómo se vive este valor en grupo, se entregara a todos los participantes 5 sorbetes a cada uno.
6. El capacitador explica que deben entregar esos cinco sorbetes, siguiendo unas reglas, a los compañeros/as que muestran un mayor respeto hacia los demás. Especificara que no se trata de una votación, sino de una toma de conciencia sobre quiénes actúan habitualmente respetando a los otros, (conviene dejar un tiempo para que cada uno/a piense a quien va a entregar sus vasos, y por qué).

Las normas de intercambio son:

- ✓ Ha de hacerse en silencio absoluto.
  - ✓ Nadie puede pedir que le den algún vaso.
  - ✓ Hay que repartir los cinco vasos.
  - ✓ Se pueden entregar más de un vaso a la misma persona (incluso todos).
7. Al término del intercambio, se da paso a un diálogo sobre la experiencia vivida.
  8. El capacitador orientara sobre los temas a tratar e indagara a los participantes en cuanto a cómo se han sentido al recibir los sorbetes, si le ha costado decidir a quien se los daba, por quien se ha decidido y porque, y por ultimo enfatizar como poder ayudar para que haya más respeto en su lugar de trabajo.

### CARTILLA 7

El coronel es un veterano de la guerra que malvive en una casa vieja junto a su esposa asmática. Durante 15 años, el coronel baja cada viernes a la oficina de correos con la esperanza de recibir una confirmación con una pensión de veterano de la guerra. Sin ninguna fuente de ingresos, la única esperanza de ganancia es un gallo de pelea, heredado de su difunto hijo, que el coronel ha estado criando en su casa durante varios meses, con la intención de hacerlo pelear y obtener un beneficio de las apuestas. El coronel y su esposa discuten a diario sobre la conveniencia de invertir los pocos ahorros restantes en la compra de maíz para la manutención del gallo de pelea.

Gabriel Garcia Marquez

### CARTILLA 8

<b>HECHOS (LO OCURRIDO)</b>	<b>MI OPINION</b>	<b>LO QUE CREO QUE EL OTRO OPINA</b>

## **Técnica N° 4**

### **SENTIR COMO EL OTRO**

#### **OBJETIVOS**

- Desarrollar las capacidades propias de la inteligencia intrapersonal.
- Desarrollar el conocimiento de las propias emociones partiendo de un texto literario.

#### **TIEMPO**

40 Minutos

#### **MATERIALES**

- Marcador
- Pizarra o Papelotes
- Cartilla N°9
- Cartilla N°10
- Cartilla N°11
- Cartilla N°12
- Cartilla N°13
- Esferos

#### **PROCEDIMIENTO**

1. Saludar a los participantes, darles la bienvenida y exteriorizar el placer de trabajar con ellos.
2. El capacitador entregara la cartilla N° 9 y la cartilla N°10 a los participantes seguidamente leerá un fragmento de un texto literario (ver cartilla N° 9), se pide total atención.
3. Cada participante deberá consignar en la cartilla N° 10 las emociones y sentimientos que observa en cada uno de los personajes del texto.

4. Entregar a los participantes la cartilla N°11, 12 y 13 se leerá nuevamente el texto literario detenidamente.
5. Pedir a los participantes que se imagine que es Martha y que se ponga en su lugar llenando la cartilla N°11
6. Se pide a los participantes señalar las emociones que siente, es decir si Martha no siente una determinada emoción –de las consignadas en el la cartilla N°11 – deberá poner una cruz sobre el número 1. Si por el contrario considera que siente esa emoción en un grado máximo, deberá señalar el número 5. Los restantes números –2, 3 y 4–sirven para identificar los diferentes grados de intensidad, en situaciones intermedias.
7. Si los participantes creen que Martha siente otra emoción que no se ha señalado puede escribir su nombre en la última casilla, marcando también su intensidad.
8. Leer nuevamente el texto, pedir que se imaginen que esta vez son el narrador. Ponerse en su lugar y señalar las emociones que siente. En la realización de este ejercicio, seguir las instrucciones anteriores con las que se llenó la cartilla N°11.
9. Si crees que el narrador siente otra emoción que no hemos señalado puedes escribir su nombre y marcar si intensidad en la última casilla.
10. Leer nuevamente el texto. Ahora se debes reflexionar sobre si mismo y señalar las emociones que han producido la lectura del texto.
11. Seguir las instrucciones de las plantillas anteriores. Si ha experimentado otra emoción que no se haya señalado puede escribir su nombre y marcar si intensidad en la última casilla.
12. Para culminar la técnica la realizamos, del siguiente modo: — ¡Vamos a ver! –decimos– Empecemos con la plantilla número 1. El gobernador general, ¿siente alegría? ¿Qué ha puesto cada uno? La respuesta es que los resultados oscilan de unos participantes a otros. Cuando un participante dice que ha puesto “un 2” –por ejemplo– y otro dice que ha puesto “un 5”, preguntamos a cada uno: — ¿Te molesta que tu compañero haya puesto un 2 y no un 5 como tú? Y al otro le hacemos la misma pregunta, sólo que a la inversa. La respuesta es siempre la misma, en los dos casos: — No. — Y si les molesta su respuesta –decimos a cada uno de los dos–, ¿por qué se molestan que en otras ocasiones su juicio sea

diferente al tuyo? Insistimos mucho en este hecho, pues queremos dejar claro que el pensamiento del otro es “su pensamiento”, tan valioso y respetable como “el nuestro”. Y esto es siempre así. Y también siempre tendremos que aceptarlo. Es más, “el otro” no ha puesto un 2, o un 5, para molestarle. Lo ha hecho porque, sencillamente, lo ha visto así.

13. De este modo, reflexionamos sobre el respeto que debemos tener ante los sentimientos y pensamientos de los demás.

## CARTILLA 9

El domingo 24 de mayo de 1863, mi tío, el profesor Lidenbrock, regresó precipitadamente a su casa. Marta, su excelente criada, se atemorizó de un modo extraordinario, creyendo que se había retrasado, pues apenas si empezaba a cocinar la comida en el hornillo. “Bueno” pensé para mí, “si mi tío viene con hambre, se va a armar la de San Quintín porque niego que haya un hombre de menos paciencia que él.”

—¡Tan temprano y ya está aquí el señor Lidenbrock! —exclamó la pobre Marta, llena de estupefacción, entreabriendo la puerta del comedor.

—Sí, Marta; pero tú no tienes la culpa de que la comida no esté lista todavía, porque aún no son las dos. Acaba de dar las doce y media.

—¿Y por qué ha venido tan pronto el señor Lidenbrock?

—Él nos lo explicará, probablemente.

—¡Ahí viene! Yo me escapo. Señor Axel, hágale entrar en razón. Exclama Marta Y la excelente Marta se marchó presurosa a su cocina, quedándome yo solo. Pero, como mi carácter tímido no es el más a adecuado para hacer entrar en razón al más irritable de todos los catedráticos, me disponía a retirarme prudentemente a la pequeña habitación del piso alto que me servía de dormitorio, cuando giró las bisagras de la puerta de la calle, crujió la escalera de madera bajo el peso de sus pies fenomenales, y el dueño de la casa atravesó el comedor, entrando presuroso en su despacho, colocando, al pasar, el pesado bastón en un rincón, arrojando el mal cepillado sombrero encima de la mesa, y diciéndome con tono imperioso:

—¡Ven, Axel!

(Julio Verne, 1869)

**CARTILLA 10**

EMOCIONES Y SENTIMIENTOS	
MARTHA	
ALEX (NARRADOR)	
TIO	

## CARTILLA 11

Las emociones de Martha

	1	2	3	4	5
Sorpresa					
Alegría					
Nostalgia					
Tristeza					
Ternura					
Amor					
Miedo					
Ira					

## CARTILLA 12

Las emociones del narrador

	1	2	3	4	5
Sorpresa					
Alegría					
Nostalgia					
Tristeza					
Ternura					
Amor					
Miedo					
Ira					

### CARTILLA 13

Mis emociones

	1	2	3	4	5
Sorpresa					
Alegría					
Nostalgia					
Tristeza					
Ternura					
Amor					
Miedo					
Ira					

# ESTRATEGIA N° 2

## AUTOESTIMA



La autoestima es la capacidad de amarse a sí mismo y los que la poseen son personas con sentimientos positivos, adaptados de mejor manera a la sociedad, más seguros acerca de si mismos y de su propio valor.

Es importante desarrollar la autoestima las personas con una autoestima elevada pueden manejar mejor el estrés y, cuando son expuestas al mismo, experimentan menos efectos negativos en la salud como también menos emociones agresivas, negativas y menos depresión que las personas con una autoestima baja.

Por todo lo anterior, hay que darle una oportunidad al concepto que tenemos de nosotros mismos y no dar paso al sentimiento de no ser lo que esperábamos.



## Objetivo General

- Lograr que los participantes desarrollen su nivel de autoestima.

## Técnicas

Los participantes deberán conocer y experimentar cuatro técnicas de autoestima:

- Auto aceptación
- El árbol de logros
- Dar y recibir
- Acentuar lo positivo

## **Técnica N° 1**

### **AUTO ACEPTACION**

#### **OBJETIVOS**

- Verificar el auto concepto que tienen los participantes de si mismos

#### **TIEMPO**

30 Minutos

#### **MATERIALES**

- Marcador
- Pizarra o Papelotes
- Cartilla N°14

#### **PROCEDIMIENTO**

1. El capacitador saludar a los participantes, manifestándoles el agrado y satisfacción de trabajar con ellos.
2. Repartir en los participantes las cartilla N°14.
3. Pedir que llenen las cartillas destacando lo que más le agrada y desagrada de si mismos, explicando que pueden escribir actitudes, capacidades, habilidades y características corporales.
4. El capacitador pedirá que lean de a una característica por persona de lo que le agrada de mismo.
5. Seguidamente se escribirá dichas características en la pizarra o papelotes.
6. El capacitador después de anotar en la pizarra leerá en voz alta todas las características dando una breve ilustración sobre tales.
7. El capacitador repetirá la actividad ahora escribiendo lo que les desagrada a cada persona.

8. El capacitador dialogará sobre la importancia de aceptarnos como somos, enfatizando en que es importante reconocer nuestras características negativas como parte de nosotros ya que sin ellas no seríamos lo que ahora somos.
9. El capacitador preguntara que fue más fácil y rápido escribir, si la fila de lo que me agrada o la fila de lo que me desagrada, muchas de las veces se hace más fácil escribir lo negativo.
10. El capacitador enfatizara en prestar más atención a nuestras cualidades y no a los defectos que tenemos ya que se hacen presentes y empeoran las cosas, por no aceptarlos, cambiar o salir de ellos. Toda esta energía puesta en los límites nos impide desarrollar las capacidades y superarnos y esto nos evitará crearnos complejos, ansiedades, inseguridades innecesarias.

**CARTILLA 14**

<i>LO QUE MAS ME GUSTA DE MI</i>	<i>LO QUE NO ME GUSTA DE MI</i>

## **Técnica N° 2**

### **EL ARBOL DE LOGROS**

#### **OBJETIVOS**

- Evaluar el nivel de autoestima de los participantes.
- Reflexionar sobre logros y cualidades positivas de los participantes.

#### **TIEMPO**

50-60 Minutos

#### **MATERIALES**

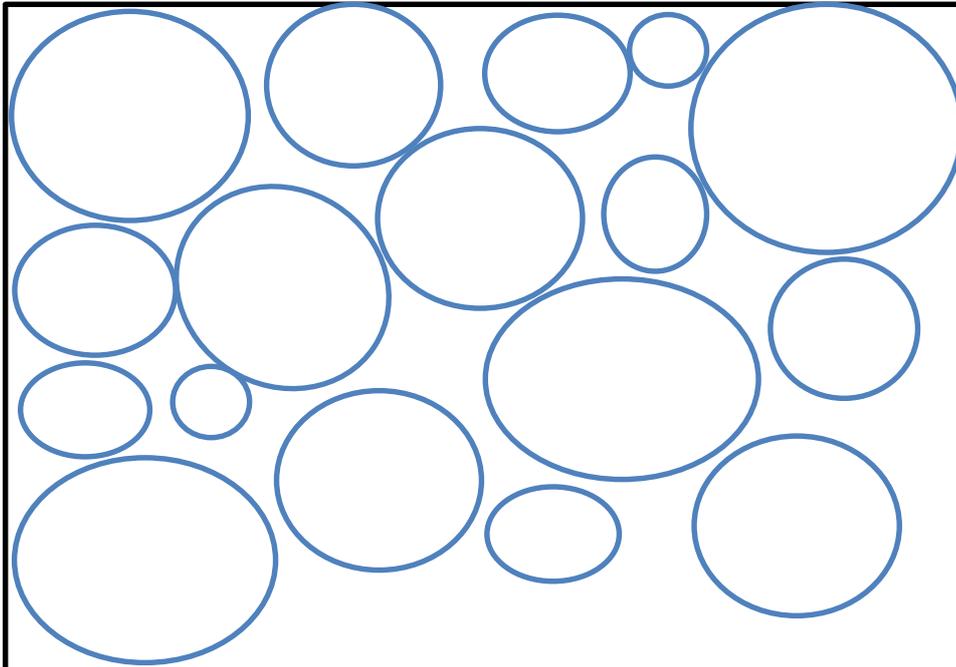
- Marcador
- Pizarra o Papelotes
- Esferos
- Cartilla N° 15
- Hojas en blanco
- Video de una escena de película
- Computador
- Proyector

#### **PROCEDIMIENTO**

1. El capacitador saludara a los participantes, mostrando el agrado y satisfacción de trabajar con ellos.
2. Se entregará a los participantes la cartilla N°15.
3. El capacitador explicara sobre el ejercicio que consiste en una reflexión acerca de nuestras capacidades, cualidades positivas y logros alcanzados desde la infancia.
4. Enfatizara que se debe realizar con total serenidad y dedicarle al ejercicio por lo menos unos 30 minutos, para poder descubrir todo lo positivo.

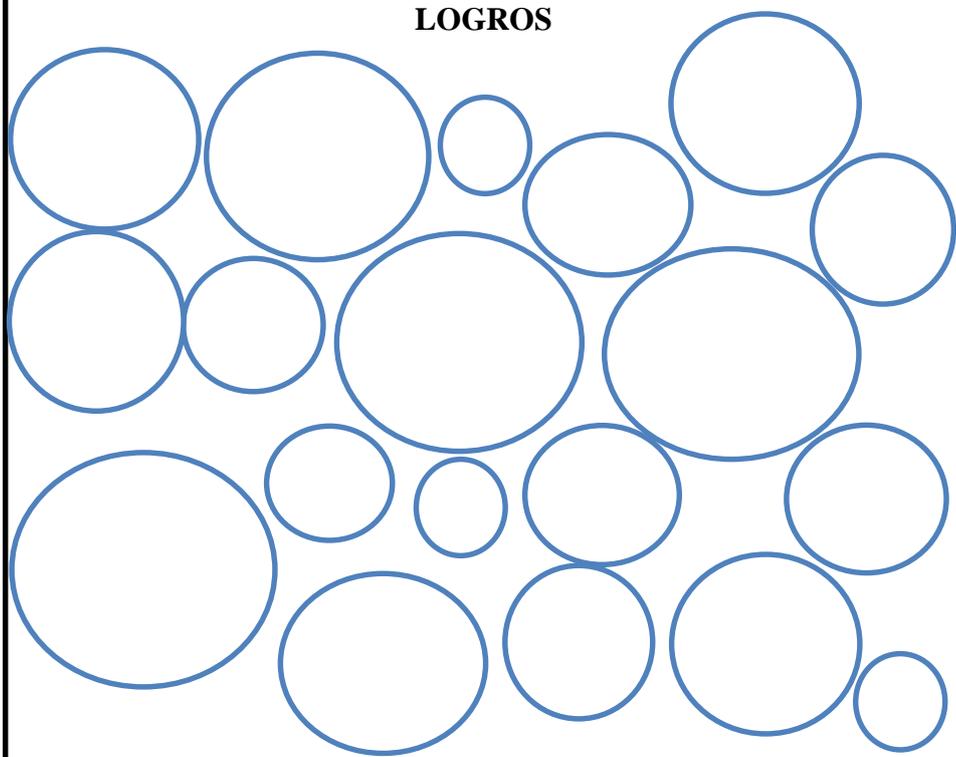
5. A continuación el capacitador pedirá que se elabore una lista de todos los valores positivos, ya sean cualidades personales (paciencia, valor...), sociales (simpatía, capacidad de escucha...), intelectuales (memoria, razonamiento...) o físicos (atractivo, agilidad...). Intentando hacer una lista lo más larga posible tomándole todo el tiempo que necesite.}
6. Una vez acabada la primera lista, el capacitador pedirá que se elabore otra con todos los logros que haya conseguido en la vida. Da igual si esos logros son grandes o pequeños, lo importante es que se sientan orgulloso de haberlos conseguido. Al igual que antes, pedirá reflexión para este trabajo.
7. Cuando se tenga ya las dos listas el capacitador pedirá que coloque en la cartillaN°15 los valores positivos en la parte inferior de la cartilla mientras que los logros en la parte superior.
8. Decir a los participantes que vayan colocando según se lo considere al valor y al logro si es muy importante y ha servido para lograr grandes metas, colócalo en un círculo grande. Si por el contrario no ha tenido mucha influencia, colocarlo en un pequeño.
9. Al término de esta actividad el capacitador pedirá reflexión acerca de la cantidad de cualidades que se posee y de todas las cosas importantes que ha conseguido en la vida.
10. Si el participante desea puede indicar su cartilla a alguien de confianza para que le ayude a añadir más círculos que el haya visto y de los cuales no se es consciente.

**CARTILLA 15**



**CUALIDADES**

**LOGROS**



## **Técnica N° 3**

### **DAR Y RECIBIR**

#### **OBJETIVOS**

- Vivenciar los problemas relacionados con dar y recibir afecto de los participantes.

#### **TIEMPO**

30 Minutos

#### **MATERIALES**

- Marcador
- Pizarra o Papelotes
- Hojas
- Esferos

#### **PROCEDIMIENTO**

1. Saludar a los participantes, manifestándoles el agrado y satisfacción de trabajar con ellos
2. El capacitador presenta el ejercicio, diciendo que para la mayoría de las personas, tanto dar como recibir afecto, es asunto muy difícil. Para ayudar a las personas a experimentar la dificultad, se usa un método llamado bombardeo intenso.
3. Se pedirá 3 voluntarios al azar y se formaran tres grupos en iguales proporciones cada uno según los participantes
4. El capacitador pedirá al primer grupo que hagan un círculo donde el voluntario/a se ponga en la mitad al segundo grupo pedirá que realicen una

fila delante del voluntario/a, al tercer grupo se les pedirá que haga una fila pero esta vez el voluntario/a se quedara de espaldas.

5. Posteriormente los participantes del grupo dirán al voluntario/a que es el foco de atención todos los sentimientos positivos que tienen hacia él o ella y este solamente oye, al grupo que se puso delante del voluntario/a se le pide además que cuando vaya diciendo las cualidades demuestre cariño (la toca, la mira a los ojos y le habla directamente)
6. El capacitador pedirá a los voluntario/as que expresen como los hizo sentir dicha actividad.
7. Probablemente el voluntario/a que recibió los cumplidos de manera más afectuosa tendrá más exponer.
8. El capacitador guiara un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida laboral.

## **Técnica N° 4**

### **ACENTUAR LO POSITIVO**

#### **OBJETIVOS**

- Desarrollar en los participantes su conocimiento de lo positivo que posee.
- Incentivar el autoelogio en los participantes

#### **TIEMPO**

40 Minutos

#### **MATERIALES**

- Cinta adhesiva

#### **PROCEDIMIENTO**

1. Saludar a los participantes, manifestándoles el agrado y satisfacción de trabajar con ellos
2. El capacitador pedirá que se colocan por parejas y cada uno tiene que responder a su compañero la respuesta a una, dos o tres de las siguientes:
  - ✓ Dos atributos físicos que me agradan de mi mismo
  - ✓ Dos cualidades de personalidad que me agradan de mi mismo.
  - ✓ Una capacidad o pericia que me agrada de mi mismo.

Los comentarios deben ser positivos, no se permitirá ninguno negativo.

3. Seguidamente se pedirá comentarios a los participantes reflexionando en cuanto a si fue difícil señalar una cualidad al iniciar el ejercicio y que piensa ahora del ejercicio.
4. Para el segundo ejercicio el capacitador solicitará 3 voluntario/as.

5. Al primer voluntario/a se le pedirá que se coloque de pie con los pies juntos.
6. El capacitador colocara una señal en la punta de sus pies y se le pide que adivine hasta donde cree que llegará dando un salto fuerte con los pies juntos sin tomar carrera.
7. Se coloca una señal en el lugar donde dijo que llegaría.
8. Seguidamente se le pide que salte y se pone una marca donde llegaron sus puntas de sus pies.
9. El capacitador ayudara a analizar lo sucedido, cómo fue la previsión, analizamos el resultado del salto y lo que sucedió mientras tanto.
10. Repetimos lo mismo con las otras dos personas voluntarias.
11. El capacitador hará énfasis en lo que se ha descubierto, sobre el concepto tenemos de nosotras mismas, sobre las expectativas y si nos ponemos metas inalcanzables.
12. Al termino de los comentarios y el análisis el capacitador pedira la colaboración de otros tres voluntario/as.
13. Estos voluntario/as harán una versión diferente en la cual, dos personas agarran por los brazos a la que va a saltar y le ayudan en el salto.
14. Con ayuda del capacitador se analizara este ejercicio que es un ejemplo de trabajo cooperativo, con inquietudes como el voluntario/a que salto ha tenido mas o menos seguridad al saltar y que se necesita para que el trabajo cooperativo sea eficaz.

# ESTRATEGIA N° 3

## CONTROL DE IRA O

### AUTOCONTROL

---

---

La ira es una de las emociones que más frecuentemente que experimentamos, usualmente no sabemos cómo manejarla adecuadamente. La ira tiene una enorme fuerza destructora, es la causa de muchas tragedias irreparables, hay personas que por un instante de ira han arruinado un proyecto, una amistad, una familia. Por eso conviene que aprendamos el manejo más apropiado de la ira, para evitar irreparables consecuencias.

El control de la ira es esencial para una interacción social positiva. La emoción de la ira en sí no es buena ni mala. Cuando se controla y se dirige puede ser útil y cuando no, es perjudicial. Es imposible no sentir ira nunca; el problema es cuando se vive habitualmente con esta emoción y se convierte en una conducta violenta frecuentemente.

La ira suele tener como desencadenante una frustración provocada por el bloqueo de deseos o expectativas, que son defraudados por la acción de otra persona, cuya actitud percibimos como agresiva.

---

---

## Objetivo

- Que los y las participantes reconozcan, ejerciten técnicas de control y expresen su ira sin dañar sus relaciones interpersonales
- Que los y las participantes identifiquen los pensamientos que anteceden a una reacción de ira a fin de controlarla.

## Técnicas

Los participantes deberán conocer y experimentar cuatro técnicas de control de ira

o autocontrol:

- Lo que antecede a la ira
- Relajación
- Semáforo
- Programación neurolingüística

## **Técnica N° 1**

### **LO QUE ANTECEDE A LA IRA**

#### **OBJETIVOS**

- Que los y las participantes identifiquen los pensamientos que anteceden a una reacción de cólera o ira a fin de controlarla.

#### **TIEMPO**

40 Minutos

#### **MATERIALES**

- Marcador
- Pizarra o Papelotes
- Hojas
- Esferos
- Cartilla N°16

#### **PROCEDIMIENTO**

1. Saludar a los y las participantes. Se comentará a los participantes sobre algunas ideas principales del módulo anteriormente desarrollado.
2. El facilitador iniciará la sesión leyendo la siguiente situación: “En mi trabajo hago el informe anual y mi jefe lo firma y lo pasa como si él lo hubiera hecho.”
3. Ahora se les pedirá a los participantes que respondan en sus hojas las siguientes preguntas?
  - a) ¿Qué hace si le sucede eso?
  - b) ¿Por qué reaccionaría de esta manera, cuál es tu pensamiento?

4. Se le pedirá a dos o tres voluntario/as para que lean sus respuestas.
5. El capacitador preguntará si esas situaciones donde sentimos mucha frustración suceden frecuentemente en el trabajo o en la casa. Pedir ejemplos.
6. Seguidamente el facilitador señalará que existen diferentes reacciones frente a diversas situaciones, y que muchas de estas respuestas tienen relación con lo que pensamos.
7. Se empezará preguntando al grupo sobre la definición de la ira solicitando voluntarios para responder; luego se definirá en los siguientes términos:

*La ira es un sentimiento de enfado muy grande o violento en el que la persona pierde el dominio sobre sí misma y siente indignación y enojo.*

(Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. © 2007 Larousse Editorial, S.L.)

8. Se escribirá en la pizarra el siguiente ejemplo, explicando que hay una situación que provoca un pensamiento y que éste a su vez nos produce ira provocando una respuesta, que puede ser una conducta agresiva

Ejemplos:

<b>SITUACIÓN</b>	<b>QUÉ PIENSO</b>	<b>REACCIÓN</b>
Insulto: Eres un(a) inepto	Que tiene que ver en mi vida	Lo insulto
Un compañero de trabajo te lanza algún objeto	El que la hace la paga	lo golpeo

9. El capacitador pedirá que los participantes se agrupen para formar 5 grupos y que elijan un coordinador y un secretario. A cada grupo se le asignará una situación para que respondan en la cartilla N°16: cuál sería el pensamiento y la reacción frente a un evento desagradable.

Grupo N° 1

Situación: Pedro le dice a Wilson que no sirve para nada y que es un estúpido porque, que su proyecto es el mejor no exige que se lo haga.

- a) ¿Qué pensara Wilson?
- b) ¿Qué reacción tendrá Wilson?

GRUPO No 2

Situación: Teresa le pide permiso a su superior para ir a una cita medica, pero él se lo niega, además le hace recordar que tiene que acabar con sus tareas.

- c) ¿Qué pensara Teresa?
- d) ¿Qué reacción tendrá Teresa?

GRUPO No 3

Situación: Antonio está corriendo, a entregar unos documentos importantes que su jefe le pidió, de pronto su compañero Juan le entretiene por una supuesta urgencia suya, y Antonio queda mal con su jefe.

- e) ¿Qué pensará Antonio?
- f) ¿Qué reacción tendrá Antonio?

GRUPO No 4

Situación: Lizbeth se entera que su compañero Martin ha dicho a varios de sus colegas que ella es una “tramposa” y “mentirosa”.

- g) ¿Qué pensará Lizbeth?
- h) ¿Qué reacción tendrá Lizbeth?

#### GRUPO N° 5

Situación: Las compañeras de Carlota creen que ella se ha llevado la cartera de Lorena, por lo que le dicen que es una ratera. Lo cierto es que Carlota no conocía lo que había pasado.

i) ¿Qué pensará Carlota?

j) ¿Qué reacción tendrá Carlota?

10. El capacitador pedirá a los secretario(a)s que lean sus respuestas. Enfatizando que son los pensamientos los que podrían provocar una conducta agresiva.

11. Se culminará afirmando que existen pensamientos que activan nuestra cólera y no sólo la situación.

**CARTILLA 15**

<b>QUE PIENSO</b>	<b>REACCION</b>

## Técnica N° 2

### RELAJACIÓN

#### OBJETIVOS

- Desarrollan la relajación para manejar de mejor manera sus emociones
- Incentivar el aprendizaje de actividades de relajación para mejorar el estado anímico.

#### TIEMPO

50 Minutos

#### MATERIALES

- Marcador
- Pizarra o Papelotes
- Hojas de respuesta
- Música relajante
- Computador
- Parlantes

#### PROCEDIMIENTO

1. Dar la bienvenida a los participantes, expresando el agrado y satisfacción de trabajar con ellos.
2. El capacitador da una breve introducción sobre los beneficios de la relajación.
3. Seguidamente el capacitador pedirá total atención a las indicaciones que se dará a continuación:
  - ✓ Inspira profundamente mientras cuentas mentalmente hasta 4
  - ✓ Mantén la respiración mientras cuentas mentalmente hasta 4
  - ✓ Suelta el aire mientras cuentas mentalmente hasta 8

- ✓ Repite el proceso anterior
4. El capacitador explicara que se trata de hacer distintas fases de respiración, es decir de forma lenta e intensa. Y para comprobar que se hace la respiración correctamente se puede poner una mano en el pecho y otra en el abdomen. Se estará haciendo correctamente la respiración cuando sólo se mueva la mano del abdomen al respirar (algunos le llaman también respiración abdominal).
  5. Ahora el capacitador explicara que a continuación se realizara relajación muscular utilizando los siguientes pasos.
    - ✓ Siéntate tranquilamente en una posición cómoda. Cierra los ojos.
    - ✓ Relaja lentamente todos los músculos de tu cuerpo, empezando con los dedos de los pies y relajando luego el resto del cuerpo hasta llegar a los músculos del cuello y la cabeza.
    - ✓ Una vez que hayas relajado todos los músculos de tu cuerpo, imagínate en un lugar pacífico y relajante (por ejemplo, tumbado en una playa). Cualquiera que sea el lugar que elijas, imagínate totalmente relajado y despreocupado.
  6. El capacitador enfatizara que se tiene que imaginar ese lugar lo más claramente posible.
  7. Se explicara que la práctica del ejercicio se debe hacer tan a menudo como sea posible ya que con la práctica se puede llegar a automatizarlo y conseguir relajarte en unos pocos segundos.

Se recomienda para esta técnica utilizar sonidos de la naturaleza para incentivar la imaginación de los participantes.

## **Técnica N° 3**

### **SEMAFORO**

#### **OBJETIVOS**

- Persuadir actitudes de tolerancia, respeto y convivencia en los participantes.
- Erradicar fenómenos de violencia utilizando los aspectos emocionales de la inteligencia.
- Inducir en los participantes a la solución de conflictos .

#### **TIEMPO**

30 Minutos

#### **MATERIALES**

- Marcador
- Pizarra o Papelotes
- Hojas en blanco
- Esferos

#### **PROCEDIMIENTO**

1. Saludar a los participantes, manifestándoles el agrado y satisfacción de trabajar con ellos.
2. El capacitador explicara los pasos para el aprendizaje de la técnica del semáforo.
3. En primera estancia se debe asociar los colores del semáforo con las emociones y la conducta, el capacitador leerá los siguiente enunciados:

- ✓ **ROJO: PARARSE.** Cuando no podemos controlar una emoción (sentimos mucha rabia, queremos agredir a alguien, nos ponemos muy nerviosos...) tenemos que pararnos como cuando un coche se encuentra con la luz roja del semáforo.
- ✓ **AMARILLO: PENSAR.** Después de detenerse es el momento de pensar y darse cuenta del problema que se está planteando y de lo que se está sintiendo.
- ✓ **VERDE: SOLUCIONARLO.** Si uno se da tiempo de pensar pueden surgir alternativas o soluciones al conflicto o problema. Es la hora de elegir la mejor solución.

4. El capacitador para destacar lo anteriormente dicho dibujara y escribirá en la pizarra lo siguiente:



Luz Roja:  
**ALTO**  
 Tranquilízate y  
 piensa antes de actuar

Luz Amarilla:  
**PIENSA**  
 soluciones o  
 alternativas y  
 sus consecuencia

Luz Verde:  
**ADELANTE**  
 pon en práctica  
 la mejor solución

5. El capacitador pedirá a los participantes que hagan una lista de lo que pueden hacer para calmarse en una situación conflictiva. Lo normal es que entre todos surjan diferentes posibilidades, como distanciarse físicamente de la situación (alejarse del lugar, no volver hasta estar tranquilo), distanciarse psicológicamente (respirar profundamente, hacer un rápido

ejercicio de relajación, pensar en otra cosa), realizar alguna actividad distractora (contar hasta 10, pasear, hablar con algún compañero).

6. Se pedirá a los participantes lean algunas de las posibles soluciones y se irán escribiendo en la pizarra, se exaltará a que perciban existen muchas maneras de pararse y calmarse, se trataría de ver cuáles serían las mejores para cada situación.
7. Por último el capacitador podrá sugerir que se coloquen carteles representativos del semáforo en diferentes lugares de la institución para crear conciencia, pensar y solucionar conflictos pacíficamente.

## **Técnica N° 4**

### **PROGRAMACION NEUROLINGUISTICA**

#### **OBJETIVOS**

- Recuperar el control emocional
- Cambiar cualquier comportamiento indeseado

#### **TIEMPO**

40 Minutos

#### **MATERIALES**

- Marcador
- Pizarra o Papelotes
- Hojas de respuesta
- Tapones de oídos o auriculares y música
- Video de una escena de película
- Computador
- Proyector

#### **PROCEDIMIENTO**

1. Saludar a los participantes, manifestándoles el agrado y satisfacción de trabajar con ellos. Se pide a los participantes total atención y voluntad para realizar esta técnica.
2. El capacitador pedirá concentración y silencio mientras realiza el ejercicio.
3. En la primera parte se solicita a los participantes pensar en una persona o circunstancia que sienta que tenga el poder sobre el\ella o bien pedir que recuerde cuando fue que perdió el control emocional y revivir mentalmente ese comportamiento del cual se quiere deshacer.

4. Pedir también que observe las imágenes que vienen a su mente cuando piensa en esa persona o situación. El capacitador dará indicaciones acerca de puntos importantes y solicitará que se escriba la respuesta en una hoja ¿Cómo es esa imagen, es un video o una foto estática?, ¿Nítida, borrosa, lejana, cercana, clara u oscura...?
5. El capacitador también sugerirá que tome conciencia de lo que escucho interiormente en el ejercicio y dará premisas para facilitar el trabajo como son: ¿qué te dices a ti mismo? y ¿cómo te lo dices? ¿es un susurro, es fuerte, es tu voz o la de alguien más...?, también se debe escribir estas respuestas.
6. Seguidamente insistir que observe lo que siente en este recuerdo mental para que lo escriba en sus hojas: sintió ¿frío o calor?, ¿sensación de rigidez o flexibilidad?, ¿alguna sensación como cosquilleo, presión, tensión muscular en la cara, en la piernas, cómo es su respiración?
7. Al término de la primera parte se destaca que los participantes habrán reconocido exactamente cómo es que tiene que recordar o experimentar las cosas para que tengan este tipo de poder sobre el\ella.
8. Ahora el capacitador para la segunda parte pedirá recordar una situación opuesta a esta, es decir, un contexto en que te sentiste lleno de poder sobre si mismo.
9. Pedir también que observe las imágenes que vienen a su mente cuando piensa en esa persona o situación. El capacitador dará indicaciones acerca de puntos importantes y solicitará que se escriba la respuesta en una hoja ¿Cómo es esa imagen, es un video o una foto estática?, ¿Nítida, borrosa, lejana, cercana, clara u oscura...?
10. El capacitador también indicará que tome conciencia de lo que escucho interiormente en el ejercicio y dará premisas para facilitar el trabajo como son: ¿qué te dices a ti mismo? y ¿cómo te lo dices? ¿es un susurro, es fuerte, es tu voz o la de alguien más...?, también se debe escribir estas respuestas.

11. Consecutivamente incitar que observe lo que siente en este recuerdo mental para que lo escriba en sus hojas: sintió ¿frío o calor?, ¿sensación de rigidez o flexibilidad?, ¿alguna sensación como cosquilleo, presión, tensión muscular en la cara, en la piernas, cómo es su respiración?
12. Al final de la segunda parte el capacitador acentuara su conocimiento de cómo es que su mente procesa la información para que la interprete como “poder y autocontrol emocional”.
13. Iniciado la tercera parte el capacitador explicara que esta etapa es modificar la experiencia en la que se sintió sin poder.
14. Para ello el capacitador solicitara que recuerde nuevamente la experiencia N°1, cuando perdió su autocontrol emocional. Que recuerde la imagen y modifícala de forma que se parezca (color, brillo, cercanía o lejanía, nitidez, etc.) a la imagen de la experiencia N°2; que recuerde los sonidos y modifícalos (tono, volumen, ritmo, etc), de forma que se asemejen a los de la experiencia N°2. Y que recuerde las sensaciones y modifícalas de modo que se parezcan a las de la experiencia N°2
15. El capacitador explicara que en un principio puede ser difícil modificar la imagen, sonidos y sensaciones. Se debes hacer este ejercicio y repetirlo hasta que te sea fácil hacerlo. Una vez logrado, al recordar la experiencia N°1 automáticamente vendrá a la mente la nueva imagen. Lo que se ha hecho es modificar el programa mental de cómo pierde el autocontrol emocional y reemplazarlo por otro con poder.
16. Enfatizar que la práctica de este ejercicio sin duda habrá algún cambio y tan sólo con 5 a 10 minutos cambiar un viejo hábito indeseado.

# ESTRATEGIA N° 4

## ASERTIVIDAD

---

Al ser asertivo no es solo lo que se dice sino también como se dice, es una Expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás.

La palabra asertivo, de aserto, proviene del latín assertus y quiere decir “afirmación de la certeza de una cosa”, de ahí se puede deducir que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza que permite a una persona actuar en base a sus intereses más importantes.

Por ello es importante el desarrollo es esta conducta para defenderse sin ansiedad inapropiada, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer los derechos personales sin negar a los derechos de los otros.

---

## Objetivo

- Incrementar en los participantes a ser expresivos, espontáneos y seguros de sí mismos, fomentando la correcta utilización de las habilidades sociales.

## Técnicas

Los participantes deberán conocer y experimentar cuatro técnicas de asertividad:

- Disco rayado
- Banco de niebla
- Aserción negativa
- Formas de decir no.

## **Técnica N° 1**

### **DISCO RAYADO**

#### **OBJETIVO**

- Procurar que los participantes se den cuenta que no es necesario atacar a otra persona para defendernos y que tenemos derecho a insistir en nuestro punto de vista.

#### **TIEMPO**

30 Minutos

#### **MATERIALES**

- Esferos
- Cartilla N°16
- Cartilla N°17

#### **PROCEDIMIENTO**

1. Saludar a los participantes, manifestándoles el agrado y satisfacción de trabajar con ellos.
2. El capacitador explicara que para esta técnica se debe ensayar una respuesta que exprese negación y que se debe repetir todas las veces que sea necesario.
3. Se repartirá las cartillas N°17 a los participantes y se dará instrucciones para completar dicha cartilla, se debe utilizar esta técnica.
4. Posteriormente se leerá la historia de la cartilla N°16 se pide a los participantes atención a dicha lectura.
5. Al término de la actividad se pide a los participantes den sus comentarios acerca de lo aprendido. Y se sugiere poner en práctica este ejercicio en el lugar de trabajo.

## CARTILLA 16

Sus compañeros de trabajo quieren que realices una tarea que les compete hacerla en grupo e insisten en que debes hacerla tú porque eres el único miembro del grupo que es soltero y alegan que tienen muchas obligaciones en casa como para hacer esa tarea.

Rodrigo: hombre ¿Qué te pasa, eres un mal compañero o qué?

Iván: No, esa tarea se la hace en grupo.

Carmen: No seas así, nosotros tenemos que ir pronto a casa por nuestros hijos.

Iván: Yo entiendo, pero esa tarea se la hace en grupo

## CARTILLA 17

Utilizando la técnica del disco rayado completa los espacios vacíos del siguiente diálogo:

Juan: Qué van a decir los demás. Nadie se va a enterar si tú la haces solo.

Iván: .....

Compañero4: Deberías ser más colaborador con nosotros tu eres el más joven también.

Iván: .....

## **Técnica N° 2**

### **BANCO DE NIEBLA**

#### **OBJETIVOS**

- Mejorar el nivel de confianza así como también el de empatía con de los servidores públicos

#### **TIEMPO**

30 Minutos

#### **MATERIALES**

- Cartilla N°18
- Esferos

#### **PROCEDIMIENTO**

1. El capacitador saludara a los participantes, mostrando el agrado y satisfacción de trabajar con ellos
2. A continuación se explicara a los participantes que esta técnica se trata de aceptar las críticas manipulativas.
3. Para ello se debe reconocer serenamente ante nuestros críticos la posibilidad de que haya parte de verdad en lo que dicen.
4. El capacitador también expondrá que al aceptar las críticas no abdicuemos de nuestro derecho a ser únicos jueces ante la situación, ya que es como si las palabras entraran en una nube que le protege y no resuenan en su interior haciéndole sentir culpable o desdichado
5. El capacitador expondrá un ejemplo: Debe utilizarse un tono de voz sereno y reflexivo

- ✓ Carmen y Silvia son compañeras de trabajo.
- ✓ Carmen: ¡Qué incompetente que eres!
- ✓ Silvia (Banco de niebla): Si es verdad, podría ser más hábil
- ✓ Carmen: Deberías ponerte a trabajar mas duro
- ✓ Silvia (Banco de niebla): Si, tal vez poniendo más atención en lo que hago sería mejor en mi trabajo.
- ✓ Carmen: Bueno yo creo que deberías ponerte a estudiar
- ✓ Silvia (Banco de niebla): Sí, a lo mejor me decido por algún curso
- ✓ Carmen: Pues yo te aconsejo que te decidas ya, porque francamente estás cada vez peor.
- ✓ Silvia (Banco de niebla) Sé que podría estar más apta.

6. Al término de la lectura el capacitador hará una reflexión de lo aprendido y socializara la siguiente frase:

“Debo reconocer que existe la posibilidad de que tengas razón, déjame pensarlo y lo discutiremos después.”

7. Seguidamente se entregara la cartilla N°18 y se pedirá a los participantes la completen. Después se pedirá a algunos voluntario\as que lean las cartillas.
8. Por último el capacitador sacara conclusiones junto con los participantes de la técnica y de cómo ponerla en práctica en el trabajo

**CARTILLA 18**

Poniendose en el lugar de Silvia describa como se sentiria en ese momento y que pensaria de la critica.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### **Técnica N° 3**

#### **ASERCION NEGATIVA**

##### **OBJETIVOS**

- Fortalecer en los y las participantes la práctica de la aserción negativa en su relación diaria

##### **TIEMPO**

40 Minutos

##### **MATERIALES**

- Esferos
- Hojas en blanco
- Cartilla N°18

##### **PROCEDIMIENTO**

1. Se saluda a los y las participantes y se da a conocer la satisfacción de estar compartiendo esta sesión.
2. Exponer la siguiente situación: “Teresa dejó en la ventana de su casa unos Cds de música que le prestó Luisa. Estos al estar expuestos a la intemperie se rayaron y dañaron. María se los devolvió sin avisarle que se los había dañado.

Luisa intentó escucharlos y se dio cuenta que estaban en mal estado y molestándose mucho, dice:

Teresa me disgusta que no hayas cuidado mis Cds y me los hayas devuelto sin avisarme que estaban dañados. ¡Estoy muy molesta y nunca más te prestaré mis cosas, siempre dañás las cosas!

Teresa le contesta: Luisa lo siento he cometido un error. Tuve un poco de temor de decirte lo que había sucedido, pero es la primera vez que daño algo tuyo.”

3. El facilitador preguntará a los participantes ¿Qué han observado en el ejemplo? Pedir comentarios ¿Suceden situaciones parecidas en el trabajo? Solicitar comentarios ¿Qué hacemos, cómo actuamos o respondemos? Dar ejemplos, indagar sobre sentimientos y emociones haciendo la siguiente pregunta ¿Cómo nos sentimos cuando cometemos una falta o nos critican justamente?

4. Explicará que la aserción negativa es una forma de reaccionar ante una crítica justa, asumiendo nuestra responsabilidad de forma honesta; pero señalando su molestia y su defensa si ésta se excediera un solo marco con base de color diferente.

Cuando existe un acuerdo parcial con el crítico, se puede afirmar en parte, con una probabilidad o en principio de la siguiente manera:

1. - Afirmar en parte: encuentra justa sólo una parte de lo que dice el crítico y reconoce esa

2. - Afirmar en términos de probabilidad: “Es posible que tengas razón”. “Es posible”.

3.- Afirmar en principio: aquí se reconoce la lógica de una crítica, sin aceptar necesariamente todas las suposiciones del crítico. “Si... (Es como tú dices)... entonces (tendrás razón) ...

La aserción negativa tiene como objetivo corregir la conducta.

5. Las ventajas de la aserción negativa.

Reconocemos un error cometido.

Aceptamos la crítica de los demás

Aclaremos las cosas y no acumulamos resentimientos.

Ganamos el respeto de los demás.

6. Indicar que formen 4 ó 5 grupos, según el número de participantes.

7. Señalar que cada grupo elaborará dos respuestas que contengan aserciones negativas

El supervisor le llama la atención por su mal comportamiento en una reunión de trabajo

Tu compañero te llama la atención porque no estás en tu puesto de trabajo y él tiene que hacer tu trabajo

Jorge le dice a Marcos “siempre eres impuntual” porque llegó tarde a la reunión.

Le llama la atención por no haber asistido al trabajo el día anterior sin pedir permiso y sin dar una justificación

Tus compañeros de trabajo te llaman la atención por no haber podido cumplir la entrega del informe grupal, porque tú no cumpliste con la parte del trabajo que te correspondía.

8. Cada grupo deberá analizar una situación.
9. Preguntar a los participantes del grupo ¿Cómo se han sentido y qué utilidad encuentran al aplicar esta técnica?
10. El capacitador resaltará la importancia de utilizar la aserción negativa en nuestra vida diaria y pedirá que cada participante escriba en sus hojas aserciones negativas utilizadas durante su tiempo en el trabajo.
11. Se repartirá las Cartillas N°19 a los participantes para la práctica de esta técnica.

**CARTILLA 19**

Practica:

Contesta las siguientes situaciones utilizando la tecnica de asercion negativa.

Luis porque eres tan impuntual, siempre eres el primero en irte y el ultimo en llegar.

Tu.....  
.....

Pedro antes de irte porfavor recoge y organiza tu lugar de trabajo, siempre esta tan desordenado.

Tu.....  
.....

## **Técnica N° 4**

### **FORMAS DE DECIR NO**

#### **OBJETIVO**

- Incentivar al servidor público a que aprendan a expresarse de forma asertiva

#### **TIEMPO**

20 Minutos

#### **MATERIALES**

- Esferos
- Cartillas N°20
- Hojas en blanco

#### **PROCEDIMIENTO**

1. Saludar a los participantes, manifestándoles el agrado y satisfacción de trabajar con ellos
2. El capacitador explicara tres formas de negarse ante un requerimiento sin ofender a la otra persona o sin sentir culpabilidad al hacerlo.

La primera forma es Escuchar activamente después de decir NO. Se repite lo que dijo la otra persona reflejando que sí se entendió la petición y después se responde NO.

La segunda es el NO razonado: Se dice NO y se da una explicación sincera.

Y la tercera NO temporal: Con esta respuesta se dice no por el momento, pero se sugiere que se vuelva a pedir en otra ocasión. No se debe dar esta

respuesta indefinidamente y dar largas al asunto. Si se tiene en mente un no definitivo, no se debe dar un NO temporal.

3. Explicará que la negación es una forma de no transgredir los propios derechos al no ser capaz de expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y opiniones o al no poder expresarlos.
4. Indicar que se dará una cartilla en donde tiene que responder utilizando cualquiera de las formas de decir no y que especifique cual utilizo y porque.
5. Al final junto con los participantes se sacara conclusiones acerca de esta técnica y de cómo se debe aplicar en el ámbito laboral.

**CARTILLA 20**

**PRACTICA**

Identifique los ejemplos dados con cada uno de los enunciados anteriores

Ejemplos:

”Lo que tú quieres decir es que cambie la fecha de entrega del informe, ¿correcto?, NO puedo hacerlo”

.....  
.....

“Gracias por invitarme a tu reunión, pero prefiero NO ir; en realidad, el sábado lo tenía destinado a otras actividades”

.....  
.....

“Hoy NO puedo quedarme después del trabajo, pero mañana sí podré ayudarles con la planificación del proyecto”

.....  
.....

## **Bibliografía**

Smith, Manuel J. (2003). *Cuando digo no, me siento culpable*. Nuevas ediciones de bolsillo.

Rifkin, J (2010). *La civilización empática*. Barcelona: Paidós.

Gabriel García Márquez, (1985). *El amor en tiempos de cólera*. Editorial Alfred A. Knof., Colombia.

Jorge Luis Borges (1952) *Obra Critica*. Volumen II México.

Capek Karel (1945) *Apócrifos*.

Julio Verne (1869) *Veinte mil leguas de viaje submarino*. Editorial: Pierre-Jules Hetzel

Lic. Enf. Rita Uribe Obando, Doctor Manuel Escalante Palomino, Lic. Enf. Mercedes Arévalo Guzmán, Lic. Enf. Esmeralda Cortez Vasquez, Lic. Psic. Walter Velasquez Rosales (2005) *Manual de habilidades sociales en adolescentes escolares*. Instituto Especializado de Salud Mental “Honorio Delgado/Hideyo Noguchi”. Catalogación hecha por el Centro de Documentación OPS/OMS en el Perú Lima: Ministerio de Salud, 109 p.

# Anexos

## Anexo 1

### LISTA DE CHEQUEO EVALUACIÓN DE HABILIDADES SOCIALES (Goldstein et. Al. 1980)

FECHA \_\_\_\_\_

EDAD \_\_\_\_\_

#### Instrucciones

A continuación encontrara una lista de habilidades sociales que los adolescentes como tú pueden poseer en mayor o menor grado y hace que ustedes sean más o menos capaces.

Deberás calificar tus habilidades marcando cada una de las habilidades que se describen a continuación, de acuerdo a los siguientes puntajes.

**Marca 1 si nunca utilizas bien la habilidad**

**Marca 2 si utilizas muy pocas veces la habilidad**

**Marca 3 si utilizas alguna vez bien la habilidad**

**Marca 4 si utilizas a menudo bien la habilidad**

**Marca 5 si utilizas siempre bien la habilidad.**

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Presta atención a la persona que está hablando y hace un esfuerzo para comprender lo que está diciendo?					
2	¿Habla con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes?					
3	¿Habla con otras personas sobre cosas que interesan ambos?					
4	¿Determina la información que necesita y se le pide a la persona adecuada?					
5	¿Permite que los demás sepan que agradece favores?					
6	¿Se da a conocer a los demás por propia iniciativa?					
7	¿Ayuda a los demás que se conozcan entre sí?					

8	¿Dice que le gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza?					
9	¿Pide que le ayuden cuando tiene alguna dificultad?					
10	¿Elegir la mejor forma para integrarse en un grupo o participar en una determinada actividad?					
11	¿Explica con claridad a los demás como hacer una tarea específica?					
12	¿Presta atención a las instrucciones, pide explicaciones, lleva adelante las instrucciones correctamente?					
13	¿Pide disculpas a los demás por haber hecho algo mal?					
14	¿Intenta persuadir a los demás que sus ideas son mejores y serán de mayor utilidad que de las de otra persona?					
15	¿Intenta reconocer las emociones que experimenta?					
16	¿Permite que los demás conozcan lo que siente?					
17	¿Intenta comprender lo que sienten los demás?					
18	¿Intentas comprender el enfado de las otras personas?					
19	¿Permite que los demás sepan que se preocupa o se interesa por ellos?					
20	¿Piensa porque está asustado y hace algo para disminuir su miedo?					
21	¿Se dice a sí mismo o hace cosas agradables cuando se merece su recompensa?					
22	¿Reconoce cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego le pide a la persona indicada?					
23	¿Se ofrece para compartir algo que es apreciado por los demás?					
24	¿Ayuda a quién necesita?					
25	¿Llegó a establecer un acuerdo que satisfaga tanto a sí mismo como a quienes tienen posturas diferentes?					
26	¿Controla su carácter de modo que no se le escapen las cosas de la mano?					
27	Defender los propios derechos ¿Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu punto de vista?					
28	¿Se las arregla sin perder el control cuando los demás te hacen bromas?					
29	¿Se mantiene al margen de las situaciones que le					

	pueden ocasionar problemas?					
30	¿Encuentra otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearse?					
31	¿Les dice a los demás cuando han sido ellos los responsables de originar un determinado problema e intenta encontrar una solución?					
32	¿Intenta llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien?					
33	¿Expresa un cumplido sincero a los demás por la forma en que han jugado?					
34	¿Hace algo que le ayude a sentir menos vergüenza o a estar cohibido?					
35	¿Determina si lo han dejado de lado en alguna actividad y luego hace algo para sentirse mejor en esa situación?					
36	¿Manifiesta a los demás que han tratado injustamente a un amigo?					
37	¿Considera con cuidado la posición de la otra persona, comparándola con la propia, antes de decidir lo que hará?					
38	¿Comprender la razón por la cual ha fracasado en una determinada situación y que puede hacer para tener más éxito en el futuro?					
39	¿Reconoce y resuelve la confusión que se produce cuando los demás le explican una cosa y hacen otra?					
40	¿Comprende lo que significa la acusación y por qué se la han hecho y luego piensa en la mejor forma de relacionarse con la persona que ha hecho la acusación?					
41	¿Planifica forma de exponer su punto de vista antes de una conversación problemática?					
42	¿Decida lo que quiere hacer cuando los demás quieren que haga una cosa distinta?					
43	¿Resuelve la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actitud interesante?					
44	¿Reconoce si la causa de algún acontecimiento es consecuencia de alguna situación bajo su control?					
45	¿Toma de decisiones realistas sobre lo que es capaz de realizar antes de comenzar una tarea?					
46	¿Es realista cuando debe dilucidar como puede desenvolverse en una determinada tarea?					
47	¿Resuelve lo que necesita saber y como conseguir la información?					
48	¿Determina de forma realista cuál de los problemas es el más importante y solucionarlo primero?					

<b>49</b>	¿Considera las posibilidades y elige la que le hará sentirse mejor?					
<b>50</b>	¿Se organiza y se prepara para facilitar la ejecución de su trabajo?					

## Anexo 2

### TEST DE ASERTIVIDAD DE RATHUS

**Instrucciones:** Seleccione la afirmación siguiente, anotando una "X" debajo de la columna que más describa su comportamiento. Advierta que son extremos y seleccione el par que más se acerque a su descripción.

Ítem		(+ ) <----- Respuesta-----> ( - )					
		Muy típico de mí	Bastan te típico de mí	Algo típico de mí	Algo no típico de mí	Poco típico de mí	Muy poco típico de mí
1	Mucha gente parece ser más agresiva que yo.						
2	He dudado en solicitar o aceptar citas por timidez.						
3	Cuando la comida que me han servido en un restaurante no está hecha a mi gusto me quejo con el camarero/a.						
4	Me esfuerzo en evitar ofender los sentimientos de otras personas aun cuando me hayan molestado.						
5	Cuando un vendedor se ha molestado mucho mostrándome un producto que luego no me agrada, paso un mal rato al decir "no".						
6	Cuando me dicen que haga algo, insisto en saber por qué.						
7	Hay veces en que provoco abiertamente una						

	discusión.						
8	Lucho, como la mayoría de la gente, por mantener mi posición.						
9	En realidad, la gente se aprovecha con frecuencia de mí.						
10	Disfruto entablando conversación con conocidos y extraños.						
11	Con frecuencia no sé qué decir a personas atractivas del otro sexo.						
12	Rehuyo telefonar a instituciones y empresas.						
13	En caso de solicitar un trabajo o la admisión en una institución preferiría escribir cartas a realizar entrevistas personales.						
14	Me resulta embarazoso devolver un artículo comprado.						
15	Si un pariente cercano o respetable me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi disgusto.						
16	He evitado hacer preguntas por miedo a parecer tonto/a.						
17	Durante una discusión, con frecuencia temo alterarme tanto como para ponerme a temblar.						

1 8	Si un eminente conferenciante hiciera una afirmación que considero incorrecta, yo expondría públicamente mi punto de vista.						
1 9	Evito discutir sobre precios con dependientes o vendedores.						
2 0	Cuando he hecho algo importante o meritorio, trato de que los demás se enteren de ello.						
2 1	Soy abierto y franco en lo que respecta a mis sentimientos.						
2 2	Si alguien ha hablado mal de mí o me ha atribuido hechos falsos, la busco cuanto antes para dejar las cosas claras.						
2 3	Con frecuencia paso un mal rato al decir "no".						
2 4	Suelo reprimir mis emociones antes de hacer una escena.						
2 5	En el restaurante o en cualquier sitio semejante, protesto por un mal servicio.						
2 6	Cuando me alaban con frecuencia, no sé qué responder.						
2 7	Si dos personas en el teatro o en una conferencia están hablando demasiado alto, les digo que se callen o que se						

	vayan a hablar a otra parte.						
28	Si alguien se me cuela en una fila, le llamo abiertamente la atención.						
29	Expreso mis opiniones con facilidad.						
30	Hay ocasiones en que soy incapaz de decir nada.						

### **Anexo 3.**

#### **ESCALA DE AUTOESTIMA DE ROSEMBERG**

Indicación: Cuestionario para explorar la autoestima personal entendida como los sentimientos de valía personal y de respeto a si mismo.

Codificación proceso: 1.1.1.2.1.1.4. Autoestima (CIPE-a).

#### **Administración:**

La escala consta de 10 ítems, frases de las que cinco están enunciadas de forma positiva y cinco de forma negativa para controlar el efecto de la aquiescencia Auto administrada.

#### **Interpretación:**

De los ítems 1 al 5, las respuestas A y D se puntúan de 4 a 1

De los ítems del 6 al 10, las respuestas A y D se puntúan de 1 a 4.

De 30 a 40 puntos: Autoestima elevada considerada como autoestima normal.

De 26 a 29 untos: Autoestima media. No presenta problemas de autoestima graves, pero es conveniente mejorarla.

Menos de 25 puntos: Autoestima baja. Existen problemas significativos de autoestima.

Propiedades psicométricas La escala ha sido traducida y validada en castellano. La consistencia interna de la escalas se encuentra entre 0,76 y 0,87. La fiabilidad es de 0,80

## ESCALA DE AUTOESTIMA DE ROSEMBERG

Este test tiene por objeto evaluar el sentimiento de satisfacción que la persona tiene de si misma.

Por favor, conteste las siguientes frases con la respuesta que considere más apropiada.

- A. Muy de acuerdo
- B. De acuerdo
- C. En desacuerdo
- D. Muy en desacuerdo

	A	B	C	D
1) En general estoy satisfecho conmigo mismo				
2) A veces pienso que no soy bueno en nada				
3) Tengo la sensación de que poseo algunas buenas cualidades				
4) Soy capaz de hacer las cosas tan bien como la mayoría de personas				
5) Siento que no tengo demasiadas cosas de las que sentirme orgulloso				
6) A veces me siento realmente inútil				
7) Tengo la sensación que soy una persona de valía, al menos igual que la mayoría de la gente				
8) Ojalá me respetara más a mí mismo				
9) En definitiva, tiendo a pensar que soy un fracaso				
10) Tengo una actitud positiva hacia mi mismo				

## 6.7. MODELO OPERATIVO

Cuadro N° 23 Modelo Operativo

<b>LINEAS DE ACCION:</b> Estrategias para el desarrollo de la inteligencia emocional y el desempeño laboral						
<b>OBJETIVO:</b> Elaborar un manual sobre técnicas de entrenamiento en asertividad para mejorar el desempeño laboral						
<b>FASES</b>	<b>METAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>PRODUCTO</b>
<b>Socialización</b>	100% de las autoridades y los servidores públicos conocen la necesidad de la propuesta	Oficios para permisos Diseño de diapositivas Charlas de sociabilización	Autorización del alcalde Proyector Computador Material de oficina Videos Hojas de asistencia	investigadora	1 semana	Acuerdo para la realización de la propuesta en el lapso que proponga la institución
<b>Planificación</b>	100% los materiales se elaboraran para la ejecución de las estrategias	Diseño del cronograma de actividades. Revisión y selección de fuentes bibliográficas Bosquejo de la propuesta Aprobación para la aplicación de los talleres a los servidores públicos	Materiales de oficina. Plan Propuesta Computador.	Investigadora  Alcaldía y Consejo Cantonal	1 semana	Cronograma de actividades Diseño del programa
<b>Ejecución</b>	100% de servidores públicos	Reunión con los colaboradores mediante un	Proyector Computador Diseño preliminar	Investigadora  Comité de	4 semanas	Manual entregado a los servidores. Ejecución de

	participan	comunicado formal de enviado por el Jefe de Recursos Humanos. Indicaciones generales para la aplicación. Distribución del manual Aplicación del manual de acuerdo a las estrategias	Materiales de oficina. Videos Hojas de asistencia	Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional		actividades propuesta una por semana 97 servidores participan
<b>Evaluación</b>	El 100% de servidores presenta un impacto positivo	Seguimiento de las actividades Entrevistas. Observación. Mesas de discusión Análisis de resultados Toma de decisiones	Proyector Computador Diseño preliminar Materiales de oficina. Videos Hojas de asistencia	Investigadora  Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional	4 semana	97 servidores brindan su criterio sobre el plan

Fuente: Observación directa

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán.

## 6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

Cuadro N° 24 Administración de la propuesta

INSTITUCIÓN	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	PRESUPUESTO	FINANCIAMIENTO
Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de San Pedro de Pelileo	Investigadora	Oficios para permisos Diseño de diapositivas Charlas de sociabilización	40	Recursos Municipales
	Alcaldía y Consejo Cantonal  Investigadora	Aprobación para la aplicación de los talleres a los servidores públicos Diseño del cronograma de actividades. Revisión y selección de fuentes bibliográficas Bosquejo de la propuesta	25	Recursos Municipales
	Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional  Investigadora	Reunión con los colaboradores mediante un comunicado formal de enviado por el Jefe de Recursos Humanos. Indicaciones generales para la aplicación. Distribución del manual Aplicación del manual de acuerdo a las estrategias	80	Recursos Municipales O Donación de ONG
	Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional  Investigadora	Seguimiento de las actividades Entrevistas. Observación. Mesas de discusión Análisis de resultados	40	Recursos Municipales

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Aman

## 6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

Cuadro N° 25 Evaluación

PREGUNTAS BASICAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	<p>Autoridades</p> <p>Investigadora</p>
¿Por qué evaluar?	<p>Se evalúa porque:</p> <p>Es importante hacer un seguimiento al mejoramiento de la inteligencia emocional a través de las habilidades sociales influyendo en el desempeño laboral.</p> <p>Es necesario identificar en los servidores los daños ya ocasionados por la apatía de la inteligencia emocional ya que presentan bajo rendimiento.</p> <p>La identificación del desempeño laboral de los servidores público.</p>
¿Para qué evaluar?	<p>Se evalúa para:</p> <p>Analizar los alcances de los servidores al aplicar las estrategias para mejorar las habilidades sociales.</p> <p>Mejorar el desempeño laboral de los servidores público.</p> <p>Medir los conocimientos del trabajador en cuanto a las habilidades sociales.</p> <p>Para establecer el cumplimiento de los objetivos del plan, además si se han logrado desarrollar los materiales.</p>

<p><b>¿Con qué criterios?</b></p>	<p>Los criterios de evaluación se realizarán mediante la validez, confiabilidad, practicidad y utilidad de estrategias para mejorar las habilidades sociales y el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de San Pedro de Pelileo en la Provincia de Tungurahua.</p>
<p><b>¿Indicadores?</b></p>	<p>Las habilidades sociales perciben una gran variedad de elementos que se ajustan en complejas acciones conductuales, dependiendo para su correcta ejecución de procesos cognitivos, siendo la habilidad un proceso participativo de mezcla de estas características individuales en contextos laborales cambiantes.</p> <p>En el contexto laboral, el desempeño del colaborador depende mucho de la inteligencia emocional, la habilidad social son ejercicios que muestran una persona ante los requerimientos de un escenario interpersonal, teniendo que edificar excelentes relaciones sociales con los compañeros y superiores, expresando los sentimientos y la protección de los propios derechos pensando también en los otros.</p>
<p><b>¿Quién evalúa?</b></p>	<p>La evaluación le corresponde al Área de Recursos Humanos, quien determina el inicio y ritmo del proceso, respetando el entorno de trabajo del colaborador sin perjudicar el tiempo y espacio del mismo.</p> <p>Además, la evaluación puede ser solicitada también por:</p> <p>Autoridades. Jefes de área. La investigadora</p>

<p><b>¿Cuándo evaluar?</b></p>	<p>Al final de la socialización:</p> <p>En jornada normal de trabajo, mediante la aplicación de lo diferente instrumento para medir la efectividad de las sesiones aplicadas.</p>
<p><b>¿Cómo evaluar?</b></p>	<p>Se evalúa :</p> <p>En un ambiente de respeto a la libertad de los colaboradores considerando su capacidad de elegir, decidir y actuar aprendiendo a ser responsables.</p> <p>En el reconocimiento del ritmo de trabajo de cada colaborador, demostrando</p> <p>Respeto, aceptación de la originalidad al aplicar estrategias de realización de tareas, apoyando en su crecimiento profesional y personal según posibilidades.</p>
<p>Fuentes de información</p>	<p>Lic. Enf. Rita Uribe Obando,          Doctor Manuel Escalante Palomino,          Lic. Enf. Mercedes Arévalo Guzmán,          Lic. Enf. Esmeralda Cortez Vasquez,          Lic. Psic. Walter Velasquez Rosales (2005)  <i>Manual de habilidades sociales en adolescentes escolares.</i>          Instituto Especializado de Salud Mental “Honorio Delgado/Hideyo Noguchi”.          Catalogación hecha por el Centro de Documentación OPS/OMS en el Perú Lima: Ministerio de Salud, 109 p.</p>
<p><b>¿Con que evaluar?</b></p>	<p>Se evalúa:</p> <p>con la Lista de Chequeo de Habilidades Sociales (Anexo 1) y el a fin de medir la efectividad de las sesiones aplicadas, y para las estrategias las evaluaciones siguientes:</p> <p>Test de asertividad de Rathus. Para medir asertividad.</p>

	<p>(Anexo 2)</p> <p>Escala de autoestima de Rosemberg Cuestionario para explorar la autoestima personal entendida como los sentimientos de valía personal y de respeto a si mismo.</p> <p>(Anexo 3)</p> <p>Establecimiento de conclusiones, recomendaciones y la toma de decisiones, considerando que el colaborador es el autor de su propio desarrollo profesional en las condiciones que este se encuentre.</p>
--	--

Fuente: Observación directa

Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Amán.

## BIBLIOGRAFÍA

- PsicoActiva*. (1998-2014). Recuperado el octubre de 2014
- Sobre Conceptos*. (2007). Recuperado el martes de octubre de 2014
- Aponte, L. (2001). El clima organizacional en el desempeño laboral en la empresa Serviposible S.A. de la ciudad de Baños. Ambato, Tungurahua.
- Brackett, M., Rivers, S., Shiffman, S., Lerner, N., & Salovey, P. (2006). Relating emotional abilities to social functioning: a comparison of self-report and performance measures of emotional intelligence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 91, 780 - 795.
- Congreso Nacional. (2010). *Ley organica de servicio publico*. Quito.
- Cortés, R., & Cantón, J. (2000). Ambiente familiar y dificultades de adaptación de los hijos. *Suma Psicológica*, 7(2), 33 – 49.
- Coulter, R. &. (2005). *Administración*. Mexico: Pearson Educación de México.
- Chiavetano, I. (2002). *Talento Humano Paidós*, Barcelona,
- Elias, M., Tobias, S., & Friedlander, B. (2000). *Educación con Inteligencia Emocional*. Barcelona: Plaza & Janes.
- Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2004). El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas. *Electronic Journal of Research of Educational Psychology*, 6(2), 363 - 382.
- Fainstein, H. N. (2008). *La gestión de Equipos Eficaces*. Buenos Aires: Editorial Macchi.
- Fernández-Berrocal, P., & Ruiz, A. D. (2008). La Inteligencia emocional en la Educación. (E. Facultad de Psicología. Universidad de Málaga, Ed.) *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 6 (2)(15), 421 - 436.
- GABEL, R. (2005). Inteligencia emocional : perspectivas y aplicaciones ocupacionales. (U. ESAN, Ed.) *Serie Documentos de Trabajo n. ° 16*, 10 - 12.
- García Fernández, M., & Giménez-Mas, S. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral. Cuadernos del Profesorado (En línea)*, 3(6), 43-52.

- García Olvera, G. (2001). *Relaciones Humanas, GUÍA DE AUTOAPRENDIZAJE*. (S. d. Archivonomía, Ed.) México: Producción editorial: Ivonne Bautista Carmona.
- Gardner, H. (2003). *La inteligencia reformulada. Las inteligencias múltiples en el siglo XXI*. Barcelona: Paidós.
- Gimenez, G. F. (2010). Inteligencia Emocional. 44-45.
- Goleman, D. (2005). *La inteligencia Emocional*. Barcelona: Kiaros.
- Goodenough. (2008). *Testigo de gracia*. Estados Unidos: editorial American.
- Guelbenzu, M. (2010). La amistad produce bienestar emocional. *Vida Sana y Bienestar*.
- Isaza Valencia, L. (Junio de 2012). El contexto familiar: un factor determinante en el desarrollo social de los niños y las niñas. (F. U. Amigó, Ed.) *Revista Electrónica de Psicología Social «Poiésis»*(23), 1 - 3.
- Loggiodice, L. Z. (2012). *LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO COMO VENTAJA COMPETITIVA PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO*. (F. U. Garcilaso, Ed.) Venezuela: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso.
- Lopes, L., Salovey, P., Cote, S., & Beers, M. (2005). Emotion regulation abilities and the quality of social interaction. 5, 113-118.
- Mantilla, M. (abril de 2012). La administracion del talento humano y el desempeño laboral d los trabajadores de MOLINOS MIRAFLORES S.A. de la ciudad de Ambato. Ambato, Tungurahua.
- Maslow. (1979). motivacion
- PÉREZ, R. (2000). LA EVALUACIÓN DE PROGRAMAS EDUCATIVOS: CONCEPTOS BÁSICOS, PLANTEAMIENTOS GENERALES Y PROBLEMÁTICA. *Revista de Investigación Educativa*, 18(2), 261-287.
- R, T. G. (2014). *Administración y control de oficinas* . Mexico.
- R., S. (2001). comportamiento organizacional.
- Redondo, P. (2004). *Introducción a la Educación para la Salud*. (P. F. Salud, Ed.) Costa Rica: Caja Costarricense de Seguro Social. Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social (CENDEISSS).

- Rodríguez, V. G. (2012). LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA INFANCIA: EDUCACION, FAMILIA Y ESCUELA. (C. P. Sueca, Ed.) *Psicología Online*.
- Rue, B. &. (1996). Evaluacion del desempeño. Paidós, Barcelona,
- Smith, J. R. (2005). *La disciplina de los equipos*. Mexico.
- UNICEF, Oficina de Área para Colombia y Venezuela. (2004). *Desarrollo Psicosocial de los niños y las niñas*. (c. d. Julia Simarra, Ed.) Colombia: Taller Creativo de Aleida Sánchez B. Ltda.
- Uria, D. (2011). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de ANDELAS CIA. LTDA. Ambato, Tungurahua.
- Valles. (2005). *Habilidades*. Mexico: Pascall.
- Vidal, L. M., & Rivera, M. N. (2007). Investigación-acción. *Educ Med Super*, 21 - 4.
- Yturalde, E. (2013). *La Metodología del Aprendizaje Experiencial* . (W. Inc., Editor) Recuperado el 01 de Octubre de 2013, de

## **LINKOGRAFIA**

- Brian, G. (2013). *Educación y ciencia*. Obtenido de Qué es la capacidad intelectual: [http://www.ehowenespanol.com/capacidad-intelectual-info\\_191951/](http://www.ehowenespanol.com/capacidad-intelectual-info_191951/)
- Borroto, C., & Aneiros, R. I. (1992). *Investigación-acción. Resumen y revisión de Kemmis S. Action Research*. Obtenido de Escuela Nacional de Salud Pública.: [http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/39\\_investigacion\\_accion.doc](http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/39_investigacion_accion.doc)
- Grupo SYNAPSIS. (2010). *El arte de aprendizaje por la experiencia*. (G. SYNAPSIS, Editor) Recuperado el 01 de Octubre de 2013, de [http://www.synapsis-patagonia.com/joomla/index.php?option=com\\_content&view=article&id=68&Itemid=67](http://www.synapsis-patagonia.com/joomla/index.php?option=com_content&view=article&id=68&Itemid=67)

- J., M. (24 de Octubre de 2010). *Relaciones Interpersonales definicion, concepto y habilidades*. Recuperado el 16 de octubre de 2014, de [vhttp://suite101.net/article/asertividad-en-relaciones-interpersonales-definicion-y-concepto-a25078](http://suite101.net/article/asertividad-en-relaciones-interpersonales-definicion-y-concepto-a25078)
- PsicoActiva. (1998-2013). *¿Qué es la inteligencia?* Obtenido de Artículos: <http://www.psicoactiva.com/arti/articulo.asp?SiteIdNo=138>
- Red Innatia. (2011). *Desarrollo cognitivo del niño*. Obtenido de <http://www.innatia.com/s/c-el-desarrollo-infantil/a-desarrollo-cognitivo-nino.html>
- Sobre Conceptos. (2007). *Concepto de inteligencia*. Obtenido de <http://sobreconceptos.com/inteligencia>
- Yanez, J. (2013). *Psicología Social Definición: Definiciones principales de la psicología Social y Sus enfoques mas importantes*. Obtenido de Psicólogos en Línea 2013: <http://psicologosenlinea.net/226-psicologia-social-definicion-definiciones-principales-de-la-psicologia-social-y-sus-enfoques-mas-importantes.html>
- J, Y. (2013). *Psicologia Social Definicion*. Recuperado el 20 de febrero de 2014, de Psicólogos en línea net: <http://psicologiasenlinea.net>.
- MONTANE, J. (24 de Octubre de 2010). *Relaciones interpersonales: definición, concepto y habilidades*. Obtenido de Salud mental: [vhttp://suite101.net/article/asertividad-en-relaciones-interpersonales-definicion-y-concepto-a25078](http://suite101.net/article/asertividad-en-relaciones-interpersonales-definicion-y-concepto-a25078)

# ANEXOS

**Anexo A. Encuesta dirigida a los servidores públicos Del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de San Pedro de Pelileo**



**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA  
EDUCACIÓN  
PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**ENCUESTA DIRIGIDA LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTON DE SAN PEDRO DE PELILEO**

**OBJETIVO:** Analizar la incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos del gobierno autónomo descentralizado del cantón de San Pedro de Pelileo

**INSTRUCCIONES:** Lea cuidadosamente cada una de las siguientes preguntas y marque una x en la opción que más se acerca de acuerdo a su criterio.

1. ¿Cree que las emociones como la tristeza, enojo, alegría influyen en su desempeño laboral?  
Siempre \_\_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_
2. ¿Es capaz de expresar sus sentimientos si se siente ofendido/a?  
Siempre \_\_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_
3. ¿Se acepta tal y como es?  
Siempre \_\_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_
4. ¿Controla sus sentimientos y emociones ante los demás?  
Siempre \_\_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_
5. ¿Critica duramente a los demás cuando se equivocan?  
Siempre \_\_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_\_

- Nunca \_\_\_\_\_
6. ¿Antes de atribuir o reprender, asume el puesto de la otra persona?  
Siempre \_\_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_
7. ¿Recibe por parte de las autoridades motivación para trabajar?  
Siempre \_\_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_
8. ¿Se le hace fácil trabajar en equipo?  
Siempre \_\_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_
9. ¿Cree usted que se deja influenciar por los demás?  
Siempre \_\_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_
10. ¿Conoce usted de todas las tareas que debe realizar en su puesto de trabajo?  
Siempre \_\_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_
11. ¿Cree Ud. que posee las destrezas y habilidades necesarias al desempeñar sus funciones?  
Siempre \_\_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_
12. ¿Plantea alternativas cuando se presenta algún conflicto con sus compañeras/os?  
Mediar en dicho conflicto \_\_\_\_\_  
Informar al inmediato superior \_\_\_\_\_  
Ignorar la situación \_\_\_\_\_
13. ¿Cree usted que en su lugar de trabajo lo respetan?  
Siempre \_\_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_
14. ¿Qué tan seguido usted se siente satisfecho de su trabajo?  
Siempre \_\_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_
15. ¿Se considera usted una persona eficiente?  
Siempre \_\_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_

**Anexo. B Fotografía tomada en la socialización y aprobación para la toma de encuesta a los servidores públicos.**



Fuente: Propia  
Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Aman

Fotografía.

Socialización con los servidores públicos para desarrollar en los participantes la empatía, las capacidades propias de la inteligencia interpersonal y las habilidades que les permitan aprender a escuchar a los demás destacando la importancia de saber escuchar para una buena comunicación.

**Anexo. C Fotografía tomada en la realización de los talleres de la estrategia 2 sobre la autoestima.**



Fuente: Propia  
Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Aman

Desarrollar en los participantes el valor de respeto hacia los demás, logrando que los participantes utilicen mensajes con claridad y precisión que les permitan un mejor entendimiento con las personas, incentivando el respeto propio de los participantes con el desarrollo de las capacidades propias de la inteligencia intrapersonal.

**Anexo. D Fotografía tomada en la realización de las actividades de la estrategia No 1 Empatía.**



Fuente: Propia  
Elaborado por: Samantha Marianela Llerena Aman

Lograr que los participantes desarrollen su nivel de autoestima, desarrollando el conocimiento de las propias emociones y el auto concepto que tienen de sí mismos, evaluando el nivel de autoestima de los participantes. Incentivar el autoelogio, reflexionando sobre logros y cualidades positivas de los participantes.