



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
EMPRESA EMASA-EP, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO
2018.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE
INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

Geomayra Carolina Lindao Tomalá

LA LIBERTAD – ECUADOR

AÑO

2019



TEMA:

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EMASA-EP, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.

AUTOR:

Lindao Tomalá Geomayra Carolina.

TUTOR:

Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MBA

RESUMEN

Las organizaciones en la actualidad están expuestas a grandes retos, que incitan a los directivos de talento humano a implementar herramientas para el desarrollo de habilidades emocionales que ayuden a mejorar el desempeño laboral. La empresa EMASA-EP, cuenta con personal competente para desarrollar sus funciones, pero se consideran carentes de adaptabilidad y se ven gobernadas por el miedo, el nerviosismo y una profunda incomodidad personal, el nivel directivo y los mandos medios les resulta difícil delegar responsabilidades para la toma de decisiones y la comunicación es limitada, lo que provoca una baja productividad y deficiencias en la calidad de servicio a la población del cantón Santa Elena. El presente trabajo tiene como objetivo determinar los factores de inteligencia emocional que requieren fortalecimiento y contribuyan a la mejora del desempeño laboral en la empresa EMASA-EP. La metodología utilizada se sustenta en la investigación exploratoria, con enfoques cualitativo y cuantitativo, con ello el método inductivo y analítico para establecer la aplicación de instrumentos de investigación, tales como: entrevistas a directivos y encuestas a colaboradores y usuarios, para su posterior análisis. Los resultados obtenidos en la presente investigación permitieron detectar que los elementos a fortalecer de la inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa EMASA-EP son: el autocontrol, la adaptabilidad, y la comunicación efectiva, herramientas indispensables para trabajar en equipo y tomar las mejores decisiones sobre todo grupales y resolver los conflictos que a diario se presentan en su entorno laboral.

Palabras claves: Inteligencia emocional; desempeño laboral; comunicación; toma de decisiones; trabajo en equipo.



TEMA:

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EMASA-EP, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.

AUTOR:

Lindao Tomalá Geomayra Carolina.

TUTOR:

Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MBA

Abstrac

Organizations today are exposed to great challenges, which encourage human talent managers to implement tools for the development of emotional skills that help improve job performance. EMASA-EP has competent personnel to carry out its functions, but they are considered lacking in adaptability and are governed by fear, nervousness and deep personal discomfort. The management level and middle management find it difficult to delegate responsibilities for decision making and communication is limited, which causes low productivity and deficiencies in the quality of service to the population of the canton of Santa Elena. The objective of this paper is to determine the emotional intelligence factor that requires strengthening and contribute to the improvement of work performance in the company EMASA-EP. The methodology used is based on exploratory research, with qualitative and quantitative approaches, thus the inductive and analytical method to establish the application of research instrument, such as interviews with managers and surveys of collaborators and users, for subsequent analysis. The results obtained in the survey of this research allowed us to detect that the elements to strengthen emotional intelligence to improve the work performance of EMASA-EP workers are: self-control, adaptability, and effective communication, indispensable tools to work in teams and make the best decisions, especially in groups, and resolve the conflicts that arise daily in their work environment.

Key words: Emotional intelligence; work performance; communication; decision making; teamwork.

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación, “LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EMASA-EP, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018”, elaborado por la Srta. Geomayra Carolina Lindao Tomalá, egresada de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas, permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



**Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MBA
PROFESOR GUÍA**

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de “**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EMASA-EP, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018**”, elaborado por **Lindao Tomalá Geomayra Carolina**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de **Administración de Empresas** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente



Geomayra Carolina Lindao Tomalá

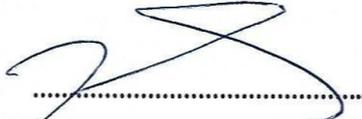
2450383829

TRIBUNAL DE GRADO



.....

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
**DECANA (E) DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**



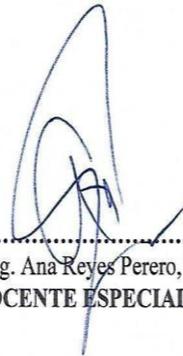
.....

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
**DIRECTORA (E) DE LA CARRERA
DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**



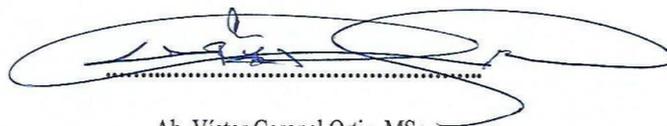
.....

Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MBA
DOCENTE TUTOR



.....

Ing. Ana Reyes Perero, MSc
DOCENTE ESPECIALISTA



.....

Ab. Victor Coronel Ortiz, MSc.
SECRETARIO GENERAL (E)

ÍNDICE

ÍNDICE DE ANEXOS.....	5
INTRODUCCIÓN	6
Planteamiento del problema.....	9
Formulación del problema:	11
La sistematización del problema:.....	11
Objetivos de la investigación	12
Objetivo general:.....	12
Objetivos específicos:	13
Justificación.....	13
Hipótesis:.....	14
CAPÍTULO I.....	15
MARCO TEÓRICO.....	15
1.1 Revisión de la literatura.....	15
1.2 Desarrollo de las teorías y conceptos.	23
1.2.1 Inteligencia emocional	23
1.2.2 Desempeño laboral.....	36
1.3. Fundamentos, sociales, psicológicos y legales.	49
1.3.1 Fundamentos, sociales.....	49
1.3.2 Fundamentos psicológicos	50
1.3.3 Fundamentos legales	51
CAPÍTULO II	55
MATERIALES Y MÉTODOS	55
2.1 Tipos de Investigación.....	55
2.1.1 Enfoque cualitativo	55
2.1.2 Enfoque cuantitativo	56
2.1.3 Investigación exploratoria.....	57
2.2. Métodos de la investigación.....	58
2.2.1 Método inductivo	58
2.2.2 Método analítico.....	59
2.3 Diseño de muestreo	60
2.3.1 Población y muestra	60

Fórmula para el tamaño de la muestra	61
2.4 Diseño de recolección de datos.	62
2.4.1. Técnicas de investigación	62
CAPÍTULO III.....	58
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	58
3.1 Análisis de los datos.....	58
3.1.1 Análisis de los resultados de las entrevistas.....	58
3.1.2 Análisis e interpretación de los resultados de las encuestas realizadas a los colaboradores de EMASA-EP.....	63
3.1.3 Análisis e interpretación de los resultados de las encuestas dirigidas a la población del Cantón Santa Elena.....	75
3.2 Resultados.....	87
3.2.1 Discusión.....	87
3.2.2 Propuesta: Programa de mejora de la inteligencia emocional con la técnica de los seis sombreros para el talento humano de la empresa EMASA-EP.....	89
CONCLUSIONES	107
RECOMENDACIONES	108
Bibliografía	109
ANEXOS.....	114

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1: Población de las encuestas	60
Tabla 2: Datos para la muestra.....	61
Tabla 3: Edad de los colaboradores	63
Tabla 4: Sexo de los colaboradores.....	64
Tabla 5: Área de trabajo	65
Tabla 6: Antigüedad en la empresa.....	66
Tabla 7: Autocontrol en los colaboradores	67
Tabla 8: Optimismo en los colaboradores.....	68
Tabla 9: Conciencia emocional.....	69
Tabla 10: Comunicación en los colaboradores	70
Tabla 11: Comportamiento	71
Tabla 12: Productividad	72
Tabla 13: Clima Laboral	73
Tabla 14: Evaluación de desempeño.....	74
Tabla 15: Edad de la población.....	75
Tabla 16: Sexo de los usuarios.....	76
Tabla 17: Nivel de instrucción:	77
Tabla 18: Compromiso.....	78
Tabla 19: Conocimiento de los servicios	79
Tabla 20: Trabajo en equipo	80
Tabla 21: Comportamiento de los trabajadores	81
Tabla 22: Eficiencia	82
Tabla 23: Servicios.....	83
Tabla 24: Evaluación de desempeño.....	84
Tabla 25: Compensaciones	85
Tabla 26: Programa de Inteligencia Emocional	86
Tabla 27: Recursos de la propuesta.....	106

Tabla 28: Matriz de consistencia.....	116
Tabla 29: Matriz de consistencia-Variable independiente.....	117
Tabla 30: Población del Cantón Santa Elena.....	119

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Edad de los colaboradores	63
Gráfico 2: Sexo de los colaboradores.....	64
Gráfico 3: Área empresarial	65
Gráfico 4: Antigüedad en la empresa.....	66
Gráfico 5: Autocontrol en los colaboradores	67
Gráfico 6: Optimismo de los colaboradores.....	68
Gráfico 7: Conciencia emocional.....	69
Gráfico 8: Comunicación en los colaboradores	70
Gráfico 9: Comportamiento	71
Gráfico 10: Productividad	72
Gráfico 11: Clima Laboral	73
Gráfico 12: Evaluación de desempeño.....	74
Gráfico 13: Edad de la población.....	75
Gráfico 14; Sexo de los usuarios.....	76
Gráfico 15: Nivel de instrucción de los usuarios	77
Gráfico 16: Compromiso.....	78
Gráfico 17: Conocimiento de los servicios	79
Gráfico 18: Trabajo en equipo	80
Gráfico 19: Comportamiento de los trabajadores	81
Gráfico 20: Eficiencia	82
Gráfico 21: servicios	83
Gráfico 22: Evaluación de desempeño.....	84
Gráfico 23: Compensaciones	85
Gráfico 24: Programa de Inteligencia Emocional.....	86
Gráfico 25: Árbol de problema	115

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 Árbol de problemas	115
ANEXO 2 Matriz de consistencia.....	116
ANEXO 3 Matriz de Operacionalización	117
ANEXO 4 Estructura Organizacional	118
ANEXO 5 Datos de la Población del Cantón Santa Elena	119
ANEXO 6 Validación de instrumentos e instrumentos	120
ANEXO 7 Entrevista.....	123
ANEXO 8 Cuestionario a Trabajadores.....	124
ANEXO 9 Cuestionario a Usuarios	126
ANEXO 10 Cronograma de actividades	128
ANEXO 11 Carta aval	129
ANEXO 12 Informe tutor	130
ANEXO 13 Informe de especialista.....	131
ANEXO 14 Certificado de gramatólogo.....	132

INTRODUCCIÓN

Las empresas a nivel mundial hoy en día están expuestas a grandes retos, los cuales precisan cambios en la organización para cumplir con las metas propuestas, la gestión empresarial y el control de las emociones y sentimientos, que juegan un papel importante en la comunicación, motivación, satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores.

La inteligencia emocional, como factor del aprendizaje en las organizaciones, demuestra que las personas con habilidades emocionales altamente potenciadas tienen más posibilidades de sentirse eficaces, satisfechas en su vida y ser más efectivos en la calidad de servicio, favoreciendo su propia productividad. Varias investigaciones indican que las personas emocionalmente inteligentes, conocen y dominan bien sus propias emociones así mismo interpretan y se enfrentan con eficiencia a los sentimientos de los demás, siendo una ventaja útil para solucionar problemas.

Las empresas latinoamericanas constantemente enfrentan problemáticas de desmotivación y estrés que surgen por las debilidades en sus procesos, evidenciando disminución en el grado de satisfacción y compromiso de los trabajadores, lo que provoca deficiencias en su desempeño, actualmente se ha demostrado que los trabajadores con alto nivel de inteligencia emocional, proporcionan mejor atención a los clientes, por ello se está promoviendo

programas para mejorar y asegurar la calidad de servicio y la cultura corporativa a los empleados.

Las empresas del país mayormente no están capacitadas para atender eficientemente los requerimientos de los empleados, ya que existen deficiencias en el desempeño, desmotivación, comunicación, reconocimiento y desarrollo profesional, aspectos en los que se debe trabajar, por ello las organizaciones no simplemente buscan profesionales capaces intelectualmente, más bien colaboradores integrales con habilidades para controlar y manejar las emociones.

Para desempeñar un puesto de trabajo antes se consideraba únicamente el coeficiente intelectual para calificar al recurso humano como altamente competitivo para ofrecer sus servicios o productos de calidad, en la actualidad las organizaciones cualquiera sea su tipo deben reconocer la importancia de que sus trabajadores cuenten con una estabilidad emocional madura para cumplir con los objetivos de su puesto, enfrentar e identificar los sentimientos propios y de los clientes para tomar decisiones que beneficien a la organización.

Las empresas de la provincia en las últimas décadas han visto la necesidad de identificar las necesidades de formación de los trabajadores en todos sus niveles, con mayor énfasis en el personal operativo, pues se consideraba que este personal podría alcanzar sus metas laborales solo por sus capacidades técnicas y mecanizadas y consideraban a las emociones como improductivas.

En la actualidad se ha demostrado que las competencias emocionales al igual que las condiciones intelectuales son necesarias para el éxito organizacional, es por ello que diversos autores resaltan la importancia de la relación emociones y resultados laborales.

El éxito de las empresas no solo se define por la actividad que realiza sino también por los diferentes aspectos que desarrollan en bienestar de la comunidad y su entorno, en la empresa EMASA-EP, encargada de prestar tratamientos de desechos sólidos peligrosos y no peligrosos en lugares públicos, se observa que existen aspectos pertenecientes a la inteligencia emocional que afectan directamente a diversos factores relacionados con el desempeño laboral.

La empresa EMASA-EP, se encarga de limpieza de calles, plazas, plazoletas y mercados municipales; recolección que incluye el almacenamiento y la recolección de desechos sólidos, transporte de desechos sólidos para el tratamiento y disposición final en la cabecera cantonal de Santa Elena y sus alrededores. De igual forma se encarga del riego y mantenimiento de plantas ornamentales en lugares públicos.

El presente trabajo se enfoca en la gestión del talento humano de la empresa municipal EMASA-EP, del cantón Santa Elena, con la finalidad de determinar los factores de inteligencia emocional que requieren fortalecimiento mediante la aplicación de instrumentos que contribuyan a la mejora del desempeño laboral de los empleados de la empresa EMASA-EP. Por lo que se debe proporcionar

herramientas intelectuales y emocionales que sean aplicables a la vida personal y laboral de los colaboradores que fomenten el compromiso, la adaptabilidad, la comunicación, el trabajo en equipo, la toma de decisiones y al momento de resolver los conflictos que se presentan tomar en cuenta las perspectivas en los diferentes escenarios.

Planteamiento del problema

En el mundo, las empresas consideran de gran importancia la gestión del talento humano, que por causas de la globalización se enfrentan a escenarios complejos y competitivos, el factor esencial para lograr el éxito, es mantener una buena relación con su equipo de trabajo, por ello establece la importancia de la gestión del talento humano en todas sus áreas para promover el compromiso en el personal y lograr sus objetivos.

En Latinoamérica, las empresas privadas capacitan a su personal en el área técnica, en la búsqueda de ser más productivo, considerando que a través del desarrollo de capacidades y méritos alcance la eficiencia, estos parámetros, si bien es cierto son importantes, no son suficientes para lograr el éxito, debido a que se requieren de factores que ayuden a desarrollar las habilidades para tratar de forma conveniente a las personas.

En el país, las empresas para competir deben adaptarse a las condiciones que exigen las nuevas tendencias, por ello hacen énfasis en aplicar la inteligencia emocional en el trabajo, factor que actualmente ha tomado un protagonismo

relevante en la mayoría de las empresas; pues consideran que su aplicación contribuye a que las personas puedan manejarse eficientemente en la mayoría de situaciones tanto en el ámbito personal como laboral.

EMASA EP, es la encargada de prestar tratamientos de desechos sólidos peligrosos y no peligrosos en lugares públicos del Cantón Santa Elena.

En la Empresa, EMASA-EP, se observa con frecuencia quejas por parte de la ciudadanía, por el mal servicio y atención brindada en las diferentes áreas, en gran parte los problemas son debido a ausencia de recolectores, demora del servicio, falta de empatía, recolectores en mal estado, velocidad en los transportes de desechos, residuos de basura regados y mala atención por parte del personal recolector, etc.

Dentro de la organización los colaboradores presentan desmotivación lo que provoca insatisfacción laboral, y hace que el clima laboral se torne bajo generando que el desempeño no sea idóneo e impida el cumplimiento de objetivos trazados.

La distorsión de la comunicación entre los altos medios y la parte operativa genera tensión, incrementa situaciones como rumores, falta de unidad, lo que ocasiona que el trabajo en equipo sea deficiente y se torne difícil tomar decisiones en conjunto para el bien de la institución

El inapropiado manejo de conflictos en el área administrativa ocasiona que los servidores se enfrenten a situaciones como incomodidad, angustia, tristeza, lo que

desencadena en estrés laboral y afecta el cumplimiento de las funciones a cargo y el comportamiento organizacional de la institución.

En base a las problemáticas, existen factores internos en la empresa que provoca que los colaboradores no se puedan desenvolver de la mejor manera posible, lo cual incide en la satisfacción y la productividad, reflejándose en el comportamiento de las personas en la empresa, generando situaciones de conflicto y bajo rendimiento.

Formulación del problema:

Para presentar en términos concretos el problema a investigar se formula la siguiente interrogante.

¿De qué manera contribuye la inteligencia emocional en el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa municipal EMASA-EP del cantón Santa Elena?

La sistematización del problema:

En base a los problemas observados, a continuación, se plantean las siguientes interrogantes para facilitar el desarrollo de los objetivos específicos del trabajo de investigación.

- ¿Cuál es el diagnóstico de la situación actual del desempeño laboral respecto a la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa municipal EMASA-EP?
- ¿Cuáles son los factores de la inteligencia emocional que pueden afectar al desempeño laboral de los trabajadores de la empresa municipal EMASA-EP?
- ¿Qué técnica de mejora de inteligencia emocional se debe diseñar para fortalecer el desempeño en la empresa municipal EMASA-EP?

Objetivos de la investigación

De acuerdo al problema antes mencionado en la empresa municipal EMASA-EP, se establecen los siguientes objetivos:

Objetivo general:

Determinar los factores de inteligencia emocional mediante la aplicación de técnicas que contribuyan al fortalecimiento del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa EMASA-EP del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

Objetivos específicos:

- Describir la situación actual de los factores de inteligencia emocional que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa municipal EMASA-EP del cantón Santa Elena.
- Identificar los factores de la inteligencia emocional que afectan el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa municipal EMASA-EP del cantón Santa Elena.
- Diseñar un programa de mejora de inteligencia emocional mediante la aplicación de dinámicas interpersonales para el fortalecimiento del desempeño laboral del talento humano en la empresa municipal EMASA-EP del cantón Santa Elena.

Justificación

El trabajo investigativo se sustenta en los referentes teóricos de diversos autores, quienes establecen que las emociones dominan la forma de responder, de comunicarse, de comportarse y adaptarse, es decir las respuestas están determinadas por cómo los trabajadores se sienten emocionalmente y ésta a su vez determina como ellos responden a las distintas actividades que deben cumplir.

La investigación contribuye al diagnóstico de la administración de recursos humanos permitiendo determinar la importancia de la Inteligencia Emocional en las organizaciones, constituyendo un soporte para gestionar mediante la propuesta

mejorar el clima laboral, efectiva resolución de conflictos, mayor desempeño, competitividad, en lo económico mayores ingresos, mejorar el servicio, fomentar más proyectos, entre otros.

En la práctica la investigación permitió analizar los factores de inteligencia emocional que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa EMASA-EP, a partir de los resultados de los instrumentos de recolección de datos se puede detectar los elementos que afectan la productividad, frente al resultado implementar técnicas que permitan mejorar la gestión del talento humano.

Hipótesis:

El desarrollo de la inteligencia emocional contribuye a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa municipal EMASA-EP del cantón Santa Elena.

El estudio investigativo analiza los factores de la inteligencia emocional y su incidencia en el desempeño laboral, cuyo propósito es identificar los elementos que afectan la gestión administrativa. La investigación está conformada por tres capítulos que se describen a continuación.

Antecedentes de la temática estudiada, el planteamiento del problema, en el cual se describen las causas que conllevaron al desarrollo de esta investigación, la formulación y sistematización del problema. Los objetivos que son esenciales para direccionar la investigación hacia los resultados que se desea alcanzar.

El primer capítulo, comprende la revisión de la literatura, que involucra artículos científicos y tesis previamente realizados. Además, del marco referencial compuesto por teorías y conceptos de varios autores en libros y documentos acerca de las variables dependientes e independientes, como sustento para la investigación.

El segundo capítulo, abarca los materiales y métodos, haciendo énfasis al tipo y metodología de investigación utilizada en el trabajo, adicionalmente se describe el diseño de muestreo que contempla la población y muestra, diseño de recolección de datos, compuesto por las técnicas e instrumentos utilizados en la investigación.

El tercer capítulo contiene los resultados y discusión, en él se analiza la información recopilada, permitiendo identificar datos relevantes que ayuden a dar solución al problema en estudio, así como la propuesta a implementar y por último las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Revisión de la literatura

Para analizar la problemática de EMASA EP se ha considerado necesario consultar trabajos bibliográficos y tesis que sustenten el trabajo, entre ellos a:

León Criollo & Arévalo Coronel (2017), en su tema de titulación “Inteligencia emocional y estrés laboral entre los empleados del GAD Municipal”, cuyo objetivo es analizar la relación entre los niveles de inteligencia emocional y estrés laboral del GAD, cantón Chordeleg, provincia del Azuay, Ecuador, año 2016.

El estudio se desarrolló con un enfoque cuantitativo de tipo correlacional transversal, se basa en variables no manipuladas susceptibles de medición y análisis estadístico asociadas a la inteligencia emocional y estrés laboral, la muestra estuvo conformada por 50 trabajadores y se utilizó el cuestionario.

Los niveles de Inteligencia Emocional categoría Autorregulación, evalúa la capacidad del sujeto para identificar sus estados emocionales y actuar de una manera adecuada ante su ambiente; el 15% Siempre, el 17% Casi Siempre, el 25% A Veces, el restante Rara Vez y Nunca. En los niveles de Estrés Laboral subescala Cansancio Emocional la vivencia de estar emocionalmente exhausto por las demandas del trabajo, el 91% presentan bajos niveles de cansancio emocional mientras que solamente (9%) presentan altos niveles de cansancio emocional.

Ospina K (2018), en su tesis “La incidencia de la inteligencia emocional y el comportamiento organizacional en los servidores públicos del área administrativa del GAD municipal Santiago de Píllaro” cuyo objetivo es analizar la influencia de la inteligencia emocional en el comportamiento organizacional de los servidores públicos del área administrativa del GAD Municipal Santiago de Píllaro, provincia de Tungurahua, Ecuador, año 2018.

Se utilizó una metodología con enfoques cualitativo y cuantitativo, modalidad tipo bibliográfica, documental y de campo, investigación exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa, con una muestra de 45 personas para obtener la información que sustenta la investigación, se utilizó la técnica de la observación y encuesta, a través de un cuestionario estructurado por preguntas concretas y de fácil comprensión.

Se tiene como resultado que el 4% responden que muy frecuentemente son capaces de reconocer los efectos que causan sus emociones en el lugar de trabajo, 7% reconocen los efectos, el 18% los reconoce ocasionalmente, 22% raramente y el 49% nunca. De igual manera el 9% responde que muy frecuentemente son capaces de manejar adecuadamente los impulsos conflictivos causados por sus emociones en su lugar de trabajo, el 2% frecuentemente, el 11% ocasionalmente, 33% raramente y el 44% de los encuestados nunca tienen la capacidad de controlar y gestionar adecuadamente los impulsos conflictivos causados por sus emociones. la mayoría de los servidores públicos del área administrativa no han desarrollado la capacidad para identificar los efectos que causan sus emociones.

Zárate E (2015), en su artículo “Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral”, su objetivo es establecer si la inteligencia emocional y la actitud de los empleados influye en el ambiente laboral del municipio de Momostenango, del departamento de Totonicapán, en Quetzaltenango, en la República de Guatemala, estudio realizado en el año 2014.

Para el estudio se utilizó el enfoque cualitativo, su diseño de investigación fue descriptivo pues examina y analiza la conducta humana personal y social en los distintos ámbitos sociales, mediante métodos inductivo y analítico, consideró una población de 100 personas de los cuales se extrajo una muestra de 80 empleados, aplicando la herramienta prueba psicométrica CE, que evalúa y realiza una proyección sobre la inteligencia emocional del individuo.

Se determinó en la investigación que el 50% de personas encuestadas se siente importante dentro de la organización, siendo esto la muestra que la inteligencia emocional y la actitud es parte fundamental dentro de su ambiente de trabajo, mientras que un 41% indica sentirse importante pero no en todas las situaciones, también el 9% explica que se siente importante únicamente en algunas ocasiones. Otro resultado importante refleja que cuando las personas tienen gran motivación, se establecen relaciones de colaboración y cuando es escasa existe descontento, en relación al estudio de campo realizado, al 46% el jefe les permite dar a conocer sus ideas y sugerencias, que se marca principalmente en los gerentes, subgerentes y asesores, mientras que el 44% en algunas ocasiones y solo un 10% indica que no se les toma en consideración sus ideas.

Pereda, López & Santa Cruz (2016), en su artículo sobre “La inteligencia emocional como habilidad directiva en el contexto de la Administración Local” en la que se posiciona como una habilidad con una gran influencia sobre el desempeño de las personas y sobre el conjunto de las variables que definen a las organizaciones municipales tiene como objetivo conocer la valoración de un

inventario de 22 habilidades directivas y su importancia en las variables organizacionales, en la provincia de Córdoba, España, año 2016.

La investigación objeto se la considera cuantitativa y cualitativa de tipo descriptiva, investigación bibliográfica y de campo, métodos inductivo, deductivo y analítico, mediante un estudio empírico centrado en la administración local de la provincia de Córdoba, se consideró como muestra 381 de 26 entidades y unidades administrativas diferentes se consideró la técnica del cuestionario estructurado y cerrado.

Los resultados analizados se destaca una valoración media de la inteligencia emocional, que por el personal directivo alcanza un 3,75 sobre una escala de Likert de cinco puntos, cuando es el propio personal directivo el que se auto valora, mientras que si es valorada por los empleados públicos que no ocupan puestos con personal a su cargo respecto a su personal directivo, se reduce hasta el 3,14, es preciso destacar la mayor desviación típica en las valoraciones de los subordinados (1,18 de media) frente a las de los directivos/responsables (0,84 de media), así mismo la inteligencia emocional alcanza valoraciones muy parecidas a las que recibe otra habilidad como es el liderazgo.

Amendaño & Beltrán (2015), en su tesis “la evaluación del desempeño y su incidencia en el rendimiento laboral de los servidores del GAD Municipal del cantón Naranjito, tiene como objetivo determinar cómo afecta la evaluación del

desempeño en el rendimiento laboral de los servidores administrativos del GAD Municipal Naranjito, Guayas, Ecuador en el año 2014.

Para el estudio del trabajo se consideró la investigación cuantitativa y cualitativa de tipo descriptiva, investigación bibliográfica y de campo, métodos inductivo, deductivo, analítico y sintético, se consideró como muestra 50 servidores del área de las unidades administrativas y se utilizó entrevistas y encuestas como técnicas para la recolección de datos.

Los datos estadísticos, reflejan que el 88% está totalmente de acuerdo que la aplicación de la evaluación del desempeño es un proceso positivo para la organización y el 12% está de acuerdo, es evidente que para los servidores del GAD la evaluación del desempeño es de gran importancia y constituye un elemento positivo para el desarrollo de la organización, en los datos se puede observar que el 46% de los empleados opinan que el objetivo más importante de la evaluación es el mejoramiento del desempeño, el 30% destinar a curso de capacitación, el 18% corregir debilidades en diseño de puestos y el 6% promover ascenso del personal, por lo tanto los resultados demostraron que los empleados consideraron más importante: el mejoramiento del desempeño con el 46% y destinar a curso de capacitación con el 30%, el cual por medio de estos objetivos el evaluado tiene la oportunidad de conocer como realiza sus labores y mejorarlas.

Cedeño & Ordoñez (2015), en su tesis “Análisis del clima laboral en el desempeño de los empleados en el GAD Municipal del cantón Naranjal”, tiene

como objetivo analizar de qué manera afecta el clima laboral en el desempeño de los empleados del GAD Municipal, mediante la implementación de un plan estratégico para que mejore el desempeño laboral en el cantón Naranjal, provincia del Guayas, Ecuador, durante al año 2015.

La investigación tiene enfoque cuanti-cualitativo o mixto, de tipo descriptiva, fundamental, explicativa, de campo, transversal, mediante los métodos teóricos, deductivos, inductivos analíticos y síntesis, para determinar la situación actual de la organización se utilizó una muestra de 189 personas y en la recolección de datos la técnica del cuestionario para recolectar información de forma directa.

Se determinó en la investigación que el 47% del personal consideran que deberían someterse a una evaluación de desempeño periódicamente para evaluar la competitividad dentro del departamento y de esta manera mejorar la realización del trabajo desarrollando al máximo sus conocimientos, el restante opina que no es relevante realizar dicha evaluación. De igual manera el 46% están totalmente de acuerdo que el bajo rendimiento de los empleados se debe a un mal proceso de liderazgo que tienen las jefaturas al direccionar una orden a sus subordinados, por lo tanto, provocan que las actividades de cada empleado se la realicen de forma rutinaria y aburrida, el 35% está de acuerdo y el 19% está en desacuerdo que el rendimiento de se vea afectado por un mal direccionamiento de una orden a sus subordinados.

Velásquez, García, Rodríguez & González (2018), en su artículo “Clima laboral del personal administrativo en el GAD Municipal del cantón Tosagua”, tiene como objetivo diagnosticar el clima laboral del personal administrativo para que contribuya a la mejora del desempeño de las funciones de los servidores públicos, provincia de Manabí, Ecuador, año 2018.

El presente artículo utilizó enfoque cualitativo, aplicando diseño básico, descriptiva, explicativa, método inductivo, deductivo, analítico, Kendall y Delphi se ha considerado una muestra de 96 personas, las técnicas que se utilizaron para la adquisición de la información fueron la entrevista para reconocer los problemas que en el área del GAD y las encuestas fueron elaboradas a partir de los indicadores de clima laboral resumidos por el método Delphi y priorizados por el método Kendall,

El 50% de los servidores indicó que siempre existe liderazgo por parte de los jefes departamentales; el 30% que existen ocasiones que éstos no tienen una actitud positiva para resolver conflictos de manera conjunta o enseñar cómo se debe cumplir una actividad debido a que su mayor rango ha de respaldarse en su experiencia y conocimiento de todas las responsabilidades adjuntas a los procesos y el 20% señaló que a veces tienen actitudes de líder, por otra parte el 60% de los servidores encuestados exteriorizaron que siempre se sienten satisfechos con las funciones que desempeñan y los resultados obtenidos, mientras el 40% señalaron que muchas veces; para este caso consideran que pueden ocupar dentro de la misma institución otro cargo que esté acorde a su especialización.

1.2 Desarrollo de las teorías y conceptos.

1.2.1 Inteligencia emocional

Según Arrabal E (2018), es la capacidad de aceptar y gestionar conscientemente las emociones teniendo en cuenta la importancia que tienen en las decisiones, aunque no seamos conscientes de ello, o se trate de aparentar decisiones carentes de emociones que deberían ser tomadas de manera más racional, actualmente se conoce que el 95% de todas nuestras decisiones están influenciadas por nuestras emociones.

Para De la Serna J (2018), es la capacidad de escuchar su propio cuerpo, a sus emociones y de reaccionar adecuadamente al medio ambiente, también se refiere a la capacidad de observar y entender las emociones de los demás, de interpretarlas y responder a ello de forma adecuada. Se puede afirmar que una persona nace con una mayor o menor habilidad o capacidad, aunque se puede aprender y mejorar con la experiencia social, independientemente del “nivel de partida”

Las personas emocionalmente inteligentes son capaces de comprender y entender a los demás, con la Inteligencia Emocional, se logrará un adecuado nivel de estabilidad emocional en la organización, una adaptación al entorno, respuestas competitivas y un verdadero compromiso con el logro de los objetivos institucionales, a los colaboradores le permite ser más flexibles y efectivos, porque la contribución que brinda la Inteligencia Emocional, permite que se desarrollen las capacidades laborales y creativas, reduciendo a vez el estrés, la inseguridad y la desmotivación.

1.2.1.1 Autorregulación

De acuerdo a Ontoria M (2018), el factor autorregulación es saber canalizar correctamente y reconocer una acción, emoción y sentimiento mientras ocurre, las personas que saben regular sus emociones se recuperan con mayor rapidez de los reveses de la vida, también es la capacidad que tienen los individuos para equilibrar su emociones e impulsos mediante el razonamiento lógico conformado por el grado de autocontrol y los niveles de adaptabilidad e integridad ante las circunstancias.

En base a la definición de Conangla M (2014), manifiesta que la autorregulación consiste en el control de los estados, impulsos y recursos internos, comprende el control de las emociones e impulsos destructivos, autodominio para resistir las tormentas emocionales, facultad para gestionar la ansiedad y hacer frente a las frustraciones, aptitud para tranquilizarse y consolarse, capacidad para aplazar las recompensas, competencia para canalizar de forma adaptativa las emociones y sentimientos.

Es el control que tiene cada individuo para manejar sus pensamientos, acciones, emociones y motivación internamente mediante el razonamiento lógico, el autocontrol, los niveles en que se pueda adaptar a cualquier medio y a través de estrategias personales, permitiendo a los colaboradores conocer qué es lo que provoca las reacciones y comprender los aspectos positivos y negativos permitiendo elegir cómo y de qué manera se los expresa ayudando a mejorar las relaciones, obtener las metas y objetivos planteados.

1.2.1.1.1 Adaptabilidad

Según Goleman D (2018), la define como la capacidad de adaptarse a las situaciones cambiantes y superar los obstáculos que éstas conllevan, las personas que se adaptan fácilmente a diversas situaciones, manejan con desenvoltura exigencias múltiples, permitiendo manejar las diversas demandas laborales y sociales, quienes la tienen respuestas inteligentes a las situaciones inesperadas, adaptan su comportamiento a las nuevas circunstancias y son flexibles en la visión que tienen de las cosas.

Para Belzunce, Danvila, & Martínez (2013), es la flexibilidad en el manejo de las situaciones de cambio, dentro de las organizaciones deben existir dirigentes adaptables a las condiciones internas o externas que la afecten de manera negativa o positiva, las personas que se adaptan rápidamente son capaces de manejar con desenvoltura exigencias múltiples, prioridades cambiantes y mudanzas rápidas, adaptan sus reacciones y tácticas a las circunstancias mutantes y son flexibles en su visión de los hechos.

La flexibilidad para afrontar y acomodarse a los nuevos cambios que se presentan a lo largo de la vida y en los diversos entornos, es entender y apreciar las diferentes perspectivas de un fenómeno, las personas que tienen ésta habilidad son capaces de adaptarse a las nuevas circunstancias, estar abierto y dispuesto para las ideas, enfoques novedosos y a la nueva información, así como para reaccionar ante los cambios y comportarse de acuerdo al lugar y circunstancias en las que se encuentre.

1.2.1.1.2 Autocontrol

Para Casado C (2013), es la capacidad para gestionar adecuadamente nuestras experiencias y las manifestaciones emocionales, es decir la habilidad para expresar o inhibir las emociones en función de las demandas externas e internas, presenta una opción de equilibrio contraproducentes las cuales deben reducirse y las emociones que nos benefician deben fomentarse y estimularse, se trata que todas las emociones negativas y positivas se experimenten y expresen de forma adecuada, no se limita a la gestión de la conducta se extiende a los pensamientos y las respuestas fisiológicas.

En base a Acosta J (2018), es no dejarse llevar por los sentimientos del momento. Implica la identificación de lo que es pasajero en una crisis y que perdura, lo que pasa en el siguiente ejemplo; si al enfadarse con alguien a quien se quiere le dijeran siempre lo que se pasa por la cabeza, dejándose llevar por el enfado, probablemente se tendría que pedir perdón después, por lo dicho para que no se deteriorase la relación.

Permite a las personas a tener la facultad para dominar las emociones, sentimientos, pensamientos, comportamientos y deseos, quienes tienen autocontrol gozan de un dominio sobre sus impulsos y emociones conflictivas, en momentos de dificultad y perturbación se mantienen serenos, calmados y con una actitud positiva e imperturbable, permitiendo generalmente que el sujeto sea el actor principal de su conducta, responsable de sus acciones y tener la posibilidad de tomar decisiones correctas.

1.2.1.2 Motivación

Para Turienzo R (2016), cuando se habla de motivación se refiere a ese elemento que provoca pasar de la inacción a la acción, de transformar una actitud contemplativa a ser impulsores de los resultados, desde el punto empresarial la motivación es la fuerza o impulso interior que inicia, mantiene y dirige la conducta de una persona con el fin de lograr un objetivo determinado, por lo tanto la motivación es la responsabilidad, inconformidad y cambio, una ruptura con lo existente y lo statu quo.

De acuerdo a Londoño Sáenz & Arcila Roncón (2013) la motivación es una estructura psicodinámica compleja, que involucra pulsiones, expectativas, impulsos, voliciones, apetencias, cogniciones, intenciones, sentimientos, emociones, tendencias instintivas, interés, anhelos, instintos, deseos, etc., en permanente disposición a concretarse en actos, en virtud de su energía intrínseca, sinergia o entrópica, en desequilibrio interno, que mueve al yo en su sentido de alcanzar un incentivo o logro, que de antemano el individuo juzga como satisfactor.

Impulso que lleva a una persona a elegir y realizar una acción de varias alternativas que suelen presentarse en una determinada circunstancia, siendo el resultado de la interacción entre el individuo y dicha situación, se trata de la capacidad para inducir a estados emocionales positivos, como el entusiasmo y el optimismo, así como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar sus objetivos.

1.2.1.2.1 Compromiso

Según Chavarría M (2016), es la predisposición a aliarse a las metas del grupo u organización, las personas que poseen esta habilidad son individuos dispuestos a realizar cualquier sacrificio para lograr un objetivo general, encuentran una sensación de ser útiles en la misión general, utilizan los valores del grupo para tomar decisiones y clarificar sus alternativas y buscan activamente oportunidades para cumplir con la misión del grupo.

Para Solís F (2016), consiste en sintonizar nuestros objetivos con las metas de la organización, generando así un compromiso fuertemente emocional, puesto que sólo nos sentimos vinculados con las metas del grupo que resuenen en armonía con nuestros objetivos, El compromiso es aquello que transforma una promesa en realidad, es el deseo del trabajador en esforzarse en beneficio de su centro laboral. Esta disposición del trabajador no debe de afectar su condición física ni económica.

El desarrollo de esta habilidad aporta a los colaboradores a estar identificado con las metas y objetivos de la organización a la que pertenecen, es el nexo que establece el individuo con su centro laboral, puede depender del apoyo de la gestión que el perciba, el deseo de permanencia, necesidad, deber o lealtad del trabajador, las personas comprometidas cumplen con lo prometido, es la herramienta con que se forja el carácter para poder cambiar las cosas, cuando las circunstancias se ponen adversas, es el triunfo diario de la integridad sobre el escepticismo.

1.2.1.2.2 Optimismo

Goleman D (2018), afirma que una persona optimista es aquella que posee un buen ánimo y confianza para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y los reveses, tienen grandes expectativas de que las cosas que realiza tendrán un buen final aun cuando existan contratiempos o frustraciones, las personas que son optimistas se caracterizan por su capacidad de ver los problemas en forma positiva, evita que la persona tenga estados de ánimos de apatía, desesperación o depresión.

Según manifiesta González M (2012), es la persistencia en la consecución de los objetivos trazados a pesar de los obstáculos y retrocesos que puedan presentarse a lo largo del tiempo, las personas que poseen esta aptitud persisten en ir tras la meta pese a las diferentes dificultades, no operan por miedo al fracaso sino por la esperanza de éxito y consideran que los contratiempos se deben a circunstancias manejables antes que a fallas personales, encontrándose que en cada problema existe una oportunidad para el éxito.

Atributo donde las personas ven las cosas en forma positiva, donde hay problemas para las personas optimistas son retos con múltiples soluciones, permitiendo valorar positivamente cada circunstancia no dejando escapar la oportunidad de hacer una mejora en el lugar donde se encuentran, afrontando los obstáculos con ánimo y perseverancia, ir tras las metas y contratiempos, operar no por miedo al fracaso sino por esperanza del éxito, en definitiva es la percepción que tienen de las cosas, la manera en cómo las canalizan y analizan sus consecuencias.

1.2.1.3 Empatía

De acuerdo a lo manifestado por Review, (2018), se la ha considerada como un atributo único, pero si observamos con más detenimiento en que se centran los líderes cuando manifiestan su empatía, se distinguen tres tipos, todas ellas importantes, la empatía cognitiva que es la capacidad de entender la perspectiva de otra persona, la empatía emocional es la capacidad de sentir lo que otra persona siente y el interés empático que es la capacidad de entender lo que otra persona necesita de ti.

Urcola Tellería & Urcola Martiarena (2015), consideran que la empatía es la capacidad cognitiva de percibir en un contexto común lo que otro individuo siente o puede sentir, las personas empáticas comprenden que deben respeto a otros individuos, no deben hacer juicios de valor, no tomar decisiones por la otra persona, acompañar, reforzar, sintonizar, ser objetivos, crear análisis y reflexiones en el otro, saber preguntar por su actuar, estados de ánimos, emociones y actuaciones.

Grado de sensibilidad con que cuenta una persona para comprender a otra, desarrollando así la facultad de entender, comprender, asimilar lo que está sintiendo la otra persona, logrando mantener una respuesta que pueda resultar positiva y satisfactoria, quienes son empáticos pueden lograr una comunicación con más éxito, brindar apoyo y orientación a quienes lo rodean mediante un servicio, la empatía requiere de relaciones auténticas y libres de toda apariencia, escuchando activamente lo que la otra persona manifiesta.

1.2.1.3.1 Comprensión

Según la definición de Chavarría M (2016), es percibir los sentimientos, emociones y perspectivas ajenas, así como interesarse activamente en sus preocupaciones, ésta competencia se manifiesta en las personas que muestran atención a las emociones de otros, tienen capacidad de escuchar a los demás sin interrumpir, además de ser sensibles a las opiniones ajenas y en proporcionar ayuda.

Para Acosta J (2018), se manifiesta en las personas que muestran atención a las emociones, sentimientos, acciones, forma de actuar de quienes lo rodean, tienen capacidad de escuchar a los demás sin interrumpir y en proporcionar ayuda cuando han conocido sus necesidades, para poder comprender a otros es necesario captar el significado de sus acciones, comprender las intenciones tanto en su actuar como en su hablar, para saber qué es lo que necesitan o qué están sintiendo en determinado momento.

Se define como la capacidad de captar los sentimientos y los puntos de vista de otras personas atendiendo el lenguaje no verbal, mantener contacto visual con la persona con quien se está hablando, adoptar una posición relajada, asentir con la cabeza frecuentemente, evitar distracciones, atender los movimientos físicos y tonalidades de voz de la otra persona, resumir y parafrasear lo que la otra persona está diciendo y buscar no interrumpir, sino prestar toda la atención posible para proveer una opinión acertada y oportuna.

1.2.1.3.2 Conciencia emocional

Para Goleman D (2018), es asumir las responsabilidades del propio desempeño conocer sus valores, metas y guiarse por ellos, es la capacidad de reconocer y entender en uno mismo las propias fortalezas, debilidades, estados de ánimo, emociones e impulsos, así como el efecto que estos tienen sobre los demás y sobre el trabajo: de la misma forma se puede percibir los sentimientos de otras personas cuan fuerte son y qué cosas los provocan.

De acuerdo a la afirmación de De la Serna J (2018), es poder identificar las propias emociones y los efectos que éstas pueden tener, las personas dotadas de esta aptitud son personas que saben qué emociones experimentan y por qué, perciben los vínculos entre sus sentimientos y lo que piensan, dicen y hacen, reconocen qué efecto tienen esas sensaciones sobre su desempeño, conocen sus valores y metas y se guían por ellos, saben cómo manifestarse físicamente y cómo expresarse socialmente de manera adecuada.

Habilidad de poder percibir y apreciar los sentimientos y emociones de otras personas, sin necesidad de hacer uso de las palabras, las personas que son conscientemente emocionales experimentan un sinnúmero de emociones, sentimientos, pensamientos siendo capaces de reconocerlos, aquellos individuos pueden y saben relacionar sus emociones con su raciocinio, permitiendo tomar decisiones acertadas en base a la forma de pensar y sentir en los lugares y circunstancias en las que se encuentre.

1.2.1.4 Habilidades sociales

Según Ontoria M (2018), es saber actuar de acuerdo con las emociones de los demás, éstas habilidades determinan la capacidad de liderazgo y popularidad, conjunto de conductas de un individuo, que expresan sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de modo adecuado a la situación, respetando las conductas de los demás y de forma que se resuelvan los problemas inmediatos y se minimice la probabilidad de que surjan otros.

Para Delgado I (2014), son aquellas conductas que desarrollamos en presencia de otras personas y que nos permiten comunicarnos de un modo eficaz, éstas se aprenden desde la infancia y se acaban convirtiendo en parte de la conducta habitual de las personas, se componen de varias competencias de modo que podemos ser muy hábiles para unas y poco hábiles para otras; las habilidades sociales pueden tener origen hereditario o ambiental.

Las habilidades sociales se muestran como el conjunto de estrategias de conducta y capacidades que permiten expresar los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de modo adecuado a la situación en la cual el individuo se encuentra, mientras se respete las conductas de los otros, el desarrollo de estas habilidades contribuye a mejorar las relaciones interpersonales, sentirse bien, obtener lo que se desea alcanzar, conseguir que los demás no impidan lograr los objetivos que han sido planteados, estas habilidades se pueden aprender, potenciar e ir desarrollándolas día a día con la práctica.

1.2.1.4.1 Comunicación

Para Chavarría M (2016), es un factor esencial en toda relación humana, es ser capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes. Las personas dotadas de esta aptitud son efectivas en el intercambio de palabras, registrando pistas emocionales para afinar su mensaje, enfrentan directamente los asuntos difíciles, saben escuchar, buscan entendimiento mutuo y comparten información de buen grado, fomentan la comunicación abierta y son bien receptivas de las malas y buenas noticias.

Robbins P & Judge (2013), la definen como el proceso para dar y recibir mensajes mediante diversos canales formales e informales, es compartir algo con otra persona: información, ideas, sentimientos; tratando de mostrar sensibilidad para ubicarse en el lugar de la otra persona, expresarse de modo entendible y dar la oportunidad de que se exprese también. Es importante poner atención a la forma en cómo se realiza la comunicación.

Las personas de buena comunicación tienen la capacidad de escuchar, no simplemente percibir las palabras, sino lo que rodea esas palabras, discernir y detectar expresiones no verbales, mantener la atención, el contacto visual, captar los motivos subyacentes, hacer las preguntas correctas y responder lo conveniente; y algo muy importante, saber cuándo y con qué actitud guardar silencio, aspectos como el contacto personal, las preguntas y respuestas y el cruce de miradas, son aspectos que favorecen a una buena comunicación.

1.2.1.4.2 Trabajo en equipo

En base a De la Serna J (2018), para desarrollar habilidades sociales es muy importante realizar trabajos en equipo, esto crea sinergia grupal para alcanzar las metas colectivas, dicha aptitud se refleja con personas que son un modelo de las cualidades del equipo como respeto, colaboración y disposición de ayudar, impulsan a todos los miembros hacia una participación activa y entusiasta, fortalecen la identidad de equipo, el espíritu de cuerpo y el compromiso, protegen al grupo y a su reputación, y comparten méritos.

Para Martínez M (2013), es una forma de trabajo eficiente que entrega varios puntos de vista y que sirven para resolver más eficientemente conflictos que surgen en el ámbito económico, político y social, cada grupo debe tener una estructura organizativa que favorezca la elaboración conjunta del trabajo y no que cada una elabore una parte y luego juntarlas, para llevar una armonía se establecen reglas donde todos salen beneficiados.

Es la unión de dos o más personas organizadas de una forma determinada, teniendo como finalidad cooperar y trabajar con entusiasmo en un ambiente agradable y logrando así cumplir con las metas planteadas y objetivos establecidos, el saber trabajar en equipo resulta provechoso no solo para una persona sino a todos los involucrados, para establecer un buen clima laboral cada miembro debe definir normas de conducta las cuales van a ser acatadas por todos permitiendo regular el comportamiento de cada integrante.

1.2.2 Desempeño laboral

Para Robbins P. & Judge, (2013), son aquellas acciones, conductas o comportamientos observados en los empleados relevantes para alcanzar los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa, la importancia radica en la implementación de nuevas políticas de compensación, mejora de las condiciones laborales, a tomar decisiones o de ubicación, permite establecer si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen conflictos laborales que perjudican al colaborador.

Según Chiavenato I. (2017), el desempeño o también llamado performance, es el conjunto de características o capacidades de comportamiento de una persona, equipo u organización; puede expresarse mediante medidas, métrica o indicador en relación con las metas, requisitos u objetivos establecidos por la organización, el excelente desempeño se convierte en la fortaleza más importante de una organización.

Es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía, se vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de alcanzar las metas propuestas y consolidar los objetivos de la empresa, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad, es la forma en la que los empleados realizan eficientemente sus funciones en la empresa.

1.2.2.1 Comportamiento

Para Pernía K & Carrera M (2014), es el conjunto de respuestas, bien por presencia o por ausencia, que presenta un ser vivo en relación con su entorno o mundo de estímulos, se ve influenciado en las circunstancias que se experimenten en un tiempo y espacio, son todas aquellas cualidades y comportamientos que manifiesta el colaborador frente a las funciones que se le ha sido atribuido, entre ella se evalúa las habilidades, la actitud y satisfacción que presenta el trabajador.

Guarrido Luque, Ramíres Dorado, Viera Severiano, Jiménez Burillo, & Álvaro Estramiana (2013) , la capacidad de pasar de las transformaciones más impersonales y remotas a las características más íntimas del yo humano, es el conjunto de respuestas, bien por presencia o por ausencia, que presenta un ser vivo en relación con su entorno o mundo de estímulos, el comportamiento puede ser consciente o inconsciente, voluntario o involuntario, etc. según las circunstancias que lo afecten.

Es la capacidad de auto determinar cada una de las acciones, la forma de actuar de cada persona, es exteriorizar su ser interno, el objeto del individuo es controlar por su propia voluntad cada acción según el entorno en el que se desenvuelve, el comportamiento varía de acuerdo a la cultura, creencias, educación, moral, valores, historia familiar y los contextos, de esta manera hay comportamientos socialmente aceptables y otros no, dependiendo de las situaciones, el comportamiento puede cambiar fácilmente y es muy influenciable.

1.2.2.1.1 Habilidades

Según Garay Candía A. (2017), la habilidad es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio, casi todos los seres humanos se distinguen por algún tipo de aptitud, no todos los seres humanos son iguales, venimos del mismo lado o nos gusta lo mismo, no todos las personas tienen las mismas destrezas para las mismas cosas por ello existe la diversificación de tareas y trabajos.

Para Arroyo Tovar R. (2012), las habilidades técnicas es el dominio de las herramientas, lenguajes y habilidades característicos de una profesión u oficio dados, las habilidades interpersonales se refiere a la habilidad para trabajar eficientemente como miembro de un grupo o equipo, con espíritu de colaboración, cortesía y cooperación, las habilidades conceptuales se refiere a la habilidad para contemplar la organización como un todo.

Es la capacidad innata, de una persona para realizar algún tipo de tarea, actividad o acción específica, se refiere al talento que ostenta alguien para llevar a cabo cierto tipo de trabajos, se puede nacer con cierta capacidad, pero también se puede desarrollar en base a la experiencia y aprendizaje, se ha clasificado a las habilidades en técnica que se desarrollan por medio de la formación, capacitación o entrenamiento y las interpersonales permite transmitir o recibir correctamente un mensaje, una información o una orden.

1.2.2.1.2 Actitudes

López Herrera J (2013), se define la actitud como una evaluación, favorable o desfavorable de los objetos, personas o eventos, reflejan como las personas se sienten respecto a algo, la actitud hacia el trabajo, tienen tres componentes, cognición, afecto y comportamiento, lo cognitivo es la descripción o la creencia de cómo son las cosas, el afecto es el segmento emocional o sentimental de una actitud y el comportamiento de una actitud se refiere a la manera de comportarse hacia alguien o algo.

Según Pernía & Carrera (2014), la capacidad de realizar un determinado trabajo, tarea o actividad con un nivel razonable de probidad, implica que la tarea a desempeñar agregue valor al que la ejecuta o a un tercero, que sea capaz de crear beneficio, cuando se habla de aptitudes en alguien, suele vinculárselas al impacto social o económico que las actividades realizadas tienen. En efecto, siendo en hombre un ser social, es imposible deslindar un “don” de esta esfera, intentar tratar una determinada aptitud como algo ajeno a la existencia de los congéneres.

Es el comportamiento habitual que se produce en diferentes circunstancias, las actitudes determinan la vida anímica de cada individuo, están patentadas por las reacciones repetidas de una persona, los cambios de actitud positiva ayudan a mejorar los niveles de experiencia laboral, cuando los empleados están motivados tienen una actitud en el entorno laboral favorable que les permite tener un buen clima laboral dando paso al desarrollo eficiente y eficaz de los trabajos a desarrollar en el día a día.

1.2.2.2 Efectividad

Para Pérez R (2015), es el grado en que se logran los objetivos, la forma en que se obtiene un conjunto de resultados refleja la efectividad, el nivel de aprovechamiento de los recursos en el desarrollo del proceso de actividades o servicios, tienen cosas en común con la eficacia y la eficiencia en todos se cumplen los objetivos, pero en este caso se han conseguido con los recursos que se han brindado previamente a los ejecutores de la acción, no necesitando recursos extras.

Según González M (2012), es combinar las habilidades adquiridas para dar excelentes resultados, al hacer bien las cosas desde la primera vez se ahorran y economizan esfuerzos y recursos con logros y resultados positivo, para que un trabajador pueda ser efectivo es importante que obtenga el efecto deseado, la efectividad laboral se mide en el grado de cumplimiento que tenga el trabajador y los objetivo que este alcance, se lo corrobora en el proceso de la planificación.

Es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, es el logro de los resultados propuestos en forma oportuna, el óptimo empleo y uso racional de los recursos disponibles en la consecución de los resultados esperados, la eficiencia enfatiza en la óptima utilización de los recursos, en tanto que la eficacia se materializa en la obtención de resultados, una buena y racional utilización de los recursos disponibles corresponda a la obtención de resultados posibles; por ello se puede afirmar que la efectividad es la sumatoria de eficiencia y eficacia.

1.2.2.2.1 Eficacia

Según lo que manifiestan Belzunce, Danvila Del Valle, & Martínez López, (2013), significa conseguir el efecto deseado después de la realización de una tarea, acción o actividad, la eficacia es medible en términos económicos, es decir que solo se podrá ver su resultado midiendo el nivel de ventas que haya tenido la organización en un futuro, cuanto mayor es el grado en que la organización logra sus objetivo, mayor es su eficacia, otra forma de medir la eficacia es mediante el cumplimiento de los objetivos, si la organización logra alcanzarlos se puede concluir que es eficaz.

Según Pérez R. (2015), se refiere al grado de cumplimiento de los objetivos de gestión en cada uno de los ámbitos de análisis de la esfera de los servicios, se asemeja con el de eficiencia en que con ambos se consigue lograr los objetivos, la diferencia radica en el tiempo y recursos empleados, ya que en la eficiencia no se hace mención a la cantidad utilizada en ambos, no se ponen límites, la única importancia se debe a que se realicen los objetivos.

Es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, definiendo un objetivo previamente, cuando se habla de eficacia se refiere al grado en el que se cumplen o se logran los objetivos fijados con anterioridad, es decir, sé es eficaz si se concluyen las tareas previstas, independientemente del uso de recursos que se empleen para concluir las, se basa en lo que se llama operacionalización, todo aquello que es tangible y sirve para cumplir el objetivo que se ha planificado.

1.2.2.2.2 Eficiencia

Según lo establecido por Pérez R (2015), es el grado o cantidad en que se utilizan los recursos de la organización para realizar un trabajo u obtener un producto, implica la mejor manera de hacer o realizar las cosas es decir, mínimo de esfuerzo y costo, se basa en conseguir los objetivos marcados en un tiempo y con uso de los recursos de la empresa en un nivel óptimo. Por lo tanto, no estamos hablando tan solo de realizar bien las acciones, sino que se debe hacer en el menor tiempo posible y con los menores recursos posibles.

Según López J (2013), no sólo tiene relación con la consecución de objetivos, sino que tiene en cuenta el coste en la fabricación, obtención de un bien o realización de una actividad, dicho de otra forma, no se refiere exclusivamente a si se ha logrado o no un objetivo, sino también a lo que ha costado obtenerlo, capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado, utilizando los recursos adecuadamente, no son sólo materiales, sino que también pueden ser humanos.

Es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y los recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos, también se considera el tiempo estimado para la realización de un determinado trabajo y el tiempo empleado para llevar a cabo eficazmente esta tarea, es necesario la responsabilidad, liderazgo y adaptabilidad.

1.2.2.3 Satisfacción

Según López J (2013) afirma que es la suma de muchos factores que intervienen en el desarrollo del trabajo durante el tiempo que dure el mismo, la forma en que el trabajador se sienta respecto a las actividades que realiza va a influir directamente en la calidad de la misma, es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.

Para González M (2012), satisfacción se puede definir como el conjunto de actitudes que tienen un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización, estas virtudes vendrán definidas por las características del puesto de trabajo y por cómo está considerada dicha labor por el sujeto, la satisfacción laboral está relacionada con el clima organizativo, esto incluye algunos elementos que existen en el entorno laboral a través de los cuales el sujeto puede percibir claramente la realidad organizacional en la que está inmerso.

El éxito empresarial depende del compromiso y buen desempeño de los empleados, en estos casos la satisfacción laboral juega un rol importante para obtener la productividad, y es considerado como un factor favorable que define el estado emocional de una persona con respecto al entorno de trabajo y las expectativas que deseaba alcanzar en sus funciones, cabe recalcar que son los sentimientos y actitudes de los empleados al experimentar cambios positivos en su trabajo.

1.2.2.3.1 Clima organizacional.

Según la definición de Prado J. (2017), se refiere a las descripciones individuales del marco social o contextual de la organización de la cual forman parte los trabajadores, el clima organizacional corresponde a las percepciones compartidas de aspectos tales como políticas, prácticas y procedimientos organizacionales formales e informales, se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional.

Robbins & Judge (2013), afirman que repercute en las motivaciones y el comportamiento que tienen los miembros de una organización, su origen está en la sociología en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo por su participación en un sistema social.

Es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, utilizado por los empleados para desarrollar continuamente sus actividades, es importante que las empresas evalúen las condiciones a las que están expuestas sus trabajadores para prevenir riesgos en la salud y asegurar el buen desempeño laboral, de la misma forma se debe considerar la gestión de estrategias que aumente la satisfacción del personal y productividad para poder garantizar una buena calidad en el clima laboral.

1.2.2.3.2 Compensación

Para Juárez Hernández & Carrillo Castro (2014), hace referencia a aquello que la empresa otorga a sus empleados para resarcirles del daño o perjuicio que les ocasiona su trabajo, son compensaciones de todo el conjunto de costes del personal, los salarios directos y las prestaciones salariales complementarias constituyen las compensaciones que el trabajador recibe directamente y en cuya modificación y fijación participa personalmente o por representación.

Según Berumen S (2017), es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor, es el elemento que permite, a la empresa, atraer y retener los recursos humanos que necesita, y al empleado, satisfacer sus necesidades materiales, los sistemas de compensación y beneficios se originan con el objetivo de obtener mejores resultados ya que la falta de esto puede afectar la productividad de la organización, producir un deterioro en la calidad del entorno laboral, disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, conducir a los empleados a buscar otro empleo.

Por compensaciones se entiende a todas las formas de pagos o recompensas destinadas a los empleados y que se derivan de su empleo, se incluye salarios, jornales, sueldos, viáticos, beneficios como servicio de comedor y planes de retiro privados, e incentivos en forma de premios, gratificaciones, lo cual permite mantener estable, motivado, comprometido al empleado y satisfacer sus necesidades materiales, de seguridad y de ego o estatus.

1.2.2.4 Evaluación de desempeño

Según Koontz, Weihrich, & Cannice (2017), es un programa que nos permite alinear los objetivos estratégicos de la organización con todos sus colaboradores e indicadores que nos permitirán monitorear el avance hacia la meta, este esquema no es factor relevante cuando se busca administrar eficientemente el capital humano de la organización, en gran medida, se debe pensar en términos de la integración de equipos basado en un modelo de negocio y en procesos de trabajo bien definidos.

Según Franklin Fincowsk & Krieger (2012), se realiza para establecer si todos los integrantes de la organización realizan su trabajo de una forma correcta y si estos aspectos son suficientes para el logro de los objetivos propuestos, lo que se busca con esta evaluación es contribuir al desarrollo personal y profesional de los integrantes de la organización, mejorar los resultados organizacionales, y determinar cómo se puede aprovechar de la mejor manera posible los recursos humanos disponibles.

Es una herramienta cuyo objetivo es conocer el grado de cumplimiento que poseen los colaboradores en la dentro de la organización, desde las políticas anteriormente establecidas hasta el rendimiento que posee en función de los resultados obtenidos, en él se detectan falencias que impiden el cumplimiento eficaz de los objetivos, por lo que se hace necesario plantear e implementar estrategias que beneficien a la productividad de la empresa y también se analizan las posibilidades de brindar a los colaboradores planes de desarrollo profesional.

1.2.2.4.1 Evaluación de 360°

Jiménez M (2016), expresa que la evaluación de desempeño 360 grados, también conocida como evaluación de competencias o feedback 360, es un método ágil y confiable bastante utilizado en las áreas de Recursos Humanos para evaluar las competencias laborales de sus colaboradores, evaluando a los empleados desde diferentes ángulos, es decir que en este proceso se evalúan a todas las personas que están vinculadas con el trabajador evaluado, entre los cuales se menciona superiores, subordinados, compañeros, clientes o usuarios.

Según Flores R. (2016), la evaluación 360 debe su nombre a un planteamiento donde el rendimiento del colaborador se evalúa desde una perspectiva integrales, es el modelo de evaluación más completo, por lo que necesita que se base en el mérito, esfuerzo y el propósito de mejora individual y capacidad de trabajo en equipo, su objetivo es el compromiso con la mejora profesional de los colaboradores.

De acuerdo a lo que mencionan los autores, la evaluación 360° es considerada como una herramienta de evaluación integral que permite medir y evaluar las competencias de los trabajadores con el fin de diseñar estrategias de mejoramiento y retroalimentación que ayuden en desempeño de los trabajadores, además de asegurar el cumplimiento de las metas organizacionales, los principales usos que se da a la evaluación de 360 grados son: medir el desempeño del personal; medir las competencias y diseñar programas de desarrollo.

1.2.1.4.2 Evaluación por competencia

Según la definición de Mazuela A. (2012) indica que los enfoques de competencias comparten puntos comunes, como el hecho de que cada competencia presenta un nombre en cuanto a definición verbal precisa: identificación, autoconfianza, información, orientación, flexibilidad y liderazgo, refiriéndose que cada competencia tiene niveles que reflejan conductas observables, no juicios de valor y se pueden desarrollar. El principal inconveniente que enfrentan las empresas es el déficit en la productividad y en ello el personal es parte decisiva de la solución.

Según Armas Ortega, Llanos Encalda,, & Traverso Holguín, (2017) expresan que, la evaluación basada en competencia es útil y necesaria para tres grandes objetivos principales: tomar decisiones de promociones y remuneración, reunir y revisar las evaluaciones de los jefes y subordinados sobre el comportamiento del empleado en relación con el trabajo, la mayoría de las personas necesitan esperar una retroalimentación. A partir de conocer cómo hacer asignaciones, puedes saber si deben modificar su comportamiento.

Se debe recurrir a nuevos instrumentos psicológicos que deben ser concebidos con bases de interpretación dinámica relacionadas a la competencia, y el éxito del proceso de selección se fundamenta en la adecuada definición de las competencias organizacionales y funcionales que deben estar ligadas a la planeación estratégica de la empresa.

1.3. Fundamentos, sociales, psicológicos y legales.

1.3.1 Fundamentos, sociales

En base a la Ordenanza de creación de la empresa municipal de recolección, transporte, tratamiento de desechos sólidos peligrosos y no peligrosos, de aseo y limpieza; y, de mantenimiento de lugares públicos y demás del cantón Santa Elena, en el Título I Creación, Denominación y Objetivos, Art. 1.- hace referencia a la creación y servicios que brinda a la comunidad entre ellos barrido, recolección, transporte, tratamiento y disposición final, la regulación y control del manejo y disposición final de los escombros, maleza, desperdicios y residuos de materiales de construcción, riego de agua para el cuidado y limpieza de plantas en todo el cantón, corte o desbroce de malezas y el mantenimiento de lugares públicos.

EMASA-EP es una empresa de servicio a la sociedad, que busca mantener en condiciones óptimas las calles del cantón Santa Elena, procurando efectuar sus actividades entorno a la responsabilidad social y ambiental, se preocupa por el buen vivir de los habitantes e imagen de la ciudad teniendo como misión liberar al medio ambiente de residuos contaminantes, mediante procesos adecuados para la gestión integral de recolección, transporte, almacenamiento, tratamiento y disposición final de los mismos; a través de personal capacitado en las mejores técnicas para el manejo de residuos, para la solución de conflictos ambientales, sanitarios y sociales del cantón Santa Elena, las actividades están enfocadas en pro del bienestar comunitario.

1.3.2 Fundamentos psicológicos

Aparicio P (2017), la inteligencia emocional repercute de manera directa sobre el bienestar de la mente y el cuerpo, lo cual, a su vez, se refleja en el desempeño cotidiano de nuestras actividades, en las organizaciones el capital humano es una parte fundamental por ello hay que tenerlos felices, la nueva cultura corporativa busca en el salario emocional lograr que el personal se desarrolle de forma más productiva y satisfactoria, para lograr un mejor y mayor rendimiento laboral.

Redolar D (2017), establece que la motivación interviene como la fuerza psicológica interna del individuo, la misma que dirige su conducta hacia una acción, permitiéndoles mejorar o empeorar en el desempeño, obtener la satisfacción e insatisfacción, con resultados positivos se aseguran crear un buen ambiente laboral direccionado a conseguir los objetivos de la empresa.

La importancia de gestionar adecuadamente al capital humano, recae en alcanzar el éxito de la empresa, preocupándose por el desempeño y competencias del personal, se debe considerarse que existen múltiples factores de la inteligencia emocional que inciden al desempeño de un trabajador, que frente a una situación determinada su comportamiento es variable según las condiciones en que se desarrolla su trabajo, la Inteligencia Emocional en la empresa EMASA afecta al desempeño de los trabajadores y por ende en la atención de los usuarios, se debe dar importancia al recurso humano, con la única intención de mejorar la productividad de la empresa.

1.3.3 Fundamentos legales

1.3.3.1 Constitución de la República del Ecuador 2008,

TÍTULO II DERECHOS, Capítulo segundo Derechos del buen vivir, Sección octava Trabajo y seguridad social, Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno goce de su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

TÍTULO III GARANTÍAS CONSTITUCIONALES, Capítulo sexto Trabajo y producción, Sección tercera Formas de trabajo y su retribución, Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios, siendo los más relevantes:

- 2) Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles;
- 4) A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración;
- 5) Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, seguridad, higiene y bienestar y

- 10) Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y acuerdos.

Art.327.-La relación laboral entre personas trabajadoras y empleados será bilateral y directa

Art.328.- La remuneración será justa, con salario digno que cubra menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos.

1.3.3.2 Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida

Eje 3: Más sociedad, mejor Estado, objetivo 7: Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía.

7.4. Institucionalizar una administración pública democrática, participativa, incluyente, intercultural y orientada hacia la ciudadanía, basada en un servicio meritocrático profesionalizado que se desempeñe en condiciones dignas.

7.7. Democratizar la prestación de servicios públicos territorializados, sostenibles y efectivos, de manera equitativa e incluyente, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y poblaciones en situación de vulnerabilidad, en corresponsabilidad entre el Estado y la sociedad.

7.8. Fortalecer las capacidades de los GAD para el cumplimiento de los objetivos nacionales, la gestión de sus competencias, la sostenibilidad financiera y la prestación de servicios públicos a su cargo.

1.3.3.3 Ley Orgánica del Servicio Público – LOSEP

Título III, Del Régimen Interno de Administración del Talento Humano, Capítulo 1, de los Deberes, Derechos y Prohibiciones.

Art.22.- Deberes de las o los servidores públicos. - Son deberes de las y los servidores públicos: b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades; c) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;

Art.23.- Derecho 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 concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables; g) Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo prescrito en esta Ley; i) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio que garantice su salud, integridad seguridad, higiene y bienestar; ñ) Ejercer el derecho de la potencialización integral de sus capacidades humanas e intelectuales; q) Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades.

1.3.3.4 Código de Trabajo

Título Preliminar, Disposiciones Fundamentales, Art.3.- Libertad de trabajo y contratación. - El trabajador es libre para dedicar sus esfuerzos a la labor lícita que a bien tenga. Título I del contrato individual de trabajo, Capítulo IV de las obligaciones del empleador y el trabajador. Art. 42.- Obligaciones del empleador. – Son obligaciones del empleador: 2.- Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo, 8.- Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que este sea realizado.

1.3.3.5 Ordenanza Municipal

Ordenanza de creación de la empresa municipal de recolección, transporte, tratamiento de desechos sólidos peligrosos y no peligrosos, de aseo y limpieza; y, de mantenimiento de lugares públicos y demás del cantón Santa Elena "EMASA EP", Título I Creación, Denominación y Objetivos. Art. 1.- Créase la Empresa Municipal de recolección, transporte, tratamiento de desechos sólidos peligrosos y no peligrosos, de aseo y limpieza; y, de mantenimiento de lugares públicos y demás del cantón Santa Elena "EMASA EP" , que se encargará de prestar los servicios recolección, transporte, tratamiento y disposición final de todos los residuos sólidos del cantón así como el aseo, limpieza y mantenimiento de todos los lugares públicos con las que cuenta el cantón tales como parques, plazas, playas, baños públicos, lugares turísticos, etc.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipos de Investigación.

Dentro de la investigación se describen aspectos cualitativos de las dos variables objeto de estudio, a partir de ello se recolecta información por medio de diferentes fuentes, datos que serán cuantificados estadísticamente.

2.1.1 Enfoque cualitativo

Pimienta Prieto & De La Orden Hoz. (2017), en éste método existe mayor interés por identificar el ¿Por qué? Y ¿Cómo? Acontecen los fenómenos estudiados, se apoya en la recolección y resumen de datos cualitativo, sus objetivos son descubrir y explorar la conducta humana en contextos específicos con la finalidad de descubrir patrones, temas y cualidades comunes en todas las sociedades.

Éste enfoque permitió conocer la situación actual de los empleados de EMASA-EP, fundamentando los criterios de la problemática, tiene como base el estudio de valores y fenómenos cuantitativos para establecer y fortalecer la teoría planteada que se basa en lo subjetivo esto se realiza mediante observaciones realizadas desde el fenómeno de estudio; el análisis de los datos recolectados en las entrevistas, permitió obtener información efectiva para establecer un diagnóstico relevante en la investigación y argumentar los análisis del trabajo en desarrollo.

2.1.2 Enfoque cuantitativo

Para Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014), ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista basado en conteos y magnitudes. También brinda una gran posibilidad de repetición y se centra en puntos específicos de tales fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares.

Pimienta Prieto & De La Orden Hoz. (2017), se centra en el análisis e interpretación de datos, números, indicadores y estadísticas asociadas con el objeto de estudio y para ello es necesaria la formulación de preguntas muy específicas acerca de ¿Cómo? y ¿Cuándo? se tiene un fenómeno estudiado, permitiendo al investigador recopilar información que puede ser plasmada mediante números para su análisis racional y objetivo, los datos cuantitativos te darán los cálculos para que confirmes y comprendas cada problema u oportunidad.

Permite interpretar información estadística de los datos obtenidos en las encuestas dirigidas a trabajadores y usuarios posteriormente procesados mediante el uso del programa SPSS y en Excel, lo que permite formular un análisis de los posibles factores de inteligencia emocional que se deben mejorarse mediante la implementación de nuevos programas.

2.1.3 Investigación exploratoria

Hernández Escobar y otros (2018) afirma que, la investigación exploratoria pretende dar una visión general de tipo aproximativo respecto a una determinada realidad, éste tipo de investigación se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido, siendo de utilidad para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, en pocas ocasiones éste tipo de investigación determinan tendencias, identifican relaciones potenciales entre variables y establecen las posteriores y más rigurosas investigaciones.

Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014), los estudios exploratorios sirven para preparar el terreno y, por lo común, anteceden a investigaciones con alcances descriptivos, correlacionales o explicativos, nos sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real.

La investigación exploratoria contribuyó a conocer el contexto sobre los factores de inteligencia emocional y su efecto en el desempeño laboral, mediante el uso de esta investigación se logró información necesaria que guarda relación con el fenómeno del que se tiene escaso conocimiento, lo que permitió generar una hipótesis que impulsó el desarrollo de un estudio más profundo del cual se extrajeron resultados y conclusiones.

2.2. Métodos de la investigación.

Los métodos de investigación utilizados en la presente investigación fueron: inductivo y deductivo los mismos que permiten analizar el fenómeno de manera global, aplicando estrategias para las premisas particulares.

2.2.1 Método inductivo

Pimienta Prieto & De La Orden Hoz. (2017), se basa en la inducción, mediante la cual el investigador establece conclusiones generales, a partir de la observación y análisis de hechos particulares, que se consideran verdaderas en virtud de que están basadas en la experiencia directa y es el modelo empleado con más frecuencia, se establecen 4 pasos la observación y registro, análisis y clasificación, derivación de los hechos registrados y generalización, y contratación e integración de leyes dentro de teorías más amplias.

Este método permitió analizar situaciones específicas mediante el estudio individual de los factores de inteligencia emocional que influyen en el desempeño laboral de los empleados de EMASA-EP, poder realizar conclusiones y determinar aquellos que requieren fortalecimiento de manera que contribuyan a la mejora del desempeño laboral; los procedimientos que emplea este método para la investigación son: la observación, el registro de los hechos más importantes, analizar y clasificar la información y establecer conclusiones lógicas, para la implementación de posibles estrategias que modifiquen comportamientos.

2.2.2 Método analítico

Pimienta Prieto & De La Orden Hoz. (2017), consiste en la separación y descomposición de un fenómeno en partes, su propósito es analizarlas de manera individual, para observar sus causas, su naturaleza y efectos centrándose en el descubrimiento de nuevas leyes o teorías acerca de un fenómeno, La importancia del análisis reside en que para comprender la esencia de un todo hay que conocer la naturaleza de sus partes.

Para Bernal C. (2016), este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio al separar cada una de las partes del todo para estudiarlas de forma individual cada uno de sus elementos así como las relaciones entre sí y con el todo, es indispensable conocer el origen del fenómeno de estudio, para entender su esencia y conocer sus posibles causas, En base a los análisis realizados mediante una investigación se pueden establecer analogías, nuevas teorías y conceptos para entender las conductas de los involucrados en el tema de investigación.

Este método permitió descubrir información relevante sobre los factores de inteligencia emocional que contribuye al mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa municipal EMASA-EP, su propósito es identificar y establecer las causas y efectos de la problemática del trabajo de investigación, realizando un análisis general desde el fenómeno de estudio a partir de los elementos estudiados.

2.3 Diseño de muestreo

2.3.1 Población y muestra

Para la investigación se consideró aplicar la entrevista al gerente y el jefe de talento humano, para la encuesta, al total de la población de trabajadores pertenecientes al área operativa y administrativa compuesta por 129 hombres y 9 mujeres detallados a continuación:

Tabla 1: Población de las encuestas

CARGOS DE LOS EMPLEADOS	CANTIDAD DE PERSONAS	TÉCNICA
Obreros	15	Encuesta a trabajadores
Operarios	76	
Choferes	16	
Supervisores	19	
Administrativos	12	
TOTAL	138	

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá
Fuente: EMASA-EP

Para determinar la muestra de usuarios se consideró la población total del Cantón Santa Elena, que según INEC en base al censo 2010 fue de 144.076 personas, para el estudio se consideró las parroquias urbanas Santa Elena y Ballenita, rurales Ancón, Atahualpa, Chanduy, Colonche, Manglaralto y Simón Bolívar, aplicado el muestreo aleatorio simple, se estima que son las personas que reciben el servicio de limpieza y recolección de basura, considerando aquellas que están entre la edad de 18 y 75 años.

Tabla 2: Datos para la muestra

	Descripción	
n=	Tamaño de la muestra	?
N=	Población	68.454
Z=	Nivel de confiabilidad	95% (1,96)
p=	Probabilidad de ocurrencia	50% (0,50)
q=	Probabilidad de no ocurrencia	50% (0,50)
e=	Error máximo	5% (0,05)

Fuente: Coral, Y. Coral, I. & Franco, A. (2017). *Procedimientos de muestreo*.

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Fórmula para el tamaño de la muestra

$$n = \frac{N^2 p (1 - p)}{(N - 1) e^2 + Z^2 p (1 - p)}$$

$$N = 383$$

De acuerdo a la fórmula de muestreo, se aplicó 383 encuestas, 150 en las parroquias urbanas y 233 rurales, población que reciben el servicio por parte de la empresa EMASA-EP.

2.4 Diseño de recolección de datos.

Para la recolección de información se aplicó las técnicas que se detallan a continuación:

2.4.1. Técnicas de investigación

Entrevistas: dirigidas al gerente, y jefe de talento humano, de EMASA-EP del Cantón Santa Elena, técnica que permitió recoger información a través de la guía de entrevista, acerca de los componentes de la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los empleados de la mencionada empresa.

Encuestas a trabajadores: se realizó a los empleados de EMASA-EP y habitantes del cantón Santa Elena, se utilizó el cuestionario compuesto de preguntas estructuradas acerca de las variables objeto de la investigación.

Encuestas realizadas a usuarios, se utilizó para determinar factores relacionados a la atención del personal en la búsqueda de encontrar alternativas para mejorar el clima laboral.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis de los datos

3.1.1 Análisis de los resultados de las entrevistas.

1. ¿De qué manera son aceptados por los colaboradores los cambios que se realizan dentro de la institución?

Cada que hay un cambio en la empresa se trata de hacer socializaciones, debido al número de trabajadores se hacen 3 grupos, en la cabecera cantonal, en la zona norte, zona sur, en la actualidad, consideran que los colaboradores son responsables, pero también reconocen que existen trabajadores que retrasan procesos porque les cuesta flexibilizarse a los cambios adoptados y siguen dependiendo de ciertas rutinas o hábitos.

2. ¿Cómo son las labores de los colaboradores en cuanto al cumplimiento de sus tareas?

El personal tiene diferentes horarios, los operarios quienes se encargan netamente de la recolección y las cuadrillas que se encargan de la sacar y retirar la maleza, cada 15 días son rotados cada uno conoce cada labor y horario a cumplir, actualmente no hay mayor problema debido a que en este periodo se ha implementado el pago de horas extras, pero algunos colaboradores aún se muestran con malestar por la rotación de puestos.

3. ¿Cuáles son los factores que contribuyen a la motivación de los colaboradores?

El principal factor motivacional que tienen los colaboradores son la seguridad ocupacional, se han establecido convenios con proveedores de uniformes y equipos de trabajo para la parte operativa y administrativa, las capacitaciones que se dan a cada uno de los colaboradores necesarias para llevar un ambiente de trabajo agradable, otro factor son los beneficios salariales, el contar con un sueldo fijo, es una motivación personal que tiene cada individuo, contar con una quincena y tener la seguridad de cumplir con el hogar, también está el pago de las horas extras, por ello es necesario el compromiso de su parte para conservar su puesto.

4. ¿Qué factores se consideran para mejorar los servicios que brinda la empresa?

EMASA se encarga de la recolección de desechos, siempre se puede mejorar, existen muchos factores que se pueden tomar en cuenta, como lo es la opinión de la comunidad, EMASA-EP se debe a ellos y si existen inconvenientes se trata de buscar los medios necesarios y rápidos para resolverlos, pero también es necesario enfocarse en la educación de la ciudadanía, hay quienes viven en un segundo piso y ellos quieren lanzar desde su balcón las bolsas de basura sin tener en cuenta que esas acciones pueden traer graves consecuencias especialmente a los encargados de la recolección en caretila por tal motivo se quiere enfocar y cambiar la cultura de la ciudadanía.

5. ¿Cómo se fomenta el trabajo en equipo dentro de la empresa?

La gestión de personas debe ir más allá de supervisar el cumplimiento de las tareas diarias, las actividades en equipo elevan la productividad, enriquecen las alternativas para tomar decisiones, crean un ambiente de cooperación entre las personas, por ello se está tratando de fortalecer las relaciones interpersonales, sobre todo entre las personas que ingresan a planilla, en la parte administrativa se trabaja en conjunto y se realizan reuniones para tratar diversos puntos, en la parte operativa se rota al personal para que de esta manera exista interacción entre ellas, se conozcan más, se comuniquen más, se apoyen y ante cualquier situación que se pueda presentar.

6. ¿Cómo considera usted el comportamiento de los trabajadores respecto a la responsabilidad laboral en la empresa?

Siempre cuando se es nuevo en un cargo se evidencian problemas con algunos de los colaboradores, quienes continuamente inciden en conflictos de trabajo, causado por la ausencia de supervisión o desconocimiento del Reglamento Interno para mantener altos niveles de responsabilidad laboral; muchos de los colaboradores estaban abandonando el trabajo en horas laborales o simplemente se ausentaba al mismo. Sin embargo, este tipo de acciones se están corrigiendo, llevando los procesos con orden para desvincular a los empleados poco comprometidos con la empresa, así también considerar aquellos que incurrieran en la problemática.

7. ¿Cómo considera la efectividad que tienen los trabajadores al momento de responder ante cualquier situación?

Definitivamente en toda empresa existen personas que sobresalen por sus capacidades de respuesta, y EMASA-EP no es la excepción, porque algunos trabajadores están dispuestos a brindar lo necesario para hacer frente a algún imprevisto y así obtener resultados eficientes y niveles de rendimiento satisfactorios para la empresa. En ocasiones los empleados se han visto en la necesidad de sacrificar un poco más de su tiempo en feriado, fines de semana e imprevistos, con tal de apoyar y colaborar con la empresa, recalcando que se reconoce esta labor, y consideran que para esta empresa el talento humano es el capital más valioso.

8. ¿Considera usted que la infraestructura, equipos y herramientas son adecuada para brindar un buen servicio a la comunidad?

La empresa posee equipos y herramientas que han cumplido con su vida útil, la doble ruta genera que los vehículos estén encendidos por muchas horas, trabajando a diario el doble de su capacidad normal, retrasando sus actividades; sin embargo, están realizando convenios y gestiones para adquirir nuevos vehículos para ayudar a remediar y renovar la parte automotriz, a diario se presentan denuncias anónimas; recalcando que son inconvenientes que aparecen cuando se dañan algunas unidades vehiculares, formando caos y descoordinaciones en los horarios de servicio.

9. ¿Qué factores consideran para otorgar compensaciones a los trabajadores en la empresa?

Especialmente su desempeño laboral, que se distinguen por ser el mejor en su trabajo, ser el más colaborador, por ser quien más ayude a sus compañeros, de 140 trabajadores aproximadamente siempre hay 5 que aman su trabajo y desinteresadamente si hay la necesidad de cubrir dos turnos ellos están dispuestos a hacerlo.

10. ¿Cuáles considera usted que son los principales factores de Inteligencia Emocional que contribuyen a mejorar el desempeño laboral?

Cada seis meses se realiza una evaluación de desempeño y en el último año ha mejorado, en ello se demostró que la motivación, es uno de los factores más importantes pero esta motivación es más personal que laboral, el colaborador se motiva por tener un sueldo fijo, por ser el responsable y sustento de su familia, pero a nivel laboral el factor indispensable para el éxito de la empresa es saber dirigir y equilibrar las emociones.

- ✓ El autocontrol de las emociones, saber reconocer cada emoción que presenta y si es negativo controlarlo.
- ✓ La adaptabilidad a los cambios repentinos que se puedan dar para solucionar problemas y cumplir con las metas propuestas.
- ✓ La comunicación adecuada para poder relacionarse con los miembros de los equipos de trabajo, ser asertivos y sobretodo ser líderes a cada momento y tomar las mejores decisiones ante cualquier situación.

3.1.2 Análisis e interpretación de los resultados de las encuestas realizadas a los colaboradores de EMASA-EP.

1. Edad

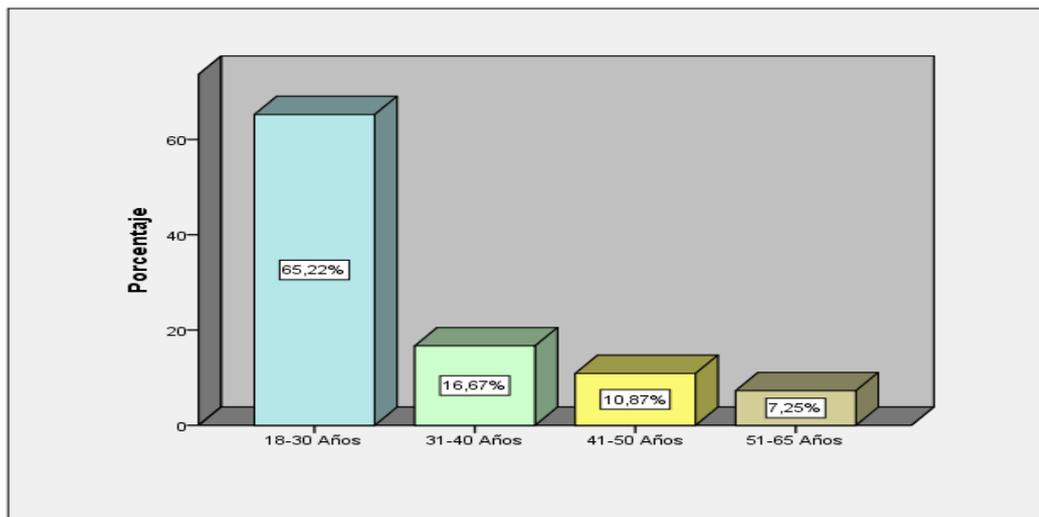
Tabla 3: Edad de los colaboradores

	Válido	Frecuencia	Porcentaje
1	18-30 Años	90	65,2
	31-40 Años	23	16,7
	41-50 Años	15	10,9
	51-65 Años	10	7,2
	Total	138	100,0

Fuente: Colaboradores de EMASA-EP

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Gráfico 1: Edad de los colaboradores



Fuente: Colaboradores de EMASA-EP

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

En base a los datos obtenidos se evidencia que la edad de los colaboradores en su mayor parte se centra en el rango de 18 y 30 años, lo que significa, que la mayoría del personal está en una edad productiva, condiciones físicas necesarias del personal operativo para realizar las diversas tareas que requiere la comunidad, esta pregunta indica que el personal comprendido en esta edad puede proporcionar un mayor rendimiento y productividad a la empresa.

2. Sexo

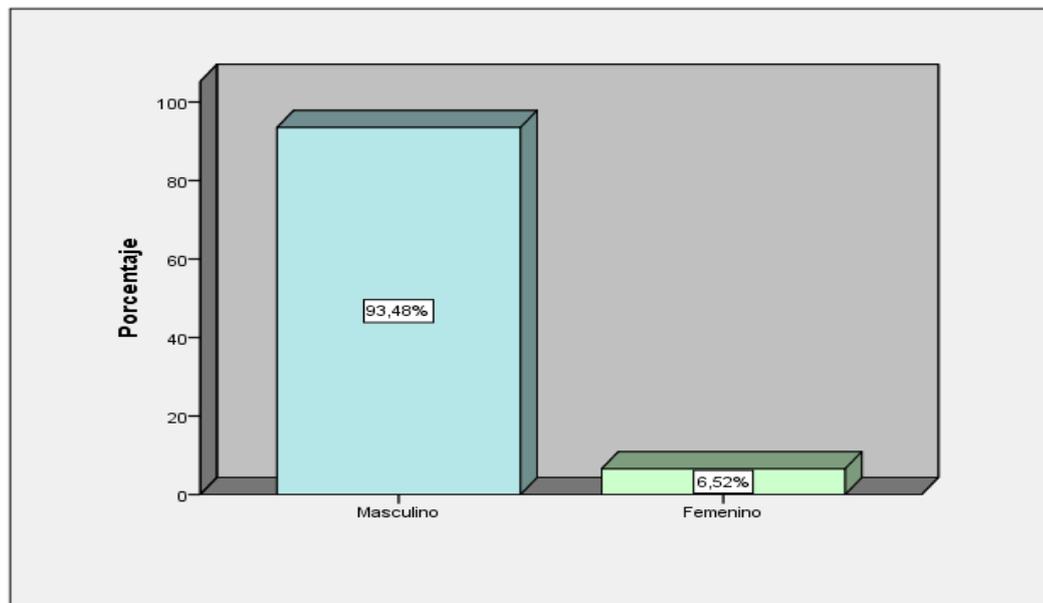
Tabla 4: Sexo de los colaboradores

	Válido	Frecuencia	Porcentaje
2	Masculino	129	93,5
	Femenino	9	6,5
	Total	138	100,0

Fuente: Colaboradores de EMASA-EP

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Gráfico 2: Sexo de los colaboradores



Fuente: Colaboradores de EMASA-EP

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Del total de las personas encuestadas, se evidencia que el mayor porcentaje de los colaboradores de EMASA-EP son hombres, mientras que una mínima concentración de los datos hace referencia al personal de género femenino. Por lo tanto, se puede manifestar que, en la empresa municipal de limpieza y recolección de basura prevalece el género masculino, y que se está potenciando la equidad de género con el fin de enriquecer el desempeño empresarial.

3. Departamento en el que se desempeña

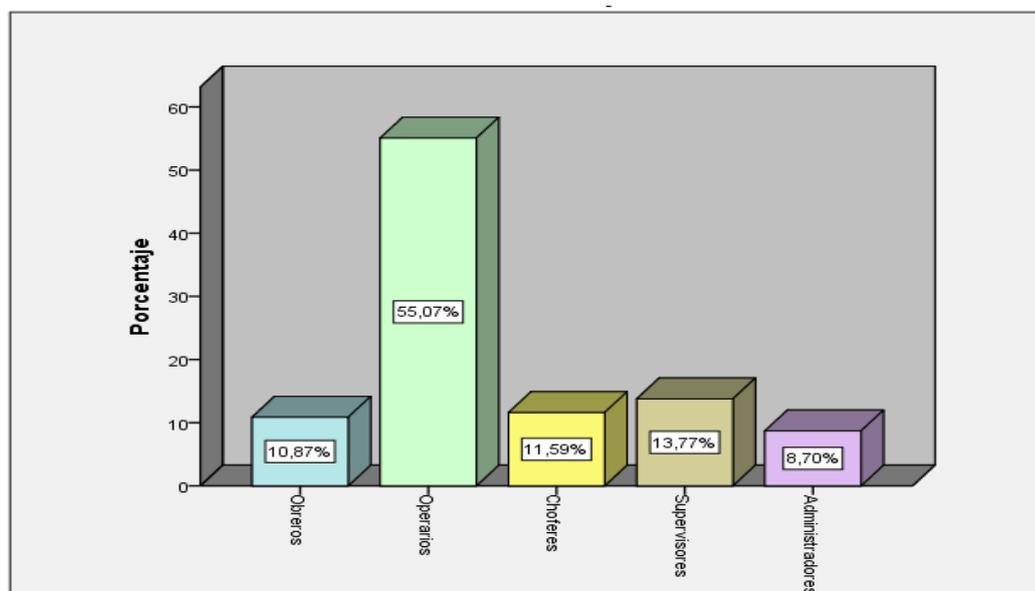
Tabla 5: Área de trabajo

	Válido	Frecuencia	Porcentaje
3	Obreros	15	10,9
	Operarios	76	55,1
	Choferes	16	11,6
	Supervisores	19	13,8
	Administradores	12	8,7
	Total	138	100,0

Fuente: Colaboradores de EMASA-EP

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Gráfico 3: Área empresarial



Fuente: Colaboradores de EMASA-EP

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

La mayor parte de los colaboradores son operarios debido a las tareas que realizan en los diferentes sectores entre ellos barrido, recolección, transporte, tratamiento y disposición final de los escombros, maleza, desperdicios y residuos de materiales de construcción, riego de agua para el cuidado y limpieza de plantas en todo el cantón, corte o desbroce de malezas y el mantenimiento de lugares públicos.

4. Antigüedad en la empresa

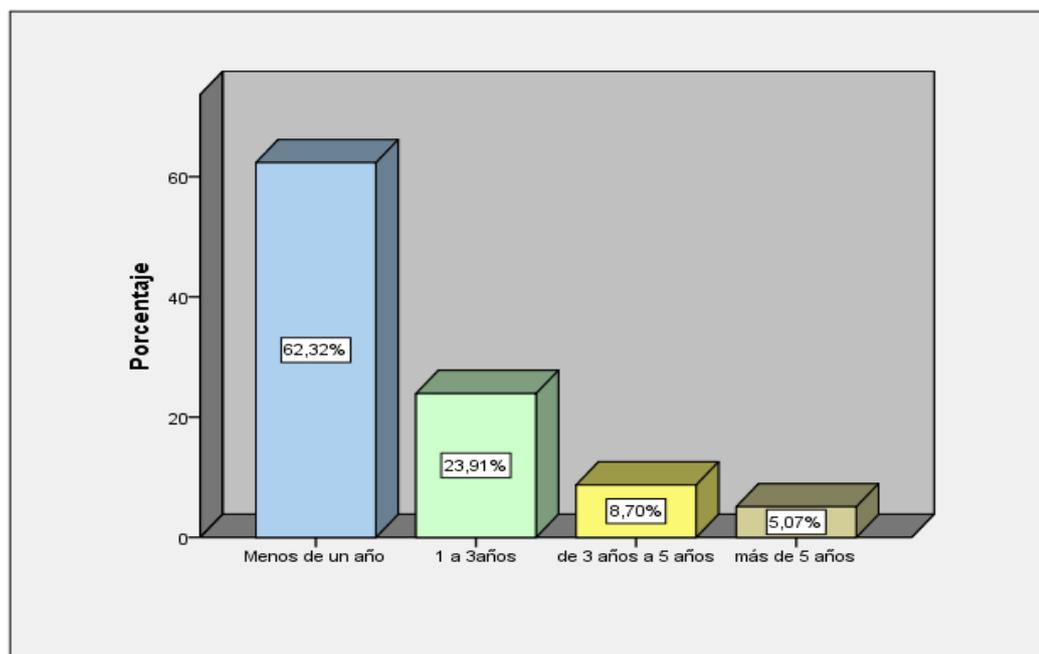
Tabla 6: Antigüedad en la empresa

	Válido	Frecuencia	Porcentaje
4	Menos de un año	86	62,3
	1 a 3 años	33	23,9
	De 3 años a 5 años	12	8,7
	Más de 5 años	7	5,1
	Total	138	100,0

Fuente: Colaboradores de EMASA-EP

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Gráfico 4: Antigüedad en la empresa



Fuente: Colaboradores de EMASA-EP

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

En base a los datos obtenidos se observa que la mayor parte de los colaboradores tienen menos de un año laborando en la empresa, es decir la mayoría del personal tanto administrativo como operativo recién ingresaron a ser parte de la empresa y están en un proceso de adaptación e integración con los demás.

INTELIGENCIA EMOCIONAL

5. ¿Suele mantenerse en calma ante situaciones difíciles?

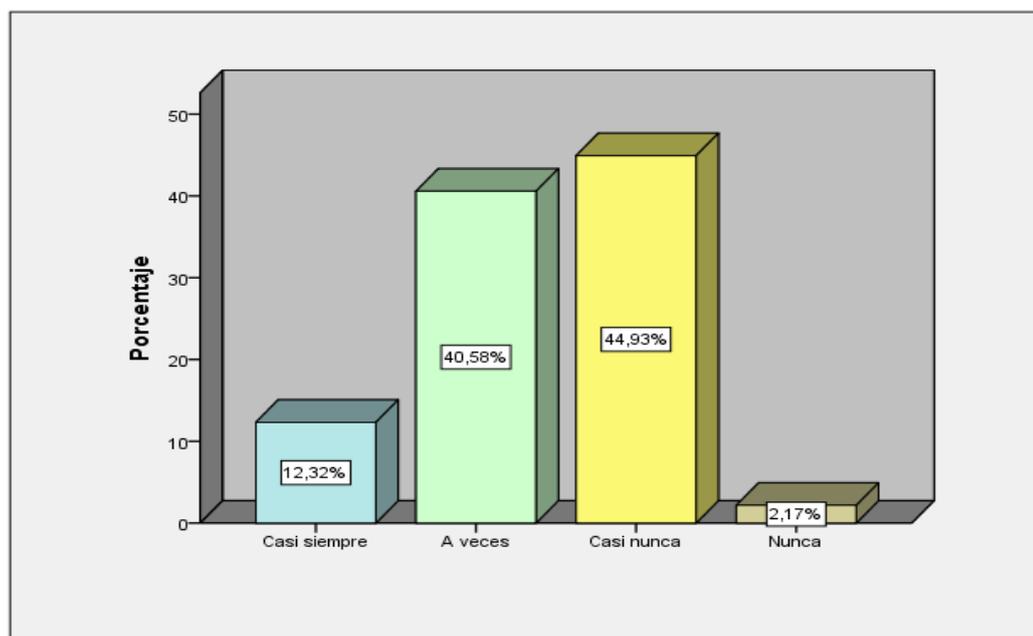
Tabla 7: Autocontrol en los colaboradores

	Válido	Frecuencia	Porcentaje
5	Casi siempre	17	12,3
	A veces	56	40,6
	Casi nunca	62	44,9
	Nunca	3	2,2
	Total	138	100,0

Fuente: Colaboradores de EMASA-EP

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Gráfico 5: Autocontrol en los colaboradores



Fuente: Colaboradores de EMASA-EP

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Según los datos obtenidos la mayor parte de los colaboradores tanto administrativos como operativos casi nunca dominan sus impulsos y emociones, en momentos de dificultad y perturbación por los inconvenientes tratan de mantener una actitud neutra para tomar decisiones.

6. ¿Qué nivel de optimismo percibe en sus compañeros de trabajo?

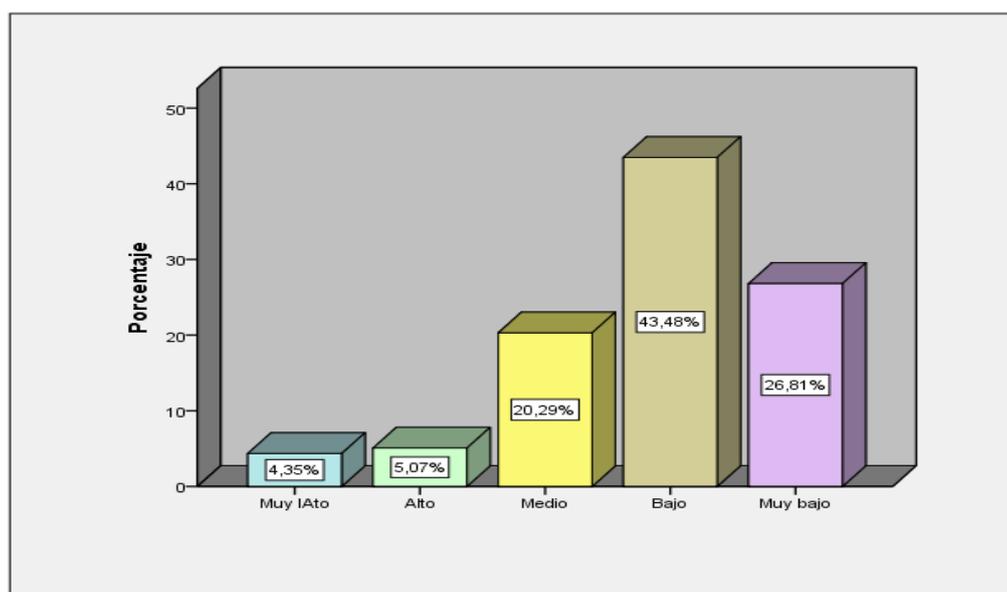
Tabla 8: Optimismo en los colaboradores

	Válido	Frecuencia	Porcentaje
6	Muy Alto	6	4,3
	Alto	7	5,1
	Medio	28	20,3
	Bajo	60	43,5
	Muy Bajo	37	26,8
	Total	138	100,0

Fuente: Colaboradores de EMASA-EP

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Gráfico 6: Optimismo de los colaboradores



Fuente: Colaboradores de EMASA-EP

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

La mayor parte de los colaboradores percibe un nivel bajo de optimismo en su área de trabajo, los nuevos colaboradores no se sienten motivados y no tratan de participar con el aporte de nuevas ideas para mejora el rendimiento de la empresa, cada vez que se presentan inconvenientes con sus herramientas de trabajo se desmotivan y no buscan soluciones a los problemas.

7. ¿Qué clase de sentimientos expresa en el cumplimiento de sus labores cotidianas?

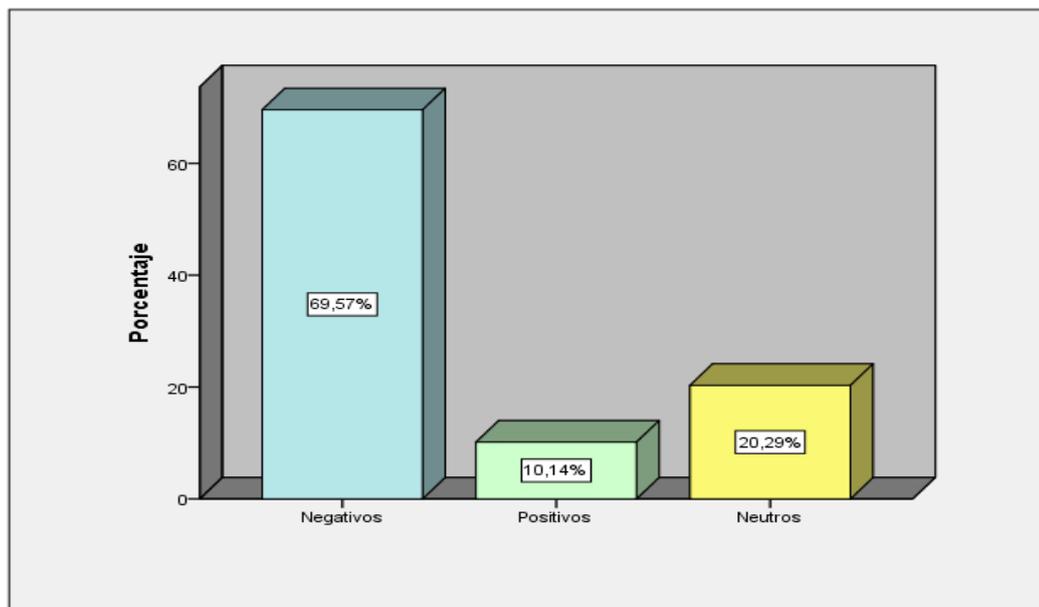
Tabla 9: Conciencia emocional

	Válido	Frecuencia	Porcentaje
7	Negativos	96	69,6
	Positivos	14	10,1
	Neutros	28	20,3
	Total	138	100,0

Fuente: Colaboradores de EMASA-EP

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Gráfico 7: Conciencia emocional



Fuente: Colaboradores de EMASA-EP

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Los colaboradores encuestados reconocen que clase de sentimientos están experimentando a la hora de realizar sus labores, siendo la mayor parte sentimientos negativos (tristeza, hostilidad, frustración, ira, desesperanza, culpa, celos), seguidos de los sentimientos neutros (compasión, sorpresa), debido a que sienten tener muchas responsabilidades y en ocasiones su nivel de estrés aumenta.

8. ¿Mantiene usted una comunicación eficiente y eficaz con su grupo de trabajo?

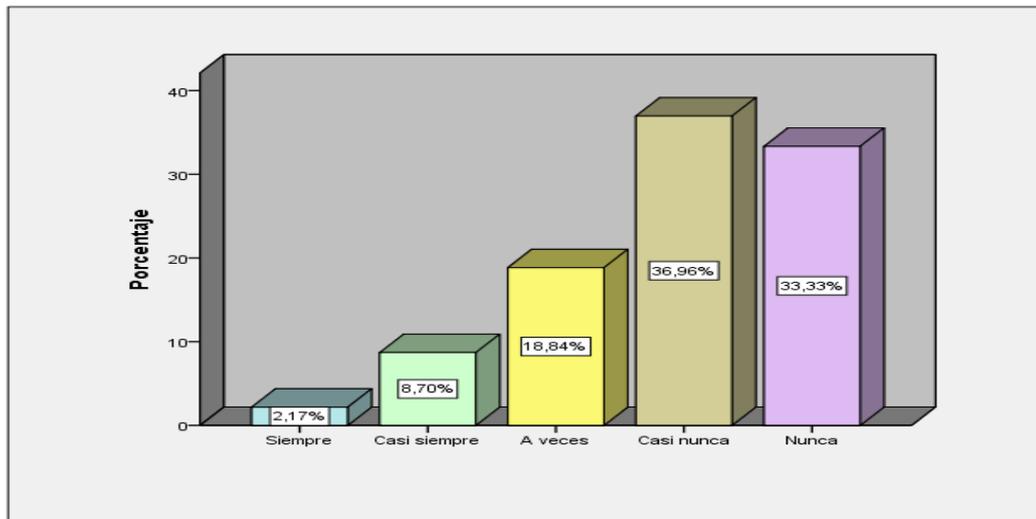
Tabla 10: Comunicación en los colaboradores

	Válido	Frecuencia	Porcentaje
8	Siempre	3	2,2
	Casi siempre	12	8,7
	A veces	26	18,8
	Casi nunca	51	37,0
	Nunca	46	33,3
	Total	138	100,0

Fuente: Colaboradores de EMASA-EP

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Gráfico 8: Comunicación en los colaboradores



Fuente: Colaboradores de EMASA-EP

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

La mayor parte de los trabajadores manifiestan que casi nunca y nunca mantienen una comunicación eficiente y eficaz con su grupo de trabajo, esto se da porque en varias ocasiones los mensajes son dados desde la cúpula a través de los supervisores, quienes no explican con sencillez y claridad dicha información, decir que no se están utilizando los medios de comunicación apropiados dentro de la empresa.

DESEMPEÑO LABORAL

9. ¿Considera usted que su trabajo es remunerado de acuerdo a sus habilidades y competencias?

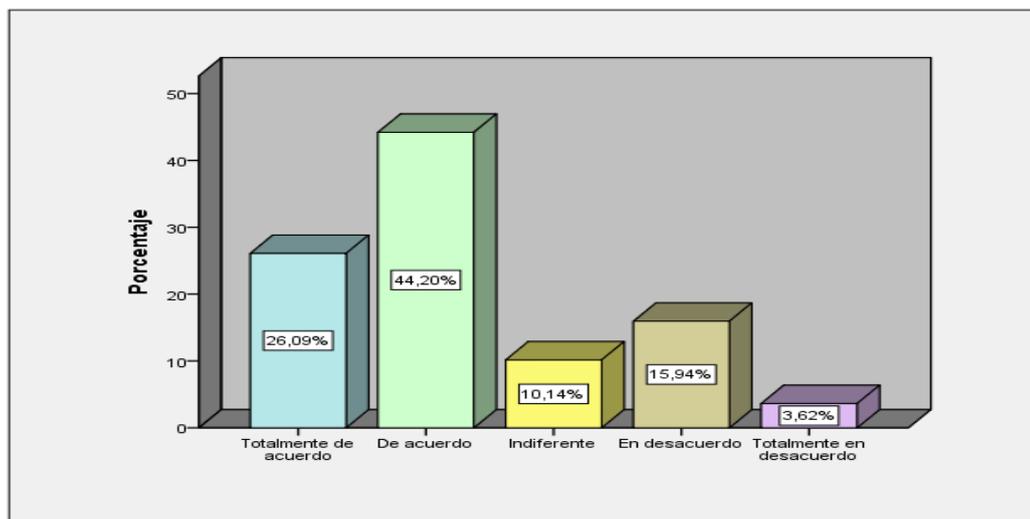
Tabla 11: Comportamiento

	Válido	Frecuencia	Porcentaje
9	Totalmente de acuerdo	36	26,1
	De acuerdo	61	44,2
	Indiferente	15	10,1
	En desacuerdo	22	15,9
	Totalmente en desacuerdo	5	3,6
	Total		138

Fuente: Colaboradores de EMASA-EP

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Gráfico 9: Comportamiento



Fuente: Colaboradores de EMASA-EP

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

La mayor parte de los colaboradores están totalmente de acuerdo y de acuerdo en que su trabajo es remunerado de acuerdo a sus habilidades y competencias, un total de 107 operarios son quienes están de acuerdo en que su trabajo es valorado por el esfuerzo físico que realizan en esta área.

10. ¿Suele aportar ideas o soluciones para que beneficien a la empresa?

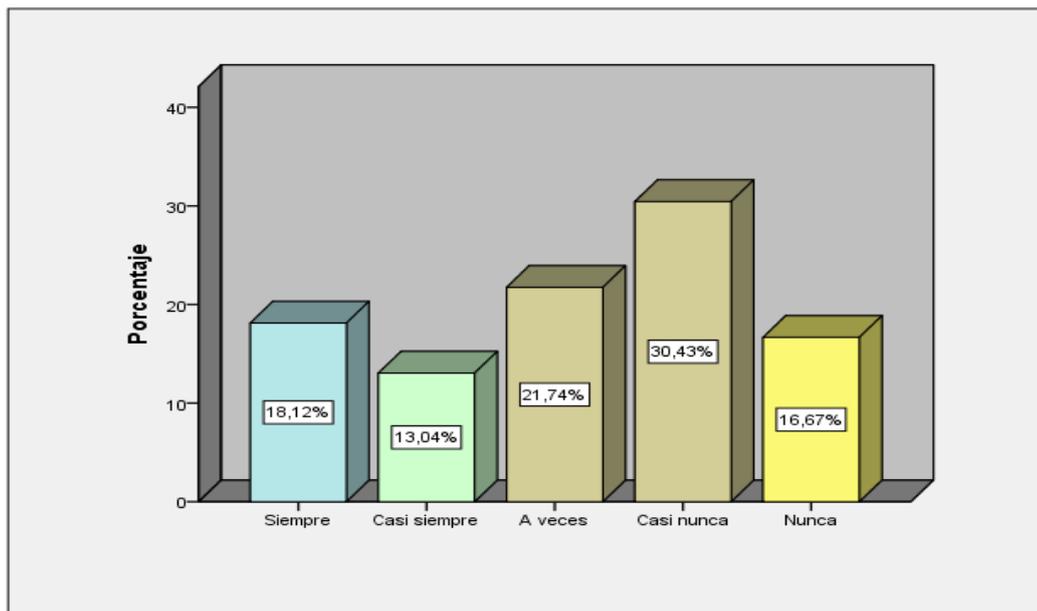
Tabla 12: Productividad

	Válido	Frecuencia	Porcentaje
10	Siempre	25	18,1
	Casi siempre	18	13,0
	A veces	30	21,7
	Casi nunca	42	30,4
	Nunca	23	16,7
	Total	138	100,0

Fuente: Colaboradores de EMASA-EP

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Gráfico 10: Productividad



Fuente: Colaboradores de EMASA-EP

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Según los datos obtenidos se establece que casi nunca los colaboradores aportan con ideas y soluciones que puedan beneficiar a la empresa, esto es debido a que los supervisores y administrativos son más participativos en reuniones y resolución de problemas.

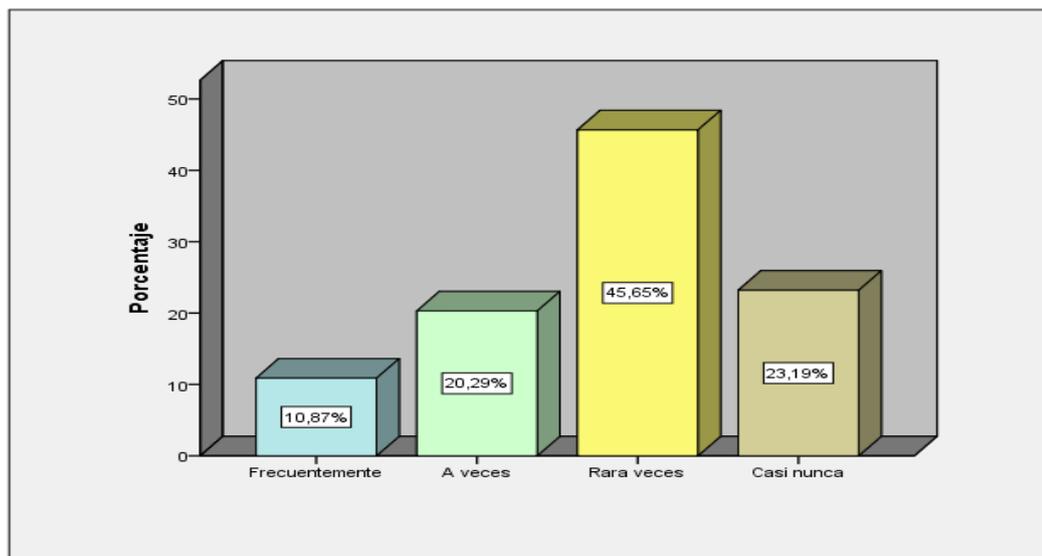
11. ¿Percibe un ambiente de familiaridad en el área dónde desempeña sus actividades?

Tabla 13: Clima Laboral

	Válido	Frecuencia	Porcentaje
11	Frecuentemente	15	10,9
	A veces	28	20,3
	Raras veces	63	45,7
	Casi nunca	32	23,2
	Total	138	100,0

Fuente: Colaboradores de EMASA-EP
Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Gráfico 11: Clima Laboral



Fuente: Colaboradores de EMASA-EP
Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

La mayoría de los colaboradores raras veces percibe un ambiente de familiaridad en el área donde desempeña sus actividades, los inconvenientes se deben a la falta de infraestructura en la parte administrativa y en la parte operativa, los materiales y herramientas que en ciertos casos están en mal estado lo que afecta a la productividad, el rendimiento y desempeño laboral.

12. ¿Considera usted que los métodos que utilizan para evaluar su desempeño laboral son los adecuados?

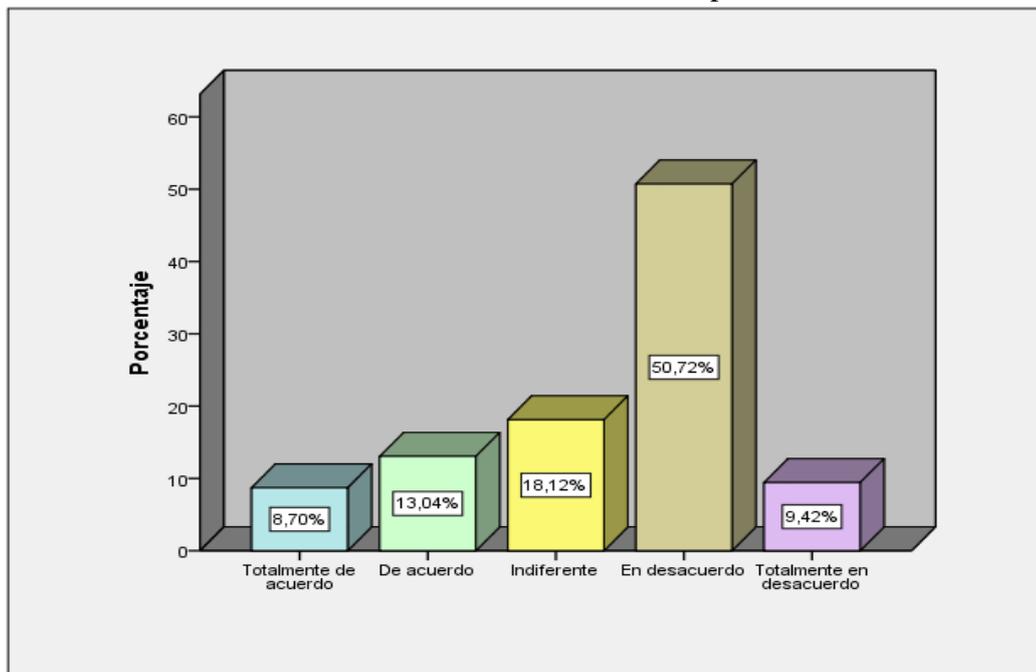
Tabla 14: Evaluación de desempeño

	Válido	Frecuencia	Porcentaje
12	Totalmente de acuerdo	12	8,7
	De acuerdo	18	13,0
	Indiferente	25	18,1
	En desacuerdo	70	50,7
	Totalmente en desacuerdo	13	9,4
	Total		138

Fuente: Colaboradores de EMASA-EP

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Gráfico 12: Evaluación de desempeño



Fuente: Colaboradores de EMASA-EP

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

La mayor parte de los colaboradores opinan que los métodos que utiliza la empresa para evaluar el desempeño laboral no son adecuados, indican que muchos de los colaboradores desconocen los parámetros que se evalúan y no han realizado algún tipo de evaluación.

3.1.3 Análisis e interpretación de los resultados de las encuestas dirigidas a la población del Cantón Santa Elena.

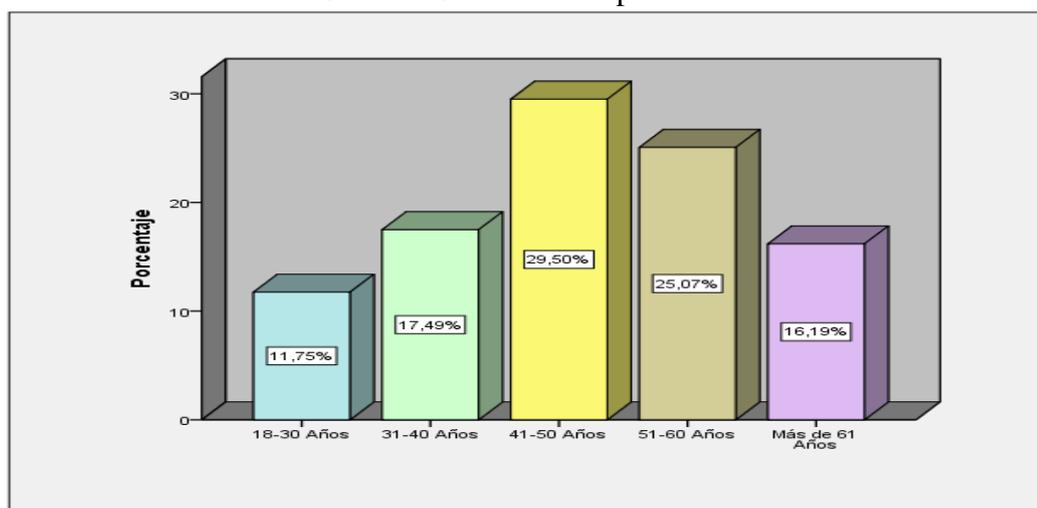
1. Edad

Tabla 15: Edad de la población

	Válido	Frecuencia	Porcentaje
1	18-30 Años	45	11,7
	31-40 Años	67	17,5
	41-50 Años	113	29,5
	51-60 Años	96	25,1
	Más de 61 Años	62	16,2
	Total	383	100,0

Fuente: Población del Cantón Santa Elena
Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Gráfico 13: Edad de la población



Fuente: Población del Cantón Santa Elena
Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

De acuerdo a la información recolectada, se puede mencionar que del total de las personas encuestadas el mayor porcentaje se encuentra entre el rango de edades de 41 y 50 años. Lo cual significa que las personas encuestadas son adultas, convirtiéndose en fuente verídica de información.

2. Sexo

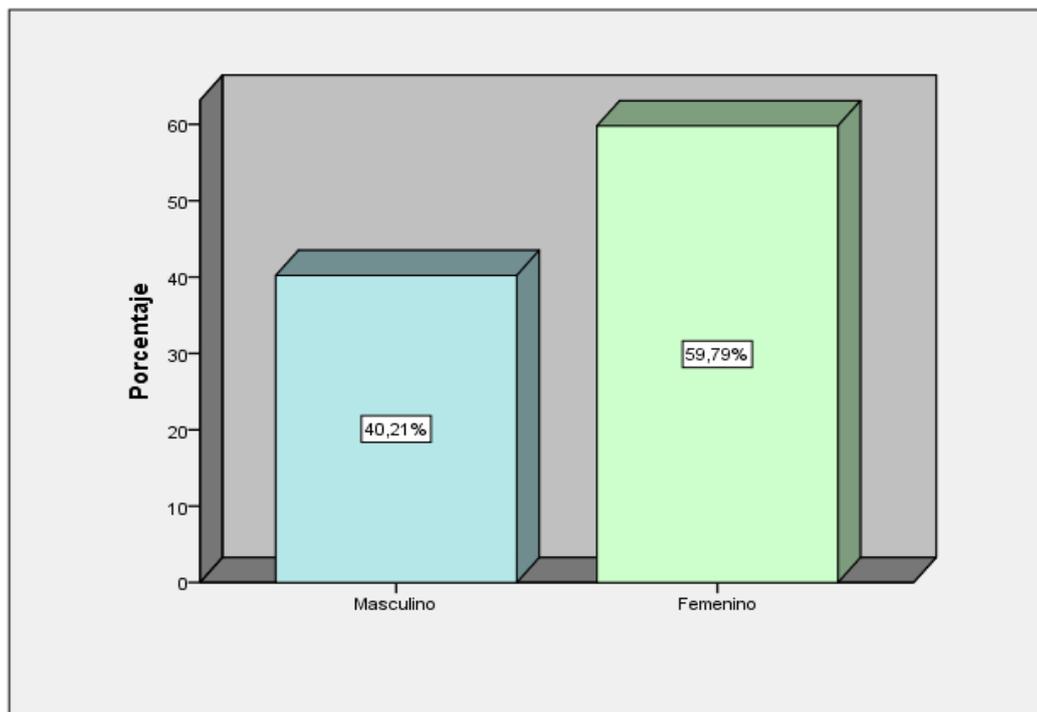
Tabla 16: Sexo de los usuarios

	Válido	Frecuencia	Porcentaje
2	Masculino	154	40,2
	Femenino	229	59,8
	Total	383	100,0

Fuente: Población del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Gráfico 14; Sexo de los usuarios



Fuente: Población del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

En base a los datos reflejados en el gráfico, se puede evidenciar que la mayoría de las personas encuestadas pertenecen al género femenino, mientras que un mínimo porcentaje de los encuestados son del género masculino, esto se debe a que los encuestados son amas de casa, responsables de la limpieza de sus hogares.

3. Nivel de instrucción

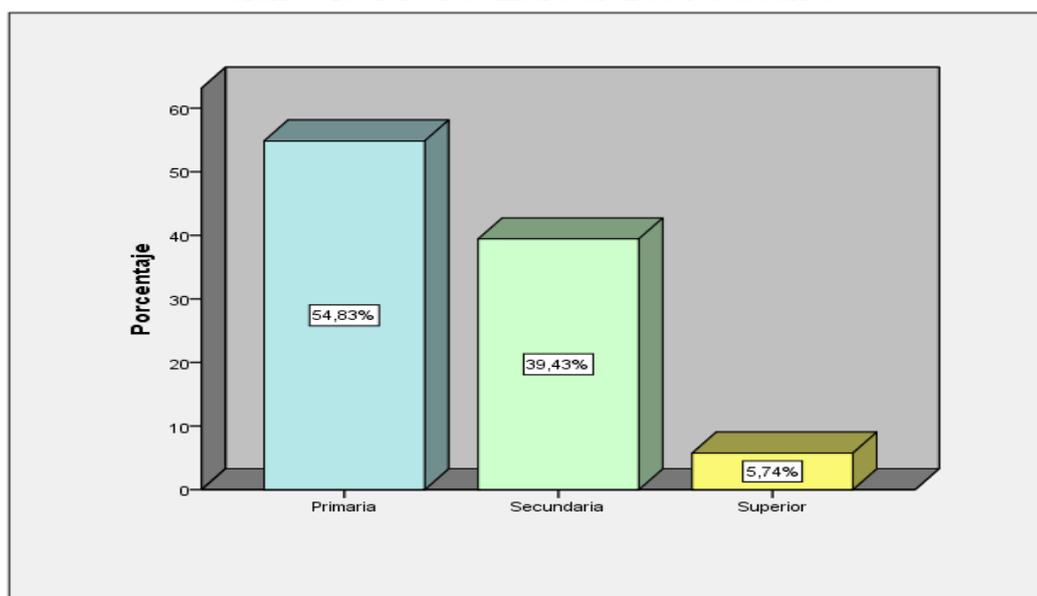
Tabla 17: Nivel de instrucción:

	Válido	Frecuencia	Porcentaje
3	Primaria	210	54,8
	Secundaria	151	39,4
	Superior	22	5,7
	Total	383	100,0

Fuente: Población del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Gráfico 15: Nivel de instrucción de los usuarios



Fuente: Población del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Se puede evidenciar que, del total de las personas encuestadas, prevalecen datos de aquellas que han culminado sus estudios primarios, mientras que en término promedio encontramos a personas que mantienen sus estudios secundarios, y en menor porcentaje aquellas que han culminado una carrera universitaria, cuando existen inconvenientes por la falta de servicios prestados, son los responsables de comunicar y exponer los respectivos problemas a la empresa.

INTELIGENCIA EMOCIONAL

4. ¿Considera que los trabajadores se esmeran por mantener una comunidad limpia y libre de desechos?

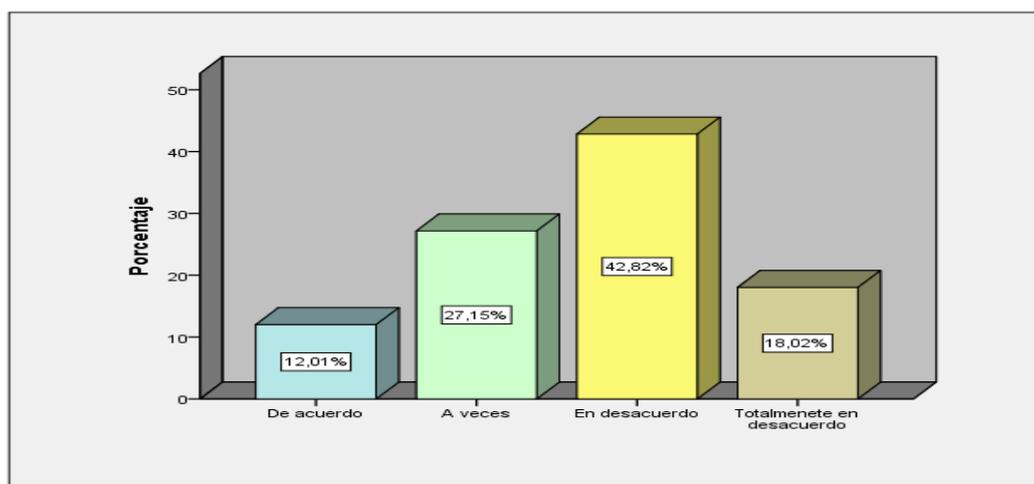
Tabla 18: Compromiso

	Válido	Frecuencia	Porcentaje
4	Totalmente de acuerdo	46	12,0
	De acuerdo	104	27,2
	A veces	164	42,8
	En desacuerdo	69	18,0
	Total	383	100,0

Fuente: Población del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Gráfico 16: Compromiso



Fuente: Población del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Con respecto a los resultados obtenidos, se puede manifestar que la mayoría de usuarios están en desacuerdo en que los trabajadores se esmeren en realizar un buen trabajo para la comunidad, ya que según ellos no se realizan limpieza diaria en todas las calles de la ciudad, además existe malestar con los servicios en las zonas rurales principalmente por la falta o defectos en las herramientas de trabajo.

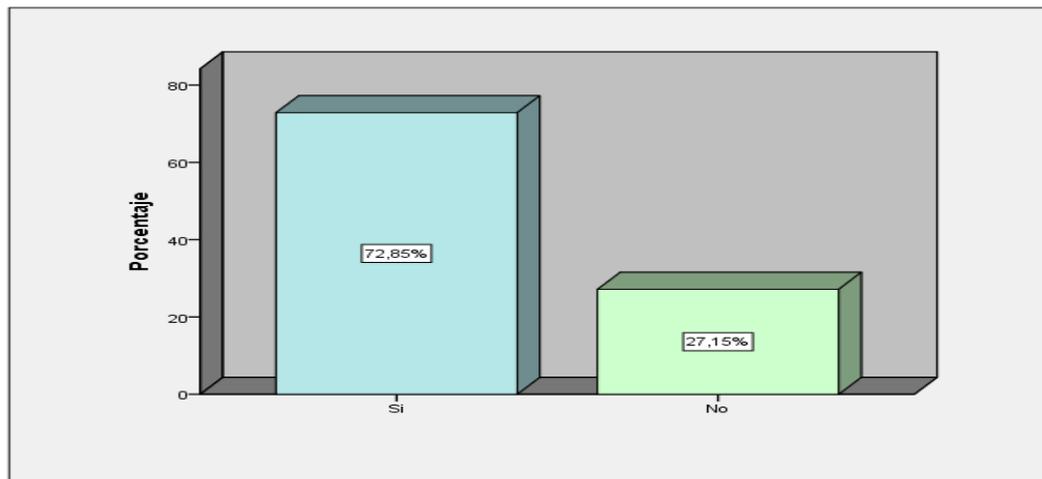
5. ¿Conoce usted los servicios que parcialmente ofrece la empresa EMASA-EP?

Tabla 19: Conocimiento de los servicios

Válido	Frecuencia	Porcentaje
5	Si	279
	No	104
	Total	383

Fuente: Población del Cantón Santa Elena
Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Gráfico 17: Conocimiento de los servicios



Fuente: Población del Cantón Santa Elena
Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

La mayoría de los encuestados consideran que si conocen los servicios que parcialmente ofrece EMASA-EP, que por ser parte del GAD quien a través de su departamento de Relaciones Publicas son los encargados de comunicar a la ciudadanía acerca de los servicios que ofrecen tales barrido, recolección, transporte, tratamiento y disposición final de los escombros, maleza, desperdicios y residuos de materiales de construcción, riego de agua para el cuidado y limpieza de plantas, corte de malezas y el mantenimiento de lugares públicos.

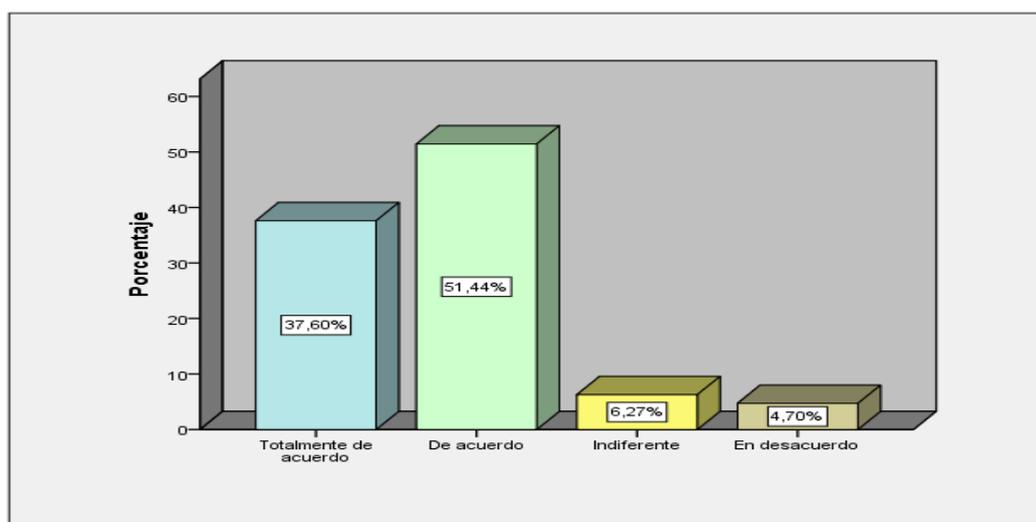
6. ¿Considera usted que la opinión de la comunidad podría ayudar a mejorar los servicios que brinda la empresa?

Tabla 20: Trabajo en equipo

	Válido	Frecuencia	Porcentaje
6	Totalmente de acuerdo	144	37,6
	De acuerdo	197	51,4
	Indiferente	24	6,3
	En desacuerdo	18	4,7
	Total	383	100,0

Fuente: Población del Cantón Santa Elena
 Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Gráfico 18: Trabajo en equipo



Fuente: Población del Cantón Santa Elena
 Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Conforme a los resultados obtenidos, se puede mencionar que, del total de las personas encuestadas, una gran parte manifestó estar de acuerdo en que la opinión de la comunidad podría ayudar a mejorar los servicios que brinda la empresa, por ser quienes están en constante contacto con los trabajadores, sin embargo, algunos manifestaron que sus opiniones y sugerencias no son tomadas en consideración, debido a que en ocasiones son confundidas con denuncias.

7. ¿Se evidencia el comportamiento adecuado por parte de los trabajadores?

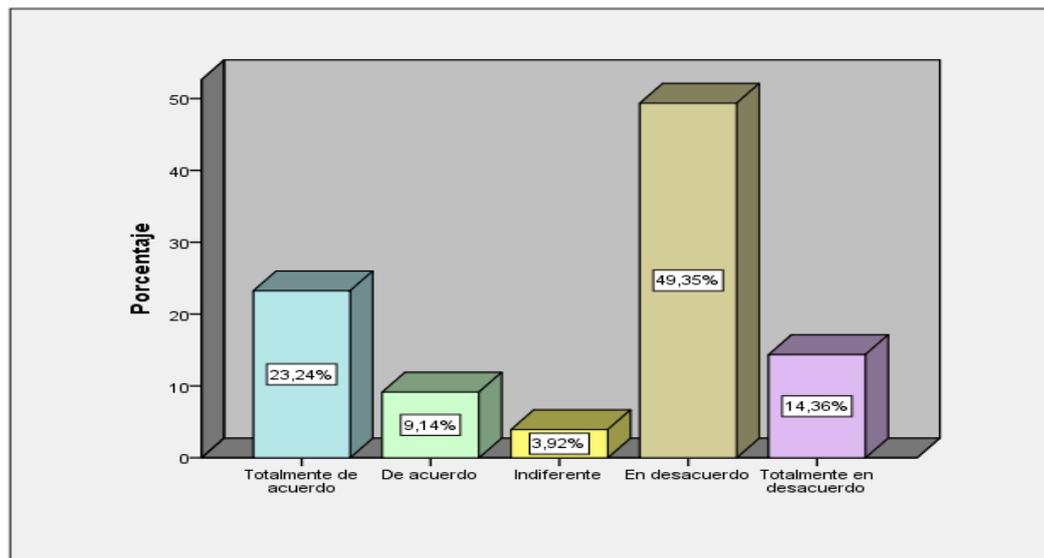
Tabla 21: Comportamiento de los trabajadores

Válido		Frecuencia	Porcentaje
7	Totalmente de acuerdo	89	23,2
	De acuerdo	35	9,1
	Indiferente	15	3,9
	En desacuerdo	189	49,3
	Totalmente en desacuerdo	55	14,4
	Total	383	100,0

Fuente: Población del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Gráfico 19: Comportamiento de los trabajadores



Fuente: Población del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Conforme a la información obtenida, se puede evidenciar que un grupo de encuestados consideran que el comportamiento del trabajador no es el apropiado, por lo que en función de su respuesta se debe de trabajar en los factores: optimismo, educación, responsabilidad y otros.

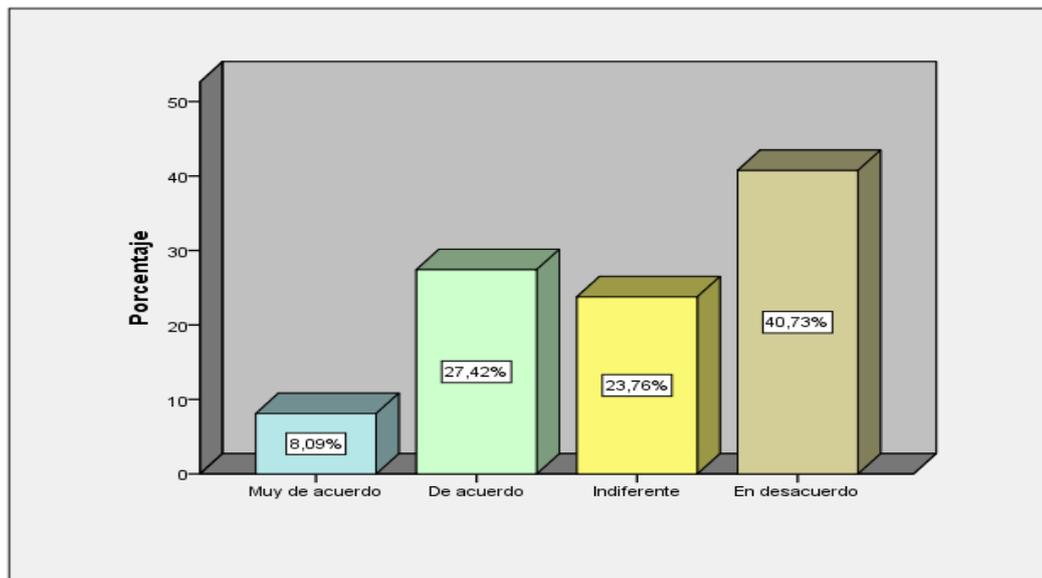
8. ¿Considera usted que el servicio que brinda la empresa es eficiente?

Tabla 22: Eficiencia

Válido		Frecuencia	Porcentaje
8	Muy de acuerdo	31	8,1
	De acuerdo	105	27,4
	Indiferente	91	23,8
	En desacuerdo	156	40,7
	Total	383	100,0

Fuente: Población del Cantón Santa Elena
Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Gráfico 20: Eficiencia



Fuente: Población del Cantón Santa Elena
Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Con respecto a los resultados obtenidos, se puede mencionar que del total de las personas encuestadas, un gran porcentaje manifestó en que el servicio que brinda esta empresa no es eficiente, argumentan que los trabajadores solo se preocupan por terminar sus tareas lo más rápido posible, pero no se preocupan por brindar un servicio de calidad.

9. ¿Considera que los trabajadores están capacitados para atender al usuario?

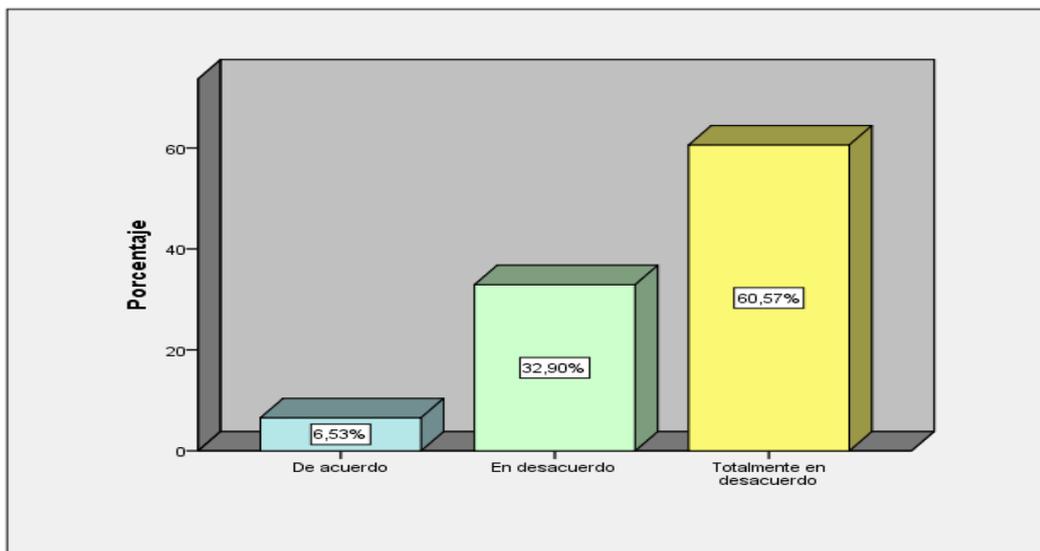
Tabla 23: Servicios

Válido		Frecuencia	Porcentaje
9	De acuerdo	25	6,5
	En desacuerdo	126	32,9
	Totalmente en desacuerdo	232	60,6
	Total	383	100,0

Fuente: Población del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Gráfico 21: Servicios



Fuente: Población del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Se evidencia que del total de las personas encuestadas la mayoría manifestó que el personal que labora en esta empresa no se encuentre capacitado para atender a los usuarios, la organización se ha preocupado por capacitarlos en técnicas para realizar sus tareas, pero no para desarrollar el trato a las personas que hacen uso del servicio.

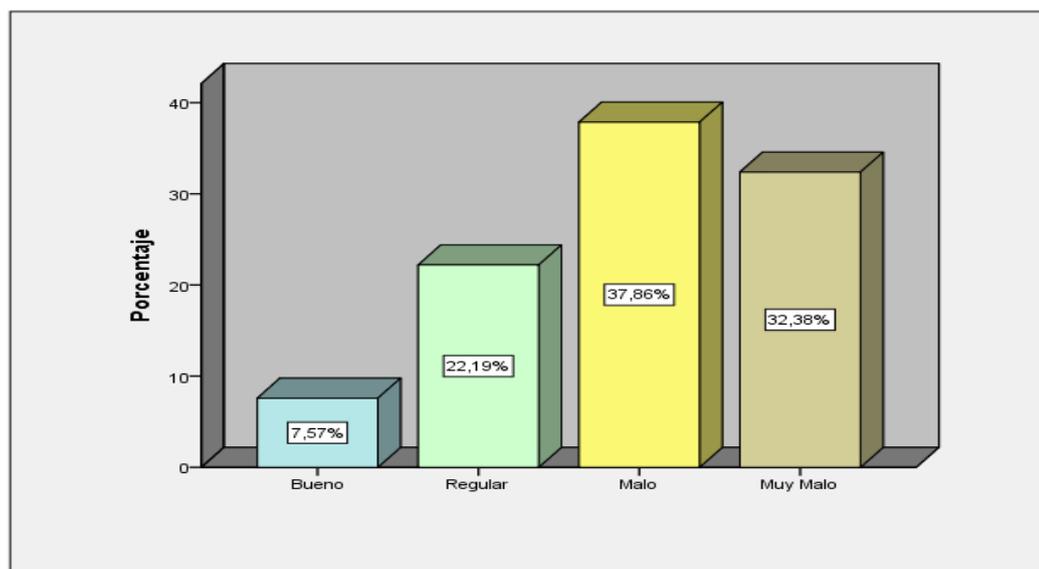
10. ¿Cómo usted califica las labores realizadas por los trabajadores?

Tabla 24: Evaluación de desempeño

	Válido	Frecuencia	Porcentaje
10	Bueno	29	7,6
	Regular	85	22,2
	Malo	145	37,9
	Muy Malo	124	32,4
	Total	383	100,0

Fuente: Población del Cantón Santa Elena
Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Gráfico 22: Evaluación de desempeño



Fuente: Población del Cantón Santa Elena
Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

La mayoría de las personas encuestadas contestaron que las labores realizadas por los trabajadores son pésimas, existen un grupo minúsculo de trabajadores que realmente se preocupan por la limpieza de su ruta y hacen el esfuerzo de recoger hasta los desechos que no están debidamente empacados, son educados, responsables, y sobretodo respetuoso.

11. De acuerdo al trabajo que desempeña, ¿considera usted que se debe compensar a los trabajadores por su labor?

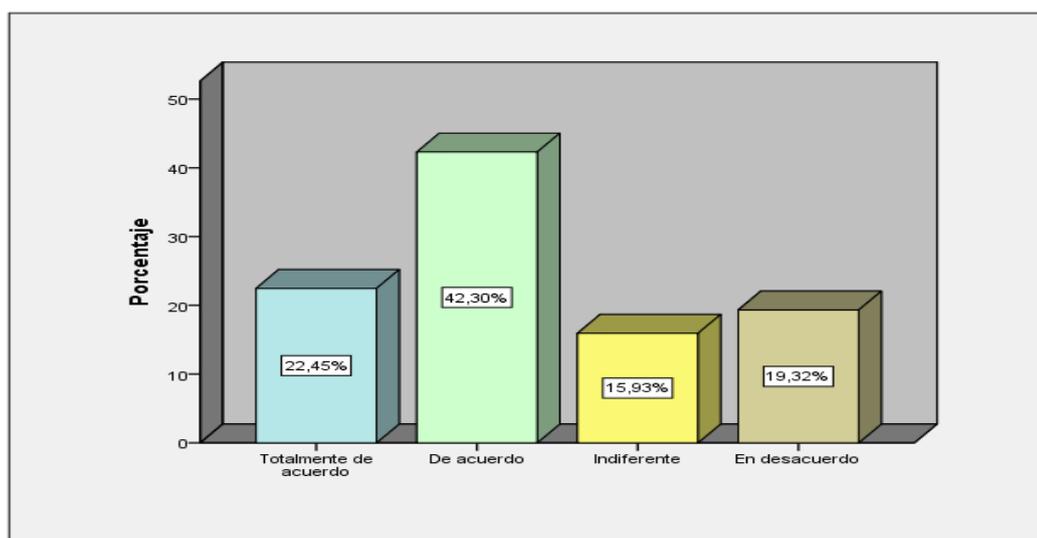
Tabla 25: Compensaciones

	Válido	Frecuencia	Porcentaje
11	Totalmente de acuerdo	86	22,5
	De acuerdo	162	42,3
	Indiferente	61	15,9
	En desacuerdo	74	19,3
	Total	383	100,0

Fuente: Población del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Gráfico 23: Compensaciones



Fuente: Población del Cantón Santa Elena

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

La mayoría de los encuestados manifestaron que están de acuerdo con que se deba compensar a los trabajadores por su labor, principalmente en el área operativa, quienes por su esfuerzo físico, riesgo en que incurren por la manipulación de desechos así como aquellos que se destacan por su desempeño, compromiso y responsabilidad.

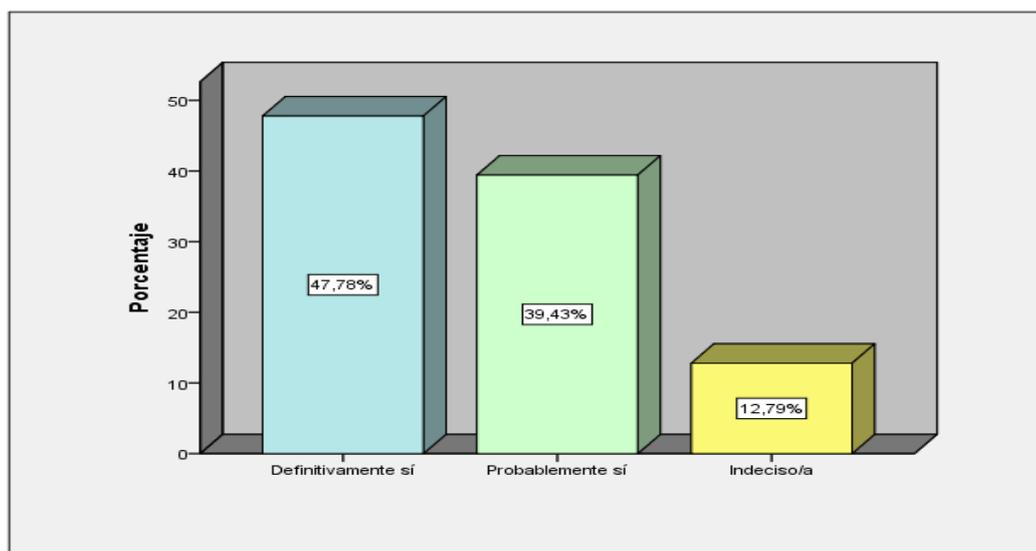
12. ¿Considera usted que la empresa debe implementar un programa de mejora de inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral del talento humano?

Tabla 26: Programa de Inteligencia Emocional

Válido		Frecuencia	Porcentaje
9	Totalmente de acuerdo	183	47,8
	De acuerdo	151	39,4
	Indiferente	49	12,8
	Total	383	100,0

Fuente: Población del Cantón Santa Elena
Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Gráfico 24: Programa de Inteligencia Emocional



Fuente: Población del Cantón Santa Elena
Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Del total de encuestados, la mayor parte consideran importante implementar un programa que ayude a mejorar la inteligencia emocional en los trabajadores, actividad que contribuirá a un trato a los usuarios, constituyéndose en un referente para empresas del medio en aplicar esta técnica de motivación a su grupo humano.

3.2 Resultados

3.2.1 Discusión

Los resultados obtenidos en la investigación permitieron detectar factores relacionados a la inteligencia emocional que inciden al desempeño laboral de los empleados de EMASA-EP, el género que prevalece en esta institución es el masculino, que tienen menos de un año en la institución y que su grupo humano tienen una edad menor a 30 años, es decir que cuentan con personal apto para la realización de este tipo de trabajo. A continuación, se detallan los resultados más relevantes:

- Se evidenció deficiencias en el autocontrol de los trabajadores debido a que el 45% casi nunca suelen mantener la calma ante diversos problemas que se presentan, muchas de las personas no respetan los horarios de recolección de desechos y tienden a sacarla después de que pasa el recolector, o arrojan bolsas desde un segundo o tercer piso y esto provoca malestar a los trabajadores.
- La comunicación dentro de la empresa no es muy eficiente, cifra reflejada en el 70%, que manifestaron que casi nunca y nunca mantienen una comunicación eficaz con su grupo de trabajo, este incide en la insatisfacción y desempeño de los empleados que, según indican por motivos de ingreso del personal están en una etapa de adaptación y por el momento solo los administrativos toman las decisiones para resolver los inconvenientes y para beneficios de la empresa.

- La parte administrativa no cuenta con espacio físico suficiente para realizar algunas de las tareas, la parte operativa en muchas ocasiones necesitan de nuevos materiales y herramientas por ello un 46% raras veces y un 23 % casi nunca percibe un ambiente de familiaridad en el aérea donde se desempeña, es un factor que, si se fortalece, ayuda a la motivación de manera que permita mantener al personal activo, mejorar las relaciones interpersonales y en los trabajos que realizan en equipo.
- Finalmente, otro factor deficiente es la adaptabilidad, aún existen colaboradores que les cuesta adaptarse a los cambios que en ocasiones repentinamente se presentan, se niegan por miedo, dificultad por realizar algo nuevo o desconocido, así mismo existen quienes no entienden, ni aprecian las diferentes perspectivas de una situación y no pueden adaptarse a nuevas circunstancias que modifican las ya conocidas ocasionando un retraso en la normalidad de sus funciones.

Por ello los elementos a fortalecer de la inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral en empresa EMASA-EP son: el autocontrol, la adaptabilidad, y sobre todo la comunicación, herramientas indispensables para trabajar en equipo y tomar las mejores decisiones grupales al momento de escoger entre varias alternativas para resolver los conflictos que a diario se presentan en su entorno laboral.

3.2.2 Propuesta: Programa de mejora de la inteligencia emocional con la técnica de los seis sombreros para el talento humano de la empresa EMASA-EP.

3.2.2.1 Introducción

Los seres humanos experimentan un sin número de cambios, que inciden positiva o negativamente en los estados de ánimo de una persona, por lo que es necesario adaptarse con facilidad para convivir en un ambiente agradable con la sociedad. En un ambiente laboral, algunos de los trabajadores suelen experimentar sentimientos de insatisfacción en sus áreas de trabajo a causa de falencias que no son atendidas por la empresa.

La adaptabilidad, comprensión, comunicación y desmotivación factores pertenecientes a la inteligencia emocional, muchas veces se origina por la falta de mejoras en sus áreas de trabajo, pocas expectativas de progresos en cuanto a intereses personales y profesionales, afectando su productividad y desempeño. con la intención de comprometerlos con los objetivos que desea alcanzar la empresa, y de alguna manera contribuir en la buena imagen empresarial.

En el ámbito empresarial EMASA-EP busca ser reconocida por su competitividad y transformación cultural de la comunidad en el manejo adecuado de los residuos sólidos, con un capital humano calificado y productivo, es por ello que la propuesta se enfoca en brindar a los trabajadores herramientas intelectuales que fomenten el desempeño laboral y fortalezcan el cerebro emocional de los colaboradores.

3.2.2.2 Justificación

Tanto la inteligencia emocional como el desempeño laboral son términos mencionados y aplicados en el ámbito organizacional, debido a que su manejo suele ser de interés e impacto dentro de las organizaciones, la mente emocional y la mente racional son dos facultades relativamente independientes, pero se complementan, en muchas ocasiones estas dos mentes están exquisitamente coordinadas porque los sentimientos son esenciales para el pensamiento y viceversa.

En los resultados obtenidos en los instrumentos aplicados para determinar los factores de inteligencia emocional que requieren fortalecimiento para mejorar el desempeño laboral, muestran que los trabajadores tanto la parte operativa y administrativa, requieren fortalecimiento en la adaptabilidad, comprensión y sobre todo la comunicación, todos necesarios para trabajar en equipo y tomar las mejores decisiones al momento de escoger alternativas y resolver los conflictos que se presentan en su entorno laboral.

Por ello es importante brindarles las herramientas necesarias que apoyen al desarrollo integral de los trabajadores a través del estímulo del intelecto racional y emocional, que les permita a los colaboradores ser más productivos en el trabajo y mejorar las relaciones interpersonales con el cliente interno y externo de la empresa, lo cual permite dar como resultado contar con un personal altamente competente dentro del ámbito empresarial.

3.2.2.3 Objetivos de la propuesta

De acuerdo al análisis de la problemática en la empresa municipal EMASA-EP y su posible solución, se procede a establecer los siguientes objetivos de la propuesta:

3.2.2.3.1 Objetivos General

Establecer herramientas intelectuales y emocionales aplicables a la vida personal y laboral de los trabajadores para el fortalecimiento del buen desempeño en sus puestos de trabajo.

3.2.2.3.2 Objetivos Específicos

Se plantean los objetivos específicos como pasos a seguir para alcanzar el objetivo general

- Detectar las necesidades de desarrollo integral que contribuyan a la mejora del desempeño los trabajadores.
- Identificar técnicas sobre comunicación y toma de decisiones organizacionales que ayuden al mejoramiento de las relaciones interpersonales.
- Aplicar la técnica de los seis sombreros para el talento humano.

3.2.2.4 Argumentación.

EMASA-EP, brinda servicios a toda la comunidad y la mayor parte del tiempo deben trabajar y tomar decisiones en equipo para resolver los inconvenientes que diariamente se presentan, dentro y fuera de la organización, la técnica de los seis sombreros es una herramienta para pensar más efectivamente, de un modo minucioso y cohesivo, planteando una observación de las diferentes facetas de un problema o situación desde distintos puntos de vista.

El método de los seis sombreros es utilizado en el mundo de los negocios y de la enseñanza, principalmente en las organizaciones que brindan servicios, debido a que permite tomar decisiones en grupo en donde participan emociones, sentimientos, análisis objetivos, evaluación de pros y contras y utiliza la empatía para evitar confrontaciones innecesarias, además ayuda a flexibilizar los distintos puntos de vista aportando al autocontrol, adaptabilidad, creatividad, comunicación ayudando a mejorar el ambiente laboral, la productividad y mejorar el desempeño laboral.

Según Gallego & Cruz (2017), la adaptabilidad es ser flexible ante los cambios, es tener capacidad para entender y comprender los diversos puntos de vista, elegir y encontrar más alternativas y tomar las mejores decisiones, mezclando el sentimiento y el pensamiento, ésta se determina por el número de ideas originales que se crean para resolver conflictos, mejorando las relaciones humanas y la productividad en el ámbito del trabajo.

Las relaciones interpersonales constituyen un papel crítico en cualquier empresa, aunque la calidad de las relaciones interpersonales en sí, no bastan para incrementar la productividad, si pueden contribuir significativamente en ella, una forma de lograr dichas relaciones principalmente es que, si se trata de personal nuevo es necesario inducirlos y comprometerlos a través de las dinámicas interpersonales.

Las dinámicas de trabajo en equipo son herramientas esenciales para mejorar el trabajo en grupo dentro de cualquier empresa, con independencia del sector en el que opere y del tamaño del negocio. Algunas de estas técnicas tienen como fin favorecer el conocimiento entre los miembros del grupo, mejorar la comunicación, reforzar su confianza o fomentar la colaboración entre ellos, mientras que otras van más encaminadas a generar nuevas ideas, mejorar la toma de decisiones o potenciar la creatividad grupal o individual.

A través de las dinámicas de trabajo en equipo se puede conocer un poco mejor a los miembros de tu equipo, sus gustos, ideas, preferencias y, por supuesto, sus habilidades, capacidades y destrezas.

Gracias a las dinámicas y técnicas de conocimiento, de confianza y de cooperación, es posible que los miembros del equipo se conozcan un poco mejor y que las relaciones entre ellos mejoren. Cuánto mejor sea la relación entre ellos, más positivo será el ambiente laboral y mejores serán los resultados de tu empresa.

Otra de las ventajas es que permiten practicar nuevas situaciones y poner en juego nuevos roles en un ambiente relajado y divertido, los miembros del equipo aprenden nuevas tácticas, nuevas formas de resolver conflictos, de buscar soluciones, de enfrentarse a las situaciones, a la vez que potencian sus capacidades y habilidades. La mejora de las relaciones entre los miembros del equipo y el desarrollo de sus habilidades y destrezas hacen que la productividad también se vea afectada de manera positiva. Por tanto, las dinámicas de grupo contribuyen a incrementar la productividad en la empresa.

Para De Bono E (2008), la técnica de los seis sombreros es una herramienta de comunicación utilizada para facilitar la resolución o el análisis de problemas desde distintos puntos de vista o perspectiva, es un marco de referencia para el pensamiento que puede incorporar el pensamiento lateral, se emplea actualmente tanto en el mundo de los negocios como en la enseñanza. El objetivo de la herramienta es reproducir con sencillez lo que pasa por nuestra mente al momento de tomar una decisión, haciéndolo sistemático y público, simplificando el pensamiento y atendiendo las cosas una por una.

La metáfora de los seis sombreros de colores se utiliza para hacer que los pensadores expongan y miren todos en la misma dirección al mismo tiempo, mediante esta técnica el pensamiento se volverá flexible y se adaptará mejor a las diferentes situaciones. ¿Por qué sombreros? Un sombrero se lo puede poner y quitar con facilidad en el momento que lo desee, los sombreros tienden a definir un rol, el color da nombre y facilita imaginarlos.

Sombrero blanco, es el color de la neutralidad, del frío, se refiere a la información más pura, éste pensamiento hace centrar en los datos disponibles y aprender de la información dada, es decir, es el sombrero de la objetividad, del pensamiento objetivo. El que tenga el sombrero blanco puesto debe aportar datos objetivos y contrastables que afecten positivamente a la toma de decisión, pero evitando los juicios de valor al respecto. También puede aportar datos subjetivos, como las opiniones o los sentimientos, siempre y cuando sean sinceros puede contener mucha información por lo que hay que poner límites, realizando peticiones concretas, se suele utilizar para iniciar la reunión, por la información inicial que aporta, es el punto de partida al que siempre se puede volver.

Sombrero rojo, se opone al frío blanco, es el color del fuego, de los sentimientos y la pasión, de las emociones y del corazón, es el que sirve para expresar la parte más irracional del pensamiento y lo hace visible para enriquecer la ruta a seguir en la resolución del problema, es el sombrero del pensamiento emocional, el participante que tenga el sombrero rojo puesto puede expresar sentimientos sin tener que justificarlos, su intuición así se lo dice.

En muchas reuniones no se permite que las emociones entren en juego, pero el pensamiento emocional también es pensamiento y es el momento de que aporte sus valores sin restricciones, las emociones son cambiantes, por lo que se volverá a poner el sombrero rojo a lo largo de toda la reunión. Lo que al principio era temeridad o miedo al proyecto, quizás se haya convertido en ilusión y alegría por el mismo.

Sombrero negro, representa oscuridad, cautela o pesimismo, representa el pensamiento negativo. El participante que tiene el sombrero negro criticará de forma negativa el tema tratado y se pondrá en el peor punto de vista posible evaluando los posibles riesgos, es el sombrero de la precaución, es el sombrero lógico.

Por lo que el que lo tenga puesto tendrá que justificar sus posturas, que han de ser basadas en peligros reales y no en un pesimismo irreflexivo, el carácter preventivo de este sombrero es eficaz para ponérselo a la hora de valorar una idea propuesta, para exponer los puntos débiles de la idea que sirvan para corregir posibles errores, vivimos en una sociedad crítica, por lo que este sombrero podría ser utilizada en demasiadas ocasiones por la facilidad de criticar en vez de construir, por lo que debe ser utilizado con moderación.

Sombrero amarillo, color de la alegría, del sol y la luz, de la brillantez. El sombrero amarillo representa el optimismo, el pensamiento positivo. El participante con este sombrero intentará hacer ver el lado bueno de las cosas, lo que puede aportar y beneficiar. Es el sombrero del pensamiento constructivo que permite soñar con que las cosas puedan suceder.

Como sucede con el sombrero negro, el sombrero amarillo necesita ir acompañado de la lógica para valorar los planteamientos dados, ya que si se tratase de una especulación o fantasía el sombrero correcto sería el rojo, el emocional. El poseedor del sombrero para pensar amarillo se sitúa en el mejor de los escenarios posibles.

Sombrero verde, representa la naturaleza, la energía y el crecimiento. Es el sombrero del pensamiento creativo. Sirve de motivación artificial para promover la imaginación de las personas que lo tienen puesto, aunque estas creen que no son creativas. La creatividad no solo es cosas de una persona, sino de todo el grupo, y el que tenga el sombrero puesto será el creativo particular del momento que explorará las alternativas posibles. La creatividad cede el juicio al movimiento, se parte de una idea para generar otras por insignificante o estúpida que parezca, servirá de trampolín para las siguientes. El poseedor puede ser provocativo sin necesidad de justificarse, incluso ilógico. Muchos de los descubrimientos científicos han sido fruto de errores o de accidentes, pero que despertaron en el científico el interés necesario para estudiarlo.

Sombrero azul, es el color de la seguridad, del control y del buen hacer, gestiona el proceso del pensamiento, es como un pensamiento del pensamiento. El participante con este sombrero realizará el resumen de lo que se lleva dicho y con el que se van concretando las conclusiones de todo el pensamiento colectivo. La persona que coordina la reunión, tiene la función de sombrero azul, deberá de mantener el orden en la reunión y evitar las discusiones inapropiadas. El coordinador puede tener el rol exclusivo de sombrero azul, pero los demás participantes también pueden hacer uso de él para expresar sus comentarios, sin embargo, el coordinador será el único que autorice siempre el cambio de sombrero, bajo su potestad de sombrero azul permanente, será el que ponga punto final a la toma de decisiones de la acción que se vaya a desarrollar, por lo que será también el último sombrero que participa.

El propósito del pensar con los seis sombreros establece ciertas reglas para el "Juego" de pensar logrando de ésta manera visualizar lo opuesto, lo distinto y discutir ciertos puntos de vista.

De Bono describe que el primer valor de los seis sombreros para pensar es el de la representación de un papel definido, la principal restricción del pensamiento son las defensas del ego responsables de la mayoría de los errores prácticos del pensar, los sombreros permiten pensar y decir cosas que de otro modo no se podrían pensar ni decir sin arriesgar el ego.

El segundo valor es el de dirigir la atención. Si se pretende que el pensamiento no sólo sea reactivo, debe hallar un modo de dirigir la atención a un aspecto después de otro. Los seis sombreros son un medio para dirigir la atención a seis aspectos diferentes de un asunto.

El tercer valor es el de la conveniencia. El simbolismo de los seis distintos sombreros ofrece un modo conveniente de pedir a alguien o incluso a sí mismo que cambie de modo. Se puede pedir a alguien que sea o que deje de ser negativo, se puede pedir a alguien que dé una respuesta puramente emocional.

El cuarto valor es la posible base en química cerebral, sostener argumentos que en cierto modo van más allá del estado actual del conocimiento, ya que las exigencias teóricas de los sistemas auto-organizados justifican tal extrapolación.

El quinto valor surge de establecer las reglas del juego.

3.2.2.5 Programación

El programa tiene una duración total de 12 horas de formación presencial distribuidas en sesiones de 2 horas, en cada taller.

3.2.2.6 Contenidos

El programa está estructurado en 6 talleres para desarrollar la inteligencia emocional siguiendo una secuencia lógica:

- ✓ **Sombrero blanco**, es el color de la neutralidad, del frío, se refiere a la información más pura.
- ✓ **Sombrero rojo**, se opone al frío blanco, es el color del fuego, de los sentimientos y la pasión, de las emociones y del corazón.
- ✓ **Sombrero negro**, representa oscuridad, cautela o pesimismo, representa el pensamiento negativo.
- ✓ **Sombrero amarillo**, color de la alegría, del sol y la luz, de la brillantez. El sombrero amarillo representa el optimismo, el pensamiento positivo.
- ✓ **Sombrero verde**, representa la naturaleza, la energía y el crecimiento. Es el sombrero del pensamiento creativo.
- ✓ **Sombrero azul**, es el color de la seguridad, del control y del buen hacer, gestiona el proceso del pensamiento.

3.3.2.5 Cronograma de actividades.

Taller un sombrero para su mente.

Módulo 1		
Sombrero blanco		
Información		
Actividades	Duración / min	Responsable
Bienvenida.	5	Geomayra Carolina Lindao Tomalá
Explicación de los objetivos y contenido de taller.	10	
Dinámica para lluvia de ideas, papa caliente.	15	
Desarrollo del tema;	45	
- El sombrero blanco. Hechos y cifras.		
- Pensamiento del sombrero blanco. ¿De qué hecho me habla?		
- Información de estilo japonés		
- Hechos, verdad y filósofos		
- ¿Quién se pone el sombrero?		
- Resumen del pensamiento del sombrero blanco.		
Resolución de dudas.	15	
Evaluación.	10	
- Boleta de evaluación del taller.		
Despedida.	5	

Módulo 2		
Sombrero rojo		
Intuición, sentimientos y emociones		
Actividades	Duración / min	Responsable
Bienvenida.	5	Geomayra Carolina Lindao Tomalá
Explicación de los objetivos y contenido de taller.	10	
Dinámica para lluvia de ideas, levántense y siéntense.	15	
Desarrollo del tema;	45	
- El sombrero rojo. Emociones y sentimientos.		
- El lugar de las emociones en el pensamiento.		
- Intuición y presentimientos.		
- Momento a momento		
- El uso de las emociones		
- El lenguaje de las emociones.		
- Resumen del pensamiento del sombrero rojo.		
Resolución de dudas.	15	
Evaluación.	10	
- Boleta de evaluación del taller.		
Despedida.	5	

Módulo 3		
Sombrero negro		
Pensamiento del juicio y cautela		
Actividades	Duración / min	Responsable
Bienvenida.	5	Geomayra Carolina Lindao Tomalá
Explicación de los objetivos y contenido de taller.	10	
Dinámica para lluvia de ideas, conejos y conejeras.	15	
Desarrollo del tema;	45	
- El sombrero negro. Lo que tiene de malo.		
- Pensamiento del sombrero negro.		
Sustancia y método.		
- La sustancia del pasado y el futuro		
- Complacencia negativa		
- ¿Primero lo negativo o lo positivo?		
- Resumen del pensamiento del sombrero negro.		
Resolución de dudas.	15	
Evaluación.	10	
- Boleta de evaluación del taller.		
Despedida.	5	

Módulo 4		
Sombrero amarillo		
Valores y beneficios		
Actividades	Duración / min	Responsable
Bienvenida.	5	Geomayra Carolina Lindao Tomalá
Explicación de los objetivos y contenido de taller.	10	
Dinámica para lluvia de ideas, canasta revuelta.	15	
Desarrollo del tema;	45	
-El sombrero amarillo. Especulativo- positivo.		
- La variedad de lo positivo.		
- Razones y respaldo lógico.		
- Pensamiento constructivo.		
- Especulación.		
- La relación con la creatividad		
- Resumen del pensamiento del sombrero amarillo.		
Resolución de dudas.	15	
Evaluación.	10	
- Boleta de evaluación del taller.		
Despedida.	5	

Módulo 5		
Sombrero verde		
Creatividad		
Actividades	Duración / min	Responsable
Bienvenida.	5	Geomayra Carolina Lindao Tomalá
Explicación de los objetivos y contenido de taller.	10	
Dinámica para lluvia de ideas, la telaraña.	15	
Desarrollo del tema;	45	
- Pensamiento creativo y lateral.		
- Pensamiento lateral.		
- Movimiento en lugar de juicio.		
- La necesidad de provocar.		
- Alternativas		
- Personalidad y habilidad		
- ¿Qué sucede a las ideas?		
- Resumen del pensamiento del sombrero azul.		
Resolución de dudas.	15	
Evaluación.	10	
- Boleta de evaluación del taller.		
Despedida.	5	

Módulo 6		
Sombrero azul		
Control y gestión del pensamiento		
Actividades	Duración / min	Responsable
Bienvenida.	5	Geomayra Carolina Lindao Tomalá
Explicación de los objetivos y contenido de taller.	10	
Dinámica para lluvia de ideas, el bum.	15	
Desarrollo del tema;	45	
- Control del pensamiento.		
- El foco.		
- Diseño de programas		
- Síntesis y conclusiones		
- Control y seguimiento		
- Resumen del pensamiento del sombrero azul.		
Resolución de dudas.	15	
Evaluación.	10	
- Boleta de evaluación del taller.		
Despedida.	5	

3.3.2.6 Recursos

Tabla 27: Recursos de la propuesta

RECURSOS	DESCRIPCIÓN
Humanos	Todo el personal en planilla
Materiales	Hojas, impresora, fotocopias, lapiceros, grapas, memos, bolsas, cañonera, computadora, impresora, micrófono, bocinas y amplificador.
Económicos	\$ 350.00 para la reproducción del material didáctico, así como el equipo de oficina mencionado en el apartado anterior, en relación al equipo tecnológico como es cañonera, computadora, impresora, micrófono, bocinas y amplificador, se usará el propio de la empresa.

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Evaluación del taller: En el transcurso del programa se realizará una boleta de opinión a cada uno de los trabajadores que participaran en el taller, con el objetivo de evaluar aspectos relacionados con el tema y su desarrollo, para percibir aspectos positivos y negativos de los mismos.

CONCLUSIONES

- La oportuna gestión de incorporar la inteligencia emocional genera cambios positivos en el estado de ánimo del capital humano, con el fin de interceder en el desarrollo eficaz de las funciones y éxito de la empresa.
- El estudio de la inteligencia emocional permitió establecer que los colaboradores de la empresa poseen problemas en los diferentes indicadores, como en la autorregulación y las habilidades sociales, lo que indica que sus estados de ánimos son muy flexibles y el manejo de las situaciones adversas es complejo, de la misma forma existe un inadecuado desempeño laboral.
- Durante el proceso investigativo, se identificó que los factores de la inteligencia emocional que contribuyen al mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa son la adaptabilidad, comprensión y sobre todo la comunicación, todos necesarios para trabajar en equipo y tomar las mejores decisiones que generen beneficios significativos en el trabajador y que su aplicación oportuna garantiza el buen desempeño.
- Los resultados promueven un programa de mejora de inteligencia emocional que contribuya al desarrollo de habilidades emocionales que brindan al individuo herramientas para mejorar el desempeño y el manejo inteligente de las emociones que garantizan satisfacción y les facilite desarrollar la creatividad, motivación, seguridad e identidad en el puesto de trabajo.

RECOMENDACIONES

- La empresa debe implementar talleres que promuevan el fortalecimiento emocional y motivacional de los trabajadores para que con el valor agregado que les proporcione el estado de ánimo sean más productivos y realicen su trabajo eficientemente.
- La empresa EMASA-EP debe evaluarlos constantemente para mejorar las condiciones emocionales e impulsar el desarrollo de habilidades sociales con herramientas de mejora del desempeño, para que se eleven los niveles de productividad.
- La empresa EMASA-EP, debe considerar como una oportunidad para mejorar su desempeño laboral el fortalecimiento de factores de adaptabilidad, comprensión y la más importante la comunicación efectiva dentro de la empresa, que debe ser empática y asertiva, para corregir los puntos débiles del desempeño con el objetivo de tomar buenas decisiones que ayuden a resolver problemas y lograr la mejora continua en el servicio.
- Es necesario que EMASA-EP implemente el programa de mejora de la inteligencia emocional propuesto, como una herramienta para el desarrollo de habilidades emocionales que ayuden a mejorar la productividad, la satisfacción laboral, fomentar el sentido de pertenencia, asegurar la calidad de la información en la empresa, la motivación a los trabajadores y mejorar el servicio que presta a la comunidad.

Bibliografía

- Flores Villalpando, R. (2016). *Administración de Recursos Humanos*. La Loma Tlalnepantla, México: Digital UNID.
- Román Félix, M. P. (2014). *La Inteligencia Emocional*. Quito.
- Acosta, J. (2018). *Dirigir. Liderar, motivar, comunicar, delegar, dirigir reuniones*. Madrid: ESIC.
- Albarrán Francisco, J. M., & Márquez García, B. (2012). *OPERACIONES ADMINISTRATIVAS DE RECURSOS HUMANOS. CFGM*. Madrid, España: RA-MA EDITORIAL.
- Amendaño Córdova, G. V., & Beltrán Rosero, R. G. (2015). *la evaluación del desempeño y su incidencia en el rendimiento laboral de los servidores del GAD Municipal del Cantón Naranjito*. Milagro-Ecuador.
- Aparicio Pérez, S. (2017). *Trabaja inteligente (mente): Estrategias de Inteligencia Emocional para convertirte en el líder que siempre quisiste ser*. Mestas Ediciones.
- Armas Ortega, Y. M., Llanos Encalda,, M., & Traverso Holguín, P. A. (2017). *Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales*. Samborondón-Ecuador: ECOTEC.
- Arrabal Martín, E. M. (2018). *Inteligencia Emocional*. Elearning, S.L.
- Arroyo Tovar, R. (2012). *Habilidades gerenciales: Desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. Colombia: ECOE EDICIONES.
- Baguer Alcalá, Á., & Ilzarbe Izquierdo, L. (2016). *Calidad para competir*. España: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Belzunce, M., Danvila Del Valle, I., & Martínez López, F. J. (2013). *Guía de competencias emocionales para directivos*. EISC.
- Bernal Torres, C. A. (2016). *Metodología de la Investigación, Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales* (Cuarta ed.). Colombia: Pearson.

- Berumen, S. A. (2017). *Lecciones de economía para no economistas 3ª edición*. ESIC Editorial.
- Casado Lumbreras, C. (2013). *Entrenamiento emocional en el trabajo*. Madrid: ESIC.
- Cedeño Vera , K. A., & Ordoñez Batallas , J. L. (2015). *Análisis del clima laboral en el desempeño de los empleados en el GAD Municipal del cantón Naranjal*. Guayaquil.
- Chavarría, M. Á. (2016). *Búsqueda y desarrollo del talento: La genialidad de lo imperfecto*. ESIC.
- Chiang Vega, M. M., & San Martín Neira, N. J. (2015). *Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*.
- Chiavenato, I. (2017). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS 10ED*. Santa Fe, México: McGraw-Hill.
- Conangla Marín, M. M. (2014). *Crisis Emocionales: La inteligencia emocional aplicada a situaciones límite. Volumen 5 de Ecología Emocional*. AMAT, 2014.
- Dalessio Iinza, F. A. (2017). *ADMINISTRACION DE LAS OPERACIONES PRODUCTIVAS: conceptos, casos y ejercicios razonados*. Pearson Educacion.
- De Bono , E. (2008). *Seis sombreros para pensar*. Barcelona, España: Juan Granica S.A. .
- De La Cruz, L. (2015). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos*. Madrid, España.
- De la Serna, D. (2018). *Inteligencia Emocional: Aprende a sacarle el máximo partido*. íntegra.
- Delgado Linares, I. (2014). *Destrezas Sociales, Ciclos formativos*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Feijoó, J. L. (2016). *El talento humano en hotelería y turismo*. Buenos Aires. Argentina: Ugerman Editor.

- Franklin Fincowsk, E., & Krieger, M. (2012). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Gallego , A., & Cruz, L. (2017). *La inteligencia emocional: Implicaciones en la educación y el mundo del trabajo*. Colombia: El Búho.
- Garay. (2012). *Manual de Habilidades Gerenciales*.
- Garay Candia, A. E. (2017). *Logística: conocimientos, habilidades y actitudes*. El Cid, Editor.
- Giner de la Fuente, F., & Gil Estallo, M. (2014). *La organización de empresas: Hacia un modelo de futuro*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Goleman, D. (2000). *La práctica de la Inteligencia Emocional*. España: Ka iros.
- Golemán, D. (2001). *Emotional intelligence perspectives on a theory of performance*. San Francisco: Cherniss & D. Goleman.
- Goleman, D. (2014). *Liderazgo. El poder de la inteligencia emocional*. España: Penguin Random House Grupo Editorial.
- Goleman, D. (2018). *Inteligencia Emocional en la empresa (Imprescindibles)*. Penguin Random House Grupo Editorial España.
- González García, M. J. (2012). *Habilidades Directivas*. Innovacion y cualificación.
- Guarrido Luque, A., Ramírez Dorado, S., viera Severiano, M., Jiménez Burillo, F., & Álvaro Estramiana, J. L. (2013). *Fundamentos Sociales del Comportamiento Humano*. Barcelona, España: UOC.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigació*. (Sexta ed.). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández Escobar, A. A., Ramos Rodríguez, M. P., Placencia López, B. M., Indacochea Ganchozo, B., Quimis Gómez, A. J., & Moreno Ponce, L. A. (2018). *Metodología de la Investigación Científica*. Ecuador: 3Ciencias.
- Jiménez, M. A. (2016). *Apoyo administrativo a la gestión de recurso humano*. Málaga: IC Editorial.

- Juárez Hernández, J. O., & Carrillo Castro, E. (2014). *Administración de la Compensación, Sueldos, Salarios, Incentivos y Prestaciones*. Grupo Editorial Patria.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2017). *Administración una perspectiva global, empresarial y de innovación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- León Criollo, T. L., & Arévalo Coronel, P. E. (2017). *Inteligencia Emocional y estrés laboral entre los empleados del GAD Municipal del Cantón Chordeleg*. Cuenca-Ecuador.
- Londoño Sáenz, H., & Arcila Roncón, M. P. (2013). *Manual de Introducción a la teoría del desarrollo humano y organizacional fundamentada en la sinergia motivacional y la productividad*. Universidad de Manizales.
- López Herrera, J. (2013). *+Productividad*. Palibrio.
- Martínez Guillén, M. D. (2013). *Motivación: La gestión empresarial*. Ediciones Díaz de Santos.
- Mazuela Llanos, A. (2012). *Diez herramientas de gestión organizacional: 2º parte*. Madrid: Ilustrada.
- Ontoria Millán, M. (2018). *Habilidades sociales*. EDITEX.
- Ospina Osorno, K. D. (2018). *La inteligencia emocional y el comportamiento organizacional en los servidores públicos del área administrativa GAD municipal Santiago de Píllaro en la provincia de Tungurahua*. Ambato.
- Pereda Pérez, F. J., López Guzmán, T., & Santa Cruz, F. G. (2016). *La inteligencia emocional como habilidad directiva. Estudio aplicado en los municipios de la provincia de Córdoba (España)*. España: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades.
- Pérez López, R. M. (2015). *UF0324-Gestión del tiempo, recursos e instalaciones*. Elearning S.L.
- Pernía, K., & Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático*. España: EAE.

- Pimienta Prieto, J. H., & De La Orden Hoz, A. (2017). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). México: Pearson Educación de México S.A. de C.V.
- Prado, J. (2017). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México, D.F, México: Fuentes.
- Redolar, D. (2017). *Placer, toma de decisiones y cerebro*. Barcelona: EDITORIAL UOC.
- Review, H. B. (2018). *Empatía, Serie Inteligencia Emocional de HBR*. Reverte-Management,.
- Robbins P., S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Rosales. (2012). *Competencias Laborales*.
- Solis Estupiñan, F. J. (2016). *Transformando Adolescentes: Desarrollo al máximo sus capacidades "Programa de desarrollo del potencial humano"*. Palibrio.
- Turienzo, R. (2016). *El pequeño libro de la motivación, COLECCION ALIENTA*. Grupo Planeta.
- Urcola Tellería, J. L., & Urcola Martiarena, N. (2015). *Manual práctico de comunicación empresarial*. ESIC Editorial.
- Velásquez Vera, M. L., García Mero, J. M., Rodríguez Pinargote, G. K., & González Bravo, M. M. (2018). *Clima laboral del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua*. Manabí-Ecuador.
- Zárate López, E. M. (2015). *Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral*. Quetzaltenango.

ANEXOS

ANEXO 1 Árbol de problemas



ANEXO 2 Matriz de consistencia

Tabla 28: Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores		
LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EMASA-EP, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.	¿De qué manera contribuye la inteligencia emocional en el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa municipal EMASA-EP del cantón Santa Elena?	Determinar los factores de inteligencia emocional mediante la aplicación de técnicas que contribuyan al fortalecimiento del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa EMASA-EP del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.	El desarrollo de la inteligencia emocional contribuye a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa municipal EMASA-EP del cantón Santa Elena.	Inteligencia Emocional	Adaptabilidad	Comprensión	
					Autocontrol	Conciencia emocional	
					Compromiso	Comunicación	
					Optimismo	Trabajo en equipo	
		¿Cuál es el diagnóstico de la situación actual del desempeño laboral respecto a la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa municipal EMASA-EP?		Describir la situación actual de los factores de inteligencia emocional que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa municipal EMASA-EP del cantón Santa Elena.	Desempeño Laboral	Habilidades	Clima laboral
		¿Cuáles son los factores de la inteligencia emocional que pueden afectar al desempeño laboral de los trabajadores de la empresa EMASA-EP?		Identificar los factores de la inteligencia emocional que afectan el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa municipal EMASA-EP.		Actitud	Compensaciones
		¿Qué técnica de mejora de inteligencia emocional se debe diseñar para fortalecer el desempeño en la empresa municipal EMASA-EP?		Diseñar un programa de mejora de inteligencia emocional mediante la aplicación de dinámicas interpersonales para el fortalecimiento del desempeño laboral del talento humano en la empresa municipal EMASA-EP del cantón Santa Elena.		Eficacia	Evaluación por competencia
				Eficiencia	Evaluación 360°		

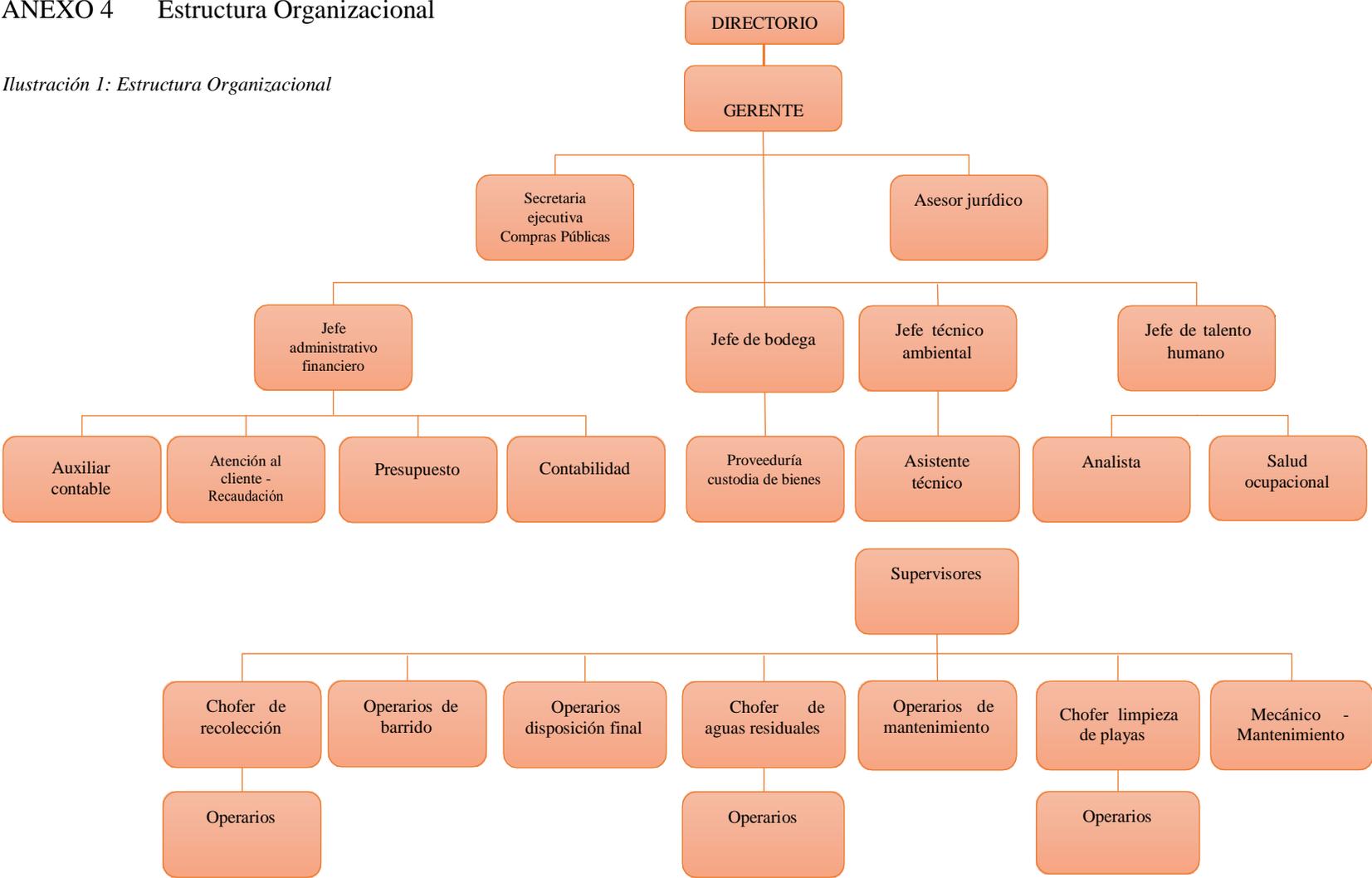
ANEXO 3 Matriz de Operacionalización

Tabla 29: Matriz de consistencia-Variable independiente

Hipótesis	Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores
El desarrollo de la inteligencia emocional contribuye a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa municipal EMASA-EP del cantón Santa Elena.	INTELIGENCIA EMOCIONAL	La inteligencia emocional determina la conducta de un individuo, sus reacciones y sus estados mentales, una persona emocionalmente inteligente es capaz de comprender y entender a los demás sin necesidad de palabras, son capaces de revolver exitosa y proactivamente las exigencias y presiones de la vida, capaces de forzar y tener relaciones gratificantes sin miedo a tomar decisiones difíciles, en el otro extremo estarían aquellos alejados de la capacidad de escuchar sus propias emociones y de interpretar correctamente la de los demás.	Autorregulación	Adaptabilidad
				Autocontrol
			Motivación	Compromiso
				Optimismo
			Empatía	Comprensión
				Conciencia emocional
			Habilidades sociales	Comunicación
				Trabajo en equipo
El desarrollo de la inteligencia emocional contribuye a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa municipal EMASA-EP del cantón Santa Elena.	DESEMPEÑO LABORAL	Desempeño laboral son aquellas acciones, conductas o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa, la importancia radica en la implementación de nuevas políticas de compensación, mejora de las condiciones laborales, a tomar decisiones o de ubicación, permite establecer si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen conflictos laborales que perjudican al colaborador en el desempeño del cargo	Comportamiento	Habilidades
				Actitud
			Efectividad	Eficacia
				Eficiencia
			Satisfacción	Clima laboral
				Compensaciones
			Evaluación de desempeño	Evaluación por competencia
				Evaluación 360°

ANEXO 4 Estructura Organizacional

Ilustración 1: Estructura Organizacional



ANEXO 5 Datos de la Población del Cantón Santa Elena

Tabla 30: Población del Cantón Santa Elena

TOTAL DE ENCUESTAS			
Parróquias urbanas			150
Santa Elena	39681	28%	105
Ballenita	16677	12%	44
Parróquias Rurales			233
Ancón	3200	2%	9
Atahualpa	4025	3%	11
Chanduy	16363	11%	43
Colonche	31322	22%	83
Manglaralto	29512	20%	78
Simón Bolívar	3296	2%	9
TOTAL	144076	100%	383

Elaborado por: Geomayra Lindao Tomalá

Fuente: INEC

ANEXO 6 Validación de instrumentos e instrumentos




UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

Validador de instrumentos: Ing. Carol Caamaño MBA.
Institución universitaria: Universidad Estatal Península de Santa Elena
Título de la investigación: La Inteligencia Emocional para mejorar el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa EMASA-EP, provincia de Santa Elena, año 2018.
Nombre del instrumento: Guía de entrevista
Alumno: Lindao Tomalá Geomayra Carolina

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

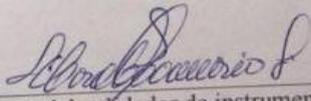
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado					/
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables					/
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					/
4. Organización	Existe una organización lógica					/
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					/
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación					/
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación					/
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					/
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					/
10. Pertinencia	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					/

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100

Lugar y fecha: *La Libertad, 24 de Julio del 2019*



Firma del validador de instrumento
 C.I. 09.10.34.857.-2. Teléfono N° 09.85.79.2662.....



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS**



I. DATOS GENERALES:

Validador de instrumentos: Ing. Carol Caamaño MBA.
Institución universitaria: Universidad Estatal Península de Santa Elena
Título de la investigación: La Inteligencia Emocional para mejorar el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa EMASA-EP, provincia de Santa Elena, año 2018.
Nombre del instrumento: Cuestionario a los trabajadores
Alumno: Lindao Tomalá Geomayra Carolina

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
11. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado					/
12. Objetividad	Esta expresado en conductas observables					/
13. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					/
14. Organización	Existe una organización lógica					/
15. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					/
16. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación					/
17. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación					/
18. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					/
19. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					/
20. Pertinencia	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					/

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

100

Lugar y fecha: *La Libertad, 24 de Julio del 2019*

Carol Caamaño

Firma del validador de instrumento

C.I. 091034857-2. Teléfono N° 0925792662..



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS**



I. DATOS GENERALES:

Validador de instrumentos: Ing. Carol Caamaño MBA.
Institución universitaria: Universidad Estatal Península de Santa Elena
Título de la investigación: La Inteligencia Emocional para mejorar el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa EMASA-EP, provincia de Santa Elena, año 2018.
Nombre del instrumento: Guía de entrevista
Alumno: Lindao Tomalá Geomayra Carolina

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables					✓
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					✓
4. Organización	Existe una organización lógica					✓
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación					✓
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación					✓
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
10. Pertinencia	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100

Lugar y fecha: *La Libertad, 24 de Julio del 2019*

Carol Caamaño

Firma del validador de instrumento
 C.I. 091034857-7 Teléfono N° 0985 7-7 2667

ANEXO 7 Entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ENTREVISTA

Objetivo: Indagar los factores de inteligencia emocional que requieren fortalecimiento mediante la aplicación de instrumentos técnicos que contribuyan a la mejora del desempeño laboral de los empleados de la empresa EMASA-EP del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena. Dicha información servirá como apoyo para la realización de esta investigación, la cual tendrá únicamente finalidades académicas, se solicita su amable colaboración al contestar honestamente. Muchas gracias por su colaboración.

1. ¿De qué manera son aceptados por los colaboradores los cambios que se realizan dentro de la institución?
2. ¿Cómo son las labores de los colaboradores en cuanto al cumplimiento de sus tareas?
3. ¿Cuáles son los factores que contribuyen a la motivación de los colaboradores?
4. ¿Qué factores se considera para mejorar los servicios que brinda la empresa?
5. ¿Cómo se fomenta el trabajo en equipo dentro de la empresa?
6. ¿Se realizan procedimientos que agilicen las actividades de los servidores públicos?
7. ¿Cómo considera usted en la empresa el comportamiento de los trabajadores respecto a la responsabilidad laboral?
8. ¿Cómo considera la efectividad que tienen los trabajadores al momento de responder ante cualquier situación?
9. ¿Qué factores consideran para otorgar compensaciones a los trabajadores en la empresa?
10. ¿Cuáles considera usted que son los principales factores de Inteligencia Emocional que contribuyen a mejorar el desempeño laboral?



ANEXO 8 Cuestionario a Trabajadores



**UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES**

Objetivo: Determinar los factores de inteligencia emocional que requieren fortalecimiento mediante la aplicación de instrumentos técnicos que contribuyan a la mejora del desempeño laboral de los empleados de la empresa EMASA-EP del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

Dicha información servirá como apoyo para la realización de esta investigación, la cual tendrá únicamente finalidades académicas y se mantendrá de manera anónima y confidencial, por lo que se solicita su amable colaboración al contestar honestamente. Muchas gracias por su colaboración.

DATOS GENERALES

1. **Edad:** a. 18 – 30 b. 31 – 40 c. 41 – 50 d. 51 – 60 e. 61 a más
2. **Sexo:** a. Masculino b. Femenino
3. **Departamento en el que se desempeña:**
a. Gerencia b. Administración c. RR.HH d. Operario
4. **Antigüedad en la empresa**
a. menos de un año b. 1 a 3 años d. de 3 años a 5 años e. más de 5 años

INTELIGENCIA EMOCIONAL

5. **¿Suele mantenerse en calma ante situaciones difíciles?**
 - Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Casi nunca
 - Nunca
6. **¿Qué nivel de optimismo percibe en sus compañeros de trabajo?**
 - Muy Alto
 - Alto
 - Medio
 - Bajo
 - Muy Bajo
7. **¿Qué clase de sentimientos expresa en el cumplimiento de sus labores cotidianas?**
 - Negativos (tristeza, hostilidad, frustración, ira, desesperanza, culpa, celos)
 - Positivos (felicidad, humor, alegría, amor, gratitud, esperanza) y
 - Neutros (compasión, sorpresa).

8. ¿Mantiene usted una comunicación eficiente y eficaz con su grupo de trabajo?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

DESEMPEÑO LABORAL

9. ¿Considera usted que su trabajo es remunerado de acuerdo a sus habilidades y competencias?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. ¿Suele aportar ideas o soluciones para que beneficien a la empresa?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

11. ¿Percibe un ambiente de familiaridad en el área dónde desempeña sus actividades?

- Casi siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Raras veces
- Casi nunca

12. ¿Se evalúa su desempeño laboral en la empresa?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

ANEXO 9 Cuestionario a Usuarios



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS USUARIOS

Objetivo: Determinar los factores de inteligencia emocional que requieren fortalecimiento mediante la aplicación de instrumentos técnicos que contribuyan a la mejora del desempeño laboral de los empleados de la empresa EMASA-EP del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

Dicha información servirá como apoyo para la realización de esta investigación, la cual tendrá únicamente finalidades académicas y se mantendrá de manera anónima y confidencial, por lo que se solicita su amable colaboración al contestar honestamente. Muchas gracias por su colaboración.

DATOS GENERALES

1. **Edad:** a. 18 – 30 b. 31 – 40 c. 41 – 50 d. 51 – 60 e. 61 a más
2. **Sexo:** a. Masculino b. Femenino
3. **Nivel de instrucción:** a. Primaria b. Secundaria c. Superior

INTELIGENCIA EMOCIONAL

4. **¿Considera que los trabajadores se esmeran por mantener una comunidad limpia y libre de desechos?**
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indiferente
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
5. **¿Conoce usted los servicios que parcialmente ofrece la empresa EMASA-EP?**
 - Sí
 - No
6. **¿Considera usted que la opinión de la comunidad podría ayudar a mejorar los servicios que brinda la empresa?**
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indiferente
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

- 7. ¿Se evidencia el comportamiento adecuado por parte de los trabajadores?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indiferente
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
- 8. ¿Considera usted que el servicio que brinda la empresa es eficiente?**
- Muy de Acuerdo
 - De acuerdo
 - Indiferente
 - En desacuerdo
 - Muy en desacuerdo
- 9. ¿Considera que los trabajadores están capacitados para atender al usuario?**
- Muy de Acuerdo
 - De acuerdo
 - Indiferente
 - En desacuerdo
 - Muy en desacuerdo
- 10. ¿Cómo usted califica las labores realizadas por los trabajadores?**
- Muy bueno
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
 - Muy malo
- 11. De acuerdo al trabajo que desempeña, ¿considera usted que se debe compensar a los trabajadores por su labor?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indiferente
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
- 12. ¿Considera usted que la empresa debe implementar un programa de mejora de inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral del talento humano?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indiferente
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

ANEXO 11 Carta aval



Oficio No. 022-2019-TH-EMASA-EP

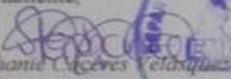
Santa Elena, 08 de agosto del 2019

CARTA AVAL

En consideración al pedido de la Srta. LINDAO TOMALA GEOMAYRA CAROLINA, con C.I: 245038382-9, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y, una vez analizada la propuesta para desarrollar el trabajo de titulación con el tema "LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EMASA EP, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018", procede a la aprobación de la solicitud, comprometiéndose a brindar la apertura y el apoyo necesario para el desarrollo de la respectiva tesis; autorizando a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, subir dicho trabajo a la plataforma web de la institución.

Particular que comunico a usted.

Atentamente,


Stephanie Caceres Velazquez
COORD. TALENTO HUMANO EMASA EP
C/c Gerencia
Archivo



SANTA ELENA - ECUADOR
Barrio Galápagos, Av. Simón Bolívar y Calle Luis Rosales (esq)
Detrás de la Dirección de Educación Distrito Santa Elena
www.emasa.gob.ec | emasamae@hotmail.com | 042-961202

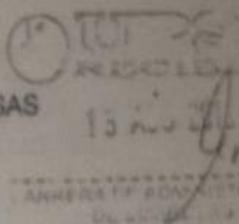
ANEXO 12 Informe tutor

 UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS 

INFORME DE TUTOR

La Libertad, 13 de septiembre de 2019

Ing. MSc.
Mercedes Freire Rendón
DIRECTORA (E) DE LA CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Ciudadela Universitaria


13 de septiembre de 2019
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

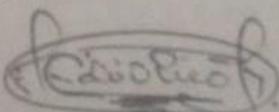
En su despacho

El Consejo Académico de la Facultad me designó PROFESOR TUTOR del trabajo de investigación de la Srta. Geomayra Carolina Lindao Tomalá, egresada de la Carrera de Administración de Empresas, con el tema "LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EMASA-EP, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018."

Una vez concluidas las tutorías respectivas y dando cumplimiento a lo estipulado en el reglamento de trabajo de titulación y graduación, capítulo IV, Artículos: 21, 22, 23, 24, 25 y 28, pongo a consideración el presente informe en calidad de Tutor, que he revisado, corregido y aprobado el trabajo de investigación terminado.

Particular que informo a usted para los fines consiguientes.

Muy Atentamente.,

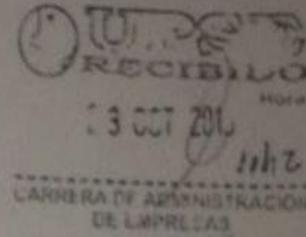


MDE. Eduardo Pico Gutiérrez
PROFESOR TUTOR

ANEXO 13 Informe de especialista

GDT-AMRP-2019-031

La Libertad, octubre 23 de 2019



Ing.
Mercedes Freire Rendón, MSc.
DECANA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA.
En su despacho.

De mis consideraciones

Luego de haber revisado y sugerido mejoras como profesor de área para el trabajo de investigación titulado "LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EMASA-EP, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018". El cual pertenece a la egresada LINDAO TOMALÁ GEOMAYRA CAROLINA, me permito indicar que se ha culminado con las tutorías planificadas para el presente trabajo de investigación.

Atentamente,

Ing. Ana Reyes Perero
Profesor de área

ANEXO 14 Certificado de gramatólogo

CERTIFICADO DE GRAMÁTOLÓGICO

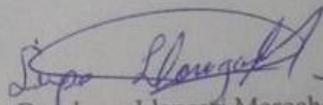
CERTIFICO

He efectuado la redacción y ortografía del trabajo de titulación denominado " **LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EMASA-EP, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018**", elaborado por Geomayra Carolina Lindao Tomalá, para optar por el grado de Ingeniera en **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Que he realizado las correcciones correspondientes del trabajo de titulación en mención.

Por lo expuesto autorizo al peticionario hacer uso de este certificado, como considere conveniente a sus intereses.

Atentamente,



Dra. Lupe Llangari Morocho
Ced. Ident. 0913153979
Reg. SENESCYT 1050-12-86029483