



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL
MODALIDAD: PRESENCIAL

**Informe final del trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención
del Título de Psicólogo Industrial, Mención Psicología Industrial**

TEMA:

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL, EN
LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA HIDROTECNOLOGIA EN
LA CIUDAD DE AMBATO”**

AUTOR: Nelson Mauricio Viera Robayo

TUTORA: Dra. Mg. Irma Edith Ortíz Mora

AMBATO – ECUADOR
2015

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

CERTIFICA:

Yo, Dr. Mg. Irma Edith Ortíz Mora; CC.:1707186076, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el Tema: “Inteligencia emocional y rendimiento laboral, en los colaboradores de la empresa Hidrotecnología en la ciudad de Ambato”, desarrollado por el egresado: Nelson Mauricio Viera Robayo, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios; autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

.....
Dra. Mg. Irma Edith Ortíz Mora

CC:1707186076

TUTOR

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

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

.....
Nelson Mauricio Viera Robayo

CC: 1803833753

AUTOR

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Viera Robayo Nelson Mauricio, cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “Inteligencia emocional y rendimiento laboral, en los colaboradores de la empresa Hidrotecnología en la ciudad de Ambato”, autorizo parte de la reproducción de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

.....
Nelson Mauricio Viera Robayo

CC: 1803833753

AUTOR

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

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “Inteligencia emocional y rendimiento laboral, en los colaboradores de la empresa Hidrotecnología en la ciudad de Ambato”, presentada por Nelson Mauricio Viera Robayo, egresada de la Carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial, Promoción Septiembre 2014 – Febrero 2015, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo pertinente.

.....
Ing. Mg. Pablo Ricardo Morales Fiallos

MIEMBRO

.....
Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

MIEMBRO

DEDICATORIA

A ti mi Dios que me diste la oportunidad de vivir, me concediste una hermosa familia.

Con cariño para mi abnegada esposa Valeria Camañero, a mis queridas hijas Jade y Mikaela, a mis padres Jeny, Nelson, a mi hermano: Jhonatan.

Fraternalmente:

Mauricio Viera

AGRADECIMIENTO

A la Alma Mater “Universidad Técnica de Ambato”, a los maestros quienes con sus enseñanzas, tolerancia, comprensión; guiaron el aprendizaje para fortalecer el desempeño profesional.

Mauricio Viera

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDOS	PÁGINAS
A. PÁGINAS PRELIMINARES	
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN.....	II
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	III
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	IV
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN	V
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO.....	VII
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	VIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XIV
ÍNDICE DE TABLAS	XV
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO	XVI
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN.....	XVI
CARRERA DE: PSICOLOGÍA INDUSTRIAL	XVI
RESUMEN EJECUTIVO	XVI
EXECUTIVE SUMMARY	XVII
B. TEXTO	
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2.1. CONTEXTUALIZACIÓN	3
1.2.2. ANÁLISIS CRÍTICO.....	6

1.2.3. PROGNOSIS.....	6
1.2.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
1.2.5. PREGUNTAS DIRECTRICES	7
1.2.6. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	7
1.2.6.1. DELIMITACIÓN DE CONTENIDO	7
1.2.6.2. DELIMITACIÓN ESPACIAL.....	8
1.2.6.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL	8
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	8
1.4. OBJETIVOS.....	9
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	9
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	15
2.2.1. FUNDAMENTACIÓN EPISTEMOLÓGICA	15
2.2.2. FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA.....	16
2.2.3. FUNDAMENTACIÓN ONTOLÓGICA.....	16
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	16
2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	18
2.4.1. CONSTELACIÓN DE IDEAS (VARIABLE INDEPENDIENTE).....	19
2.4.2. CONSTELACIÓN DE IDEAS (VARIABLE DEPENDIENTE).....	20
2.4.3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA. VARIABLE INDEPENDIENTE.....	21
2.4.3.1. INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	21
2.4.3.1.1. DEFINICIÓN	21
2.4.3.1.2. PRINCIPIOS	21
2.4.3.1.3. COMPONENTES	23
2.4.3.1.4. TIPOS.....	23
2.4.3.2. CLIMA ORGANIZACIONAL.....	25
2.4.3.2.1. DEFINICIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL.....	26

2.4.3.2.2. IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	26
2.4.3.2.3. CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	27
2.4.3.3. CULTURA ORGANIZACIONAL.....	30
2.4.3.3.1. DEFINICIÓN. CULTURA ORGANIZACIONAL.....	30
2.4.3.3.2. IMPORTANCIA DE CULTURA ORGANIZACIONAL.....	31
2.4.3.3.3. CARACTERÍSTICAS DE CULTURA ORGANIZACIONAL	31
2.4.4. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA. VARIABLE DEPENDIENTE	32
2.4.4.1. CAPACITACIÓN LABORAL	32
2.4.4.1.1. CAMPOS DE APLICACIÓN DE CAPACITACIÓN LABORAL.....	32
2.4.4.1.2. IMPORTANCIA DE CAPACITACIÓN LABORAL	34
2.4.4.1.3. BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN LABORAL	35
2.4.4.2. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	35
2.4.4.2.1. DEFINICIÓN DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	36
2.4.4.2.2. FINALIDADES DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	36
2.4.4.3. RENDIMIENTO LABORAL	38
2.4.4.3.1. DEFINICIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL	38
2.4.4.3.2. IMPORTANCIA DEL RENDIMIENTO LABORAL	39
2.4.4.3.3. ASPECTOS SIGNIFICATIVOS DEL RENDIMIENTO LABORAL	40
2.5. HIPÓTESIS	41
2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES	41
2.6.1. VARIABLE INDEPENDIENTE	41
2.6.2. VARIABLE DEPENDIENTE	41

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.1.1. ENFOQUE CUANTITATIVO	42
3.1.2. ENFOQUE CUALITATIVO	42
3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
3.2.1. MODALIDAD DE CAMPO.....	42

3.2.2. MODALIDAD BIBLIOGRÁFICA Y DOCUMENTAL	43
3.3. TIPOS O NIVELES DE INVESTIGACIÓN	43
3.3.1. NIVEL EXPLORATORIO	43
3.3.2. NIVEL DESCRIPTIVO	43
3.3.3. NIVEL EXPLICATIVO	43
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	44
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	45
3.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE: INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	45
3.5.2. OPERACIONALIZACIÓN VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL.....	46
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	47
3.6.1. TÉCNICA. ENCUESTA.....	47
3.6.2. INSTRUMENTOS. CUESTIONARIO	47
3.6.3. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	47
3.7. PLAN PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	48
3.7.1. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	49

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A COLABORADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA	50
4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A COLABORADORES DEL ÁREA OPERATIVA	60
4.3. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS	68
4.4. RECOLECCIÓN DE DATOS Y CÁLCULOS ESTADÍSTICOS	70
4.4.5. CÁLCULO DE X^2_c	71

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES	72
-------------------------	----

5.2. RECOMENDACIONES	73
----------------------------	----

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. TEMA.....	74
6.1.1. UNIDAD EJECUTORA	74
6.1.2. UBICACIÓN.....	74
6.1.3. EQUIPO TÉCNICO RESPONSABLE.....	75
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	75
6.3. JUSTIFICACIÓN	76
6.4. OBJETIVOS.....	77
6.4.1. OBJETIVO GENERAL	77
6.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	77
6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	78
6.5.1. FACTIBILIDAD POLÍTICA.....	78
6.5.2. FACTIBILIDAD TÉCNICA	79
6.5.3. FACTIBILIDAD TECNOLÓGICA	79
6.5.4. FACTIBILIDAD ORGANIZACIONAL.....	79
6.5.5. FACTIBILIDAD DE EQUIDAD DE GÉNERO.....	79
6.5.6. FACTIBILIDAD LEGAL.....	80
6.6. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA – CIENTÍFICA	80
6.6.1. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.....	80
6.6.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO.....	81
6.6.2.1. CAPACITACIÓN	81
6.7. MODELO OPERATIVO	116
6.8. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA.....	121

C. MATERIAL DE REFERENCIA

BIBLIOGRAFÍA.....	123
-------------------	-----

ANEXOS

ANEXO 1. PRESUPUESTO	127
ANEXO 2. CRONOGRAMA GENERAL	128
ANEXO 3. DESGLOCE DEL PRESUPUESTO PARA EL PROGRAMA DE CAPACITACION DEL AÑO 2015 MONTO ASIGNADO: 400.00	129
ANEXO 4. DESGLOCE DEL PRESUPUESTO PARA EL PROGRAMA DE CAPACITACION DEL AÑO 2015 MONTO ASIGNADO: 400.00	130
ANEXO 5. UBICACIÓN.....	131
ANEXO 6. ENCUESTA.....	132

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos	Páginas
Gráfico N° 1. Planteamiento Del Problema	5
Gráfico N° 2: Red De Inclusiones Conceptuales	18
Gráfico N° 3: Constelación De Ideas Variable Independiente.....	19
Gráfico N° 4: Constelación De Ideas Variable Dependiente	20
Gráfico N° 5. Identificación.....	50
Gráfico N° 6. Emociones	51
Gráfico N° 7. Claridad	52
Tabla N° 8. Responsabilidad.....	53
Gráfico N° 8. Responsabilidad.....	53
Gráfico N° 9. Objetivos	54
Gráfico N° 10. Redirigir.....	55
Gráfico N° 11. Impulsos	56
Gráfico N° 12. Distanciamiento.....	57
Gráfico N° 13. Actuación.....	58
Gráfico N° 14. Manejar.....	59
Gráfico N° 15. Eficiencia.....	60
Gráfico 17. Competencias.....	61
Gráfico N° 18. Competencias	61
Gráfico N° 19. Expresión.....	62
Gráfico N° 20. Toma De Desiciones	63
Gráfico N° 21. Investigación	64
Gráfico N° 22. Integración.....	65
Gráfico N° 23. Valores.....	66
Gráfico N° 24. Motivación.....	67
Gráfico N° 25. Chi Cuadrado	71

ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos	Páginas
Tabla N° 1: Población	44
Tabla N° 2: Operacionalización Variable Independiente	45
Tabla N° 3: Operacionalización Variable Independiente	46
Tabla N° 4: Plan De Recolección De Información	48
Tabla N° 5. Identificación.....	50
Tabla N° 6. Emociones	51
Tabla N° 7. Claridad	52
Tabla N° 8. Responsabilidad.....	53
Tabla N° 9. Objetivos.....	54
Tabla N° 10. Redirigir.....	55
Tabla N° 11. Impulsos	56
Tabla N° 12. Distanciamiento.....	57
Tabla N° 13. Actuación.....	58
Tabla N° 14. Manejar.....	59
Tabla N° 15. Eficiencia.....	60
Tabla N° 18. Competencias	61
Tabla N° 19. Expresión.....	62
Tabla N° 20. Toma De Desiciones.....	63
Tabla N° 21. Investigación.....	64
Tabla N° 22. Integración.....	65
Tabla N° 23. Valores.....	66
Tabla N° 24. Motivación.....	67

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

TEMA: “Inteligencia emocional y rendimiento laboral, en los colaboradores de la empresa Hidrotecnología en la ciudad de Ambato”

AUTOR: Nelson Mauricio Viera Robayo

DIRECTOR: Dr. Mg. Irma Edith Ortíz Mora

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación sobre: “Inteligencia emocional y rendimiento laboral, en los colaboradores de la Empresa Hidrotecnología en la ciudad de Ambato”, tiene como finalidad optimizar la atención y servicio al cliente para obtener la aptitud y excelencia, mejorando la dinámica competitiva, orientándose al rendimiento laboral, beneficiando en el control de sus propias emociones, para comprender los sentimientos de los demás; en el crecimiento socio afectivo, y en los valores éticos, posibilitando la expresividad de emociones, sentimientos y sensaciones, promoviendo el trabajo en equipo, estimulando el buen clima laboral, afecto e interacciones positivas; facilitando las formas de expresión y comunicación estimulando la confianza en el cumplimiento de funciones laborales encaminando el proceso integral, cognitivo, afectivo, desarrollando su nivel de proactividad, contribuyendo un trabajo armonioso y eficiente; en la metodología aplicada sobresale el enfoque cualitativo, cuantitativo, aplicándose la modalidad de investigación bibliográfica, documental, de campo, los niveles o tipos utilizados son el descriptivo porque permite describir el problema en sus causas como en sus consecuencias, el explicativo porque se expone la realidad investigada en el contexto promoviendo soluciones alternativas que estimulen el aprovechamiento de oportunidades para fortalecer el autoestima, alcanzando la satisfacción laboral.

Descriptores: Inteligencia Emocional, desempeño laboral, crecimiento, desarrollo, clima laboral, sentimientos, aptitudes, proactividad, eficiente

TECHNICAL UNIVERSITY AMBATO
FACULTY OF HUMANITIES AND EDUCATION
RACE: INDUSTRIAL PSYCHOLOGY

TOPIC: Emotional intelligence and job performance, employees of the company
Hydrotechnology Ambato

AUTOR: Nelson Mauricio Viera Robayo

DIRECTORA: Dr. Mg. Irma Edith Ortíz Mora

EXECUTIVE SUMMARY

Research on: Research on: Emotional intelligence and job performance, employees of the Company hydrotechnology in Ambato", aims to optimize care and customer service for fitness and excellence, improving the competitive dynamics, performance oriented labor, benefiting in control of their own emotions, to understand the feelings of others; growth in the socio affective, and ethical values, enabling the expression of emotions, feelings and sensations, promoting teamwork, promoting a good working environment, affection and positive interactions; facilitating forms of expression and communication by stimulating confidence in the performance of job functions integral routing, cognitive, emotional process, developing their level of proactivity, contributing a harmonious and efficient work; the methodology stands qualitative, quantitative approach, applying the method of bibliographical research, documentary field, levels or types used are descriptive because it allows to describe the problem in its causes and its consequences, the explanatory because it exposes the actually investigated in the context promoting alternative solutions that encourage taking advantage of opportunities to strengthen esteem, achieving job satisfaction

Descriptors: Emotional Intelligence, job performance, growth, development, working environment, feelings, skills, proactive, efficient.

INTRODUCCIÓN

El tema denominado: “Inteligencia emocional y rendimiento laboral, en los colaboradores de la empresa Hidrotecnología en la ciudad de Ambato” , resaltando su importancia en el fortalecimiento del comportamiento y el rendimiento laboral; considerando que el autoestima es importante en la vida del trabajador, favoreciendo en el bienestar psíquico, en las relaciones sociales y en las relaciones interpersonales.

La investigación es trascendental para fortalecer la atención, servicio y comunicación para el cliente interno como el externo, beneficiando en el control de sus propias emociones mediante el desarrollo de la inteligencia emocional que permite comprender las percepciones de los demás.

El presente trabajo investigativo consta de seis capítulos, desarrollados de acuerdo las normas y lineamientos establecidos en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de tesis.

CAPÍTULO I. El Problema, trata sobre la contextualización del problema desde un enfoque macro, meso y micro de la investigación, el análisis crítico se desarrolla en base a estudios de las causas y efectos, permitiendo establecer la prognosis y formulación del problema con sus respectivas interrogantes; las delimitaciones del problema en sus niveles: cognitivo, espacial, temporal; finalmente se concluirá con la justificación y objetivos de la investigación.

CAPÍTULO II. El Marco Teórico, se realiza un estudio minucioso sobre los antecedentes investigativos, la Fundamentación Filosófica, Epistemológica, Pedagógica, Axiológica, Psicológica, Sociológica, y Legal; comprende las categorías fundamentales con una constelación de ideas con sus respectivas variables dando lugar la hipótesis y señalamiento de variables.

CAPÍTULO III. Metodología de la investigación con sus enfoques: cualitativo, cuantitativo, la modalidad: bibliográfica documental, de campo; sus niveles descriptivo, exploratorio, asociación de variables; población y muestra, planteándose las técnicas e instrumentos, la operacionalización de variables, el plan de recolección de la muestra, el plan para el procesamiento y análisis de la información.

CAPÍTULO IV. Análisis e interpretación de resultados incluye tablas, gráficos, análisis e interpretación; las interrogantes planteadas en los diferentes cuestionarios, verificación de la hipótesis; planteamiento y la aplicación de la fórmula del Chi cuadrado, finalmente se visualiza la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis.

CAPÍTULO V. Hace referencia a las conclusiones y recomendaciones de acuerdo al análisis estadístico de los datos de la investigación, estableciéndose el planteamiento y realización de la propuesta.

CAPÍTULO VI. Denominado propuesta, contiene: datos informativos, antecedentes de la respuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación, metodología, modelo operativo, administración, dando solución al problema.

Finalmente se concluye con la bibliografía, Web grafía y anexos respectivos; especificando el fundamento documental a utilizarse en el desarrollo del trabajo, haciéndose referencia a sitios webs, blogs o portales de internet, en los anexos se presenta documentos referentes al trabajo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Tema de Investigación

“Inteligencia emocional y rendimiento laboral, en los colaboradores de la empresa Hidrotecnología en la ciudad de Ambato”

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Contextualización

A nivel mundial, a partir de 1995 Daniel Goleman introdujo el revolucionario concepto de la inteligencia emocional al mundo, todo un movimiento global ha surgido con el objetivo de llevar el coeficiente emocional, por las siglas en inglés de “Emotional Quotient” a la práctica; sin embargo actualmente innumerables empresas multinacionales, instituciones, agencias gubernamentales, comunidades no han adoptado prácticas y principios de Inteligencia Emocional, que favorezcan en el rendimiento laboral, dificultando el cumplimiento de metas empresariales.

Según: (Sarrión Soro, 2009, p. 4). La inteligencia emocional permite valorar al trabajador, considerando su desempeño a nivel organizacional, resaltando su importancia en la adquisición de experiencias significativas, teniendo como finalidad fomentar la autoestima, mejorar el trabajo en equipo, incrementar el nivel de producción, la eficiencia y la eficacia.

La inteligencia emocional en el mundo empresarial al no ser fortalecida, genera limitaciones no solo en el desempeño laboral, sino también personal y profesional; repercutiendo en las emociones, en la expresión, en la capacidad de aprendizaje; deteriorando las habilidades de crecimiento y productividad, dificultando la capacidad para reconocer los propios sentimientos y los ajenos.

En el Ecuador los empresarios y jefes de Talento Humano consideran necesario la estimulación de la inteligencia emocional, desafortunadamente la insuficiente aplicación de actividades, estrategias que fortalezcan la inteligencia emocional ha perjudicado en el alcance de objetivos empresariales, afectando en la evaluación de las probabilidades de éxito actuales y futuras.

Para: Aguilar, (2013), p. 123. La inteligencia emocional se constituye en una herramienta para los líderes gerenciales y administrativos que tienen como finalidad mejorar la atención y servicio al cliente para alcanzar la calidad y excelencia, fortaleciendo la dinámica competitiva, orientándose al rendimiento laboral, favoreciendo en la toma de conciencia de sus propias emociones, para comprender los sentimientos de los demás.

En diferentes empresas se ha implementado Psicólogos Industriales dentro del Departamento de Talento Humano y desarrollando estrategias que permitan contar con un personal que tenga conocimiento para manipular sus estados de ánimo con la finalidad de que el rendimiento laboral sea el adecuado; sin embargo, es un proceso que tiene sus inicios recientemente lo que genera ausencia de liderazgo y habilidad para trabajar en equipo afectando en el rendimiento laboral.

En la empresa Hidrotecnología, el escaso conocimiento en la aplicación de estrategias que favorezcan en la inteligencia emocional ha limitado la motivación, perjudicando en la productividad, en el trabajo en equipo; deteriorando el alcance de objetivos, influyendo negativamente en las relaciones interpersonales.

Las relaciones laborales conflictivas perjudican en la autorregulación, en el conocimiento de las cualidades, emociones y su manejo dando lugar a presiones y frustraciones demostrando una posición insatisfactoria disminuyendo las aptitudes, capacidades o habilidades, estimulando un ambiente negativo y poco gratificante en el entorno laboral en el que desempeñan sus funciones.

Árbol de Problemas

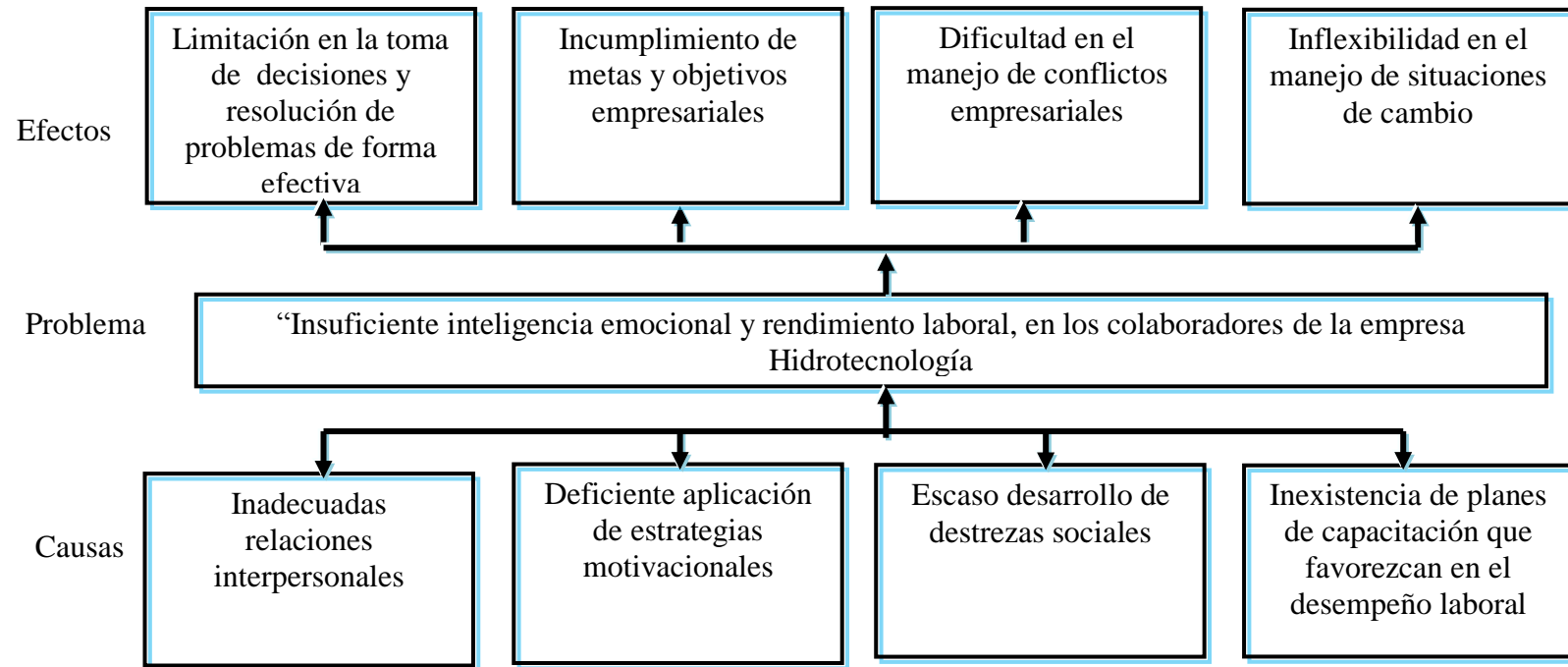


Gráfico N° 1. Planteamiento del problema

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

1.2.2. Análisis Crítico

En la Empresa Hidrotecnología, de la ciudad de Ambato, la insuficiente inteligencia emocional afecta en el rendimiento laboral, disminuyendo en la productividad, la capacidad de pensar, analizar, establecer soluciones a problemas empresariales, generando desacuerdos que perjudican en el clima laboral.

Las inadecuadas relaciones interpersonales generan limitaciones en la toma de decisiones y resolución de problemas de forma efectiva, perjudicando en el cumplimiento de funciones, repercutiendo en las actividades empresariales, deteriorando la imagen y prestigio empresarial

Además, la insuficiente aplicación de estrategias motivacionales promueve el incumplimiento de metas y objetivos empresariales, perjudicando en la estabilidad laboral, influyendo negativamente en el trabajo en equipo, en la confianza, autoestima, y optimismo condicionando el esfuerzo físico y mental.

El escaso desarrollo de destrezas sociales, origina dificultades en el manejo de conflictos empresariales, condicionando el progreso en las competencias cognitivas, afectando en el nivel intelectual, en la expresión, dando lugar a la depresión, al estrés, y al aislamiento en el cumplimiento de funciones.

La inexistencia de planes de capacitación que favorezcan en el desempeño laboral produce inflexibilidad en el manejo de situaciones de cambio, ocasionando en la adaptabilidad, confianza, seguridad, valoración personal, disminuyendo la responsabilidad en el desempeño de tareas, reduciendo la productividad, la eficiencia, eficacia y efectividad.

1.2.3. Prognosis

De no darse solución al problema planteado continuará la insuficiente inteligencia emocional generando dificultades en el rendimiento laboral, en los colaboradores

de la empresa Hidrotecnología en la ciudad de Ambato, provocando a futuro limitaciones en la toma de decisiones y resolución de problemas de forma efectiva; además en un futuro permanecerá el incumplimiento de metas y objetivos empresariales, seguirá la dificultad en el manejo de conflictos empresariales, subsistirá la inflexibilidad en el manejo de situaciones de cambio.

1.2.4. Formulación del Problema.

¿De qué manera incide la inteligencia emocional en el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Hidrotecnología de la ciudad de Ambato?

1.2.5. Preguntas Directrices

- ¿Cuáles son las estrategias utilizadas para el fortalecimiento de la inteligencia emocional en los colaboradores de la Empresa Hidrotecnología en la ciudad de Ambato?
- ¿Cuáles son las causas que afectan al rendimiento laboral de los colaboradores de la Empresa Hidrotecnología en la ciudad de Ambato?
- ¿Existe una alternativa de solución al problema planteado: Insuficiente inteligencia emocional y rendimiento laboral, en los colaboradores de la empresa Hidrotecnología de la ciudad de Ambato?

1.2.6. Delimitación del problema

1.2.6.1. Delimitación de contenido

Campo: Empresarial

Área: Psicología Industrial

Aspecto: Inteligencia emocional / rendimiento laboral

1.2.6.2. Delimitación espacial

El presente trabajo se efectuará en la Empresa Hidrotecnología con la siguiente ubicación:

Parroquia: La Merced
Cantón: Ambato
Provincia: Tungurahua.

1.2.6.3. Delimitación temporal

La investigación comprende el periodo, Octubre 2014 - Febrero 2015

1.3. Justificación

La presente investigación se justifica porque pretende apoyar a los trabajadores empresariales en el fortalecimiento de la inteligencia emocional, considerando relevante el mantener un adecuado clima laboral, sobresaliendo el trabajo en equipo, la integración y el cumplimiento de metas y objetivos.

La investigación es de **interés** al favorecer en la conciencia emocional, fortaleciendo la autovaloración, mejorando el autoconfianza, conllevando al autocontrol de las emociones, desarrollando la confiabilidad, la conciencia, el compromiso y su adaptación a diversos cambios e innovaciones en la empresa.

La investigación es de **importancia teórica práctica**, porque el contenido científico, las ideas, expresiones serán de utilidad para trabajos similares; además en el campo empresarial conlleva a la comprensión entre los trabajadores, apoyándose mutuamente para el desarrollo personal, profesional; estimulando el servicio de orientación hacia una mayor productividad; alcanzando la eficiencia y eficacia.

El trabajo presentado es **novedoso**, al potenciar la diversidad en la expresión de ideas, pensamientos, emitiendo juicios de valor que aportan en la toma de decisiones, favoreciendo en la comunicación efectiva, desarrollando la capacidad para escuchar, comprender, reflexionar, analizar y establecer alternativas de soluciones a problemas en el campo laboral.

El tema presentado es de **utilidad** en el manejo de conflictos, favoreciendo en el liderazgo, en las relaciones interpersonales, mejorando la cooperación, desarrollando valores como la solidaridad, el respeto, el cumplimiento y la responsabilidad ante el progreso empresarial.

El **impacto**, se ve reflejado en el progreso de las capacidades laborales, donde el equipo de trabajo contribuye en la planificación, organización, control y evaluación de actividades, enfocándose en la mejora continua tanto de la producción como del servicio.

La investigación es **Factible**, resaltando que el investigador posee las habilidades, destrezas, conocimientos, para su efectividad; además posee el recurso humano, material, tecnológico y su financiamiento; se manifiesta el apoyo incondicional de los colaboradores de la empresa Hidrotecnología de la ciudad de Ambato.

Entre los **beneficiarios**, se mencionan como directos a los colaboradores del área Administrativa y del área operativa; teniendo como beneficiarios indirectos a los clientes internos como externos.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Investigar la incidencia de la inteligencia emocional en el rendimiento laboral en los colaboradores de la Empresa Hidrotecnología en la ciudad de Ambato

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar las estrategias utilizadas para el fortalecimiento de la inteligencia emocional en los colaboradores de la Empresa Hidrotecnología en la ciudad de Ambato.
- Analizar las causas que afectan al rendimiento laboral de los colaboradores de la Empresa Hidrotecnología en la ciudad de Ambato.
- Proponer una alternativa de solución al problema planteado: Insuficiente inteligencia emocional y rendimiento laboral, en los colaboradores de la Empresa Hidrotecnología en la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

En la Empresa Hidrotecnología en la ciudad de Ambato, no se han encontrado trabajos relacionados con el tema de investigación, sin embargo en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato se han encontrado temas similares detallados a continuación:

Tema: La Inteligencia emocional y su incidencia en la productividad laboral del personal de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos en su agencia Matriz cantón Quito, provincia de Pichincha.

Autora: Miriam Del Pilar Rueda González

Tutora: Psic. Educ. Mg. Paulina Margarita Ruiz López

Objetivos:

Diagnosticar el estado emocional del personal que labora en la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos en su agencia matriz, cantón Quito, provincia de Pichincha.

Identificar el desarrollo comportamental y la productividad laboral en el personal de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos.

Diseñar una alternativa de solución a la problemática de la inteligencia emocional y su incidencia en la productividad laboral en el personal de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos.

Conclusiones:

Se concluye que efectivamente los funcionarios de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, en su Agencia Matriz, Cantón Quito, Provincia de Pichincha, no suelen reconocer sus errores cuando se han equivocado y esto a su vez repercutirá en su desenvolvimiento laboral, se generará un ambiente de trabajo inadecuado.

El personal no conoce los lineamientos institucionales, es decir en muchas ocasiones no conoce ni sus obligaciones mucho menos sus derechos, esto provoca que no se desenvuelva adecuadamente dentro de su puesto de trabajo y no pueda dar solución a problemas de la vida real.

Se establece que no existe en la institución jefes prepotentes, autoritarios, se rige a un sistema tradicionalista donde existe presión, causando inestabilidad, provocando problemas en sus relaciones interpersonales.

La presente investigación aporta para mejorar el trabajo a realizarse, apoyando en la solidaridad, trabajo en equipo, autoestima, independencia en la solución de problema, en el cumplimiento de tareas y actividades asignadas; alcanzado el control de emociones.

Tema: La Inteligencia Emocional y su influencia en el Rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato del cantón Ambato.

Autora: Irene Carola Segovia Rivadeneira

Tutor: Lic. Mg. María Gabriela Romero Rodríguez

Objetivos:

Identificar los factores predominantes que interfieren en el rendimiento laboral.

Conocer como maneja la inteligencia emocional el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Proponer una alternativa de solución para que el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud maneje adecuadamente sus emociones y de tal manera mejore su rendimiento laboral.

Conclusiones:

Se concluye que una vez analizado el chi cuadrado se acepta la hipótesis alternativa, verificándose de tal manera que la inteligencia emocional si influye en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Se ha identificado que los factores predominantes que interfieren en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato son el estrés, el clima organizacional en el que se desenvuelven diariamente, falta de trabajo en equipo, compañerismo, entre otras.

El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud maneja inadecuadamente la inteligencia emocional, puesto que desconocen la importancia de la misma para su desarrollo personal y profesional.

Así mismo, se concluye la necesidad de plantear y ejecutar una solución, a fin de que el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud maneje y controle sus emociones correctamente.

Tema: La Inteligencia Emocional y su Incidencia en la comunicación interpersonal de Docentes y Estudiantes de secundaria de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle” de la ciudad de Ambato, durante el segundo quimestre del 2012.

Autora: Adriana Nataly Lascano López

Tutor: Ing. Fabricio Valencia

Objetivos:

Diagnosticar la utilización de la inteligencia emocional de estudiantes de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle”.

Analizar las formas de comunicación interpersonal de estudiantes.

Proponer una alternativa que contribuya a la solución del problema.

Conclusiones:

La mayoría de docentes consultados saben lo que es la Inteligencia Emocional con el 91%, además han recibido capacitación en esta área del conocimiento como lo revela el 72%, además se nota la necesidad e importancia por aplicar los conocimientos en Inteligencia Emocional como lo demuestra la entrevista realizada a la Vicerrectora de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle”.

Según docentes conocen lo que es la Comunicación Interpersonal con el 97%, a su vez permiten que sus alumnos expresen todo lo que desean comunicar con un 94%, mencionan además que al comunicarse con sus alumnos utilizan expresiones verbales y no verbales con un 72%, considerando parte importante que la utilización precisa del lenguaje y comunicación mejora las relaciones entre su alumnos con un 97%.

Hace uso óptimo del lenguaje verbal como lo revela el 75% de los estudiantes consultados; se optimiza el uso de materiales como videos, fotografías para explicar algún tema determinado como lo demuestra el 74%, no les es posible expresar todo cuanto quieren comunicar con un 55%, no les es permitido trabajar en equipo con un 54%.

2.2. Fundamentación Filosófica

Según; Aguilar, Campo Elías, 2013, p. 54. “La inteligencia emocional en el campo laboral aporta en el cumplimiento de tareas, agrupando concepciones que promueven la exploración del conocimiento vinculándose las habilidades y destrezas para mediante el trabajo en equipo alcanzar metas comunes, teniendo presente los objetivos empresariales.

La presente investigación se fundamenta en el paradigma crítico propositivo con enfoque social. Crítico, porque en la redacción se emiten juicios de valor que favorecen en el conocimiento científico; propositivo porque se propone alternativas de solución a problemas empresariales.

2.2.1. Fundamentación Epistemológica

“La inteligencia emocional al favorecer en el rendimiento laboral fortalece la capacidad de controlar y regular las emociones de los trabajadores en sí mismo; desarrollando las habilidades para resolver problemas de manera pacífica, sobresaliendo la tolerancia y la comprensión, alcanzando el bienestar laboral, personal y profesional guiando el pensamiento y la acción” Lapierre, A. 1997, p. 67.

La inteligencia emocional favorece en el progreso de las relaciones interpersonales desarrollando la habilidad del conocimiento individual, reconociendo su identidad, favoreciendo en la autoestima; promoviendo un desenvolvimiento de eficiente en la empresa.

2.2.2. Fundamentación Axiológica

“En la empresa actual, se ha visto necesario volver a retomar ciertos parámetros, valores y el adecuado manejo de emociones de los trabajadores, para evitar en las empresas altos índices de estrés, faltas de fuente de trabajo, tránsito vehicular, problemas de otra índole como violencia intrafamiliar provoca en los seres humanos una reacción negativa” Carretero, Mario. 1999, p. 70.

Las emociones son vitales para el desarrollo personal y sobretodo profesional, resaltando su enfoque hacia la valoración de la inteligencia de las personas, teniendo como fortaleza el conocimiento de las propias emociones, la capacidad de controlarlas, la capacidad de motivarse así mismo, el reconocer las emociones ajenas y el control de las reacciones.

2.2.3. Fundamentación Ontológica

“El ser humano ha desarrollado la capacidad para su progreso, siendo la inteligencia quien ayuda a reconocer sus emociones, en determinados contextos, pudiendo ser el contexto familiar, social y el laboral; demostrando en éste último capacidad para manejar las relaciones empresariales, alcanzando la comunicación efectiva, social, para determinar el comportamiento de las personas del entorno” Wallon, H, (1974, p. 73).

Para fomentar las relaciones del ser humano en el campo laboral es importante las capacitaciones continuas, teniendo como enfoque alcanzar el éxito empresarial superando las dificultades y limitaciones incrementando la mano de obra calificada.

2.3. Fundamentación Legal

De acuerdo a la Constitución del Ecuador de 2008 en la Sección Octava referente al Trabajo y Seguridad Social en el artículo 33 se menciona que “el trabajo es un derecho y deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y

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

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

2.4. Categorías Fundamentales

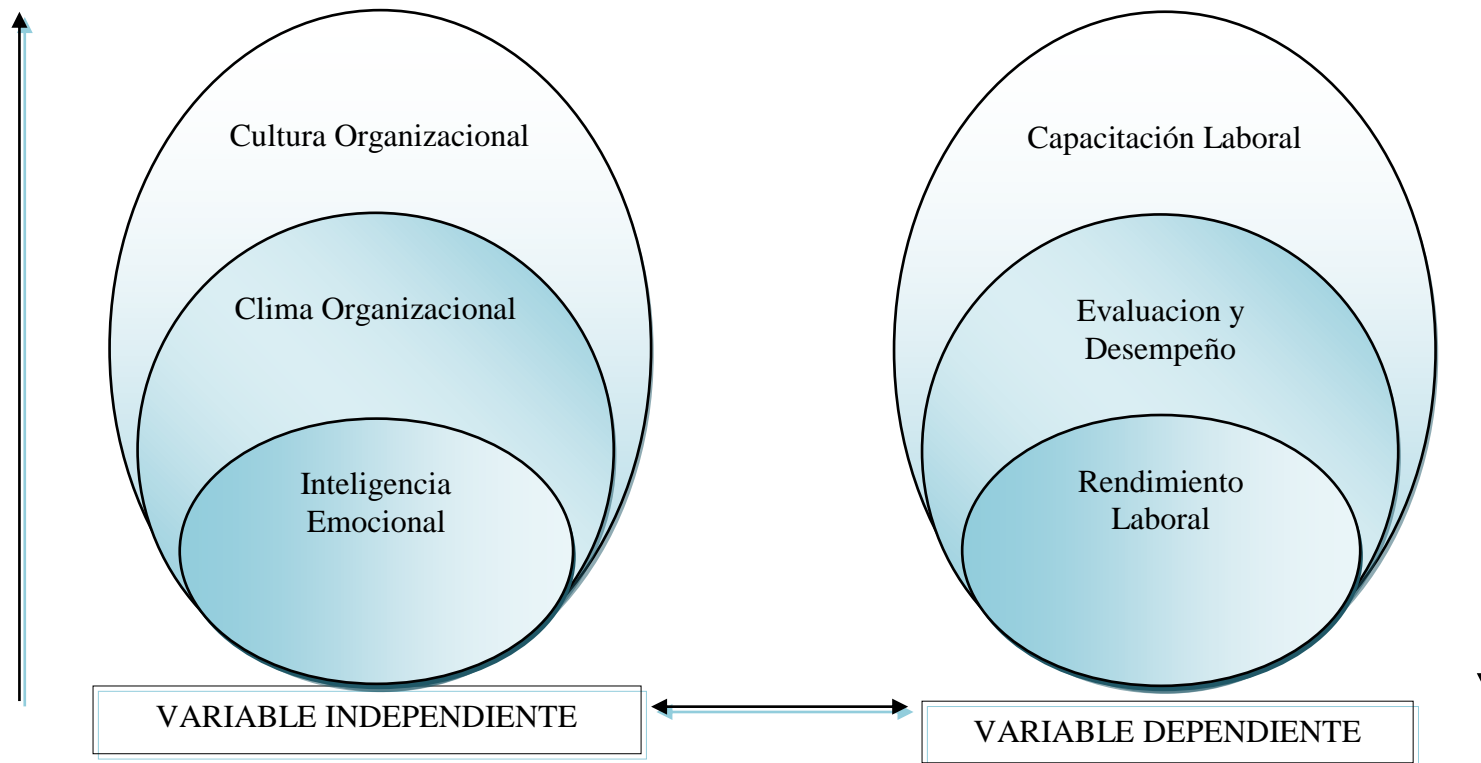


Gráfico N° 2: Red De Inclusiones Conceptuales
Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

2.4.1. Constelación de Ideas (Variable Independiente)

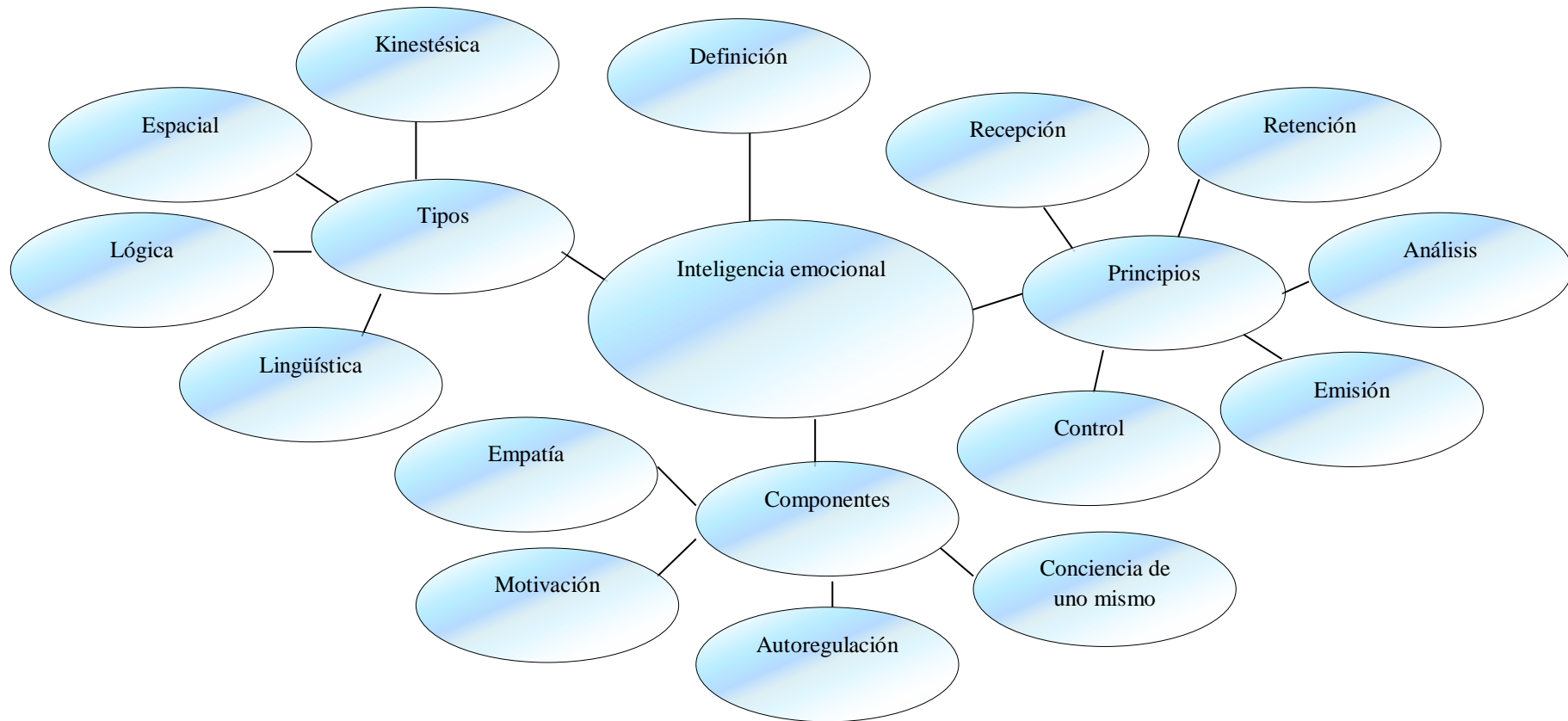


Gráfico N° 3: Constelación de ideas Variable Independiente
Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

2.4.2. Constelación de Ideas (Variable Dependiente)

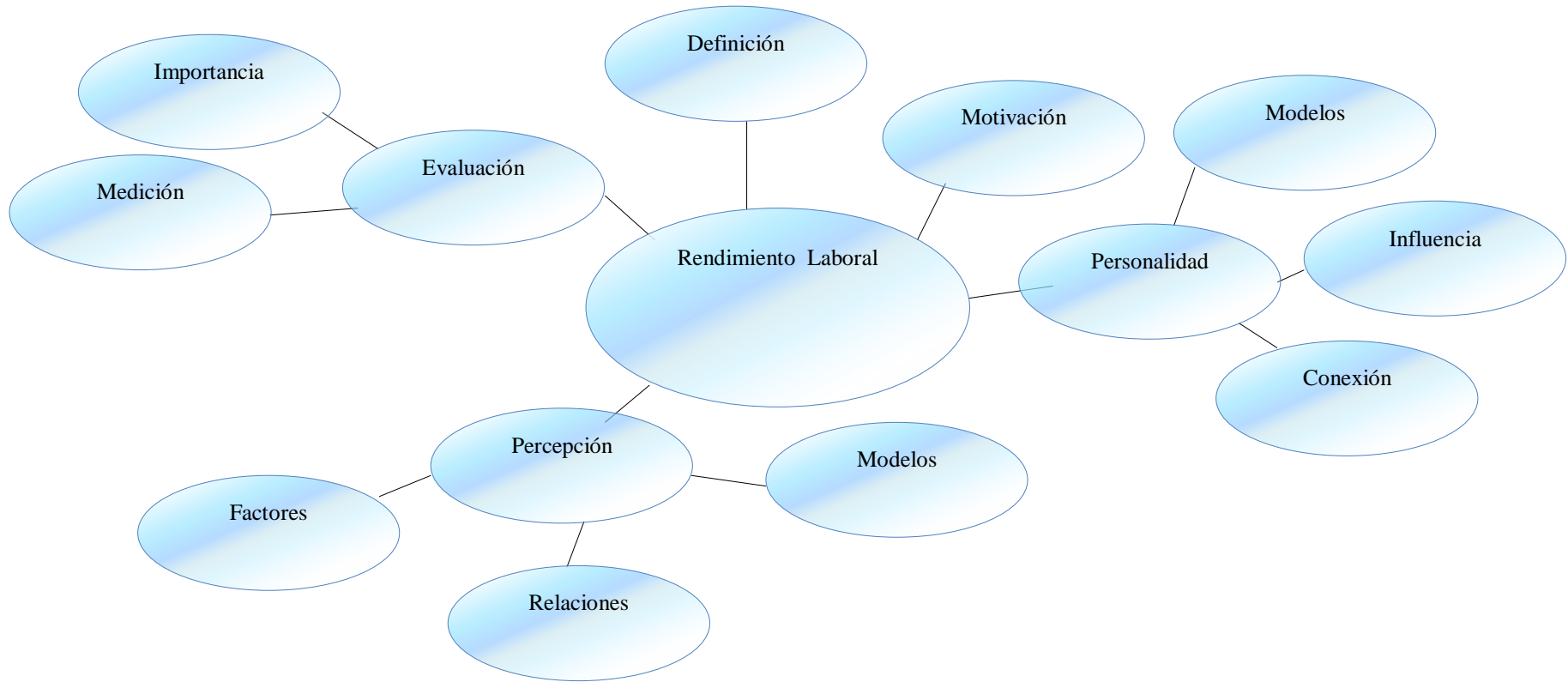


Gráfico N° 4: Constelación de ideas Variable Dependiente
Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

2.4.3. Fundamentación Teórica. Variable Independiente

2.4.3.1. Inteligencia emocional

2.4.3.1.1. Definición

Según Goleman (1995), “la Inteligencia Emocional es la capacidad de controlar y regular los propios sentimientos, comprender los sentimientos de los demás y usar la emoción o sentir el conocimiento para guiar los pensamientos y las acciones”. Por otro lado, Bar-On (2002) la define como la capacidad de percibir, integrar, comprender y manejar las emociones que tienen que ver con la comprensión de uno mismo y de los demás, y hacer frente con más éxito a las exigencias ambientales.

De acuerdo con la Revista de educación (2003, p. 99) cita a los autores Salovey y Mayer (1990) definía la Inteligencia Emocional como: “Una parte de la Inteligencia Social que incluye la capacidad de controlar nuestras emociones y la de los demás, discriminar entre ellas y usar dicha información para guiar nuestro pensamiento y nuestros comportamientos”.

La habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual

Los principales modelos que han afrontado la Inteligencia Emocional son dos; el modelo mixto y el modelo de habilidad. Los modelos mixtos combinan dimensiones de personalidad como el optimismo y la capacidad de automotivación con habilidades emocionales.

2.4.3.1.2. Principios

La Inteligencia Social transforma la química emocional compartida desde un rango hostil hasta otro positivo. Los ingredientes fundamentales de la inteligencia

emocional pueden agruparse en dos grandes categorías, la conciencia social (es decir lo que sentimos hacia los demás) y la aptitud social (es decir, lo que hacemos con esa conciencia)”.

Según; el Diccionario soviético de filosofía, 2006, p. 193. “ La inteligencia emocional fortalece la conciencia Social es un proceso cognitivo de atención, reflexión y análisis de lo que pasa a nuestro alrededor, para preocuparnos por los problemas que afligen a las personas que comparten la época histórica que nos toca vivir, y tratar de alguna manera de remediarlos, con actitud cooperativa y desinteresada”

La inteligencia emocional la podemos clasificar y entender mediante los siguientes principios:

Percepción: Captar a través de los sentidos la imagen de objetos, alcanzando el desarrollo de la atención y la memoria favoreciendo el sentido de la propia identidad, constituyendo un marco de referencia para interpretar la realidad, a través de experiencias adquiridas en el contexto.

Retención: Indica los tipos de memoria, sobresaliendo la retentiva que es la capacidad de retener información y también el recuerdo, que es la capacidad de acceder a la información ya incorporada, caracterizándose por influir en el rendimiento laboral, favoreciendo en la motivación, en el trabajo en equipo y el cumplimiento de metas y objetivos.

Análisis: Incluye en reconocimiento de pautas, fortaleciendo en el trabajador el conocimiento de sí mismo, fortaleciendo las expectativas, contribuyendo a la salud y equilibrio psíquico, alcanzando el autoconcepto y la valoración.

Emisión: Es la forma en que el ser humano establece lazos de comunicación, pudiendo ser: la comunicación verbal, actitudes, comunicación no verbal.

Control: Se refiere a las funciones mentales y físicas, donde el hombre y es capaz de auto-regularse en la expresión de sus impulsos para solucionar los problemas de manera pacífica, obteniendo un bienestar para sí mismo y para los demás; es también guía del pensamiento y de la acción.

2.4.3.1.3. Componentes

Según Goleman, 2006, p. 91 “La inteligencia emocional está compuesta por:

Conciencia de uno mismo: hace referencia al conocimiento o identificación de nuestras propias emociones y a cómo nos afectan éstas.

Autorregulación: es la habilidad que nos permite controlar o redirigir nuestros impulsos y estados de ánimo. Permite no dejarnos llevar por las emociones del momento.

Motivación: es la habilidad que nos permite dirigir las emociones hacia un objetivo que nos permita mantener la motivación y fijar nuestra atención en las metas y no en los obstáculos.

Empatía: habilidad para entender las emociones de los demás y para tratar a las personas de acuerdo con sus reacciones emocionales.

Habilidades sociales: es la habilidad para manejar y construir relaciones con los demás y encontrar un espacio común.

2.4.3.1.4. Tipos

Según: Vásquez, C. 2013. p. 38. La inteligencia emocional forma parte de las inteligencias múltiples de Gardner; mencionándose las siguientes como fortaleza para el desempeño en el campo laboral:

Inteligencia Lógica – matemática: Es el talento para llevar a cabo procesos, como lo dice su nombre, lógicos, abstractos, concretos, numéricos y que involucran en sí mismos una serie de procedimientos matemáticos, ejemplos de personas con una inteligencia matemática desarrollada son: físicos, químicos, actuarios, ingenieros en computación, etc.

Inteligencia verbal- lingüística: Es la aptitud y facilidad para la expresión oral o escrita. Ejemplos de estas personas con una alta inteligencia verbal son: comunicólogos, escritores, maestros, locutores, etc.

Inteligencia espacial: La inteligencia espacial, es también llamada visual, pues se desarrolla a través del sentido de la vista. Se refiere a la habilidad para ubicar y ubicarse correctamente en el espacio, para lograr imaginar cómo se verá un diseño concretado en la realidad, para proyectar planos, etc.

Según: Vásquez, C. 2013. p. 38. Ejemplos de personas con inteligencia espacial desarrollada son: arquitectos, decoradores, diseñadores, etc.

Inteligencia musical: La inteligencia musical se llama también auditiva, pues se desarrolla a través del sentido de la audición. Se refiere al talento y a la facilidad para la música, los instrumentos musicales, los idiomas, etc. Ejemplos de esta inteligencia son: el aprendizaje memorístico con rimas, la facilidad para la composición musical y el poder “tocar un instrumento de oído”, el aprendizaje de varios idiomas, etc.

Inteligencia Kinestésica: También llamada física o corporal pues se da por medio del cuerpo, es la capacidad de combinación muscular fina y gruesa de distintas partes del cuerpo. Implica el aprendizaje a base de todo tipo de movimientos, la facilidad para las manualidades, la danza y los deportes.

Según: Vásquez, C. 2013. p. 38. Ejemplos de esta inteligencia desarrollada lo encontramos en: deportistas famosos como bailarines etc.

Inteligencia interpersonal: Es la aptitud para relacionarse adecuadamente y comunicarse asertivamente con los demás para trabajar en equipo etc. Vemos esta inteligencia desarrollada en personas muy extrovertidas y con facilidad para interactuar en todo tipo de ambientes.

Inteligencia intrapersonal: Como su nombre lo implica se refiere a la facilidad o el gusto por descubrir el aspecto espiritual en los acontecimientos de la vida, a la búsqueda de las respuestas del más alto orden, el por qué y el para qué en esta vida.

La inteligencia intrapersonal está conformada por la capacidad para conocerse a sí mismo, para reflexionar sobre los propios actos y por la destreza para manejar adecuadamente las características de la propia personalidad; en cambio la inteligencia interpersonal está conformada por la capacidad para interactuar con los demás de una forma adecuada y efectiva.

Ambas inteligencias al igual que las anteriores, se encuentran en diferente cantidad y calidad en cada persona, conformándose así las diferencias individuales y la propia personalidad.

2.4.3.2. Clima Organizacional

Según; Robles, G. (2004). “El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas”.

El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización.

2.4.3.2.1. Definición de Clima Organizacional

Para Chiavenato, 1992, p. 98. “El clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Se define como clima organizacional al ambiente generado por las emociones de los colaboradores altamente relacionados con la motivación, enfocándose en la productividad, desarrollando un verdadero compromiso para cumplir con los objetivos empresariales, aportando en la eficiencia y en la calidad.

Por último, Méndez Álvarez, (2006) se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

2.4.3.2.2. Importancia del Clima Organizacional

Según la escuela de Gestalt los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo. Es así que el comportamiento de un empleado está influenciado por la

percepción que él mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno.

Por otro lado, la escuela funcionalista formula que el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.

Anzola, (2003) opina que el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra. Si el potencial humano es el arma competitiva de la empresa, en los tiempos actuales es muy importante valorarlo y prestarle la debida atención.

El clima organizacional hace referencia a las características del ambiente donde se desempeña la empresa pudiendo ser internas o externas, siendo percibidas directa o indirectamente por los segmentos de la organización, estableciendo las estructuras y los integrantes forman un sistema organizacional dinámico.

Las consecuencias efectivas pueden ser el logro, la incorporación, el poder, la productividad, la complacencia, la combinación, la retención de talentos, la mejor imagen de la empresa; favoreciendo en el clima laboral dentro como fuera de la organización.

2.4.3.2.3. Características del Clima Organizacional

Para (Seisdedos, 1996) se denomina clima organizacional al conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos. Dice que lo importante es cómo percibe el sujeto su entorno, independientemente de cómo lo perciben otros, por lo tanto es más una dimensión del individuo que de la organización.

Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente; siendo el clima organizacional quien

impacta sobre los comportamientos de los miembros de la compañía; teniendo que el clima laboral adecuado trae como consecuencia una mejor disposición de los individuos a participar activa y eficientemente en el desempeño de sus tareas.

Litwin y Stinger, 1962, p. 102. Postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

Estructura: Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado Litwin y Stinger, 1962, p. 102.

Responsabilidad (empowerment): Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo Litwin y Stinger, 1962, p. 103.

Desafío: Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Relaciones: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados Litwin y Stinger, 1962, p. 104.

Cooperación: Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Estándares: Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

Conflictos: Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan. Litwin y Stinger, 1962, p. 106.

Para; Litwin y Stinger, 1962, p. 112. Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo.

En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

El conocimiento del clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

2.4.3.3. Cultura Organizacional

Correa , 1999, p. 143. Manifiesta. “La cultura organizacional es una idea en el campo de los estudios de las organizaciones y de gestión que describe la psicología, las actitudes, experiencias, creencias y valores (personales y culturales) de una organización. Se ha definido como la colección específica de las normas y valores que son compartidos por personas y grupos en una organización y que controlan la forma en que interactúan entre sí dentro de la organización y con el exterior.

Se concibe que al hablar de un concepto determinado de cultura, la reunión de conceptos como costumbres, reglas, afirmaciones, valores y experiencias que son los encargados de dar una caracterización determinada a un grupo en concreto.

En este caso, concentrar solamente en un contorno empresarial, como un negocio, una administración, institución o corporación entre otras.

2.4.3.3.1. Definición. Cultura Organizacional

Según; Fiallos, 2007. P. 134. “La cultura organizacional está íntimamente relacionada el término cultura corporativa. La cultura corporativa es la suma total de los valores, costumbres, tradiciones y significados que hacen de una empresa única. La cultura corporativa es a menudo considerada como el carácter de una organización, ya que encarna la visión de los fundadores de la compañía, sus valores e influencia, las normas éticas, así como el estilo de dirección”.

Dentro de una empresa la cultura organizacional es útil para detectar problemas y encontrar una solución lo antes posible, formando grupos de trabajo con aptitudes similares con el fin de ofrecer un rendimiento productivo, promoviendo la integración al personal nuevo conllevando a la adquisición de objetivos que persigue el negocio, la empresa o institución; teniendo la gerencia como finalidad incrementar la fuerza del conflicto funcional o constructivo, lo competente para que siga siendo viable, autocrítico y creativo.

2.4.3.3.2. Importancia de Cultura Organizacional

Es posible que quieran imponer los valores corporativos y normas de comportamiento que reflejan específicamente los objetivos de la organización, también habrá una cultura interna existente dentro de los empleados.

Según; Fiallos, 2007. P. 135. Los departamentos, divisiones y equipos de trabajo dentro de la organización tienen sus propias peculiaridades de comportamiento e interacciones que afectan a todo el sistema. Por ejemplo, los técnicos en informática tendrán experiencia adquirida independientemente de la organización y su presencia y comportamiento puede influir en la cultura de la organización como un todo.

La cultura organizacional ayuda a detectar problemas de dentro de la organización y nos ofrece posibles soluciones a estos problemas.

Así pues; nos puede apoyar para la integración del personal bajo objetivos que persigue la organización (bajo la misión de esta).

También nos ayuda a formar equipos de trabajo dentro de la organización que puedan interrelacionarse y hacer más fácil el trabajo.

Nos orienta a buscar las necesidades del personal para satisfacerlas de la mejor manera posible, para que se sientan motivados dentro de su centro laboral.

2.4.3.3.3. Características de Cultura Organizacional

Fiallos, 2007. P. 145. Manifiesta como características de Cultura Organizacional las siguientes:

Supervisión general. Todos tienen libertad para resolver los problemas de su puesto, manteniendo valores como el respeto, la tolerancia, para alcanzar el trabajo en equipo, estimulando la expresión, favoreciendo en juicios que aportan en el desarrollo del ser humano.

Estructura. Interviene en la selección, reclutamiento, capacitación y evaluación del trabajador en el puesto de trabajo, que mediante el cumplimiento de normas, reglas, procedimientos conlleva a la unificación de criterios que aportan a la toma de decisiones en la empresa.

Apoyo. La dirección y autoridades de la empresa se centran en la producción, sistematizando la utilización de recursos tecnológicos, financieros, laborales

2.4.4. Fundamentación Teórica. Variable Dependiente

2.4.4.1. Capacitación Laboral

Según Frigo, (2005, p. 21) “Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal”.

Concretamente, la capacitación:

Busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo, en función de las necesidades de la empresa, en un proceso estructurado con metas bien definidas.

2.4.4.1.1. Campos de aplicación de Capacitación Laboral

Según Frigo, (2005, p. 21), los campos de aplicación de la capacitación laboral son los siguientes:

Los campos de aplicación de la capacitación son muchos, pero en general entran en una de las cuatro áreas siguientes:

Según: Frigo, (2005, p. 23). Inducción. Es la información que se brinda a los empleados recién ingresados. Generalmente lo hacen los supervisores del ingresante. El departamento de RRHH establece por escrito las pautas, de modo de que la acción sea uniforme y planificada.

Entrenamiento: Según: Frigo, (2005, p. 24). Se aplica al personal operativo. En general se da en el mismo puesto de trabajo. La capacitación se hace necesaria cuando hay novedades que afectan tareas o funciones, o cuando se hace necesario elevar el nivel general de conocimientos del personal operativo. Las instrucciones para cada puesto de trabajo deberían ser puestas por escrito.

Formación básica. Se desarrolla en organizaciones de cierta envergadura; procura personal especialmente preparado, con un conocimiento general de toda la organización. Se toma en general profesionales jóvenes, que reciben instrucción completa sobre la empresa, y luego reciben destino. Son los oficiales del futuro Frigo, (2005, p. 25).

Desarrollo de Jefes. Suele ser lo más difícil, porque se trata de desarrollar más bien actitudes que conocimientos y habilidades concretas. En todas las demás acciones de capacitación, es necesario el compromiso de la gerencia. Aquí, es primordial el compromiso de la gerencia general, y de los máximos niveles de la organización.

El estilo gerencial de una empresa se logra no solo trabajando en común, sino sobre todo con reflexión común sobre los problemas de la gerencia. Deberían difundirse temas como la administración del tiempo, conducción de reuniones, análisis y toma de decisiones, y otros.

En cualquiera de los casos, debe planificarse adecuadamente tanto la secuencia como el contenido de las actividades, de modo de obtener un máximo almacenamiento.

2.4.4.1.2. Importancia de Capacitación Laboral

Friego, (2005, p. 28), manifiesta, que la capacitación laboral tiene su importancia en:

La organización invierte recursos con cada colaborador al seleccionarlo, incorporarlo, y capacitarlo.

Para proteger esta inversión, la organización debería conocer el potencial de sus hombres.

Esto permite saber si cada persona ha llegado a su techo laboral, o puede alcanzar posiciones más elevadas.

También permite ver si hay otras tareas de nivel similar que puede realizar, desarrollando sus aptitudes y mejorando el desempeño de la empresa, estimulando la comunicación efectiva.

Otra forma importante en que la organización protege su inversión en recursos humanos es por medio del planeamiento de carrera.

Estimula las posibilidades de crecimiento personal de cada colaborador, y permite contar con cuadros de reemplazo.

Mejora el ordenamiento interno de la empresa, fortaleciendo la confianza en la capacidad para controlar productos y procesos, facilitando el planeamiento de las actividades.

2.4.4.1.3. Beneficios de la Capacitación Laboral

Frigo, (2005, pág. 29), manifiesta que la capacitación permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre los empleados más antiguos si no han sido reentrenados.

También permite adaptarse a los rápidos cambios sociales, como la situación de las mujeres que trabajan, el aumento de la población con títulos universitarios, la mayor esperanza de vida, los continuos cambios de productos y servicios, el avance de la informática en todas las áreas, y las crecientes y diversas demandas del mercado.

2.4.4.2. Evaluación de Desempeño

Frigo, (2005, p. 28), manifiesta. La evaluación del desempeño es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo.

Aprovechar los resultados como materias de otros modelos de recursos humanos que se desarrollan en la empresa.

Permitir comprobaciones del rendimiento del trabajador y de su potencial laboral.

Incorporar el procedimiento de los recursos humanos como una parte básica de la firma y cuya productividad puede desarrollarse y optimizar continuamente.

Dar oportunidades de desarrollo de carrera, crecimiento y condiciones de participación a todos los miembros de la ordenación, reflexionando tanto los objetivos empresariales como los individuales.

2.4.4.2.1. Definición de Evaluación de Desempeño

Frigo, (2005, p. 32), La evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados

Es útil para determinar la existencia de problemas en cuanto se refiere a la integración de un empleado/a en la organización.

Identifica los tipos de insuficiencias y problemas del personal evaluado, sus fortalezas, posibilidades, capacidades y los caracteriza.

2.4.4.2.2. Finalidades de la evaluación de desempeño

Algunos de los importantes objetivos enlazados a este subsistema de la gestión del desempeño expuestos por Barrera, R. (2012, p. 34). son:

Adecuación del individuo al cargo, manteniendo la innovación en el conocimiento, sobresaliendo el cumplimiento con objetivos empresariales

Capacitación, conlleva al fortalecimiento del desempeño laboral aplicando la retroalimentación, conllevando al fortalecimiento en el cumplimiento de funciones en el campo empresarial.

Establecimiento de políticas de compensación, incrementando la motivación a través del incremento salarial.

Decisiones de ubicación, considerando las promociones, cambios y separaciones basándose en el desempeño anterior o en el previsto

Necesidades de capacitación y desarrollo: el desempeño insuficiente puede exteriorizar la necesidad de volver a capacitar, o un potencial no aprovechado.

Planeación y desarrollo de la carrera profesional: guía las decisiones sobre contingencias profesionales específicas.

Imprecisión de la información: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre el análisis de puesto, los planes de recursos humanos cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal.

Errores en el diseño del puesto: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto.

Desafíos externos: en ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos como la familia, salud, finanzas, etc., que pueden ser identificados en las evaluaciones.

Estímulos salariales por un buen desempeño, que favorecen en el mejoramiento de las relaciones humanas entre superiores y subordinados, favoreciendo en la adquisición de informaciones básicas para las investigaciones de recursos humanos.

Estimación del potencial de desarrollo de los empleados, apoyando en la productividad, brindando oportunidad de conocimiento de los patrones de desempeño de la empresa, alcanzando la retroalimentación de información al propio individuo evaluado.

Permitir contextos de medición del potencial humano en el sentido de determinar su plena planeación, mejorando el tratamiento de los recursos humanos como un recurso básico de la empresa y cuya producción puede desplegar indefinidamente dependiendo de la forma de administración.

2.4.4.3. Rendimiento Laboral

Martínez Guillé María del Carmen, (2013, p. 285), manifiesta que: “La evaluación del desempeño tiene gran efecto sobre el rendimiento laboral, pues no solo es la base para las decisiones de personal – remuneración, promoción, etc.- , sino que también afecta a la motivación de los empleados, que es pieza clave en su rendimiento y satisfacción”

La evaluación del rendimiento de los obreros tiene como finalidad conocer de la manera precisa posible cómo está desempeñando el empleado su trabajo y si lo está haciendo correctamente.

Estas evaluaciones se manejan para tomar decisiones acerca de los aumentos de sueldo, desarrollos, ascensos, despidos, etc.

También pueden utilizarse con fines de investigación, para saber hasta qué punto es efectivo un utensilio de estimación del rendimiento o de selección de personal.

Una evaluación cuidadosa del rendimiento de una persona puede aportar averiguación sobre sus insuficiencias en sapiencias o habilidades. Al emparejar dichas deficiencias, pueden corregirse mediante programas de entrenamiento apropiados.

Así mismo, la evaluación del rendimiento puede emplearse también para conocer la seguridad de los programas de entrenamiento.

2.4.4.3.1. Definición del Rendimiento Laboral

Costa Valles, Manuel (2005, p. 45), concluye: si el rendimiento laboral dependiese solo de la capacidad individual, la inversión pública en la educación bien pudiera concluir a una tasa social de rendimiento negativa o, como mínimo, inferior a la tasa privada de rendimiento.

El rendimiento laboral, a juicio de las dos clases críticas que hemos expuesto, depende fundamentalmente de las capacidades personales y no tanto de la educación reglada.

Sea como sea las estimaciones empíricas realizadas indican que, en general, pese a que si existen diferencias notables entre los trabajadores en su rendimiento laboral debido a las diferencias de aptitud, los procesos de educación reglada incrementan, sin que quepa abrigar tantas dudas, efectivamente, la productividad del trabajo.

El rendimiento laboral está sujeto a varios factores en los que el individuo parte de la organización se encuentre, el desenvolvimiento, rendimiento de su labor y la productividad, son las bases primordiales que requerirá la corporación, está ligada al desempeño laboral en donde se necesitara a más de motivación, un ambiente propenso para ampliar sus actividades sin verse sujeto a ningún tipo de riesgo que pueda generar un desequilibrio emocional del trabajador en donde se verá afectado y sus rendimientos requeridos recaerán, alejando a la empresa de sus metas y objetivos planteados, obligando a la organización a observar un perfil mejor habilitado en donde su rendimiento este acorde a la necesidades de esta.

2.4.4.3.2. Importancia del Rendimiento Laboral

Organización Internacional De Trabajo Programa De Actividades Sectoriales (2002), pág. 38, manifiesta: La probabilidad de que la fatiga tenga un efecto adverso sobre el rendimiento laboral aumenta cuando se trata de trabajos repetitivos, rutinarios o que exigen permanentemente vigilancia.

La separación de control o de capacidad de decisión sobre las tareas encomendadas o sobre la organización de los periodos de descanso compone un factor que agrava el problema.

Los trabajos tradicionales ya establecidos sin control llevan a la fatiga del personal tanto física como mental, se generará un tipo de descuido de parte del trabajador por no aplicar diversas emprendedoras, así como también se necesita para los miembros de la clasificación, un tiempo de descanso.

2.4.4.3.3. Aspectos significativos del Rendimiento Laboral

D´Vicente citado por Bohorquez, (2004), define el Rendimiento Laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este rendimiento está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Observar las necesidades de las personas que completan la empresa para que produzcan más.

Introducir una carga emotiva a las personas que completan la empresa para que generen y conserven un sobreesfuerzo y produzcan más.

Emplear diversas herramientas administrativas, sustancialmente del proceso de dirección, como el liderazgo, la comunicación, la remuneración la delegación, el apoyo y la adestramiento, para que las personas produzcan más y mejor.

Diversos autores han presentado teorías sobre el rendimiento laboral, aportando en la satisfacción en el trabajo teniendo las expectativas, plantea que la satisfacción en el trabajo está en función de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que él cree debe darle el trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación.

El rendimiento es producto de la asimilación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido.

2.5. Hipótesis

La inteligencia emocional incide en el rendimiento laboral en los colaboradores de la Empresa Hidrotecnología en la ciudad de Ambato

2.6. Señalamiento de Variables

2.6.1. Variable Independiente

Inteligencia Emocional

2.6.2. Variable Dependiente

Rendimiento Laboral

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la investigación

3.1.1. Enfoque Cuantitativo

Porque los datos obtenidos se someterán a análisis estadísticos aportando en el establecimiento de conclusiones y recomendaciones para dar solución al problema de la insuficiente inteligencia emocional y el rendimiento laboral, en los colaboradores de la Empresa Hidrotecnología, ciudad de Ambato provincia de Tungurahua.

3.1.2. Enfoque Cualitativo

Porque la información obtenida a través de la observación y el manejo de información es de apoyo en la valoración del marco teórico en la investigación de la inteligencia emocional y rendimiento laboral, en los colaboradores de la Empresa Hidrotecnología.

3.2. Modalidad básica de la investigación

3.2.1. Modalidad de Campo

Porque el investigador acudió al lugar de los hechos, para ponerse en contacto con la realidad del problema de la insuficiente inteligencia emocional y el rendimiento laboral en los colaboradores de la Empresa Hidrotecnología, ciudad de Ambato provincia de Tungurahua.

3.2.2. Modalidad Bibliográfica y Documental

Porque se utilizó libros, revistas, enciclopedias, folletos, para la elaboración del marco teórico manteniéndose la autoría en la información citadas.

3.3. Tipos o niveles de Investigación

3.3.1. Nivel Exploratorio

Porque a través de la investigación se indaga el estudio de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral, en los colaboradores de la Empresa Hidrotecnología, estableciendo interrogantes que permiten formular y comprobar la hipótesis planteada.

3.3.2. Nivel Descriptivo

La investigación es descriptiva porque se describe la variable independiente inteligencia emocional y la variable dependiente rendimiento laboral, tanto en sus causas como en sus consecuencias, permitiendo establecer una alternativa de solución al problema planteado de la insuficiente inteligencia emocional y el rendimiento laboral, en los colaboradores de la Empresa Hidrotecnología de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua.

3.3.3. Nivel Explicativo

Es investigación explicativa porque se encarga de encontrar el porqué de los hechos mediante la causa – efecto realizando un análisis crítico mediante encuestas a la población enfocándose en la explicación de las variables insuficiente inteligencia emocional, como la de la variable dependiente el rendimiento laboral.

3.4. Población y muestra

La población de la presente investigación está conformada por la personas que desempeñan su actividades laborales en la Empresa Hidrotecnología de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua, que ayudará a identificar la inteligencia emocional y el rendimiento laboral, en los colaboradores.

Población

El tamaño de la muestra: 60 personas del Área Administrativa y 40 personas del Área Operativa en la Empresa Hidrotecnología de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua

Objeto de Estudio	Frecuencia	Porcentaje
Área Administrativa	60	60%
Área Operativa	40	40%
Totales	100	100%

Tabla N° 1: Población

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

3.5. Operacionalización de las variables

3.5.1. Variable Independiente: Inteligencia Emocional

DEFINICION	CATEORIA	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Según Goleman (1995a), la Inteligencia Emocional es la capacidad de controlar y regular los propios sentimientos, comprender los sentimientos de los demás y usar la "emoción" o "sentir" el conocimiento para guiar los pensamientos y las acciones.	Control	Conciencia de uno mismo: Identificación Emociones Motivación: Claridad Responsabilidad Objetivo	¿Identifica sus valores personales para tomar sus decisiones? ¿Sabe identificar el desencadenante de sus emociones? ¿Piensa con claridad y permanece centrado a pesar de las presiones? ¿Se responsabiliza de sus actividades esenciales para cumplir sus objetivos y metas? ¿Regula adecuadamente sus emociones conflictivas para que no obstruyan con sus objetivos?	Encuesta Y Cuestionario
	Regulación	Autorregulación: Redirigir Impulsos	¿Mantiene el control redirigiendo sus emociones aún en los momentos más críticos? ¿Controla sus impulsos: gritar, reír, abrazar...?	
	Sentimientos	Empatía: Distanciamiento Actuación Habilidades sociales: Manejar	¿Sabe distanciarse de su punto de vista y ponerse en el lugar del otro? ¿Actúa de manera ética para ser un modelo contribuyente a la sociedad? ¿Se le dificulta manejar sus emociones sintiéndose inquieto/a ante la presencia de gente extraña?	

Tabla No 2: Operacionalización Variable Independiente

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

3.5.2. Operacionalización Variable Dependiente: Desempeño Laboral

DEFINICION	CATEGORIA	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Según Chiavenato (2000), Rendimiento Laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.</p>	Comportamiento	<p>Adaptabilidad: Mantención de la eficiencia</p> <p>Diferentes competencias</p>	<p>¿Usted realiza sus actividades con eficiencia, eficacia y productividad; apoyando en el cumplimiento de metas empresariales?</p> <p>¿Usted demuestra sus competencias en la realización de tareas, y actividades propuestas?</p>	Encuestas y Entrevista
		<p>Comunicación: Expresión</p> <p>Toma de decisiones</p>	<p>¿Usted mantiene una expresión precisa en la emisión de juicios valorativos?</p> <p>¿Usted actúa con responsabilidad en la toma de decisiones y solución de problemas en la empresa?</p>	
	Búsqueda de Objetivos	<p>Iniciativa: Investigación Integración</p>	<p>¿En la empresa se ha realizado actividades que promueven la investigación?</p> <p>¿En la empresa se efectúa actividades que conllevan a la integración favoreciendo en las relaciones interpersonales?</p>	
	<p>Conocimientos: Valores</p> <p>Capacitación</p>	<p>¿En la empresa se cumple con los principios, valores y normas establecidas?</p> <p>¿En la empresa se ha realizado capacitaciones que favorecen en la motivación, autoestima y conocimiento de sí mismo?</p>		

Tabla No 3: Operacionalización Variable Independiente
Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información.

3.6.1. Técnica. Encuesta

Investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de una población más amplia, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población. (Fernando, 1992, p.1)

Es una técnica de recolección de información por la cual los informantes responden por escrito a preguntas entregadas por escrito, el instrumento es el cuestionario estructurado con una serie de preguntas impresas sobre hechos y aspectos que interesan investigar, se aplica el cuestionario que sirve de enlace entre los objetos de la investigación y la realidad estudiada, cuya finalidad es obtener información relevante, datos precisos que aportan en el establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

3.6.2. Instrumentos. Cuestionario

El instrumento de mayor utilización es el cuestionario aplicado al personal administrativo y operativo en la Empresa Hidrotecnología de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua, elaborado mediante preguntas cerradas, con el propósito de obtener información, pertinente; cuestionario aplicado posteriormente en el análisis e interpretación de datos, con la intención de apoyar en las conclusiones y recomendaciones del trabajo para dar solución al problema planteado.

3.6.3. Validez y confiabilidad

La validez de los instrumentos vendrá dada a través de la aplicación de juicio de expertos, participando en la prueba piloto el Ing. Edwin Robayo Gerente General la Empresa Hidrotecnología de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua.

3.7. Plan para la recolección de la información

¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación.
¿De qué persona u Objeto?	Los colaboradores del Área Administrativa y del área Operativa de la en la Empresa Hidrotecnología de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua
¿Sobre qué aspectos?	La inteligencia emocional y el rendimiento laboral en la Empresa Hidrotecnología de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua.
¿Quién?	El Investigador: Nelson Mauricio Viera Robayo
¿Cuándo?	Periodo, Octubre 2014 - Febrero 2015
¿Dónde?	Empresa Hidrotecnología de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua
¿Cuántas veces?	Una vez a los encuestados
¿Qué técnicas de recolección?	La encuesta estructurado por el Investigador
¿Con quién?	Guía del Cuestionario Estructurado
¿En qué situación?	En las oficinas y puestos de trabajo bajo condiciones de respeto, profesionalismo investigativo y absoluta reserva y confiabilidad.

Tabla No 4: Plan De Recolección De Información
Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

3.7.1. Procesamiento y Análisis

Con los datos obtenidos en la encuesta se seguirá los siguientes pasos:

- Revisión crítica de la información obtenida, es decir limpieza de información defectuosa, incompleta, no pertinente.
- Presentación de los datos: cuadro de datos que se han recogido o tabulación.
- Representación gráfica

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a colaboradores del área Administrativa

Pregunta N. 1. ¿Identifica sus valores personales para tomar sus decisiones?

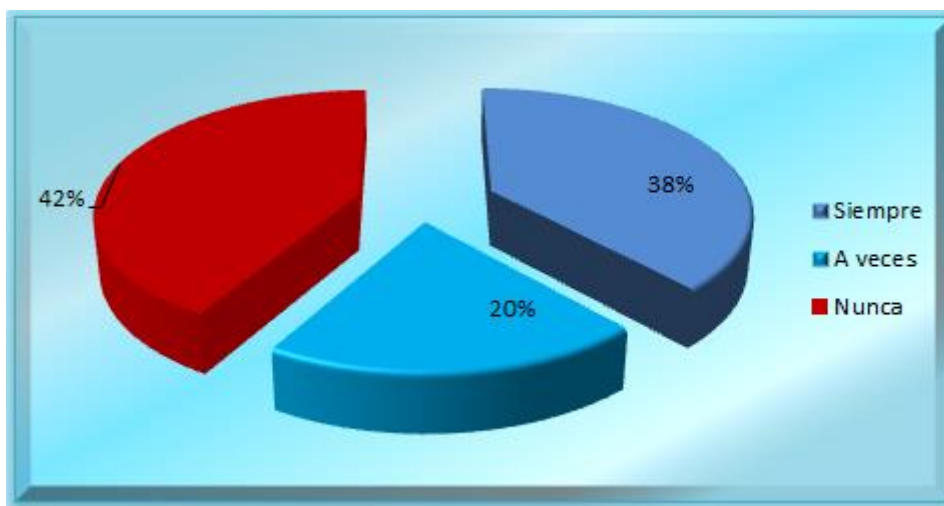
Tabla N° 5. Identificación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	23	38%
A veces	12	20%
Nunca	25	42%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del área Administrativa

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Gráfico N° 5. Identificación



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del área Administrativa

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Análisis:

Del 100% de la población investigada el 38% manifiesta que siempre identifica sus valores personales; mientras que el 20% considera que a veces; y el 42% expone que nunca.

Interpretación:

Se establece que la mayor parte de colaboradores, a veces toman en cuenta los valores personales afectando en las relaciones laborales, perjudicando en el cumplimiento de actividades, funciones y tareas en el campo laboral.

Pregunta N. 2. ¿Sabe identificar desencadenante de su emoción?

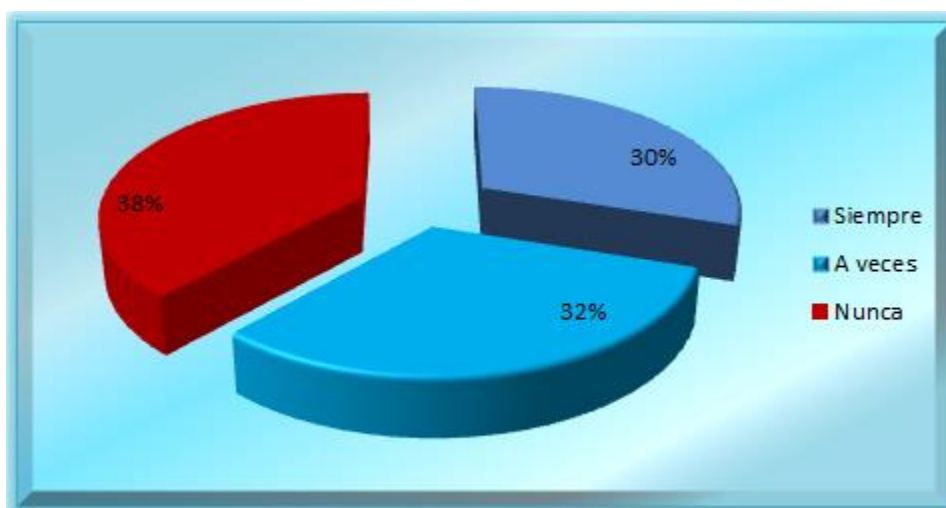
Tabla N° 6. Emociones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	30%
A veces	19	32%
Nunca	23	38%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del área Administrativa

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Gráfico N° 6. Emociones



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del área Administrativa

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Análisis:

Del 100% de la población encuestada el 30% considera que siempre saben detectar desencadenante de sus emociones, el 32% considera que a veces; y el 38% considera que nunca.

Interpretación:

De los datos obtenidos se establece que siempre identifican sus emociones, favoreciendo en la comprensión, en la capacidad de controlar las emociones; el otro porcentaje a veces fortalece sus emociones favoreciendo en la habilidad mental, combinando las dimensiones de la personalidad como el optimismo; el otro porcentaje expone que no controla sus emociones, perjudicando en el desarrollo del pensamiento, afectando en el cumplimiento de funciones, repercutiendo en la capacidad de automotivación.

Pregunta N. 3. ¿Piensa con claridad y permanece centrado a pesar de las presiones?

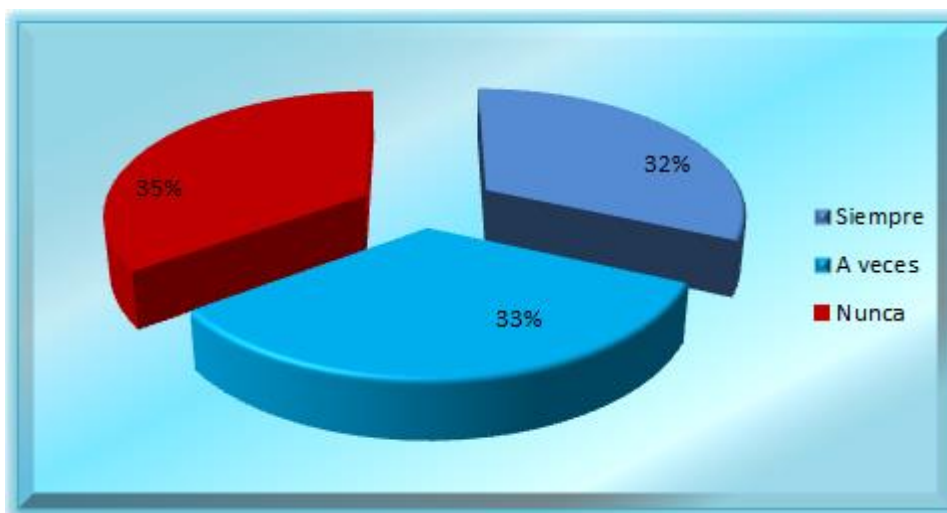
Tabla N° 7. Claridad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	19	32%
A veces	20	33%
Nunca	21	35%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del área Administrativa

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Gráfico N° 7. Claridad



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del área Administrativa

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Análisis:

Del 100% de la población encuestada el 32% considera que siempre piensa con claridad y se enfoca en el trabajo que está realizando, el 33% dice que a veces mientras que el 35% considera que nunca

Interpretación:

Se considera que los trabajadores encuestados en su mayoría, nunca piensan con claridad generando presiones en el trabajo, perjudicando en el rendimiento laboral, en la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud; condicionando el pensamiento y la habilidad para comprender emociones de los compañeros.

Pregunta N. 4. ¿Se responsabiliza de sus actividades esenciales para cumplir sus objetivos y metas?

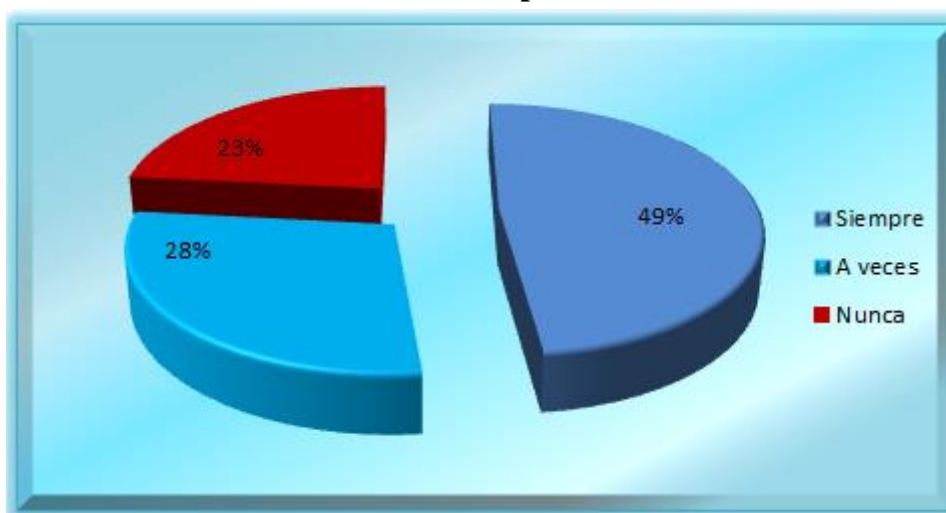
Tabla N° 8. Responsabilidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	29	48%
A veces	17	28%
Nunca	14	23%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del área Administrativa

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Gráfico N° 8. Responsabilidad



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del área Administrativa

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Análisis:

Del 100% de la población encuestada el 49% considera que siempre se responsabiliza de sus actividades, el 28% piensa que a veces y finalmente el 23% considera que nunca.

Interpretación:

Se establece que en la empresa los colaboradores del área Administrativa siempre es responsable del cumplimiento de sus actividades, alcanzando en el estado emocional la conciencia de sí mismo, el compromiso, el cumplimiento de metas; manteniendo la motivación a través del control de impulsos, fijando su atención en proyectos profesionales y empresariales.

Pregunta N. 5. ¿Regula adecuadamente sus emociones conflictivas para que no obstruyan con sus objetivos?

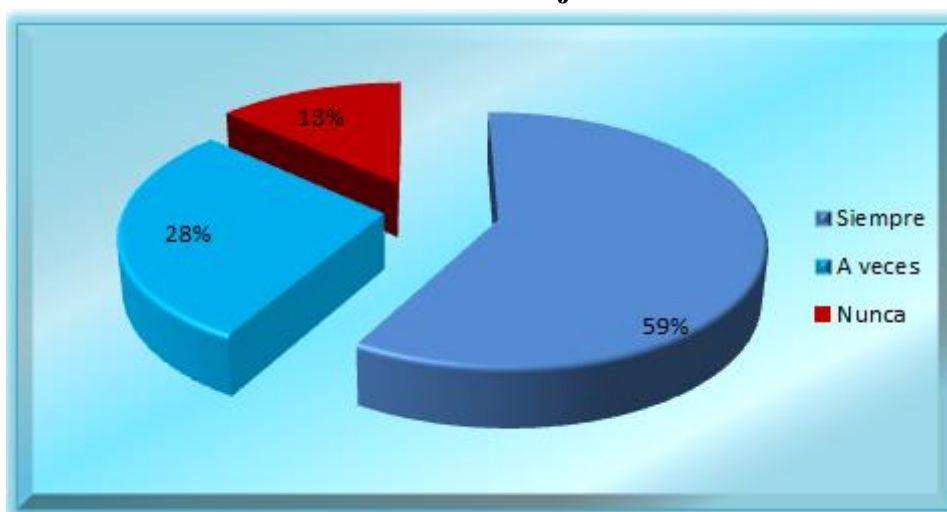
Tabla N° 9. Objetivos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	35	59%
A veces	17	28%
Nunca	8	13%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del área Administrativa

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Gráfico N° 9. Objetivos



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del área Administrativa

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Análisis:

Del 100% de la población encuestada el 59% considera que siempre regula sus emociones para que no intervengan en sus objetivos laborales, el 28% piensa que a veces y finalmente el 13% reflexiona que nunca.

Interpretación:

Se establece que la mayor parte de encuestados considera que siempre regula sus emociones; sin embargo un menor porcentaje expone que a veces controla y dirige sus impulsos afectando en el manejo y construcción de relaciones interpersonales, repercutiendo en la atención, reflexión, y análisis de los acontecimientos en el contexto laboral.

Pregunta N. 6. ¿Mantiene el control redirigiendo sus emociones aún en los momentos más críticos?

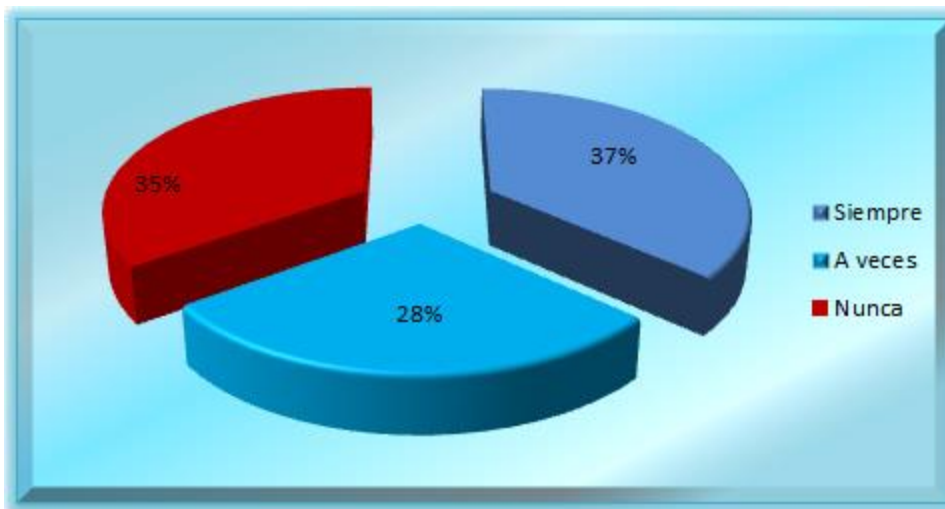
Tabla N° 10. Redirigir

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	22	37%
A veces	17	28%
Nunca	21	35%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del área Administrativa

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Gráfico N° 10. Redirigir



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del área Administrativa

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Análisis:

Del 100% de la población encuestada el 37% considera mantiene el control redirigiendo sus emociones en sus momentos más crítico siempre, el 28% a veces y para finalizar el 35% piensa que nunca.

Interpretación:

Se establece que el mayor porcentaje de encuestados siempre mantiene el control de sus emociones; sin embargo el otro porcentaje establece que a veces redirige sus emociones en momentos críticos, generando problemas receptivos, perjudicando en la emisión de criterios significativos,

Pregunta N. 7. ¿Controla sus impulsos: gritar, reír, abrazar?

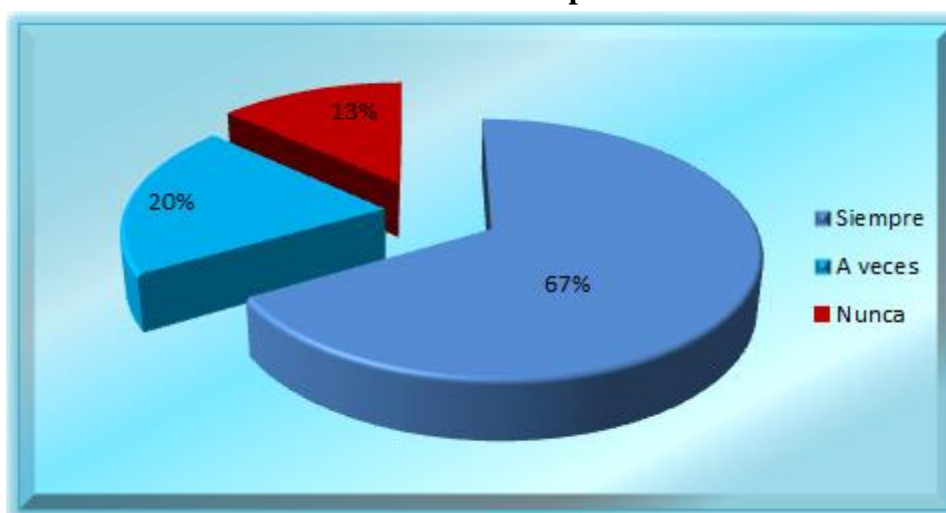
Tabla N° 11. Impulsos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	40	67%
A veces	12	20%
Nunca	8	13%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del área Administrativa

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Gráfico N° 11. Impulsos



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del área Administrativa

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Análisis:

Del 100% de la población encuestada el 67% considera que siempre controla sus impulsos, el 20% dice que a veces y finalmente el 12% piensa que nunca.

Interpretación:

Se precisa que el mayor porcentaje de encuestados siempre controla sus emociones, conllevando a la comprensión de pensamientos y sentimientos en la empresa; sin embargo un menor porcentaje no mantiene el control de sus emociones, perjudicando en la interacción, coartando las relaciones y el clima laboral.

Pregunta N. 8. ¿Sabe distanciarse de su punto de vista y ponerse en el lugar del otro?

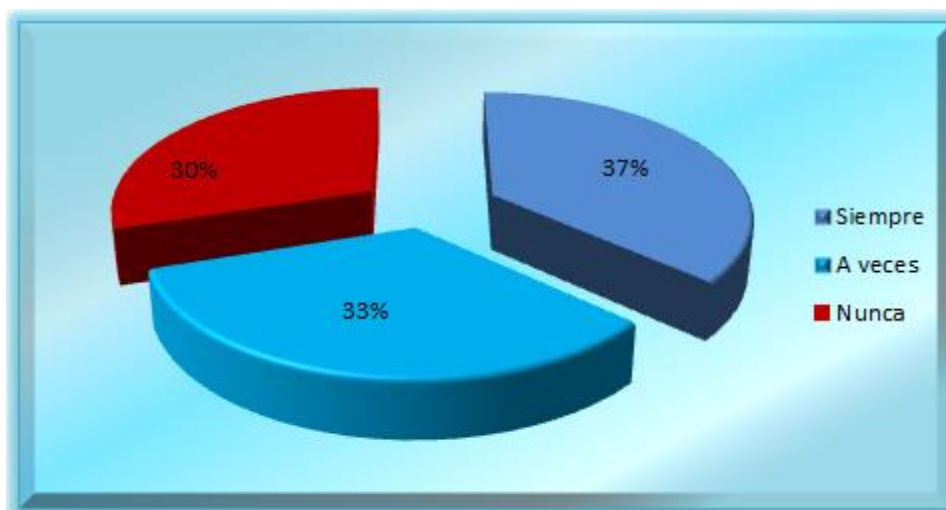
Tabla N° 12. Distanciamiento

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	22	37%
A veces	20	33%
Nunca	18	30%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del área Administrativa

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Gráfico N° 12. Distanciamiento



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del área Administrativa

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Análisis:

Del 100% de la población encuestada el 37% considera que sabe distanciarse de su punto de vista y ponerse en el lugar del otro, el 30% reflexiona que a veces y finalmente el 33% piensa que nunca.

Interpretación:

Se señala que el mayor porcentaje de encuestados comprende las emociones de sus compañeros, mientras un menor porcentaje dice que a veces entiende a las personas del entorno, repercutiendo en la capacidad de interactuar afectando en el clima laboral, en la satisfacción en el trabajo y en la calidad de servicio tanto al cliente interno como al cliente externo.

Pregunta N. 9. ¿Actúa de manera ética para ser un modelo contribuyente a la sociedad?

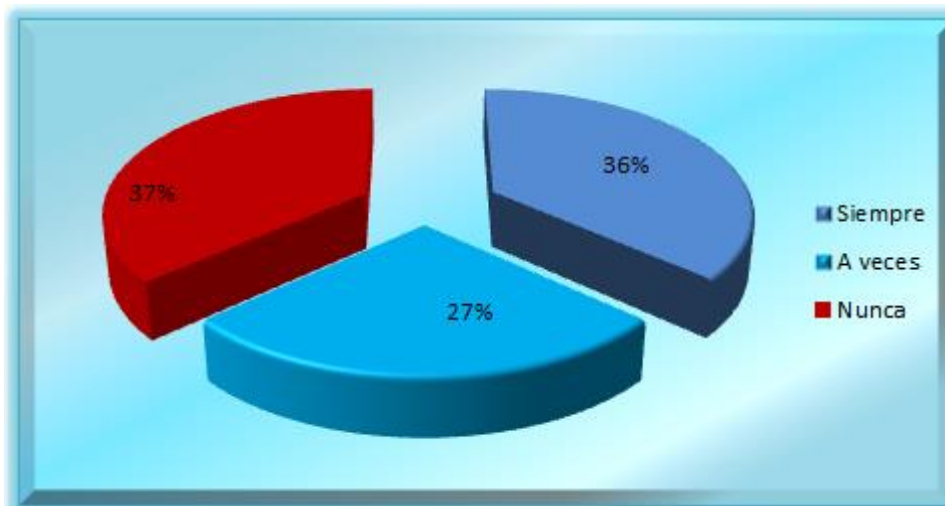
Tabla N° 13. Actuación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	22	37%
A veces	16	27%
Nunca	22	37%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del área Administrativa

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Gráfico N° 13. Actuación



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del área Administrativa

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Análisis:

Del 100% de la población encuestada el 36% considera que siempre actúa de manera contribuyente a la sociedad, el 27% a veces y finalmente el 37% considera que nunca.

Interpretación:

Se concreta que el mayor porcentaje de encuestados nunca actúa de manera ética, perjudicando en la confianza, seguridad, y valoración de criterios emitidos, condicionando la comunicación efectiva, constituyéndose en un limitante para el cumplimiento de normas y políticas empresariales.

Pregunta N. 10. ¿Se le dificulta manejar sus emociones sintiéndose inquieto/a ante la presencia de gente extraña?

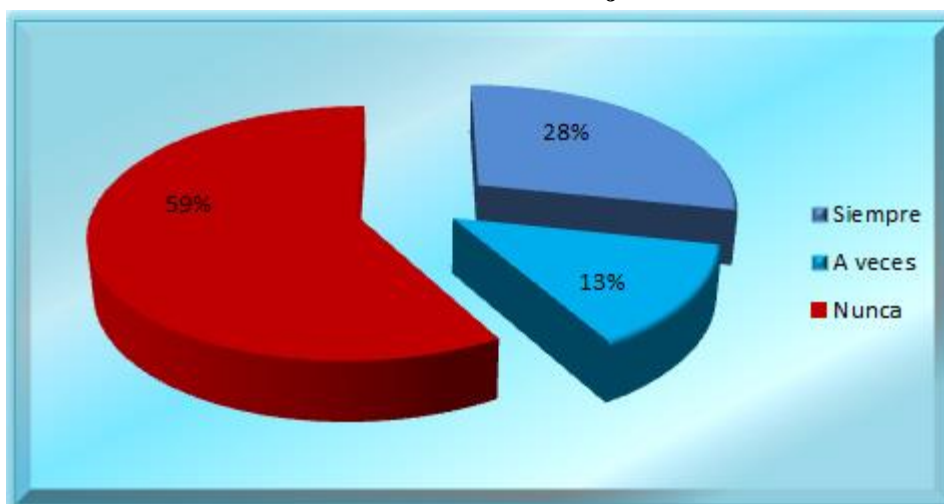
Tabla N° 14. Manejar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	28%
A veces	8	13%
Nunca	35	59%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del área Administrativa

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Gráfico N° 14. Manejar



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del área Administrativa

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Análisis:

Del 100% de la población encuestada dan a conocer que el 28% tiene siempre se le dificulta manejar sus emociones, el 13% considera que a veces y finalmente el 59% considera que nunca.

Interpretación:

Se puntualiza que los colaboradores nunca manejan sus emociones limitando la interacción laboral, deteriorando el cumplimiento de objetivos, la percepción, las relaciones interpersonales, y la cooperación; disminuyendo la productividad la participación y el trabajo en grupos.

4.2. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a colaboradores del Área Operativa

Pregunta N. 1. ¿Usted realiza sus actividades con eficiencia, eficacia y productividad; apoyando en el cumplimiento de metas empresariales?

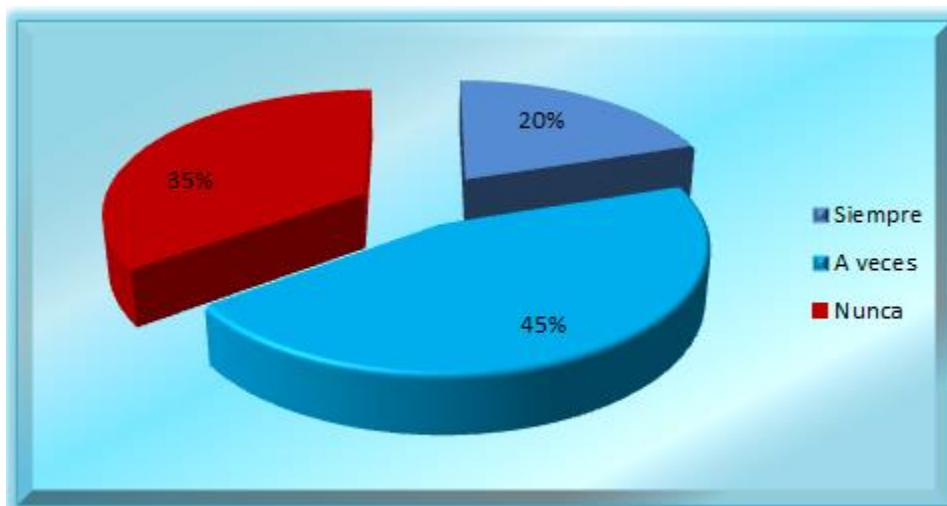
Tabla N° 15. Eficiencia

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	20%
A veces	18	45%
Nunca	14	35%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del Área Operativa

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Gráfico N° 15. Eficiencia



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del Área Operativa

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Análisis:

Del 100% de la población investigada el 20% manifiesta que siempre identifica sus valores personales; mientras que el 45% considera que a veces; y el 35% expone que nunca.

Interpretación:

Se establece que la mayor parte de colaboradores, a veces realizan sus actividades con eficiencia, eficacia y productividad; afectando en el cumplimiento de metas empresariales, perjudicando el desarrollo organizacional, el crecimiento individual y empresarial.

Pregunta N. 2. ¿Usted demuestra sus competencias en la realización de tareas y actividades propuestas?

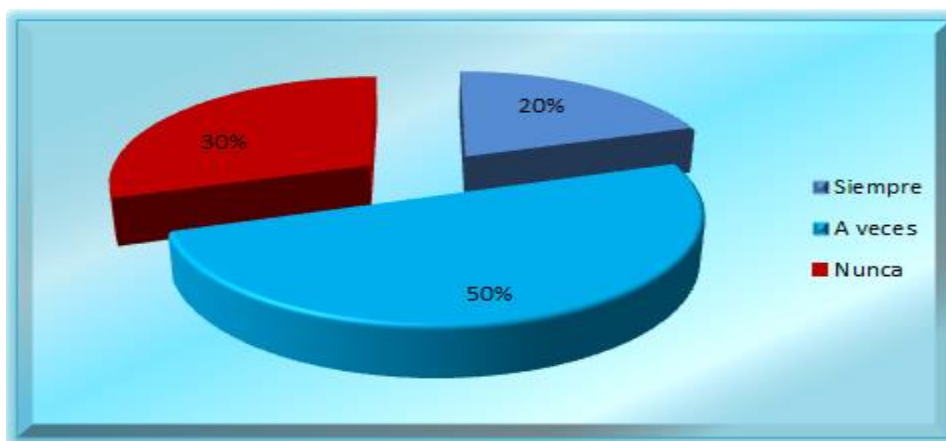
Tabla N° 18. Competencias

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	20%
A veces	20	50%
Nunca	12	30%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del Área Operativa

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Gráfico N° 18. Competencias



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del Área Operativa

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Análisis:

Del 100% de la población encuestada el 20% considera que nunca demuestran sus competencias en la realización de tareas y actividades, el 50% considera que a veces y el 30% considera que nunca.

Interpretación:

De los datos obtenidos se establece que la mayoría de los colaboradores a veces demuestran sus competencias, originando en la realización de tareas retrasos al no saber desenvolverse, el otro porcentaje nunca demuestran sus competencias, por lo que perjudica tanto en el clima laboral como en la cultura organizacional condicionando su permanencia al no poder resolver diferentes actividades con las competencias necesarias ; el otro porcentaje expone que siempre demuestran su competencias favoreciendo a la proactividad y al éxito tanto individual como colectivo de los colaboradores.

Pregunta N. 3. ¿Usted mantiene una expresión precisa en la emisión de juicios valorativos?

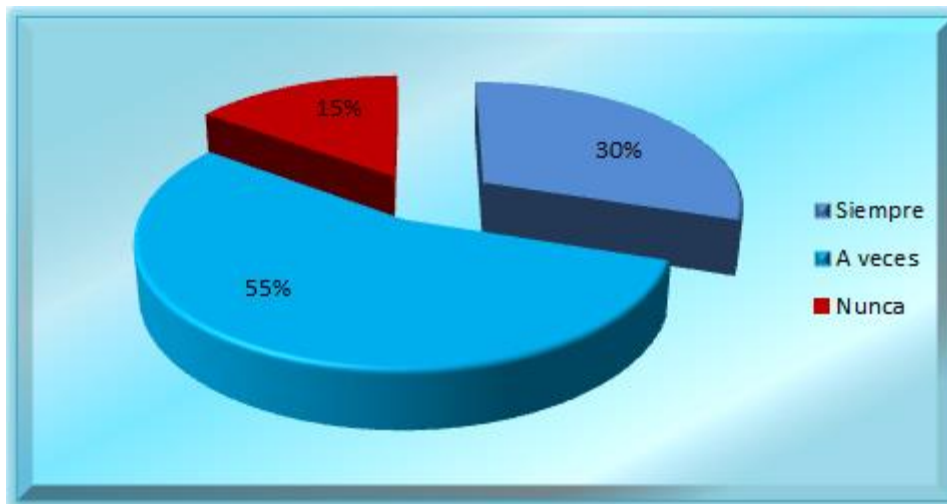
Tabla N° 19. Expresión

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	30%
A veces	22	55%
Nunca	6	15%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del Área Operativa

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Gráfico N° 19. Expresión



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del Área Operativa

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Análisis:

Del 100% de la población encuestada el 30% considera que siempre poseen una expresión precisa al momento de discutir ideas para la resolución de problemas, el 55% dice que a veces mientras que el 15% considera que nunca

Interpretación:

Se considera que los trabajadores encuestados a veces, mantienen una expresión precisa al momento de juicios valorativos, por lo que produce confusiones y perdidas de tiempo al momento de llegar a un acuerdo o resolver problemas, se ve afectado el trabajo en equipo por lo que siempre necesitan de un líder para organizarse.

Pregunta N. 4. ¿Usted actúa con responsabilidad en la toma de decisiones y solución de problemas en la empresa?

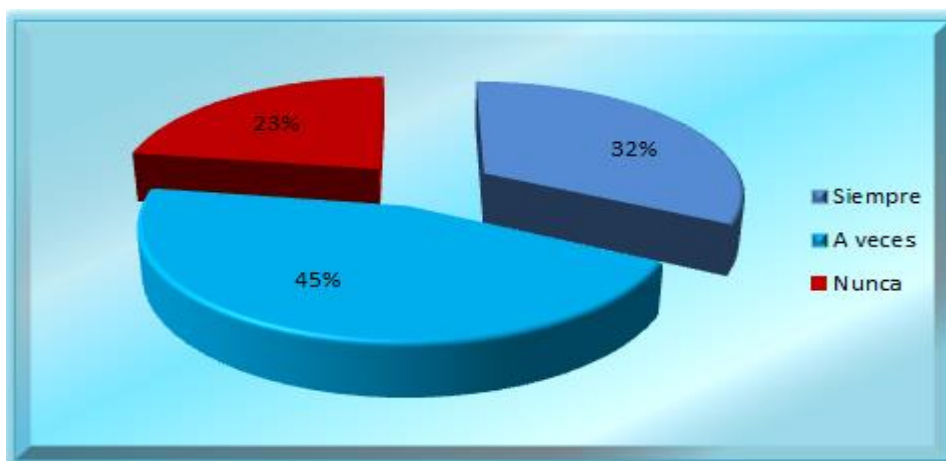
Tabla N° 20. Toma de decisiones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	32%
A veces	18	45%
Nunca	9	23%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del Área Operativa

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Gráfico N° 20. Toma de decisiones



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del Área Operativa

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Análisis:

Del 100% de la población encuestada el 32% considera que siempre son responsables en la toma de decisiones, el 45% piensa que a veces y finalmente el 23% considera que nunca.

Interpretación:

Se establece que en la empresa los colaboradores del área Administrativa siempre son responsables cuando toman una decisión, manteniendo la motivación a través del control de impulsos, fijando su atención en proyectos profesionales, direccionando a todos los colaboradores en una sola meta y a su vez promoviendo el trabajo en equipo.

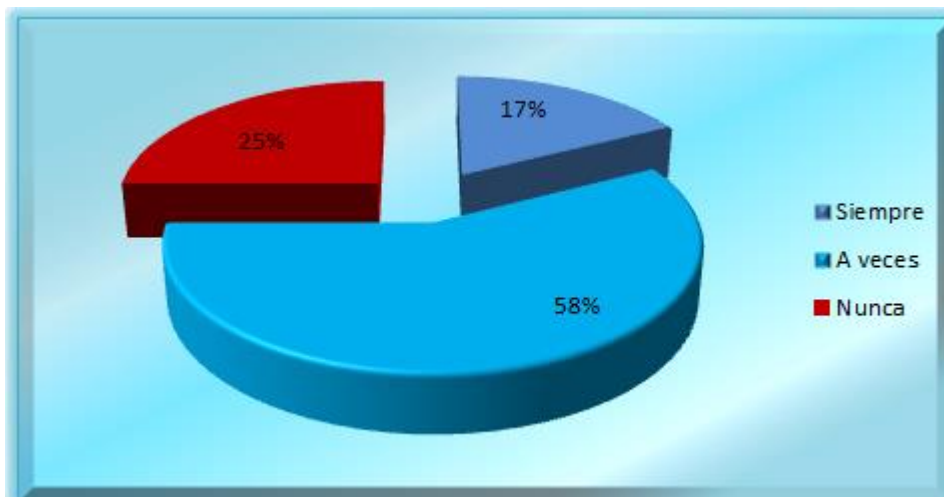
Pregunta N. 5. ¿En la empresa se ha realizado actividades que promuevan la investigación?

Tabla N° 21. Investigación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	17%
A veces	23	58%
Nunca	10	25%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del Área Operativa
Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Gráfico N° 21. Investigación



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del Área Operativa
Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Análisis:

Del 100% de la población encuestada el 17% considera que siempre la empresa realiza actividades que promuevan la investigación, el 58% piensa que a veces y finalmente el 25% reflexiona que nunca.

Interpretación:

Se establece que la mayor parte de encuestados considera que a veces la empresa realiza actividades que promuevan la investigación; sin embargo un menor porcentaje expone que nunca realizan actividades, afectando en el manejo y construcción de relaciones interpersonales, repercutiendo en la búsqueda de objetivos, actualización de conocimientos individuales y colectivos.

Pregunta N. 6. ¿En la empresa se efectúa actividades que conllevan a la integración favoreciendo en las relaciones interpersonales?

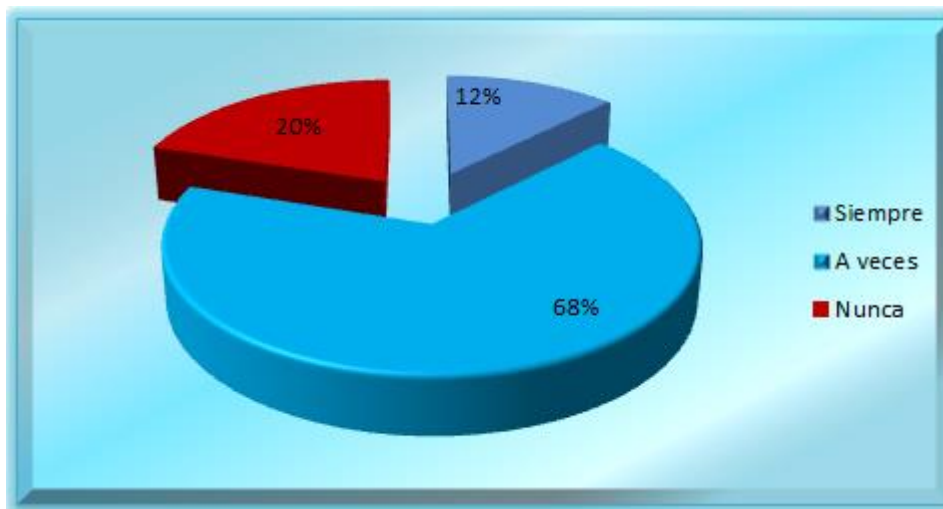
Tabla N° 22. Integración

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	12%
A veces	27	68%
Nunca	8	20%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del Área Operativa

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Gráfico N° 22. Integración



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del Área Operativa

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Análisis:

Del 100% de la población encuestada el 12% considera que siempre la empresa realiza actividades con el fin de integrar a todos los colaboradores, el 68% a veces y para finalizar el 12% piensa nunca.

Interpretación:

Se establece que el mayor porcentaje de encuestados a se realiza actividades con en el fin de integración con todos lo colaboradores; sin embargo el otro porcentaje establece que nunca rerealizan estas actividades, generando problemas de integración social necesarios para romper barreras dejando a un lado desarrollar la confianza entre todo el grupo organizacional.

Pregunta N. 7. ¿En la empresa se cumple con los principios, valores y normas establecidas?

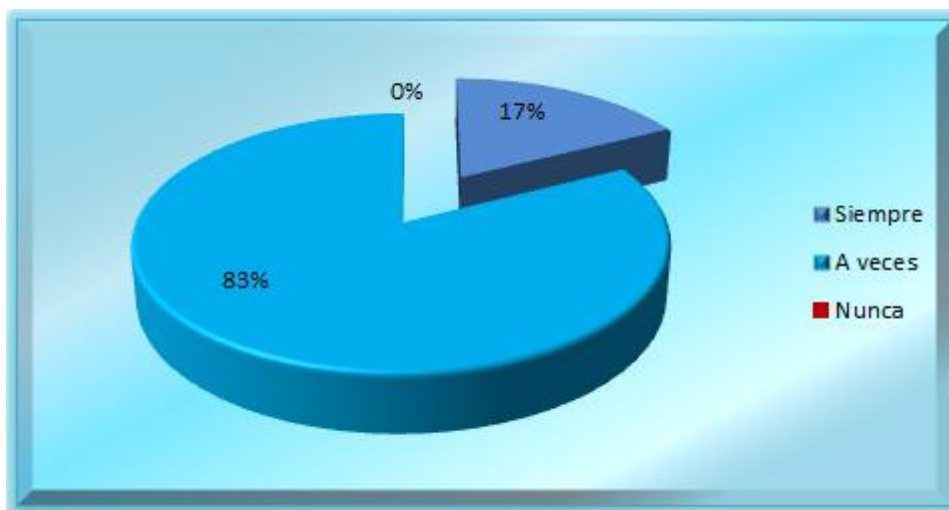
Tabla N° 23. Valores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	17%
A veces	33	83%
Nunca	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del Área Operativa

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Gráfico N° 23. Valores



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del Área Operativa

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Análisis:

Del 100% de la población encuestada el 17% considera que siempre controla sus impulsos, el 83% dice que a veces y finalmente el 0% piensa que nunca.

Interpretación:

Se precisa que el mayor porcentaje de encuestados a veces mantienen el cumplimiento de normas, perjudicando en el desenvolvimiento de todos los colaboradores al no mantener un control adecuado, no siguiendo las reglas siempre, sin embargo un menor porcentaje siempre cumplen con las normas establecidas manteniendo el buen control del clima organizacional.

Pregunta N. 8. ¿En la empresa se ha realizado capacitaciones que favorecen en la motivación, autoestima y conocimiento de si mismo?

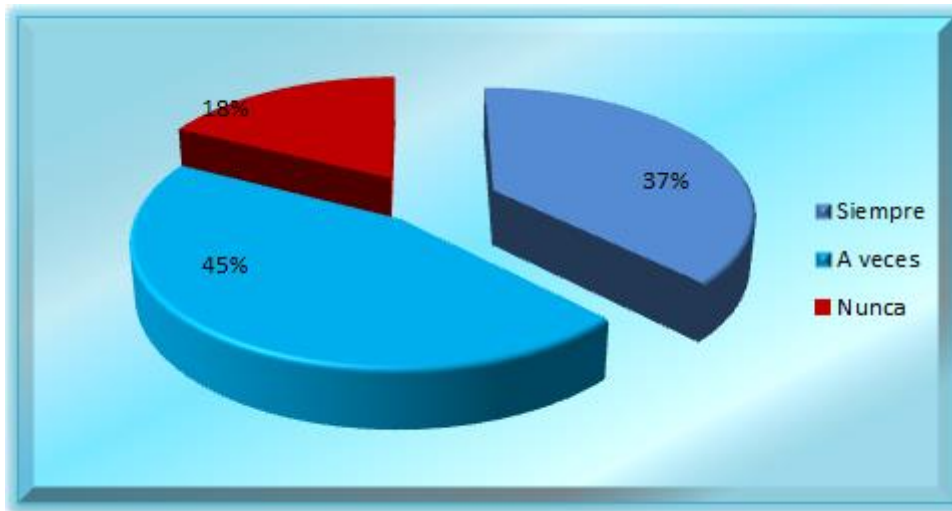
Tabla N° 24. Motivación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	37%
A veces	18	45%
Nunca	7	18%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del Área Operativa

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Gráfico N°. 24. Motivación



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores del Área Operativa

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Análisis:

Del 100% de la población encuestada el 37% considera que siempre reciben capacitación sobre motivación para subir el autoestima y conocerse a sí mismo, el 45% reflexiona que a veces y finalmente el 18% piensa que nunca.

Interpretación:

Se señala que el mayor porcentaje de encuestados piensa considera q lue a veces reciben capacitaciones para fortalecer la autoestima, motivación y trabajo en equipo, mientras un menor porcentaje dice que siempre entiende la preocupación y reconocimiento importante de la empresa hacia su trabajador, haciendo que el trabajador se ponga la camiseta de la empresa.

4.3. Verificación de la Hipótesis

Modelo Lógico

Hipótesis nula:

H₀: “La inteligencia emocional no incide en el rendimiento laboral en los colaboradores de la Empresa Hidrotecnología en la ciudad de Ambato”

Hipótesis alternativa:

H₁: “La inteligencia emocional si incide en el rendimiento laboral en los colaboradores de la Empresa Hidrotecnología en la ciudad de Ambato”

Modelo Matemático

H₀: O = E

H_a: O ≠ E

Dónde:

X_c^2 = Chi cuadrado

\sum = Sumatoria.

O = Frecuencia observada.

E = Frecuencia esperada.

Modelo Estadístico

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

Nivel de Significación, grados de libertad, resta de decisión

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

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

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

$$Gl = (1) (2)$$

$$Gl = 2$$

Para un nivel de significación $\alpha = 0.05$ y un grado de libertad, se acepta la hipótesis nula H_0 si el valor de χ^2 es \leq menor o igual al valor de χ^2 tabular caso contrario ($5,9915$), se la rechazará y se aceptará la hipótesis alterna H_1 .

Distribución Chi Cuadrado Calculado

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,457	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,644

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

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

4.4.4. Recolección de datos y cálculos estadísticos

Tabla N°. 25. Frecuencias Observadas

PREGUNTAS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	SUBTOTAL
Pregunta 1: ¿Identifica sus valores personales para tomar sus decisiones?	23	12	25	60
Pregunta N. 8. ¿En la empresa se ha realizado capacitaciones que favorecen en la motivación, autoestima y conocimiento de si mismo?	15	18	7	40
SUBTOTALES	38	30	32	100

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Tabla N°. 26. Frecuencias Esperadas

PREGUNTAS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	SUBTOTAL
Pregunta 1: ¿Identifica sus valores personales para tomar sus decisiones?	22,8	18	19,2	60
Pregunta N. 8. ¿En la empresa se ha realizado capacitaciones que favorecen en la motivación, autoestima y conocimiento de si mismo?	15,2	12	12,8	40
SUBTOTALES	38	30	32	100

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

4.4.5. Cálculo de X^2_c

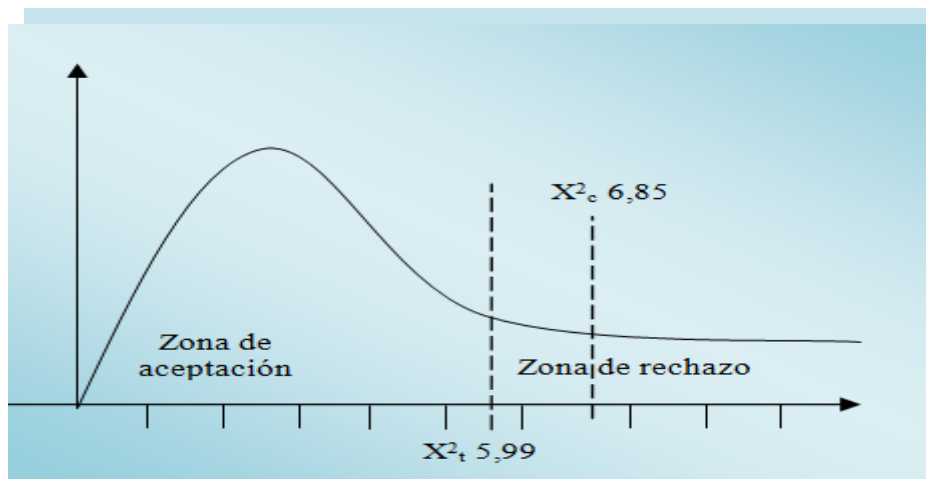
Tabla N°. 27. Cálculo de X^2_c

FO	FE	(O - E)	(O - E) ²	(O - E) ² /E
23	22,8	-0,2	0,04	0
12	15,2	3,2	10,24	0,67
25	18	-7	49	2,72
15	12	-3	9	0,75
18	19,2	1,2	1,44	0,07
7	12,8	5,8	33,64	2,63
100	100	0		$X^2_{c,6,85}$

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Zona de rechazo de la hipótesis nula

Gráfico N° 25. Chi Cuadrado



Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Se concluye que en la Empresa Hidrotecnología, no se emplea estrategias que favorecen en el desarrollo de la inteligencia emocional, afectando en el clima laboral, condicionando el trabajo en equipo, dificultando la resolución de problemas.

- Se determina que entre las causas que afectan en el rendimiento laboral se encuentran: el no cumplimiento de políticas de la empresa, no tomar las decisiones con responsabilidad en la organización, no tener claridad en la expresión para no generar confusiones, no manejar las emociones generando conflictos en el trabajo y por lo tanto no tienen la eficacia y eficiencia necesarias para la productividad.

- En la Empresa Hidrotecnología no existen programas de capacitación que promuevan la conciencia de sí mismo, que permitan conocer sus percepciones de si mismo y el de los demás para fomentar la comunicación con el cliente interno y externo para permitir la apreciación de un buen juicio valorativo constructivo.

5.2. Recomendaciones

- En la Empresa Hidrotecnología, es importante la utilización de estrategias que favorezcan en el desarrollo de la inteligencia emocional, fortaleciendo el clima laboral, facilitando el trabajo en equipo para la resolución de problemas.
- Se recomienda implementar nuevas políticas y técnicas que ayuden a mejorar la Inteligencia Emocional de los empleados basados en la investigación realizada y sustentada en el marco teórico de la investigación.
- Implementar un plan de capacitación como medida de solución para que se puedan mejorar los problemas encontrados dentro de la empresa en cuanto a la Inteligencia Emocional y el Rendimiento Laboral. Poniendo en práctica toda la teoría de esta investigación.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Tema

“Plan de capacitación para el fortalecimiento de la inteligencia emocional conllevando al mejoramiento del rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Hidrotecnología de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua”.

6.1.1. Unidad Ejecutora

Hidrotecnología del cantón Ambato, provincia de Tungurahua

Beneficiarios

Beneficiarios Directos

Colaboradores Hidrotecnología

Beneficiarios Indirectos

Clientes Externos

6.1.2. Ubicación

País:	Ecuador.
Región:	Sierra.
Provincia:	Tungurahua.
Cantón:	Ambato.
Parroquia:	La Merced

6.1.3. Equipo técnico responsable

Investigador: Nelson Mauricio Viera Robayo

6.2. Antecedentes de la Propuesta

Una vez elaborada la investigación sobre el problema planteado podemos determinar la importancia de implementar un plan de capacitación sobre la inteligencia emocional que permita a los colaboradores de la empresa Hidrotecnología ser capaces de manejar adecuadamente sus emociones con el fin de que en su rendimiento laboral obtengan eficiencia, eficacia y efectividad.

Los resultados obtenidos en la empresa Hidrotecnología, nos han permitido identificar cuáles son los puntos críticos que tiene el Personal Administrativo y Operativo, los mismos que necesitan la respectiva atención y capacitación como un aporte a la Institución.

Tener un inadecuado control de las emociones en el lugar de trabajo, trae consecuencias como deficiente manejo de la ira, ruptura de reglas de la empresa, ausencia del trabajo en equipo, ruptura de lazos interpersonales, haciendo del clima organizacional negativo para desenvolverse; y, por tal motivo se ha buscado dar una estrategia eficaz a todos los problemas que se han encontrado gracias a la investigación realizada.

Podemos entender el desconocimiento del ser en manejar sus emociones y la precisa relación que tiene con la vida y el rendimiento laboral.

No podemos eludir la importancia que está tomando la inteligencia emocional en la actualidad, y de hecho muchas organizaciones están promoviendo el conocimiento de la misma con el fin de mejorar el manejo de sus emociones

preocupándose de sus colaboradores y que al mismo tiempo sean beneficiados tanto colaboradores y empresa.

6.3. Justificación

La presente propuesta tiene su trascendencia en la elaboración, socialización, planificación, evaluación de la capacitación de inteligencia emocional para fortalecer el desarrollo de la inteligencia emocional de los los colaboradores de la empresa Hidrotecnología de la ciudad de Ambato, contribuyendo en la formación de entes que sean capaces de reflexionar, controlar y tomar decisiones apropiadas en sus emociones.

El plan de capacitación es de importancia teórica práctica al fortalecer el desarrollo de la inteligencia emocional, apoyando en el desarrollo de las capacidades cognitivas, a partir de su relación con el entorno siendo capaz de observar, preguntar y formular explicaciones.

La propuesta es novedosa porque a través de la aplicación de la recreación se favorece el desarrollo de la inteligencia emocional, sobresaliendo: la observación, la comprensión y el análisis de las emociones que adopta el ser humano, contribuyendo a la construcción de una visión global y organizada del mundo.

El plan de capacitación es de utilidad porque refuerza el desarrollo evolutivo físico, sensorial y psíquico del colaborador, ampliando la capacidad e interés por aprender a establecer relaciones con los elementos de su entorno, promoviendo la adquisición de habilidades sociales que favorezcan la participación en actividades de grupo adoptando un comportamiento responsable, constructivo, solidario; apoyando en el progreso de la inteligencia emocional.

La propuesta es de impacto al influir en el desarrollo de la inteligencia emocional a través de la utilización de actividades recreativas que apoyan en el desarrollo de

las capacidades, habilidades, destrezas; fomentando el trabajo en equipo, la solidaridad, amabilidad, confianza y el conocimiento de sí mismo.

La propuesta es factible porque apoya al colaborador en la expresión correcta y entendimiento a otros mediante actividades que integran a la organización, desarrollando la inteligencia emocional, desarrollando su cognición y capacidades para establecer relaciones interpersonales.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo General

Elaborar un plan de capacitación para el fortalecimiento de la inteligencia emocional conllevando al mejoramiento del rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Hidrotecnología de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Socializar estrategias en el plan de capacitación que favorezcan en el desarrollo de la inteligencia emocional para mejorar el clima laboral, el trabajo en equipo y optimizar la resolución de problemas de los colaboradores de la empresa Hidrotecnología de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua..
- Planificar las actividades del plan de capacitación para el fortalecimiento de la inteligencia emocional y la importancia de las políticas de la empresa para una mejor organización y erradicar las confusiones al momento de toma de decisiones y trabajo en equipo conllevando al mejoramiento del rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Hidrotecnología de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

- Ejecutar el plan de capacitación y sus actividades para el desarrollo de la inteligencia emocional para conocer sus percepciones, su forma de ver el mundo, como es su yo interno, conllevando al mejoramiento del rendimiento laboral y obteniendo una visión distinta hacia el futuro de los colaboradores de la empresa Hidrotecnología de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.
- Evaluar los logros alcanzados con la aplicación del plan de capacitación para el fortalecimiento de la inteligencia emocional conllevando al mejoramiento del rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Hidrotecnología de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

6.5. Análisis de Factibilidad

La elaboración del plan de capacitación para fortalecer el desarrollo de la inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa Hidrotecnología de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, es factible porque el investigador posee conocimientos, habilidades, enfocados en el desarrollo de la imaginación, creatividad, contribuyendo en el conocimiento del entorno psico-social, donde el colaborador adquiere experiencias significativas, conllevando a la autonomía la toma de decisiones.

6.5.1. Factibilidad Política

La empresa Hidrotecnología del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, se rige por compendios constituidos en la Actualización y Fortalecimiento Emocional, razón por la cual la selección de actividades recreativas contribuye al desarrollo de las competencias básicas, cobrando especial relevancia aspectos como el desarrollo de la autonomía personal y la participación social, la capacidad de interpretar el medio a través de sus percepciones y de intervenir en él de forma activa, crítica.

6.5.2. Factibilidad Técnica

La selección de actividades recreativas brinda la oportunidad para reforzar el desarrollo de las capacidades de indagación, de exploración y la búsqueda de soluciones a problemas relacionados con la experiencia cotidiana o la adquisición de actitudes y valores para un desarrollo personal equilibrado y solidario, apoyando en el desarrollo de la inteligencia emocional.

6.5.3. Factibilidad Tecnológica

En la actualidad, la innovación en tecnología brinda al colaborador la oportunidad de utilizar medios audiovisuales, que promueven la participación activa, adquiriendo conocimientos en base a la observación, pudiendo establecer comparaciones entre lo observado y lo vivido para alcanzar el aprendizaje significativo.

6.5.4. Factibilidad Organizacional

En la empresa Hidrotecnología, es significativa la utilización de actividades recreativas para fortalecer la inteligencia emocional, englobando distintos ámbitos del saber, contribuyendo a una mejor comprensión y explicación del conjunto de aspectos y dimensiones que constituyen el entorno humano., favoreciendo un aprendizaje significativo cobrando especial relevancia aspectos como el desarrollo de la autonomía personal y la participación social,.

6.5.5. Factibilidad de Equidad de Género

Las actividades presentadas en el trabajo, tienen como propósito estimular la capacidad de interpretar las emociones y de intervenir en forma activa, crítica e independiente, acrecentando el desarrollo de las capacidades de indagación, de exploración, la búsqueda de soluciones a problemas relacionados con la

experiencia cotidiana o la adquisición de actitudes o valores para un desarrollo personal equilibrado y solidario, apoyando en el progreso de la inteligencia emocional para todos los colaboradores de la empresa Hidrotecnología del cantón Ambato, provincia de Tungurahua

6.5.6. Factibilidad Legal

La empresa Hidrotecnología en el área Administrativa y Operativa, se cimenta en la Actualización y fortalecimiento de la realización personal; De acuerdo a la Constitución del Ecuador de 2008 en la Sección Octava referente al Trabajo y Seguridad Social en el artículo 33 se menciona que “el trabajo es un derecho y deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía”. “El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”.

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

6.6. Fundamentación teórica – Científica

6.6.1. Fundamentación Científica

En la fundamentación científica se considera trascendental las actividades recreativas, para alcanzar el desarrollo integral del ser humano, fomentando el bienestar personal y social, apoyando en el progreso de actitudes positivas, resaltando su mayor aportación en el desarrollo de la inteligencia emocional.

6.6.2. Fundamentación Teórico

6.6.2.1. Capacitación

Según el Profesor Edgardo Frigo (2012), capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal. Concretamente, la capacitación: Busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo, en función de las necesidades de la empresa, en un proceso estructurado con metas bien definidas.

La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente, estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño, o descripciones de perfil de puesto.

Dados los cambios continuos en la actividad de las organizaciones, prácticamente ya no existen puestos de trabajo estáticos. Cada persona debe estar preparado para ocupar las funciones que requiera la empresa.

Importancia de la capacitación

La capacitación se ha elevado a garantía institucional, ha quedado transformada en letra muerta pues falta a los empresarios, directivos y líderes sindicales más que una función en los departamentos, la educación que se les brinda debe ser una filosofía de trabajo se debe crear una cultura de capacitación. Aguilar, (2013)

En las empresas la gran motivadora es la capacitación. El colaborador que recibe capacitación siente que la empresa lo estima y, por lo tanto, le está asignando un salario y considera que están invirtiendo en su talento para mejorar su rendimiento, en la calidad de su trabajo.

La capacitación es fomentar e incrementar los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar una mejor labor, mediante un proceso de enseñanza-aprendizaje bien planificado. Se imparte a empleados, ejecutivos y funcionarios en general cuyo trabajo tiene un aspecto intelectual, preparándolos para desempeñarse eficientemente.

En pocas palabras podemos afirmar que toda empresa o institución debe orientar la “capacitación para la calidad y la productividad”.

Donde Aplicar La Capacitación

Según Martha Díaz, (2011) los campos de aplicación de la capacitación son muchos, pero en general entran en una de las cuatro áreas siguientes:

a) Inducción

Es la información que se brinda a los empleados recién ingresados. Generalmente lo hacen los supervisores del ingresante. El departamento de RRHH establece por escrito las pautas, de modo de que la acción sea uniforme y planificada.

b) Entrenamiento:

Se aplica al personal operativo. En general se da en el mismo puesto de trabajo. La capacitación se hace necesaria cuando hay novedades que afectan tareas o funciones, o cuando se hace necesario elevar el nivel general de conocimientos del personal operativo. Las instrucciones para cada puesto de trabajo deberían ser puestas por escrito.

c) Formación básica:

Se desarrolla en organizaciones de cierta envergadura; procura personal especialmente preparado, con un conocimiento general de toda la organización. Se toma en general profesionales jóvenes, que reciben instrucción completa sobre la empresa, y luego reciben destino. Son los "oficiales" del futuro.

d) Desarrollo de Jefes

Suele ser lo más difícil, porque se trata de desarrollar más bien actitudes que conocimientos y habilidades concretas. En todas las demás acciones de capacitación, es necesario el compromiso de la gerencia. Aquí, es primordial el compromiso de la gerencia general, y de los máximos niveles de la organización.

El estilo gerencial de una empresa se logra no solo trabajando en común, sino sobre todo con reflexión común sobre los problemas de la gerencia. Deberían difundirse temas como la administración del tiempo, conducción de reuniones, análisis y toma de decisiones, y otros.

En cualquiera de los casos, debe planificarse adecuadamente tanto la secuencia como el contenido de las actividades, de modo de obtener un máximo alineamiento

La Capacitación Como Inversión

Franco, (2010) asegura que existen muchas áreas en las que las organizaciones deben invertir para mejorar constantemente, innovar y permanecer vigentes en los mercados. Pero, sobre todo en momentos de crisis, hay que ponerlas sobre la mesa para definir prioridades y descartar las inversiones que no se consideren tan necesarias debido a la falta de recursos disponibles para estos fines.

La organización invierte recursos con cada colaborador al seleccionarlo, incorporarlo, y capacitarlo. Para proteger esta inversión, la organización debería conocer el potencial de sus hombres. Esto permite saber si cada persona ha llegado a su techo laboral, o puede alcanzar posiciones más elevadas.

También permite ver si hay otras tareas de nivel similar que puede realizar, desarrollando sus aptitudes y mejorando el desempeño de la empresa.

Capacitación y Comunidad

La capacitación, aunque está pensada para mejorar la productividad de la organización, tiene importantes efectos sociales. Los conocimientos, destrezas y aptitudes adquiridos por cada persona no solo lo perfeccionan para trabajar, sino también para su vida.

Son la forma más eficaz de protección del trabajador, en primer lugar porque si se produce una vacante en la organización, puede ser cubierta internamente por promoción; y si un trabajador se desvincula, mientras más entrenado esté, más fácilmente volverá a conseguir un nuevo empleo.

Las promociones, traslados y actividades de capacitación son un importante factor de motivación y retención de personal. Demuestran a la gente que en esa empresa pueden desarrollar una carrera, o alcanzar un grado de conocimientos que les permita su "empleabilidad" permanente.

Métodos de capacitación para empleados en puestos no ejecutivos.

Desarrollar metas, mediciones realistas o ambas para cada área de capacitación en el puesto.

Planear un programa de capacitación específico para cada participante, incluyendo periodos programados de evaluación y retroalimentación.

Ayudar a los gerentes a establecer una atmósfera no intimidatoria, que propicie el aprendizaje.

Realizar evaluaciones periódicas después de concluir la capacitación para impedir la marcha atrás.

Descripción del proceso de elaboración plan de capacitación

El plan de capacitación se emprende de dos modos. El interno y el externo. El primero se realiza dentro del mismo grupo de trabajo, se conoce también como capacitación inmanente. El segundo, un agente externo a la empresa brinda los conocimientos que se requieren, ésta se denomina capacitación inducida.

Ambos métodos son efectivos y se utilizan según las circunstancias lo requieran. El plan de capacitación está constituido por cinco pasos, a que continuación mencionamos:

Detección y análisis de las necesidades. Identifica fortalezas y debilidades en el ámbito laboral, es decir, las necesidades de conocimiento y desempeño.

Diseño del plan de capacitación: Se elabora el contenido del plan, folletos, libros, actividades.

Validación del plan de capacitación: Se eliminan los defectos del plan haciendo una presentación a un grupo pequeño de empleados.

Ejecución del plan de capacitación: Se dicta el plan de capacitación a los trabajadores.

Evaluación del plan de capacitación: Se determinan los resultados del plan, el pro y los contras del mismo.

Proceso elaboración plan de capacitación

Para la elaboración de un plan de capacitación se consideran, por lo menos, tres aspectos:

Distribución personalizada de los recursos: Se enfoca en lograr que la mayor cantidad de empleados participen en el plan de capacitación. Es necesario fijar el presupuesto disponible para asignar la capacitación.

Distribución centrada en la capacitación específica: Está destinada a resolver las debilidades de la organización. Por ello, las acciones se orientan a temas que pueden estar alejados de los intereses de los empleados.

Distribución orientada a la capacitación específica dando razón de la capacitación general: El proceso de detección de necesidades da cuenta de las fortalezas, en la medida que se han considerado todas las perspectivas y expectativas de la organización.

Los planes de capacitación exigen una planificación que incluye los siguientes elementos:

Determinación necesidades de capacitación

Según la jerarquía de las necesidades de Maslow, es posible establecer un conjunto de necesidades que pueden ser consideradas para la elaboración del plan de capacitación.

Entre tales necesidades tenemos:

- Necesidades de autorrealización: (realización potencial, utilización plena de los talentos individuales, etc.
- Necesidades de estima: (reputación, reconocimiento, auto respeto, amor, etc.)
- Necesidades sociales: (amistad, pertenencia a grupos, etc.)
- Necesidades de seguridad: (protección contra el peligro o las privaciones)

Dentro de una organización, la detección de necesidades de capacitación está conformada por tres aspectos:

- De la organización: Se centra en la determinación de los objetivos de la empresa, sus recursos y su relación con el objetivo.
- De las Funciones: Se enfoca sobre el trabajo. Revela las capacidades que debe tener cada individuo dentro de la organización, en términos de liderazgo, motivación, comunicación, dinámicas de grupos.
- De las personas: Considera las fortalezas y las debilidades en el conocimiento, las actitudes y las habilidades que los empleados poseen.

Programación y desarrollo de la capacitación

Un plan de capacitación intenta enseñar a alguien un nuevo conocimiento, para acrecentar el valor de esa persona en la organización. Esto en función de los resultados del análisis de las necesidades.

En este sentido, un plan de capacitación se enfocará, al menos, en cuatro cuestiones, a saber:

- Objetivos de la capacitación.
- Deseo y motivación de la persona.
- Principios del aprendizaje.
- Características de los instructivos.

Diseño de un plan de capacitación

Los objetivos de un plan de capacitación son:

Productividad: La capacitación ayuda a los empleados a incrementar su rendimiento y desempeño.

Calidad: Los planes de capacitación apropiadamente diseñados e implantados contribuyen a elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo. Cuando los trabajadores están mejor informados acerca de los deberes y responsabilidades.

Salud y Seguridad: La salud mental y la seguridad física de un empleado están directamente relacionadas con los esfuerzos de capacitación de una organización.

La capacitación adecuada puede ayudar a prevenir accidentes laborales.

Prevención de la Obsolescencia: Los esfuerzos de capacitación del empleado son necesarios para mantener actualizados a éstos de los avances en sus campos laborales respectivos.

Desarrollo Personal: En el ámbito personal los empleados se benefician de los planes de capacitación, pues le ofrecen una amplia gama de conocimientos, una mayor sensación de competencia, un repertorio más grande de habilidades, que son indicadores de un desarrollo personal.

Finalidad de la capacitación

La capacitación sirve para el desarrollo de las capacidades y habilidades del personal.

Hoy son los propios colaboradores quiénes demandan la capacitación en áreas y temas específicos; con la necesidad de mejorar para incrementar el valor transferido a los clientes.

Hay muchas formas de impartir capacitación, desde sugerir lecturas hasta talleres vivenciales, todos los métodos son buenos, hasta cierto punto, pero los más eficaces parecen ser aquellos que dramatizan modelos para que la persona identifique y practique los comportamientos de quienes son eficientes y tienen éxito en determinado trabajo.

La capacitación facilita el aprendizaje de comportamientos relacionados con el trabajo, por ello, el contenido del programa debe ajustarse al trabajo. Con la ayuda de los expertos permite identificar los conocimientos, destrezas y las características personales que los instructores puedan enseñar y que sean válidos para el objetivo final.

La capacitación hará que el colaborador sea más competente y hábil. Generalmente, es más costoso contratar y capacitar a nuevo personal, aun cuando éste tenga los requisitos para la nueva posición, que desarrollar las habilidades del personal existente. Además, al utilizar y desarrollar las habilidades del colaborador, la organización entera se vuelve más fuerte, productiva y rentable.

Ventajas de la capacitación

Para la Empresa: El trabajar más organizados internamente nos lleva a maximizar los resultados y fortalece su administración a mayores niveles de rentabilidad como en la productividad.

Para el Colaborador: Los colaboradores se sienten cómodos y dan mayor seguridad, al nuevo trabajador, evitando accidentes y proporcionando mayores habilidades y destrezas para el desempeño aboral.

El capacitar a los colaboradores trae muchos beneficios en forma general, tanto a nivel institucional o personal, y se puede sintetizar de la siguiente manera:

- Consolidación en la integración de los miembros de la organización.
- Mayor identificación con la cultura organizacional.
- Entrega total de esfuerzo por llegar a cumplir con las tareas y actividades.
- Alta productividad, creatividad, innovación y disposición para el trabajo.
- Mejora el desempeño de los trabajadores.

- Desarrollo de una mejor comunicación entre los miembros de una organización.
- Reducción de costos.

Mayor armonía, el trabajo en equipo y por ende la cooperación y coordinación.

La realización del trabajo de una manera rápida y eficaz.

Una mayor calidad y la productividad para la organización

Desarrollo de la Propuesta



Preparado por: Mauricio Viera

Plan de Capacitaciones en cuanto a Inteligencia Emocional para mejorar el
Rendimiento Laboral de los empleados de la empresa
HIDROTECNOLOGÍA de la ciudad de Ambato

2015

DEDICATORIA

A ti mi Dios que me diste la oportunidad de vivir, me concediste una hermosa familia.

Con cariño para mi abnegada esposa Valeria Camañero, a mis queridas hijas Jade y Mikaela, a mis padres Jeny, Nelson, a mi hermano: Jhonatan.

Fraternalmente:

Mauricio Viera

AGRADECIMIENTO

A la Alma Mater “Universidad Técnica de Ambato”, a los maestros quienes con sus enseñanzas, tolerancia, comprensión; guiaron el aprendizaje para fortalecer el desempeño profesional.

Mauricio Viera

INTRODUCCIÓN

Hidrotecnología promueve la capacitación de sus colaboradores en forma permanente, mediante la aplicación de un Plan de Capacitación, y A fin de tener programas de capacitación eficaces y que tengan un impacto máximo en el desempeño individual y organizacional, se recomienda usar este enfoque sistemático con una progresión de las siguientes fases:

- **Evaluación de necesidades.**
- **Diseño de programas.**
- **Instrumentación.**
- **Evaluación.**

En Hidrotecnología. se entiende a la capacitación como la adquisición de conocimientos y desarrollo de habilidades/actitudes, con la finalidad de mejorar las competencias y lograr un mejor desempeño, adaptando al personal a las exigencias cambiantes del entorno y del momento.

La ejecución del Plan de Capacitación garantiza que los colaboradores adquirirán conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo que realizan, lo que permitirá modificar actitudes frente a diversos aspectos de la organización.

Antecedentes de la empresa

Somos una empresa líder en el centro del país en el desarrollo de proyectos de riego, agua potable, invernaderos e impermeabilización de reservorios; nuestro servicio especializado, personalizado y comprometido con los clientes, han hecho que mantengamos un liderazgo tecnológico por medio de la más amplia y variada gama de productos y soluciones que ofrecemos adaptados a las necesidades específicas de nuestros clientes

Mision y vision

Mision

Brindar a nuestros clientes soluciones adaptados a las necesidades específicas de nuestros clientes con asesoría directa, utilizando lo último en equipos de riego, amplia experiencia, competencia y habilidad por nuestros técnicos altamente calificados.

Vision

Ampliar su cobertura a nivel nacional, con el fin de consolidarnos como líderes en productos y servicios de excelencia, con calidad humana y principios éticos, contribuyendo al desarrollo de la comunidad y comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes.

Justificación

El Plan de Capacitación está estructurado de acuerdo a las necesidades de desarrollo personal de los colaboradores y de las necesidades de la empresa, permitiéndonos cumplir con los propósitos.

- Consolidación en la integración de los miembros de la organización.
- Mayor identificación con la cultura organizacional.
- Disposición desinteresada por el logro de la misión empresarial.
- Entrega total de esfuerzo por llegar a cumplir con las tareas y actividades.
- Mayor retorno de la inversión.
- Alta productividad.
- Conocimiento de sí mismo.
- Desarrollo de la Inteligencia Emocional mediante el empleo de Programación Neurolinguística.

Nuestro programa se basa en la comunicación personalizada que sólo se logra conociendo al comprador, a sus compañeros colaboradores, escuchando, atendiendo sus necesidades y entendiéndose para un excelente trabajo en equipo. Lo más importante es tener colaboradores que respondan a las exigencias de la función que realizan, por ello, propicia el crecimiento profesional de los mismos a fin de estimular la efectividad en el cargo que desempeñan.

El mejor desempeño influirá directamente en la calidad de los servicios.

Alcance

El presente plan de capacitación de aplicación para todo el personal a plazo fijo que trabaja en Hidrotecnología y se rige según lo dispuesto en el Reglamento Interno de la Empresa.

Vigencia

El presente plan de capacitación entra en vigencia a partir de su aprobación y está sujeto a la aprobación de su presupuesto. El plan no es limitativo y por ser una herramienta dinámica estará sujeta a variaciones que serán informadas oportunamente durante todo el proceso.

Fines del plan de capacitación

Desarrollar los conocimientos, habilidades y destrezas de sus colaboradores para mejorar el rendimiento de forma global a la empresa.

Brindar reconocimiento a los colaboradores identificados con los valores de la organización, competencias y a si mismos, con un alto rendimiento en sus labores.

Objetivos del plan de capacitacion

Objetivo General

Brindar capacitaciones acerca de Inteligencia Emocional y Programación Neurolingüística para mejorar nuestro rendimiento laboral.

Objetivos Específicos

Mantener actualizados los conocimientos de los colaboradores en Inteligencia Emocional y PNL.

Lograr que el perfil del colaborador se adecúe con las competencias y actitudes requeridas para el puesto de trabajo.

Diagnosticar las habilidades emocionales que posee el Personal.

Establecer las estrategias adecuadas para el manejo y control de las habilidades emocionales del personal a travez de la inteligencia emocional.

Objetivos del Plan Estratégico

Optimizar la aplicación de recursos y procesos.

Reforzar los valores, la comunicación y el desarrollo del personal.

Metas

Capacitar a todos los colaboradores de la empresa a cada miembro volviéndolo proactivo.

Obtener, en promedio, 95 horas de capacitación anual por colaborador.

Estrategia

- El liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena.
- La calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados.

- La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad.
- La lealtad de los empleados impulsa la productividad.
- La productividad de los empleados impulsa el valor del servicio.
- El valor del servicio impulsa la satisfacción del cliente.
- La satisfacción del cliente impulsa la lealtad del cliente.
- La lealtad del cliente impulsa las utilidades y la consecución de nuevos públicos.

Tipos de capacitación

Por su formalidad:

- **Capacitación Informal.** Está relacionado con el conjunto de orientaciones o instrucciones que se dan en la operatividad de la empresa, por ejemplo un contador indica a un colaborador de esa área la utilización correcta de los archivos contables o enseña cómo llevar un registro de ventas, varias de las funciones de un contador incluyen algún tipo de capacitación. Una retroalimentación constructiva puede mejorar el desempeño de un colaborador de una manera más efectiva que la capacitación formal.
- **Capacitación Formal.** Son los que se han programado de acuerdo a necesidades de capacitación específica Pueden durar desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, taller, etc.

Por su naturaleza

- **Capacitación de Orientación:** para familiarizar a nuevos colaboradores de la organización, por ejemplo en caso de los colaboradores ingresantes.
- **Capacitación Vestibular:** Es un sistema simulado, en el trabajo mismo.

Actividades de capacitación a desarrollar

1.- Visitas de inspección

Estas visitas se llevan a cabo al inicio del programa para poder tener una idea clara y precisa de la situación de la empresa en lo concerniente Inteligencia Emocional.

Se realizan 3 visitas a cada punto de venta, la primera la realiza un “cliente incógnito” que emite un primer reporte.

Posteriormente, se lleva a cabo una encuesta a los clientes para analizar su visión sobre el servicio que se les otorga.

La tercera visita la realizan los consultores para adaptar el curso a las necesidades exactas de la empresa y de los clientes.

2.- Taller de PNL

En este taller se trabaja con el personal con el fin de que aprendan una nueva filosofía de expresión al momento de la comunicación. Se les proporcionan técnicas para otorgar una mejor comunicación y se les motiva para que lleven estas técnicas a la.

3.- Conocimiento de si mismo

Este taller prepara a los empleados para aprovechar al máximo el proceso de cambio hacia una nueva filosofía de si mismo para la interacción con clientes y compañeros de trabajo.

4.- Intentando ser Equipo

El taller de trabajo en equipo tiene como propósito sensibilizar a los participantes con el fin de que cambien su actitud hacia la empresa, hacia el cliente, hacia sus compañeros y hacia la vida.

5.- Valorando la Labor de los demás

Una vez impartido el taller de trabajo en equipo, se imparte un curso de valores basado en las técnicas aprendidas en el taller anterior. En este curso se enseña a los participantes a usar la empatía con el cliente y compañeros durante todo el proceso de compra-venta y trabajo en equipo entre colaboradores, desde el acercamiento al cliente hasta la atención de quejas y reclamos.

6.- Entrenamiento in situ

Una vez acreditados los 4 talleres, se trabaja con los empleados en el mismo lugar de trabajo.

El especialista, trabaja con ellos como si fuera uno más, vestido incluso con el uniforme de la empresa, en caso de que éste exista.

Al mismo tiempo que observa la actitud y el trato de los empleados hacia el cliente, va modificando sus conductas corrigiendo los errores cometidos una vez terminado el encuentro con el cliente.

El especialista no atiende a los clientes, solamente observa y corrige para reforzar los conceptos aprendidos.

7.- Encuestas posteriores

Una vez finalizada la etapa 6, se llevan a cabo las mismas encuestas realizadas en la primera etapa para evaluar el cambio en función a la percepción del cliente.

8.- Reporte final

Al finalizar el programa, se entrega un reporte a la empresa sobre el desempeño de los empleados, los cambios percibidos y las recomendaciones.

Financiamiento

El monto de inversión del presente plan de capacitación, será financiada con los recursos propios de la empresa.

En vista que nuestra empresa empieza a tomar forma consideramos que la capacitación es de vital importancia por lo que se buscara optimizar recursos, cada colaborador posee competencias diferentes que nos hacen únicos en cada cargo, por lo que cada colaborador preparará una capacitación de acuerdo a su área de trabajo, y las mas importante que todos demos saber es la de Inteligencia Emocional que será impartida por un experto.

TALLER No. 1

Tema: PROGRAMACIÓN NEUROLINGUISTICA

1. Bienvenida de los asistentes

2. Objetivos

- Modificar actitudes de para crear un clima mental satisfactorio.
- Incrementar la motivación y hacer a los colaboradores bioconcientes, participativos y responsables de sus acciones y omisiones.

3. Dinámica: El Rumor

Objetivo: Vivenciar cómo la información se distorciona a partir de la interpretación que cada uno le da

“Dicen que 483 personas están atrapadas bajo un derrumbe, después que pasó el ciclón se inició el rescate. Se han movilizad miles de personas llevando medicinas, vendas y otros elementos, pero dicen que la gente atrapada no fue por accidente, sino que fue un secuestro, pues hay gente de mucho dinero entre los atrapados”.

4. Recursos

- Grabadora
- Fotocopias

- Pliegos de papel o pizarra.
- marcadores
- Hojas de papel en blanco
- Lapiceros
- Cuestionario
- Lectura

5. Responsables

- Investigador

6. Desarrollo de la temática

Programacion Neurolinguistica

La PNL nos dice cómo programamos nuestra mente y sistema nervioso, mediante nuestro lenguaje verbal y no verbal, es por eso que nos enseña cómo cambiar nuestras percepciones para mejorar nuestros resultados.

Los mensajes que enviamos pueden ser palabras (comunicación verbal), pero también pueden ser gestos, o el tono de voz (comunicación no verbal). Es por eso que siempre estamos comunicando, porque aunque no hablemos nuestro cuerpo se encarga de expresar nuestros sentimientos a los demás.

Frases Fundamentales para la PNL:

“No siempre hagas a los demás lo que deseas que te hagan a ti: ellos pueden tener gustos diferentes”

“El remordimiento es el reflejo íntimo del miedo que sentimos ante el castigo que se puede merecer”

“Nuestra vida esta hecha con las relaciones con los demás”

“Motivo es la razón que tienes o al menos crees tener para hacer algo”

“No hemos de preocuparnos de vivir largos años, sino de vivirlos satisfactoriamente”

“Libertad es decir y darte cuenta de lo que estas haciendo”

“Una acción no es buena sólo por ser una orden, costumbre o capricho”

La percepción es Realidad, en los primeros cinco segundos de contacto damos y nos dan la primera impresión.

¿Cómo nos comunicamos?

Actitudes y comunicación No verbal 55%

Tono de la voz 38%

Palabras 7%

¿Cómo perciben las personas?

Visual: entienden el mundo a travez de los ojos, les gusta ver el panorama de las cosas, de voz aguda y fuerte, señalan todo el tiempo, respiran rápido, organizados, ordenados y pulcros.

Auditiva: escuchan todo el tiempo, buscan las palabras apropiadas, dicen como les suena las cosas, voz armoniosa y bien modulada, muy sensible al ruido,se fijan en la música, tonos y ritmos.

Sensitiva o Kinestésica: sensibles, expresivos e impulsivos, les importa mucho la comodidad y comer sabroso, todo el tiempo hacen cosas y calibran emociones, de respiración profunda y complexión robusta, aprenden moviéndose y sintiendo, necesitan que los toquen como señal de aprobación y afecto, de voz grave y lenta.

¿Con qué tipo de percepción nos identificamos?

TEST DE CANAL VISUAL

<p>Sistema Visual</p> <p>1 Me gusta mirar televisión.</p> <p>2 Me gusta leer libros y revistas.</p> <p>3 Me gusta que me den las instrucciones por escrito.</p> <p>4 Escribo listas de lo que tengo que hacer.</p> <p>5 Resuelvo crucigramas, dameros, sopa de letras, etc.</p> <p>6 Me interesa mucho la forma de como luzco.</p> <p>7 Voy a museos y galerías de arte.</p> <p>8 Entiendo los mapas.</p> <p>9 Me gusta ver fotos.</p> <p>10 Me gusta el cine.</p> <p>11 Me gusta mantener mi casa impecable</p> <p>12 Miro a la gente</p>	<p>13 Miro los avios, pancartas y garffitis.</p> <p>14 Cuando viajo tomo muchas fotografías.</p> <p>15 Compro flores.</p> <p>16 Soy observador/a.</p> <p>17 Decoro mi casa con buen gusto.</p> <p>18 Me fico como están vestidas las personas.</p> <p>19 Siempre arreglo las abolladuras y rayones de mi carro.</p> <p>20 Tomo apuntes cuando estudio o atiendo a una conferencia.</p> <p>TOTAL PUNTOS..... DE</p>
---	--

Este tipo de test determina si el colaborador pertenece a la percepción visual si saca el mayor puntaje entre el auditivo y kinestésico.

TEST DE CANAL AUDITIVO

Sistema Auditivo	
1 Hablo con los animales.	13 Hablo con los objetos.
2 Me atraen los sonidos de las ciudades.	14 Me repito a mi mismo para recordar las cosas.
3 Oigo música para relajarme.	15 Oigo los ruidos del carro y me pueden molestar.
4 Hablo mucho.	16 Oigo radio.
5 Soy buen oyente.	17 Me gusta que me den instrucciones verbalmente.
6 Compró muchos discos y cassetes.	18 Escribo poesías rimadas.
7 Me gusta conversar bastante.	19 Escucho el sonido del viento.
8 Estudio en voz alta.	20 Hablo conmigo mismo.
9 Hablo bastante por teléfono.	
10 Grabo las clases o conferencia.	
11 Voy a conciertos musicales.	TOTAL DE
12 Hablo con las plantas.	PUNTOS.....

Este tipo de test determina si el colaborador pertenece a la percepción auditiva si saca el mayor puntaje entre el visual y kinestésico.

TEST DE CANAL KINESTÉSICO

Sistema Kinestésico	
1 Me gusta los aeróbics.	13 Me agrada que me rasquen la espalda.
2 Hago gimnasia.	14 Me encanta tomar un baño caliente.
3 Cuando suena la música, comienzo a bailar.	15 Practico algún deporte.
4 Me gusta sentir la brisa en la cara.	16 Acaricio a los animales.
5 Tengo buena cordinación.	17 Toco y abrazo a la gente con frecuencia.
6 Me estiro y bostezo cuando siento deseos.	18 Tiendo a ganar el peso.
7 Me gusta sentir el material de la ropa que me pongo.	19 Dsifruito haciendo trabajos manuales.
8 Me acariciaron y cargaron mucho cuando era niño/a.	20 Aprendo más rápido cuando escribo las cosas.
9 Disfruto de los masajes.	
10 Me gusta comer.	TOTAL DE PUNTOS.....
11 Me gusta el tacto y el contacto.	
12 Muchas veces me siento tenso/a.	

Este tipo de test determina si el colaborador pertenece a la percepción kinestésica si saca el mayor puntaje entre el visual y auditivo.

7. Reflexión

La PNL ES IMPORTANTE:

- Para entender qué sucede
- Comprender a otros
- Ampliar tu mapa, tus opciones y tu comprensión de las cosas
- Conseguir ser comprendido
- Saber convencer
- Adaptarte a tu interlocutos y crear sintonía
- Conseguir mejores resultados y más rápidos

8. Compromiso

Solicitar al grupo que durante las próximas semanas practique lo aprendido.

Destinar un tiempo para crear armonía, fomentar respeto y ganarse la confianza de los demás.

Mediante la comunicación no lleva a malos entendidos y conduce a ser más productivo y eficiente en el trabajo.

TALLER No. 2

Tema: Conocimiento de Si mismo

1. Bienvenida de los asistentes

2. Objetivos

- Aprender estrategias para lograr un conocimiento de nosotros mismo y las emociones que normalmente sentimos y cómo manejarlas.
- Reflexionar en torno a la importancia la introspección y el saber que me está pasando al momento de que actúan las emociones y no ser parte de un secuestro emocional sino que pueda controlar cada una de las emociones que sienta y no que estas me controlen a mí.

3. Dinámica

Exteriorizar los sentimientos que amenudo sienten los empleados de la empresa en los diferentes momentos del dia, en toda la jornada de trabajo y dialogar esto permitirá que las los empledos esperimenten una catarsis acerca de ese emociones que puede estar sintiendo y que al no expresarlas verbalmente impiden que concentre su atención en el trabajo y se distraiga sin poder desarrollar todo su potencial y reduciendo su memoria de trabajo.

4. Recursos

- Grabadora
- Fotocopias
- Pliegos de papel o pizarra.
- marcadores
- Hojas de papel en blanco
- Lapiceros
- Cuestionario
- Lectura

5. Responsables

- Investigador

6. Desarrollo de la temática

Conócete a ti mismo

Desde que nacemos estamos en contacto con nuestras emociones y sentimientos que se manifiestan en determinadas situaciones de nuestras vidas pero cada situación nos hace sentir y emocionarnos de diferentes formas alguna con intensidad y otras con indiferencia, esto nos ayudara para expresar de manera correcta nuestros sentimientos y emociones a los demás.

Muchos de los problemas surgen porque no expresamos claramente lo que sentimos o pensamos, descalificamos a los otros o porque las condiciones del ambiente no son adecuadas: estamos muy cansados, o no estamos prestando a atención debida a las personas y estamos atendiendo a muchas al mismo tiempo.

Conocer lo que estamos sintiendo y saber cómo actuar no permitirá tener el control de nosotros mismos.

Esto los hace sentirse seguros y confiados para expresar sus sentimientos y necesidades.

Siempre recordemos que es mejor:

- Identificar activamente que nos está sucediendo.
- Ponerse en el lugar del otro al momento de decirle algo que puede no ser tan agradable y estar llevado por alguna emoción negativa
- Contenerse con los otros y saber que también los demás sienten y piensan como nosotros con algunas pequeñas diferencias
- Actuar con calma y firmeza manejando con lógica la ideas pero también mostrando empatía con los demás
- Expresar las expectativas y mensaje claros para dar a entender de manera correcta lo que queremos decir
- Mantener un buen humor y comunicarse que manejar el silencio.

7. Reflexión

Varias de las veces estamos seguros de conocer bien a los demás y sobre todo si se trata de nuestros compañeros, pero nos daremos cuenta que debemos empezar por conocernos a nosotros mismos.

¿Te cuesta expresar claramente tus opiniones o sentimientos?

¿Te resulta difícil defender tus derechos?

¿Te quedas paralizada/o ante la agresión o manipulación del otro?

¿Temes que si dices lo que piensas resultará agresivo?

¿Te cuesta comunicar tus convicciones?

¿Sientes que tu autoestima es baja?

¿Te sientes frecuentemente manipulado/a?

Si respondiste en forma afirmativa a estas preguntas, debes saber que puedes mejorar tu forma de comunicarte mediante una habilidad social conocida con el nombre de “asertividad” que se puede aprender. La asertividad es un estilo de comunicación intermedio entre la agresividad y la pasividad. La comunicación asertiva no somete a las otras personas, pero sí expresa sus convicciones con firmeza y defiende sus derechos.

Las personas que se comunican en forma asertiva tienen la autoestima alta.

8. Compromiso

Solicitar al grupo que durante las próximas semanas practique lo aprendido.

Destinar un tiempo para escuchar a nuestros compañeros y clientes, eso elevará la autoestima de ambas partes. Sacar tiempo para dialogar con los compañeros de en los tiempos reservados para el esparcimiento acerca de sus intereses, aficiones, y situaciones de importancia para ellos.

TALLER No. 3

Tema: Intentando ser Equipo

1. Bienvenida a los asistentes

2. Objetivo

Posibilitar un mayor acercamiento y conocimiento del equipo de trabajo

3. Dinámica

Cada uno dirá las cualidades de los miembros de su equipo de trabajo y de las cosas positivas que le agradan y le dirá que es lo que más le gusta y lo que hace mejor

4. Recursos

Fotocopias

Esferos

5. Responsable

Investigador

6. Desarrollo de la temática: trabajar en equipo

Nadie podría desarrollarse si no tiene a alguien cerca para pedir o brindar ayuda este principio hace, que la humanidad haya logrado un desarrollo tecnológico y global, en el campo personal también sucede lo mismo necesitamos

7. Reflexión

Tiene el objetivo de ayudar a los compañeros a reflexionar en la relación laboral y el trabajo en equipo entre compañeros, para crecer como personas cada uno, y RENOVAR SU VIDA como un empleado eficiente .

1. Proporcionar papel y lápiz a cada persona para que respondan las siguientes preguntas:
 - a).- ¿Cómo está afectando mi carácter nuestra relaciones laborales entre empleados y empresa?; ¿Cómo puedo mejorar mi carácter para cultivar una mejor armonía entre compañeros y empresa?
 - b).- ¿Cómo está afectando el egoísmo la falta de comunicación a los compañeros y a la empresa?. ¿Qué podemos hacer al respecto?.
 - c).- ¿Cómo está afectando LA RUTINA a nuestras relaciones laborales en la empresa?. ¿Qué podemos hacer al respecto?.
2. Compartir las respuestas con su grupo , estilo 10 + 10. Cada uno comparte sus respuestas con el otro, tomando 10 minutos cada uno.

8. Compromiso

- Solicitar al grupo que durante las próximas semanas practique lo aprendido.

- Destinar un tiempo para escuchar a nuestros sus compañeros y clientes , eso elevar cohesión grupal.

TALLER No. 4

Tema: Valorando la labor de los demás

1. Bienvenida

2. Objetivos

- Posibilitar a los empleados y compañeros la reflexión y valorización de la importancia de su papel.
- Proponer a las nuevas prácticas nuevas prácticas, actitudes y comportamiento que responda positiva y adecuadamente a las necesidades de la empresa.

3. Dinámica: El Lazarillo

Este ejercicio consiste en un recorrido de conocimiento por lo que desde realizarse de preferencia al aire libre, en un sitio que no presenten peligros, o en un salón amplio.

Pedimos a los participantes que formen parejas, es importante que los miembros de cada pareja estén de acuerdo en realizar el ejercicio juntos, y a continuación explicamos el ejercicio.

Uno de los miembros de la pareja se cubre los ojos con una venda (pañuelo, pedazo de tela, etc.). Su compañero se compromete a guiarlo y hacerle conocer las cosas que hay en el lugar, y cuidarla de cualquier peligro.

La actitud que deben tener, tanto el que hace de ciego como el lazarillo debe ser absoluto respeto y solidaridad, descartando cualquier actitud de burla o menor

precio. El lazarillo debe hablar solo lo estrictamente necesario, de manera que la persona que está siendo guiada pueda interiorizar la experiencia.

Durante el recorrido, la persona que asume el rol de guía (Lazarillo) le hace conocer a través del tacto, todas aquellas cosas que a él le parecen interesantes. Debe guiar a su compañero (Ciego) con su voz; cuidarlo, transmitirle confianza e incentivarle a expresar lo que siente. El lazarillo o guía no debe hacer ningún comentario de tipo personal ni expresar sus opiniones sobre lo que está ocurriendo.

El ciego debe en lo posible contar al lazarillo todo lo que sienta a través de sus sentidos. Ejemplo: si toca un árbol puede describir su textura, su forma, su olor, etc. Es importante que el ciego exprese con libertad las emociones que está viviendo: miedo, angustia inseguridad, etc. Mientras el ciego expresa sus emociones, el lazarillo deberá permanecer en silencio dándole seguridad con su actitud, para que pueda confrontar lo que está sintiendo.

Esta parte del ejercicio puede durar de 5 a 10 minutos.

Luego las parejas cambian de rol y repiten todo el proceso.

Compartamos nuestras experiencias

Terminada la dinámica, todos los participantes se sientan en círculo y reflexionan sobre la experiencia vivida, en base a las siguientes preguntas:

¿Cómo me sentí en el papel de Lazarillo?

¿Cómo me sentí en el papel de ciego?

¿Qué aprendí con esta experiencia?

4. Recursos

Bufanda o pañuelo para cubrir ojos

5. Responsable

Investigador

6. Desarrollo de la temática:

Valorando la labor de los demás

El trabajo conjunto es importante en la vida del hombre, la sociedad más antigua de la historia de la humanidad. El hombre vive en sociedad, aquella en la que nace y posteriormente, la que el mismo crea. Es innegable que cada hombre o mujer al unirse como equipo, aportan a la sociedad recién creada su manera de pensar, sus valores y actitudes; transmiten luego a sus sucesores modos de actuar con los objetos, formas de relación con las personas, normas de comportamiento social, que reflejan mucho de lo que ellos mismos en su temprana niñez y durante toda la vida, aprendieron e hicieron suyos en sus respectivas familias, para así crear un ciclo que vuelve a repetirse.

La comunicación desempeña importantes funciones informativas, regulativas y afectivas. En el desarrollo de las actividades sociales se desarrolla la comunicación entre las y los integrantes, esta expresa las necesidades, intenciones, motivos y valores del grupo de trabajo ; mediante ella se ejerce una influencia importante que determina las decisiones vitales de todos.

Se ha reconocido que durante la primera infancia las alteraciones en la comunicación afectiva repercuten desfavorablemente en la formación temprana de la personalidad. Por ello es importante la estimulación afectiva estrecha entre compañeros mientras más se estimule este aspecto, sus reacciones serán mejores.

La especificidad de la influencia laboral e el desempeño de los empleados está dada porque la empresa interviene en el desarrollo social, físico, intelectual y moral de su talento humano, todo lo cual se produce sobre una base emocional muy fuerte. ¿A qué conduce esta reflexión?, a reconocer la importancia de la

influencia de capacitación continua de la empresa, por lo que se establece que “la empresa es el segundo hogar de los empleados en donde pasan muchas horas del día y es un medio propicio para seguir educándose.

7. Reflexión

- ¿Qué pueden hacer los empleados para modificar y mejorar la situación social que se está viviendo y en la cual esta desarrollándose la empresa?
- ¿Qué consideran los empleados al retomar su papel principal en la formación de equipos de trabajo? (Anotarlo en la hoja o pizarrón).
- Solicitar al grupo que en una hoja de papel, y sin poner su nombre, describan en palabras simples las características, dinámica de su equipo y las acciones que podrían realizar para mejorar la relación. (Al final del ejercicio, el facilitador recoge y guarda las hojas).

8. Compromiso

Se propone que para dar seguimiento y control a los compromisos establecidos por los empleados y administradores en las tareas laborales, se deje un espacio en la libreta del empleado, exclusivo para anotar las tareas, donde el los administradores se sientan conformes de su labor.

6.7. Modelo Operativo

Tabla N° 27. Modelo Operativo

NO. DE FASE	OBJETIVOS	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
Socialización	Socializar los resultados de la investigación.	La socialización del plan de capacitación tiene como finalidad fortalecer el desarrollo de la inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa Hidrotecnología del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, alcanzó un porcentaje del 100%	<p>Conversación con las autoridades para dar a conocer los resultados obtenidos durante la investigación.</p> <p>Aprobación de la reunión con los colaboradores para establecer una alternativa de solución al problema encontrado.</p> <p>Socialización de alternativas de solución que promuevan el mejoramiento del desarrollo de la inteligencia emocional.</p>	Humanos Económicos	Gerente: Ing. Edwin Robayo Investigador: Nelson Mauricio Viera Robayo	Del 15 al 19 de septiembre del 2014
Planificación	Planificar talleres de capacitación a los colaboradores sobre actividades recreativas para fortalecer el desarrollo de la inteligencia emocional	La planificación de talleres de capacitación enfocada en actividades recreativas para fortalecer el desarrollo de la inteligencia emocional de los	<p>Planificar talleres para capacitar a los colaboradores.</p> <p>Elaboración de fotocopias relacionadas actividades recreativas para fortalecer el desarrollo de la inteligencia emocional</p>	Humanos Económicos Técnicos Pedagógicos	Gerente: Ing. Edwin Robayo Investigador: Nelson Mauricio Viera Robayo	Del 13 al 17 de octubre del 2014

		colaboradores de la empresa Hidrotecnología del cantón Ambato, provincia de Tungurahua se cumplió en un 100% facilitando la exploración, de la percepción, alcanzando el pensamiento creativo.	Preparación de material tecnológico.			
Ejecución	Ejecutar los talleres de capacitación al colaborador, enfocándose en la utilización de las actividades recreativas para fortalecer el desarrollo de la inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa Hidrotecnología del cantón Ambato, provincia de Tungurahua	La utilización de las actividades recreativas para fortalecer el desarrollo de la inteligencia emocional potencia en un 100%; estimulando el trabajo en equipo, las aptitudes cognitivas, aumentando la de concentración y clima organizacional.	Reunión con los señores colaboradores mediante una comunicación escrita enviada por el Ing. Edwin Robayo. Difusión del contenido del plan de capacitación	Humanos Didácticos Económicos	Gerente: Ing. Edwin Robayo Investigador: Nelson Mauricio Viera Robayo	
Evaluación	Evaluar los talleres de capacitación al colaborador, en referencia a la	La evaluación de los talleres de capacitación de la inteligencia	Verificar: El desarrollo de los niveles cognitivo, social,	Humanos Pedagógicos Económicos	Gerente: Ing. Edwin Robayo Investigador:	Del 9 al 13 de febrero del 2015

	<p>inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Hidrotecnología del cantón Ambato, provincia de Tungurahua</p>	<p>emocional para mejorar el rendimiento laboral equivale a un porcentaje del 100%, estimulando el trabajo en equipo, las aptitudes cognitivas, aumentando la de concentración y clima organizacional.</p>	<p>emocional, facilitando el desarrollo de la inteligencia emocional</p> <p>El mejoramiento de la percepción, habilidades individuales y sociales para la toma de decisiones..</p> <p>La consolidación de la expresión e imaginación para erradicar los malos entendidos en el cumplimiento de funciones.</p> <p>Elaboración de informes enfocados en el proceso de aprendizaje y desarrollo cognitivo.</p> <p>Toma de decisiones para mejorar el desarrollo de la inteligencia mediante actividades recreativas</p>		<p>Nelson Mauricio Viera Robayo</p>	
--	---	--	--	--	-------------------------------------	--

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Tabla N° 28. Administración de la propuesta

INSTITUCIÓN	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	PRESUPUESTO	FINANCIAMIENTO
Hidrotecnología del cantón Ambato de la provincia de Tungurahua	Autoridades Investigador Colaboradores	<p>Conversación con las autoridades para dar a conocer los resultados obtenidos durante la investigación.</p> <p>Aprobación de la reunión con los docentes para establecer una alternativa de solución al problema encontrado.</p> <p>Socialización de alternativas de solución que promuevan el mejoramiento del desarrollo de la inteligencia emocional.</p>	\$120,00	Investigador: Nelson Mauricio Viera Robayo
	Autoridades Investigador Colaboradores	<p>Planificar talleres para capacitar a los colaboradores.</p> <p>Elaboración de fotocopias relacionadas actividades recreativas para fortalecer el desarrollo de la inteligencia inteligencia emocional</p> <p>Preparación de material tecnológico.</p>	\$80,00	Investigador: Nelson Mauricio Viera Robayo
	Investigador Colaboradores	<p>Reunión con los señores colaboradores mediante una comunicación escrita enviada por el Ing. Edwin Robayo</p> <p>Difusión del contenido del plan de</p>	\$50,00	Investigador: Nelson Mauricio Viera Robayo

	capacitación		
Investigador Colaboradores	<p>Verificar:</p> <p>El desarrollo de los niveles cognitivo, social, emocional, facilitando el desarrollo de la inteligencia emocional</p> <p>El mejoramiento del trabajo en equipo, percepción y conocimiento de si mismo.</p> <p>La consolidación de la expresión e imaginación favoreciendo la erradicación de los malos entendidos al momento de la toma de desiciones.</p> <p>Elaboración de informes enfocados en las relaciones interpersonales y desarrollo cognitivo.</p> <p>Toma de decisiones para mejorar el desarrollo de la inteligencia mediante actividades recreativas</p>	\$50,00	Investigador: Nelson Mauricio Viera Robayo

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

6.8. Previsión de la evaluación de la propuesta

Tabla N. 29. Previsión de la evaluación de la propuesta

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	Autoridades institucionales. El investigador.
¿Por qué evaluar?	Para analizar la factibilidad del plan para mejorar la Inteligencia Emocional y el Rendimiento Laboral de la empresa Hidrotecnología de la ciudad de Ambato
¿Para qué evaluar?	<p>Evaluar para:</p> <p>Analizar el nivel cognitivo e intelectual de los colaboradores orientando a la evaluación de determinados aspectos del pensamiento, razonamiento, la memoria, a través de la observación.</p> <p>Conocer la expresión corporal y el equilibrio de los colaboradores alcanzando la comprensión oral y escrita.</p> <p>Mejorar el aprendizaje y la enseñanza basándose en un concepto de inteligencia, fortaleciendo la educación infantil.</p> <p>Medir las capacidades de los colaboradores y poder compararlos entre sí, apoyando a superar sus dificultades en el proceso enseñanza aprendizaje.</p>
¿Con qué criterios?	Los criterios de evaluación se realizarán mediante la confiabilidad, practicidad y utilidad de actividades recreativas para mejorar el desarrollo de la inteligencia emocional.
¿Quién evalúa?	Autoridades institucionales. El colaborador. El investigador.
¿Cuándo evaluar?	Evaluar durante: La evaluación referente a las actividades recreativas puede evaluarse:

	En los niveles cognitivo, procedimental, actitudinal; integrando el desarrollo mental, la memoria, la reflexión; donde el colaborador aprende haciendo, y adquiere valores mediante la convivencia en el entorno.
¿Cómo evaluar?	Mediante la aplicación de test y encuestas
¿Con que evaluar?	Se evalúa: Con resultados, análisis, interpretaciones de cuadros estadísticos, establecimiento de conclusiones, recomendaciones y la toma de decisiones..

Elaborado por: Viera Robayo Nelson Mauricio

Bibliografía

Aguilar, C. E. (2013). *Inteligencia Emocional*. Quito: Educación y Desarrollo.

Anzola, M. O. (2003). Una mirada de la cultura corporativa. Editorial Universidad externado de Colombia. Colombia.

Bar-On. (2002). *Bar -On Emotional Quotient Inventory* : Breve manual técnico. Toronto, Canadá: Sistemas Multi- Salud.

Carretero, Mario. (2009). *Constructivismo y Educación*. Buenos Aires: Editorial Paidós.

Chiaventano, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México.

Churchill, W. (1997). *Inteligencias Múltiples*.

Díaz, M. (28 de Junio de 2011). Dónde Aplicar la Capacitación. pág. 5.

Diccionario soviético de filosofía. (2006). *Formas de la conciencia social*. Montevideo: Ediciones Pueblos Unidos.

Escuela de Organización Industrial. (2007). Evaluación del Desempeño Laboral. *Master Executive en Administración y Dirección de empresas*

Franco, C. (2010). La capacitación, una inversión necesaria y estratégica. *Tendencias Estratégicas, 2*.

Friego, E. (2005). *Capacitación Laboral*. Buenos Aires: Latinoamericanos de Seguridad.

Friego, E. (2012). *Capacitación y formación Profesional*. Buenos Aires: FPLS.

Goleman. (1995). *Inteligencia Emocional porque importa mas que el IC*. New York City.

Lapierre, A. (1997, p. 67). *La inteligencia emocional en el rendimiento laboral*. Madrid: Ramón Cantó Alcaraz.

Mejía, C. (1999). *Apuntes de un Investigador*. Toepch de Colombia.

Méndez, A. (2006). *Clima organizacional en Colombia*. Colombia: Colección Lecciones.

Philip, R. J. (2000). *Psicología y Vida*. México: Pearson Educación.

Revista de Educación Investigativa. (2003). *Inteligencia Emocional*. Murcia: Compobell, S.L. MURCIA.

Robles, G. (2004). *Clima Organizacional*. Décima Edición. México: Pretince Hall.

Romero, A. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Norma.

Salkind, N. (1999). *Metodos de Investigación*. MEXICO DF: PRENTECI HALL.

Sarrión Soro, B. (2009). *La inteligencia emocional en el ámbito laboral*. Madrid. España: Alphas.

Seisdedos, N. (1996). “El clima laboral y su medida”, Revista “Psicología del Trabajo y de las Organizaciones” (Núm. 2).

Vázquez , C. (2013) Un estudio representativo nacional del impacto relativo de los problemas físicos y psicológicos sobre la satisfacción vital . Journal of Happiness Studies.

Wallon, H. (1974). *Del acto al pensamiento*. Madrid: Psique.

AÑEXOS

Anexo 1. Presupuesto

ACTIVIDAD	REQUERIMIENTO	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
PNL	Humanos: Movilización	5.00	5.00
	Fotocopias 3 copias para 30 participantes	0.03	0.90
	Total		5.90
Conocimiento de Si mismo	Humanos: Movilización	5.00	5.00
	Fotocopias 2 copias para 32 participantes	0.03	0.90
	Papelotes (2)	0.15	0.30
	Marcadores (10)	0.60	6.00
	Foami (2)	0.20	0.40
	Escarcha (1)	0.60	0.60
	Total		13.20
Intentando ser Equipo	Humanos	5.00	5.00
	Fotocopias 2 hojas x 32 participantes	0.03	0.90
	Total		5.90
Valorando la labor de los demás Tareas laborales	Humanos: Movilización	5.00	5.00
	Fotocopias: 3 hojas x 32 participantes	0.03	0.90
	Total		5.90
SUBTOTAL			30.90
IMPREVISTOS (5%)			1.85
TOTAL			32.75

Anexo 2. Cronograma General

Semanas Actividades	Enero																Evaluación			
	PRIMERA				SEGUNDA				TERCERA				CUARTA							
PNL	■	■	■	■																
Conocimiento de Si mismo					■	■	■	■												
Intentando ser Equipo									■	■	■	■								
Valorando la labor de los demás													■	■	■	■				
Aplicación de cuestionarios																	■	■	■	■

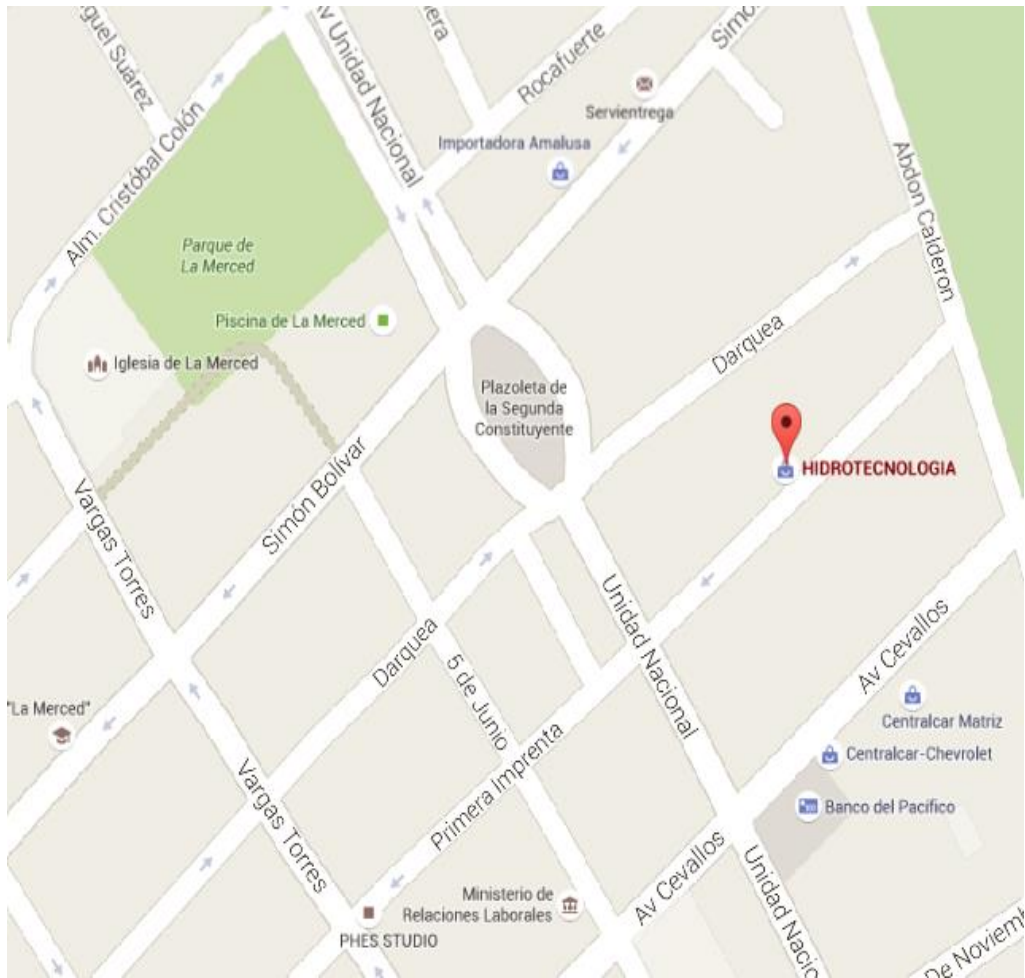
Anexo 3. Desgloce Del Presupuesto Para El Programa De Capacitacion Del Año 2015 Monto Asignado: 400.00

N°	CURSO	MATERIALES	N° PARTICIPANTES	LUGAR	AREA	FECHA	TOTAL
1	PNL	Proyector Copias de manuales Material fungible	5	INSTALACIONES DE LA EMPRESA	TODAS LAS AREAS DE LA EMPRESA	10/07/2014 A Jueves 16:30 a 18:00	100,00
2	Conocimiento de Si mismo	Proyector Copias de manuales Material fungible	5	INSTALACIONES DE LA EMPRESA	TODAS LAS AREAS DE LA EMPRESA	Viernes 11/07/2014 16:30 a 18:00	100,00
3	Intentando ser Equipo	Proyector Copias de manuales Material fungible	5	INSTALACIONES DE LA EMPRESA	TODAS LAS AREAS DE LA EMPRESA	Módulo I y II Sabado 12/07/2014 10:30 a 14:30	100,00
	Valorando la labor de los demás	Proyector Copias de manuales Material fungible	5	INSTALACIONES DE LA EMPRESA	TODAS LAS AREAS DE LA EMPRESA	Módulo III y IV 12/07/2014 Domingo 09:00 a 12:00	100,00
							400,00

Anexo 4. Desglose Del Presupuesto Para El Programa De Capacitacion Del Año 2015 Monto Asignado: 400.00

N°	AREA	NOMBRE DEL CURSO	N° DE PARTICIPANTES	NOMINA	FECHA	HORA	LUGAR
1	Jefaturas	PNL	2	TODOS LOS MIEMBROS DE HIDROTECNOLOGIA	11/04/2014 a 13/04/2014	16:30 a 18:00	Instalaciones HIDROTECNOLOGIA
2	Producción	Conocimiento de Si mismo	2	TODOS LOS MIEMBROS DE HIDROTECNOLOGIA	19/04/2014 a 23/04/2014	16:30 a 18:00	Instalaciones HIDROTECNOLOGIA
3	Administración	Intentando ser Equipo	2	TODOS LOS MIEMBROS DE HIDROTECNOLOGIA	Módulo I y II 28/04/2014 y 29/04/2014	10:30 a 14:30	Instalaciones HIDROTECNOLOGIA
	Ventas	Valorando la labor de los demás	2	TODOS LOS MIEMBROS DE HIDROTECNOLOGIA	Módulo III y IV 30/04/2014	09:00 a 12:00	Instalaciones HIDROTECNOLOGIA

Anexo 5. Ubicación



Anexo 6. Encuesta

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE
HIDROTECNOLOGÍA DE AMBATO

OBJETIVO: Determinar las posibles deficiencias en el rendimiento Laboral, con el propósito de generar alternativas de cambio que se vean reflejadas en un mejor rendimiento en la empresa HIDROTECNOLOGIA de Ambato.

PRESENTACIÓN: Con el propósito de recopilar información que permita el cumplimiento del objetivo planteado con anterioridad, se efectúa la siguiente encuesta, la misma que posee fines académicos.

INSTRUCTIVO

Marque con un la respuesta a cada una de las preguntas planteadas.

GENERO: Masculino () Femenino () **EDAD:** ()

INSTRUCCIÓN: Secundaria () Superior () Cuarto nivel ()

PREGUNTAS	SI	NO
¿Identifica sus valores personales para tomar sus decisiones?		
¿Sabe identificar el desencadenante de su emoción?		
¿Piensa con claridad y permanece centrado a pesar de las presiones?		
¿Se responsabiliza de sus actividades esenciales para cumplir sus objetivos y metas?		
¿Regula adecuadamente sus emociones conflictivas para que no obstruyan con sus objetivos?		
¿Mantiene el control redirigiendo sus emociones aún en los momentos más críticos?		

¿Controla sus impulsos: gritar, reír, abrazar...?		
¿Sabe distanciarse de su punto de vista y ponerse en el lugar del otro?		
¿Actúa de manera ética para ser un modelo contribuyente a la sociedad?		
¿Se le dificulta manejar sus emociones sintiéndose inquieto/a ante la presencia de gente extraña?		
¿Construye buenas relaciones con sus compañeros para evitar situaciones que le provoquen malestar?		
¿Genera lazos de confianza en los demás por su honradez y franqueza para mejorar las relaciones interpersonales?		
¿Se reconoce y motiva el desempeño eficiente de su trabajo?		
¿Se potencializa sus competencias profesionales en la rotación de personal?		
¿Cuando habla, lo hace oportunamente y se expresa de forma correcta?		
¿Cuando participa en una conversación, siempre es amable adecuando sus palabras con distintas personas?		
¿Piensa y busca alternativas para resolver problemas para alcanzar sus objetivos?		
¿Usa la Creatividad para encontrar nuevas soluciones?		
¿Está seguro al momento de tomar decisiones relacionadas a su área de trabajo?		
¿Cuando tiene dudas al tomar una decisión paraliza sus labores hasta investigar una respuesta?		