



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES  
PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERO COMERCIAL**

**TÍTULO DEL PROYECTO:**

**“DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO ENFOCADO EN INTELIGENCIA  
EMOCIONAL PARA LA EMPRESA PÚBLICA DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL  
CANTÓN MILAGRO, CON LA FINALIDAD DE CONTRIBUIR A LA FORMACIÓN DE  
UN CLIMA LABORAL SALUDABLE”**

**AUTORES:**

**MONTOYA JURADO JAVIER GUILLERMO  
VIVES JÁCOME JORGE RICARDO**

**TURORA:**

**ING. MSc. XIOMARA ZÚÑIGA SANTILLAN**

**MILAGRO, SEPTIEMBRE DEL 2013**

**ECUADOR**

## **ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por los Señores Montoya Jurado Javier Guillermo y Vives Jácome Jorge Ricardo y que acepto tutoriar a los estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 27 días del mes de Septiembre del 2013

Ing. Xiomara Zúñiga S.

**Firma del tutor(a)**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Los autores de esta investigación declaran ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 27 días del mes de Septiembre del 2013

Javier Montoya Jurado

Jorge Vives Jácome

---

Firma del egresado (a)

CI: 0916695380

---

Firma del egresado (a)

CI: 0918861402

## CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	(    )
DEFENSA ORAL	(    )
TOTAL	(    )
EQUIVALENTE	(    )

---

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

---

PROFESOR DELEGADO

---

PROFESOR SECRETARIO

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por habernos dado la vida y permitirnos el haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional. A todos nuestros familiares que son el pilar más fundamental de nuestras vidas, quienes nos han apoyado incondicionalmente en todo este proceso de estudio y a todas las personas que han puesto un granito de arena para cumplir con este sueño tan anhelado.

A todos ustedes dedicamos nuestro esfuerzo académico.

**Autores**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos principalmente a Dios por permitirnos llegar con salud y vida hasta la culminación de nuestra carrera, un agradecimiento especial a la UNEMI por habernos brindado la oportunidad de estudiar en tan noble institución, a nuestros maestros por todos los conocimientos otorgados durante nuestra etapa estudiantil, y de manera muy especial a nuestra tutora la Ing. Msc. Xiomara Zúñiga Santillán por todo el tiempo, apoyo y conocimientos brindados para la culminación de este proyecto. A todos nuestros amigos muchas gracias por habernos brindado su amistad.

**Autores**

## CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR

---

Lcdo. Jaime Orozco Hernández, Msc.  
Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedemos hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de nuestro Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **“DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO ENFOCADO EN INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LA EMPRESA PÚBLICA DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN MILAGRO, CON LA FINALIDAD DE CONTRIBUIR A LA FORMACIÓN DE UN CLIMA LABORAL SALUDABLE”**, y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 27 de Septiembre del 2013

Javier Montoya Jurado

Jorge Vives Jácome

---

Firma del egresado (a)

---

Firma del egresado (a)

CI: 0916695380

CI: 0918861402

# INDICE GENERAL

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I</b> .....	2
<b>EL PROBLEMA</b> .....	2
Planteamiento del Problema .....	2
1.1.1 Problematización.....	2
1.1.2 Delimitación del Problema .....	4
1.1.3 Formulación del Problema .....	4
1.1.4 Sistematización del Problema.....	4
1.1.5 Determinación del Tema .....	5
1.2 OBJETIVOS .....	5
1.2.1 Objetivo General .....	5
1.2.2 Objetivos Específicos.....	6
1.3 JUSTIFICACIÓN .....	6
1.3.1 Justificación Teórica.....	6
<b>CAPÍTULO II</b> .....	8
<b>MARCO REFERENCIAL</b> .....	8
2.1 MARCO TEÓRICO.....	8
2.1.1 Antecedentes Históricos .....	8
2.1.2 Antecedentes Referenciales .....	10
2.1.3 Fundamentación Teórica .....	17
2.2 MARCO LEGAL .....	26
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	28
2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	30
2.4.1 Hipótesis General.....	30



2.4.2 Hipótesis Particulares .....	30
2.4.3 Declaración de Variables .....	31
2.4.4 Operacionalización de las Variables .....	31
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>34</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	<b>34</b>
3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.....	36
3.2.1 Características de la Población.....	36
3.2.2 Delimitación de la Población .....	36
3.2.3 Tipo de Muestra .....	36
3.2.4 Tamaño de la Muestra .....	37
3.2.5 Proceso de selección .....	37
3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS .....	37
3.3.1 Métodos Teóricos.....	37
3.3.2 Métodos Empíricos .....	39
3.3.3 Técnicas e instrumentos .....	40
3.4 EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.....	40
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	<b>42</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....	<b>42</b>
4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....	42
4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS ...	57
4.3 RESULTADOS .....	57
4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS .....	58

<b>CAPÍTULO V</b> .....	60
<b>PROPUESTA</b> .....	60
5.1 TEMA .....	60
5.2 FUNDAMENTACIÓN.....	60
5.3 JUSTIFICACIÓN .....	64
5.4 OBJETIVOS .....	65
5.4.1 Objetivo General de la Propuesta .....	65
5.4.2 Objetivos Específicos de la Propuesta.....	65
5.5 UBICACIÓN .....	65
5.6 FACTIBILIDAD .....	66
5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA .....	67
5.7.1 Actividades.....	67
5.7.2 Recursos, Análisis Financiero.....	82
5.7.3 Impacto .....	83
5.7.4 Cronograma .....	83
5.7.5 Lineamientos para evaluar la propuesta .....	84
<b>CONCLUSIONES</b> .....	85
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	86
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	87
<b>LINKOGRAFÍA</b> .....	88
Anexo 1 .....	Formato Encuesta
Anexo 2 .....	Formato Encuesta
Anexo 3 .....	Certificación

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1	
Declaración de las variables.....	31
Cuadro 2	
Operacionalización de las variables .....	31
Cuadro 3	
Trabajadores de la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Milagro .	36
Cuadro 4	
Pérdida del autocontrol cuando se generan conflictos laborales .....	42
Cuadro 5	
Capacidad de aceptar cambios y disposición para cooperar .....	44
Cuadro 6	
Administración correcta de las emociones evitan conflictos laborales .....	45
Cuadro 7	
Las relaciones interpersonales se crean para contribuir al bienestar común.....	46
Cuadro 8	
El ambiente humano y físico de la compañía genera motivación .....	47
Cuadro 9	
Las discusiones y diferencias afectan el grado de entrega hacia la institución .....	48

Cuadro 10	
Los conflictos afectan la colaboración y cohesión de los subgrupos de trabajo .....	49
Cuadro 11	
Madurez emocional .....	50
Cuadro 12	
Nivel de comunicación entre jefes y subalternos .....	51
Cuadro 13	
Aceptación de los cambios que se generen .....	52
Cuadro 14	
Compromiso laboral.....	53
Cuadro 15	
Nivel de empatía de quienes lideran la institución .....	54
Cuadro 16	
Rendimiento laboral.....	55
Cuadro 17	
Mejoramiento del nivel de empatía para fomentar el rendimiento laboral .....	56
Cuadro 18	
Verificación de Hipótesis.....	58

Cuadro 19	
Factores Internos .....	69
Cuadro 20	
Factores externos.....	69
Cuadro 21	
Análisis FODA .....	71
Cuadro 22	
Cuadro de Mando Integral.....	76
Cuadro 23	
Operatividad del Plan Estratégico .....	77
Cuadro 24	
Costo del Plan Estratégico .....	82
Cuadro 25	
Cronograma.....	83

# ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1	
Pérdida del autocontrol cuando se generan conflictos laborales .....	43
Figura 2	
Capacidad de aceptar cambios y disposición para cooperar .....	44
Figura 3	
Administración correcta de las emociones evitan conflictos laborales .....	45
Figura 4	
Las relaciones interpersonales se crean para contribuir al bienestar común.....	46
Figura 5	
El ambiente humano y físico de la compañía genera motivación .....	47
Figura 6	
Las discusiones y diferencias afectan el grado de entrega hacia la institución .....	48
Figura 7	
Los conflictos afectan la colaboración y cohesión de los subgrupos de trabajo .....	49
Figura 8	
Madurez emocional .....	50
Figura 9	
Nivel de comunicación entre jefes y subalternos .....	51

Figura 10	
Aceptación de los cambios que se genere .....	52
Figura 11	
Compromiso labora .....	53
Figura 12	
Nivel de empatía de quienes lideran la institución .....	54
Figura 13	
Rendimiento labora .....	55
Figura 14	
Mejoramiento del nivel de empatía para fomentar el rendimiento laboral .....	56
Figura 15	
Ubicación de la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos.....	66
Figura 16	
Certificación.....	67
Figura 17	
Organigrama.....	67
Figura 18	
Áreas de Iniciativa Estratégica Ofensiva.....	70

Figura 19	
Áreas de Iniciativa Estratégica Defensiva .....	70
Figura 20	
Mapa de Relaciones .....	72
Figura 21	
Balance Scorecard .....	73



## RESUMEN

La investigación presentada está estructurada en cinco capítulos que contemplan desde las fases investigativas, hasta derivar y culminar en una propuesta de orden cualitativo que contribuirá con un fortalecimiento de las relaciones interpersonales en el Cuerpo de bomberos del cantón Milagro.

El capítulo I contiene el estudio del problema hasta su planteamiento donde se especifica la forma en que las relaciones interpersonales que actualmente se viven en la institución, están afectando a su clima laboral, aspecto fundamental para generar compromiso en la gente que la integra, de ahí que se presentan también los objetivos de la investigación. Luego, en un capítulo II se expone todo lo concerniente a los antecedentes históricos y referenciales que sirvieron para encaminar la parte de establecimiento de hipótesis, luego de estudiar y analizar las diversas teorías e información ya establecida por especialistas, acerca de inteligencia emocional y clima laboral. En el capítulo III se encuentra la parte metodológica de la investigación, explicando métodos, técnicas y muestra que llevo a aplicar la encuesta a informantes calificados y así procesar la información para presentar en el capítulo IV ya tabuladas y con las lecturas interpretativas que llevaron a la verificación de las hipótesis y por consiguiente en el capítulo V presentar la propuesta de diseñar un Plan Estratégico.

**Palabras claves:** relaciones interpersonales, inteligencia emocional, clima laboral, plan estratégico.

## **ABSTRACT**

The research presented is structured in five chapters that range from investigative phases, to derive and culminate in a proposed order to contribute qualitative strengthening interpersonal relationships in the Canton Fire Department Milagro.

Chapter I contains the study of the problem to its approach which specifies the way in which interpersonal relationships that are currently living in the institution, are affecting their work environment, which is essential to generate commitment that integrates people, hence also presented investigation objectives. Then, in Chapter II outlines everything about the historical background and references that were used to guide the establishment of hypotheses, after studying and analyzing the various theories and information already established by specialists, about emotional intelligence and work environment. Chapter III is the research methodology, explaining methods, techniques and shows that I have to apply the qualified informant survey and process the information to be presented in Chapter IV and Weighted and interpretative readings that led to the hypothesis testing and therefore in Chapter V present the proposal to design a strategic plan.

**Keywords:** interpersonal relationships, emotional intelligence, work environment, strategic plan.

## INTRODUCCIÓN

El Cuerpo de Bomberos del Cantón Milagro es un organismo institucional cuya labor es servir a la comunidad, cumpliendo su trabajo bajo un marco de alto nivel de compromiso con la colectividad y el bienestar de la sociedad; las actividades propias de la profesión, llevan a requerir de sus integrantes un alto nivel de compromiso con sus tareas laborales, de pertenencia hacia la institución, de deseos de colaboración, de disposición al cambio y sobre todo de un trabajo constante en equipo, marcado por la comunicación y excelentes relaciones interpersonales.

Actualmente la institución requiere fortalecer el clima laboral que se vive en ella, de tal forma que jefes y subalternos convivan en un ambiente de colaboración y compañerismo, sólo así se logrará un trabajo en equipo en beneficio de terceros y no en base a intereses personales. Sin embargo, es complejo fomentar y fortalecer el clima de las organizaciones, esto requiere de un manejo de la inteligencia emocional.

Mantener relaciones satisfactorias se ha vuelto un reto en el Cuerpo de Bomberos, tal vez por la naturaleza de las labores que se efectúan pero no significa que sea imposible, de ahí que luego de efectuar una investigación profunda entre el personal, se pudo detectar la necesidad de trabajar en beneficio de lograr una identidad con los objetivos institucionales.

Lo que se ha considerado es diseñar un Plan estratégico que enfoque sus estrategias en mejorar las relaciones interpersonales que lleven a la inteligencia emocional y terminen obviamente en un clima organizacional caracterizado por: motivación, compromiso, pertenencia, disposición al cambio, trabajo en equipo, etc.

No es fácil trabajar en temas de inteligencia emocional y clima organizacional, por ello se aclara que la propuesta se basa en estrategias que fomenten los parámetros antes expuestos a través de talleres que fomenten el trabajo en equipo bajo el esquema de cooperativismo y apoyado en charlas de expertos que logren concienciar a los integrantes de la institución.

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.1 Problematización**

En la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Milagro se evidencia la deficiencia en conocimiento acerca de lo que es la Inteligencia Emocional y sus múltiples beneficios, esta herramienta es de vital importancia ya que permite el desarrollo de habilidades sociales, para el desarrollo y crecimiento personal, la búsqueda de la eficacia organizacional y la mejora del trabajo en equipo.

Es necesario realizar un análisis sobre la Inteligencia Emocional en el clima laboral como una herramienta para potenciar las técnicas, estrategias y habilidades relativamente sencillas pero muy eficaces para mejorar la eficiencia, la convivencia y la resolución de conflictos en los trabajadores de dicha institución.

La falta de autoconocimiento emocional en trabajadores de la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Milagro hace que no tengan seguridad para mantener sus decisiones laborales en armonía con nuestros valores más profundos e influye en las actividades empresariales y en el desempeño eficiente.

El limitado aprovechamiento de la motivación por parte de los trabajadores de la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Milagro hace que las emociones afecten a todos los aspectos de la vida, tales es el caso de que el clima laboral sea vea lleno de temores, incertidumbres o vacilación, deslealtades, animadversión, hostilidad y rivalidad, a la vez que en el intercambio humano no realzará su calidad y profundidad. A

menudo las personas suelen desmotivarse al ocupar el tiempo y la energía fingiendo aceptar decisiones u opiniones que no comparten, haciendo silencio, tolerando un orden jerárquico, reprimiendo percepciones u oportunidades.

La falta de empatía hace que las personas sean incapaces de ponerse en el lugar del otro y compartir sus sentimientos. Se muestran insensibles y desconfían de los motivos de los demás y eso hace que sus relaciones interpersonales se vean afectadas y de esta forma haciendo que su gestión empresarial se limite.

La importancia del clima laboral en muchas organizaciones hace que se constituya cada vez más en un factor que refleja las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su productividad o para encontrar su punto de equilibrio.

### **Pronóstico**

El desconocimiento sobre la aplicación de procedimientos en la selección de personal, es una deficiencia que afecta directamente a la productividad de la institución, esto traería problemas serios tales como: el manejo de la información que debe ser publicada en los sistemas informáticos públicos. Estas situaciones perjudican la labor interna, atrasando las actividades administrativas y operativas.

### **Control del pronóstico**

Con el propósito de evitar el pronóstico es necesario que se implemente un manual a base de estrategias, para optimizar el clima organizacional de la Institución, donde cada actividad se la realice mediante un proceso adecuado que permita elevar el nivel de productividad de esta organización.

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

#### **Espacio**

País : Ecuador

Provincia : Guayas

Cantón : Milagro

#### **Tiempo**

El trabajo de la investigación del problema que se presenta en la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos se lo realizará en un tiempo estimado de cuatro meses con el fin de proporcionarle a la Empresa técnicas de administración y establecer el diseño de estrategias en base a la Inteligencia Emocional.

#### **Universo**

La Investigación está dirigida a la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Milagro.

### **1.1.3 Formulación del problema**

¿De qué manera influye la Inteligencia Emocional en el clima laboral de la empresa pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Milagro?

### **1.1.4 Sistematización del Problema**

¿Cómo afectan los conflictos laborales del personal operativo al trabajo en equipo que se debe generar en la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Milagro?

¿De qué manera influye el no saber hacer uso de la inteligencia emocional, en las relaciones interpersonales que se generan en la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Milagro?

¿De qué forma influye el nivel de comunicación que se genera en la institución, en las relaciones laborales entre jefes y subalternos?

¿De qué manera afecta el limitado compromiso laboral de algunos trabajadores, en la capacidad de la institución para enfrentar procesos de cambios?

¿En qué medida la ausencia de empatía afecta a los trabajadores operativos de la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Milagro en su rendimiento laboral?

#### **1.1.5 Determinación del tema**

Análisis de la inteligencia emocional y su incidencia en el clima laboral en la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos del cantón Milagro.

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo General**

Analizar de qué manera influye la Inteligencia Emocional en el clima laboral de la empresa pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Milagro, a través de una investigación que aplicará encuestas a jefes y subalternos, para potenciar el desarrollo de las relaciones interpersonales y la capacidad de adaptación al cambio de la institución.

## **1.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Establecer cómo afectan los conflictos laborales del personal operativo al trabajo en equipo que se debe generar en la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Milagro.

Determinar de qué manera influye el no saber hacer uso de la inteligencia emocional, en las relaciones interpersonales que se generan en la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Milagro.

Analizar de qué forma influye el nivel de comunicación que se genera en la institución, en las relaciones laborales entre jefes y subalternos.

Examinar de qué manera afecta el limitado compromiso laboral de algunos trabajadores, en la capacidad de la institución para enfrentar procesos de cambios.

Establecer en qué medida la ausencia de empatía afecta a los trabajadores operativos de la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Milagro en su rendimiento laboral.

## **1.3 JUSTIFICACIÓN**

### **1.3.1 Justificación Teórica**

La importancia de este trabajo radica en identificar los factores que han incidido en los niveles de clima laboral, debido a las deficiencias administrativas que presenta la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Milagro de esta localidad.

El desarrollo de esta investigación podrá ser utilizado por la organización para poner en práctica el correcto proceso de contratación de personal, con el fin de operar de una forma eficiente.

El objetivo es identificar las medidas que aplican en lo que respecta al clima laboral debido al desconocimiento de los beneficios de la Inteligencia Emocional, el trabajo de investigación va a servir a la empresa pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón



Milagro, puesto que en la actualidad se viene notando que es una entidad que durante 120 años ejecuta sus acciones internas de manera empírica.

Este estudio investigativo se mostrará como herramienta de cambio en el accionar de esta entidad pública, donde se refleje una alta operatividad y una adecuada organización, esto servirá de gran aporte para este tipo de instituciones, con el fin de trascender y mostrarse como ejemplo de progreso y desarrollo.

El trabajo se ha enfocado en optimizar las gestiones del Cuerpo de Bomberos, en donde se espera causar un impacto institucional, a través de herramientas eficaces como procedimientos que agilicen las actividades de esta entidad, así mismo para la sociedad, ya que se podrá brindar un servicio de calidad, quedando de esta manera esta empresa pública en un alto prestigio local y nacional.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1 MARCO TEÓRICO**

##### **2.1.1 Antecedentes históricos**

Daniel Goleman realiza una profunda investigación acerca del concepto de inteligencia emocional aplicado al trabajo y demuestra que quienes alcanzan altos niveles dentro de las organizaciones poseen un gran control de sus emociones, están motivadas y son generadoras de entusiasmo. Saben trabajar en equipo, tienen iniciativa y logran influir en los estados de ánimo de sus compañeros.

Goleman aborda tres grandes temas que se relacionan con el trabajo: las capacidades emocionales individuales, las habilidades para trabajar en equipo y la nueva empresa organizada con inteligencia emocional. Demuestra la importancia de adaptarse a las nuevas condiciones en las empresas modernas, la necesidad del autocontrol en situaciones de estrés y la importancia de ser honesto, integro, responsable.

Los gerentes más eficaces son emocionalmente inteligente debido a su claridad de objetivos, su confianza en si mismo, su poder de influir positivamente y de leer los sentimientos ajenos.

A nivel individual, sus elementos son fáciles de identificar, se pueden evaluar y mejorar. Indudablemente, esta capacidad no es mágica. No nos haremos ricos con solo practicarla, pero lo cierto es que si ignoramos el elemento humano estamos destinados

al fracaso. En el complejo mundo moderno, el progreso de las empresas y de los individuos que las componen dependerá cada vez más de la inteligencia emocional.

En la actualidad, los requisitos para realizar una carrera profesional interesante, para obtener altos cargos, y hasta para permanecer en un trabajo que nos satisfagan cada vez mayores. La carrera por obtener títulos de grado y posgrado es muy competitiva. Algunos ejecutivos buscan otras posibilidades de trabajo para no correr el riesgo de quedar desempleados a causa de los grandes cambios y reestructuraciones que se producen en las empresas modernas.

Desde los cargos iniciales hasta los más altos, el factor clave no es el cociente intelectual, los títulos o diplomas académicos, sino la inteligencia emocional.

Aptitudes como el autoconocimiento, la seguridad en uno mismo, y el autocontrol, el compromiso, la integridad y la habilidad de comunicarse con eficacia son algunas de las características que analiza Goleman con lucidez e intuición. Gracias al estudio de más de quinientas organizaciones, demuestra que estas capacidades son las requeridas en el mercado de trabajo actual. Mientras más se avanza en la escala de liderazgo, más se percibe la importancia de la inteligencia emocional, la que con frecuencia determina si alguien se incorpora a la empresa o si es despedido, y resulta decisiva para ser ascendido.

Goleman brinda claras recomendaciones para desarrollar las capacidades emocionales en el ámbito laboral. La inteligencia emocional en la empresa es la herramienta que se necesitaba para trabajar con humanidad y eficacia.

El Cuerpo de Bomberos de Milagro ubicado en las calles Rocafuerte entre García Moreno y 24 de Mayo, fue creada en el año 1900, nació como un ente de servicio de la comunidad, pero al paso de años y la falta de un desarrollo que vaya de la mano acorde a las necesidades actuales rápido crecimiento del Cantón y a un vertiginoso

cambio de las estructuras organizacionales, económicas y tecnológicas comenzó a tener problemas en la estructura operativa –administrativa.<sup>1</sup>

### 2.1.2 Antecedentes Referenciales

<b>Tipo de Material:</b>	Tesis
<b>Título :</b>	Análisis del clima laboral, cultura organizacional y realización de un plan de mejora en la empresa América Call Center en la ciudad de Quito
<b>Autor :</b>	Díaz Sotomayor, María Fernanda Morán Espín, Patricia Carolina
<b>Director de Tesis:</b>	González, Lucía
<b>Descriptores :</b>	EMPRESAS - ORGANIZACIÓN INTERNA EMPRESAS - ADMINISTRACIÓN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL CULTURA ORGANIZACIONAL CLIMA ORGANIZACIONAL FOCUS GROUP
<b>Fecha de Publicación :</b>	2011
<b>Ciudad: Editorial :</b>	QUITO / PUCE / 2011
<b>Ubicación en Biblioteca :</b>	T/658.402/D543a

<sup>1</sup> <http://www.lawebdelemprendedor.com.ar/tps-mon/100-int-em.html>

<b>Cita Sugerida :</b>	Díaz Sotomayor, María Fernanda. Morán Espín, Patricia Carolina (2011). Análisis del clima laboral, cultura organizacional y realización de un plan de mejora en la empresa América Call Center en la ciudad de Quito. Facultad de Psicología. PUCE. Quito. 95 p.
<b>Resumen:</b>	Dentro del mercado en que American Call Center se desarrolla, se ha encontrado algunas empresas en el país que son consideradas competencia directa para la organización; Estas empresas tienen mayor fuerza y reconocimiento por parte de los potenciales clientes en la ciudad de Quito, una de ellas es llamada Recapt, donde funciona tanto cobranzas mediante teléfono como telemarketing. En la ciudad de Guayaquil, al ser American Call Center quien maneja en su totalidad los call center de varias empresas reconocidas en el Ecuador, tiene mayor acogida tanto por clientes como por potencial personal para ingresar a laborar dentro de la organización.
<b>URI :</b>	<a href="http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/3499">http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/3499</a>
<b>Aparece en las colecciones:</b>	Tesis - Carrera de Psicología Organizacional (Sin Restricción)

<b>Título:</b>	Modelo de desarrollo de clima organizacional para la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT Empresa Pública de la provincia del Cañar.
<b>Autor:</b>	Alarcón Estévez, Pablo Oswaldo Rodas Andrade, Karla Cecilia
<b>Palabras clave:</b>	ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CLIMA ORGANIZACIONAL CLIMA ORGANIZACIONAL CNT
<b>Fecha de publicación:</b>	14-jun-2013
<b>Resumen:</b>	<p>El clima organizacional representa gran importancia para las empresas que forman parte de los sectores de la economía. El presente trabajo de investigación es un acercamiento a la problemática de los recursos humanos en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT. E.P. Cañar, dedicada a brindar servicios y productos de telecomunicaciones a la sociedad. De esta empresa se analizarán los diferentes factores que pueden afectar el clima organizacional como son: motivación, comunicación, apertura a cambios tecnológicos, recursos humanos y toma de decisiones entre los más importantes. Se ha enfocado en el fenómeno del clima organizacional, siendo considerado como el vínculo u obstáculo para el buen desempeño y un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. Se pretende conocer las percepciones y motivaciones del individuo frente a su trabajo, para determinar luego, el grado de</p>

	<p>satisfacción de los mismos y su incidencia en el clima organizacional y cómo esto deriva en situaciones de conflicto, bajas de productividad, bajo rendimiento, rotación, estrés, entre otros. El objetivo de este análisis es desarrollar un modelo que contribuya como una herramienta de aplicación para la implementación de intervenciones oportunas que redundarán en una mejora en la eficacia y eficiencia de la organización, un mejor manejo de los recursos humanos, así como también mayores oportunidades para que las personas hagan su trabajo una ocasión de dignificación.</p>
<p><b>Descripción:</b></p>	<p>Identificar los factores vinculados al clima organizacional de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P. Cañar que influyen en el desarrollo laboral de sus colaboradores.</p>
<p><b>URI:</b></p>	<p><a href="http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/1212">http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/1212</a></p>
<p><b>Aparece en las colecciones:</b></p>	<p>Tesis Postgrado</p>

<b>Título:</b>	Implementación de un Programa de Mejoramiento del Clima Laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Francisco de Milagro.
<b>Autor:</b>	JIMÉNEZ ENRIQUEZ, SHARON LIZBETH GRANADOS INTRIAGO, YSIS NARCISA
<b>Palabras clave:</b>	Implementación de un Programa de Mejoramiento Gobierno Autónomo Descentralizado
<b>Fecha de publicación:</b>	16-Apr-2013
<b>Resumen:</b>	De acuerdo con la investigación realizada en este proyecto podemos mencionar que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Francisco de Milagro, no cuenta con un instrumento que ayude a medir el clima laboral que existe entre sus empleados, y que en los últimos tiempos ha resultado de gran importancia e interés el tema del clima organizacional es por ello la importancia del tema de investigación y se ha tomado conciencia de las necesidades psicológicas, físicas y emocionales no sólo en su ámbito personal, sino en su ámbito laboral, que es donde finalmente pasan la mayor parte de su tiempo y es el lugar donde cada persona busca su crecimiento y desarrollo tanto humano como profesional. De igual manera, han venido tomando forma e importancia los aspectos sobre la motivación a los trabajadores, la contribución al desarrollo de su rendimiento y la trascendencia de su participación, acompañando los esfuerzos tanto individuales como grupales hacia el crecimiento y desarrollo tanto del empleado como de la organización. El estudio de clima



	laboral nos va a permitir los factores que afectan la administración del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Francisco de Milagro, en cuanto a aspectos organizacionales, ambiente de trabajo, la cultura, estado de ánimo, y factores similares que pueden influir en el deficiente desempeño de su personal. Un buen clima laboral, impulsa a las personas a ser mejores, a trabajar con más ánimo a más de ello lo que toda empresa busca es su deseo de alcanzar las metas y objetivos propuestos para conquistar el éxito
<b>URI:</b>	<a href="http://hdl.handle.net/123456789/1182">http://hdl.handle.net/123456789/1182</a>
<b>Aparece en las colecciones:</b>	Ingeniería Comercial

<b>Título:</b>	Estudio del Clima Laboral en el Área Administrativa de la UNEMI Y Propuesta de mejora
<b>Autor:</b>	Moreira Flores, Brenda María Vicuña Andrade, María del Carmen
<b>Palabras clave:</b>	comunicación motivación clima laboral Universidad
<b>Fecha de publicación:</b>	14-Mar-2013
<b>Resumen:</b>	El trabajo que ponemos a consideración trata de tocar

	<p>aspectos delicados e importantes a la vez, en el manejo Administrativo de la Universidad Estatal de Milagro, que desea mantenerse en las preferencias de sus actuales y potenciales clientes (estudiantes universitarios) en este mundo competitivo como es la educación universitaria, tan cambiante y tecnológicamente modernizante, es un aporte modesto pero de mucho beneficio para ayudar a la institución a buscar cambios que la ubiquen entre las mejores del país. El objetivo del proyecto, consiste en mejorar las Relaciones Públicas en los jefes departamentales, empleados y trabajadores del área Administrativa de la UNEMI mediante capacitación al personal, las cuales ayudarán a mantener una estabilidad laboral y a establecer una cultura de trabajo. Para llevar a cabo este trabajo se desarrollarán instrumentos de investigación que permitan determinar los factores que inciden en la mejoría de una estabilidad laboral para el desempeño de las actividades de manera favorable dentro del área antes mencionada. Otra actividad que se plantea son charlas en las que participará una persona experta, quien expondrá las causas y efectos que produce la falta de una estabilidad laboral. Al final se espera conseguir una alta sinergia que ayude a incrementar las relaciones humanas entre los jefes departamentales y el personal administrativo, además una mejor productividad laboral que se vea reflejada con la atención eficiente al estudiantado.</p>
<p><b>URI:</b></p>	<p><a href="http://hdl.handle.net/123456789/918">http://hdl.handle.net/123456789/918</a></p>
<p><b>Aparece en las colecciones:</b></p>	<p>Licenciatura en Comunicación Social</p>

### **2.1.3 Fundamentación Teórica**

#### **“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

“El concepto de inteligencia de emocional alude a una competencia o habilidad caracterizada por la adecuada gestión de las emociones propias y ajenas. Cuando hablamos de gestión hace referencia a que el individuo con inteligencia emocional es capaz de comprender la naturaleza de sus emociones, conocer el origen de las mismas, expresarlas o controlará en función de las exigencias situacionales e incluso predecir sus propios sentimientos. Estas habilidades no se limitan a uno mismo, sino que la inteligencia emocional requiere también la comprensión y el reconocimiento de las emociones de los demás.

Por tanto, somos emocionalmente inteligentes cuando inhibimos o expresamos nuestros sentimientos en función de las circunstancias; reconocemos las emociones de otros o escuchamos a los demás e intentamos comprenderlos. En efecto, ser emocionalmente inteligente es eso y todas aquellas conductas y actitudes cuyo objetivo sea el de gestionar en forma adecuada nuestras emociones para dar respuestas a las demandas externas.

Según las investigaciones que se han desarrollado en los últimos años, la inteligencia general o cociente intelectual desempeña un papel secundario con respecto a la inteligencia emocional, a la hora de determinar el rendimiento laboral adecuado o el éxito profesional. Es decir, nuestros éxitos dependerán en mayor medida de nuestras competencias emocionales que de nuestra inteligencia emocional.

#### **Las Competencias de IE necesarias para la empresa**

Antes de los años 70 del siglo pasado, en el ámbito empresarial se asumía que para reclutar a la persona adecuada para un puesto, se debería para seleccionar a aquel que tuviera un CI elevado y determinadas habilidades técnicas y de personalidad. David McClelland (1973) propuso un procedimiento diferente: planteo que una organización primero debe estudiar a los empleados que ya se han desarrollado de manera

sobresaliente en un determinado puesto y después compararlos con los empleados que apenas tenido un desempeño promedio en el mismo puesto. De esta forma se determinan las competencias diferenciadoras en el rendimiento del trabajador.”<sup>2</sup>

### **Importancia de la Inteligencia Emocional**

“La importancia de la Inteligencia emocional tiene que ver con saber controlar las emociones para nuestro propio bienestar. Conseguir dicha Inteligencia emocional es lo que nos va a permitir realmente vivir una vida con mayor confianza y seguridad. Mucha gente se engaña al pensar que altos coeficientes intelectuales, esos que se determinan mediante los test, o el éxito en los negocios nos dan el rótulo de "seguro de sí mismo", y con ese hecho ya creen que es suficiente para sentirse realizado. Esa es una falsa percepción de las cosas.

Puedes ser el cirujano más eficiente, el mejor arquitecto, el más honesto abogado, el futbolista más destacado, el comerciante más emprendedor; pero si no tienes en tu vida la inteligencia emocional siempre habrá inestabilidad. La razón es muy sencilla de explicar pero no fácil de entender sobre todo para los que tienen un pensamiento egoísta y lineal enfocado en una sola dirección según la cual ellos siempre son los acertados y los demás son los equivocados.

Muchas personas que tienen éxito en sus carreras y tienen problemas en otros aspectos de su vida, no son capaces de manejarlos adecuadamente porque sus emociones se desbordan. Se podrían poner muchos ejemplos de personas que son brillantes en los negocios y sus carreras, y que sin embargo a nivel familiar o de pareja son totalmente inestables debido a que no pueden controlar su impulsividad, eso se da porque en dicha persona falta el concepto de La Inteligencia emocional.

Muchas de las personas que tienen éxito en determinados aspectos de su vida, son soberbias, y dicha soberbia les hace olvidar que en otras facetas ellos podrían también ser los mejores.

---

<sup>2</sup> CASADO LUMBRERAS, Cristina: *Entrenamiento Emocional en el Trabajo*, ESIC Editorial, España, 2009.

La inestabilidad de estas personas ocurre porque para lograr dicha inteligencia emocional, lo primero que hay que hacer, es reconocer en uno mismo las propias debilidades y defectos, y para ser más duro quizás podríamos hablar de tener que derrotar a ese lado "bruto" y "estúpido" que hay en nosotros.

A partir de allí, del análisis de esas debilidades, de reconocerlas, se consigue algo muy valioso, adquirir la empatía. Eso es comprender lo que sienten los demás, se comienza a desinflar el ego, y se tiene más cuidado de las cosas que se dicen y de las reacciones que se tienen; es como toda una profilaxis mental que te libera de la egolatría, de la soberbia, de la mezquindad y de otros conflictos mentales que no dejan tranquila a una parte de nuestro ser.

Es como una revolución mental, puesto que te acostumbras a vigilar cada uno de tus pensamientos para hacer lo correcto ya no sólo para beneficio de uno sino para el bien de los demás. Eso es algo muy importante, porque de esa forma nuestra conciencia está tranquila. Pero claro, el aprender o adquirir la Inteligencia emocional es un proceso que toma su tiempo, es un camino sinuoso, con altibajos y que sin embargo, vale la pena atravesar porque en el control de nuestras emociones está la clave de nuestra felicidad. Y no olvidar que dicho control implica perseverancia en decretar pensamientos positivos en la mente.

Finalmente hay que decir que adquirir empatía es el primer paso para desarrollar firmemente dicha Inteligencia emocional, la cual es mucho más importante en la vida, que lograr títulos o conseguir éxitos en el trabajo, porque el controlar las emociones te da verdadera estabilidad.

Tener inteligencia emocional es tener el correcto balance para sopesar adecuadamente éxitos y fracasos y poder ubicarse en el punto de equilibrio, punto justo donde siempre debe estar una persona serena, sensata y feliz.”<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> DAMIAN PALOMINO, Jorge: *La Importancia de la Inteligencia Emocional*, <http://mentefilosofica.blogspot.com/2010/08/la-importancia-de-la-inteligencia.html>, extraído el 10 de Septiembre del 2013.

## “INTELIGENCIA EMOCIONAL: LA PRIORIDAD PERDIDA

Cada vez es mayor el número de empresas cuya filosofía reconoce la importancia del desarrollo de las habilidades relacionadas con la Inteligencia Emocional <<ya no se trata de competir en torno a un determinado producto sino que también debemos tener en cuenta el modo en que tratamos a las personas.”<sup>4</sup>

## “CAPACIDADES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Textualmente el autor Daniel Goleman menciona:

- **Independencia:** Cada persona aporta una contribución única al desempeño de trabajo.
- **Interdependencia:** Es necesario entender que cada individuo depende en cierta forma de los demás, con los que se haya unido por interacciones muy poderosas.
- **Jerarquización:** Las capacidades de la Inteligencia Emocional se refuerzan mutuamente. Es necesario entender que la inteligencia de uno mismo resulta de vital importancia para mantener un autocontrol y empatía eficaz.
- **Necesidad pero no suficiencia:** Es el tener una Inteligencia Emocional subyacente y entender que las relaciones laborales entre colaboradores debe de ser de colaboración y liderazgo.
- **Genéricas:** Hace un inventario de nuestras fortalezas y pone de relieve a las competencias que se deben de fomentar.”<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> GOLEMAN, Daniel: *La práctica de la Inteligencia Emocional*, Editorial Kairós, España, 2009

<sup>5</sup> GOLEMAN, Daniel: *La práctica de la Inteligencia Emocional*, Editorial Kairós, España, 2009

## **“ÁREAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU DESARROLLO**

- **Lenguaje Emocional**

Se refiere al tamaño variedad y funcionalidad del repertorio de palabras emocionales de las que dispone una persona para poder expresar verbalmente o por escrito los sentimientos o sensaciones que experimenta en un momento determinado.

- **Control de los impulsos**

Se asocia con la habilidad que tenemos para estar tranquilos y relajados y de esta manera ser capaces de pensar objetivamente.”<sup>6</sup>

## **“ANÁLISIS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DESDE SU EFECTIVIDAD PREDICTIVA**

Si las medidas de la Inteligencia Emocional fueran predictivas de resultados vitales, importantes, independientes de otros constructores clásicos la Inteligencia Emocional podría ser considerada como una variable competente y característica para la comprensión de indicadores adaptativos de la vida cotidiana.”<sup>7</sup>

## **“Relaciones Interpersonales**

La interacción y el establecimiento de relaciones interpersonales constituyen un elemento fundamental de la naturaleza humana. Es indispensable para nuestra supervivencia y para nuestro bienestar emocional. Las personas que viven aisladas o presentan una baja competencia social son más propensas a experimentar sentimientos negativos: tristeza o depresión que pueden acarrear consecuencias físicas o deterioro mental.

---

<sup>6</sup> OLVERA, Yolanda, DOMINGUEZ, Benjamín & CRUZ Alexandra: *Inteligencia Emocional Manual para profesionales en el Ámbito Industrial*, Editorial Plaza & Valdez, México DF, 2008.

<sup>7</sup> RAMOS, Natalia, ENRÍQUEZ, Héctor, & RECONDO, Olivia: *Inteligencia Emocional plena*, Editorial Kairos, España, 2012.

Establecemos relaciones interpersonales de diversos tipos, según el nivel de vinculación. Pueden situarse en un nivel básico (con las personas con quienes compartimos la cola del supermercado, con el dependiente de la zapatería que nos atiende, etc.), o en un nivel muy profundo (los hijos, la pareja, los familiares, los amigos íntimos). En un nivel intermedio se encontrarían las relaciones con los colegas, con los profesores de nuestros hijos, con el director de la coral de la cual formamos parte, etc. La acogida de un nuevo miembro a la organización supone el inicio de una relación. Al analizar los factores que tomar en consideración encontramos aspectos sociales, derivados de los roles que las personas desempeñan (directivo, compañero) y de las normas sociales imperantes; y aspectos derivados de los rasgos de personalidad de quienes intervienen. Mas estos factores no bastan para explorar el laberinto relacional; debe tenerse en cuenta el proceso a través del cual asignamos sentido (dotamos de significado) al comportamiento del otro a la vez que obtenemos información que consideramos relevante para la interacción.”<sup>8</sup>

## **“EL DISEÑO ORGANIZACIONAL**

Es el proceso mediante el cual la organización decide evaluar las conductas, valores, creencias, y actitudes de la gente en busca de enfrentar la resistencia al cambio, mediante el diagnóstico, provocando un cambio en la cultura organizacional.

El origen del desarrollo organizacional se encuentra en los estudios sobre la conducta y las relaciones humanas. La cantidad de estudiosos del desarrollo organizacional es amplia. Por otra parte, también hay diferentes puntos de vista sobre algunos aspectos del desarrollo organizacional, sin embargo, lo que resulta claro es que todos ellos coinciden en que el DO se enfoca a la dirección de las organizaciones a optimizar la salud y productividad de la compañía aplicando acciones planeadas y utilizando las experiencias de las ciencias de las conductas.

---

<sup>8</sup> TEIXIDÓ SABALLS, Joan: La Acogida al profesorado de nueva incorporación, Editorial GRAÓ, España, 2009.



## **Importancia del Desarrollo Organizacional**

El ambiente mundial ha dejado su huella en todos los ámbitos de nuestra existencia. Vivimos en una época de desarrollo y expansión tecnológicos, de gran velocidad en la información, de modificación de sistemas económicos, políticos y de reordenamiento social, así como de cambios en la conformación geográfica de nuestro planeta, y, en general, de múltiples transformaciones estructurales que afecta a la humanidad, no hay país que sea ajeno a lo anterior a que es casi posible sustraerse a todo ello; la apertura de los mercados internacionales a los productos y servicios nos sumerge cada vez más en una competencia comercial feroz con el exterior, sin descuidar el mercado nacional.

Para competir en ambas esferas es preciso modernizarse y mantenerse a la vanguardia en procesos, equipo, maquinaria, sistemas financieros, etc., pero sobre todo en el factor humano, ya que es el elemento más importante en casi cualquier organización.

El desarrollo organizacional apoya el cumplimiento –tanto de los administradores de las empresas como, y sobre todo, a nivel gerencial- de sus responsabilidades mediante el manejo adecuado de la diversidad.

El DO representa una herramienta para que los administradores de las empresas renueven y fortalezcan las relaciones interpersonales de los empleados.

El DO realiza un diagnóstico de la empresa, con el fin de hallar soluciones adecuadas, para que el personal sea aprovechado en toda su capacidad.

El DO apoya a las empresas en tiempos difíciles tanto para que sean competitivas en un torno globalizado como para concientizar a los dirigentes sobre la necesidad de un cambio constante.

De esta manera el desarrollo organizacional indaga como alcanzar un cambio planeado de la organización de acuerdo con las necesidades, requerimientos o peticiones de la organización misma. Así, la atención se puede enfocar en las características de acción de determinados grupos, en renovar las relaciones humanas, en los factores económicos y de costos, en las relaciones entre grupos, en el desarrollo de los equipos

humanos y en el liderazgo. Se centra casi siempre en los valores, las actitudes, las relaciones y el clima organizacional. En conclusión del DO se dirige más hacia las personas que a los objetivos, la estructura o las técnicas de organización: el cambio planeado se concentra esencialmente en el lado humano de la empresa por medio del desarrollo organizacional.

### **Objetivos Básicos del Desarrollo Organizacional**

El desarrollo organizacional es un proceso que se enfoca en la cultura, los procesos y la estructura de la organización, utilizando una perspectiva total del sistema. El DO es un camino, no un punto de destino, es una serie de acontecimientos que se despliegan y evoluciona, no un procedimiento mecánico de paso a paso. Cada programa de DO es único en sí. El DO es un proceso interactivo para diagnosticar y emprender una acción. La cultura de la organización influye poderosamente en la conducta individual y de grupo.

Las organizaciones son sistemas sociales complejos que interactúan con el ambiente. Los esfuerzos del DO están dirigidos hacia el mejoramiento de la organización total o de grandes partes de ellas. El paradigma de los sistemas es un eficaz modelo para comprender la complejidad y en emprender la acción en escenarios complejos. DO es perfeccionar el sistema, asegurándose de que los componentes del sistema sean armoniosos y congruentes.”<sup>9</sup>

### **LA EMPATÍA**

“Friedrich Von Schiller definió muy bien el concepto de empatía con estas palabras “si quieres conocerte, observa la conducta de los demás; si quieres comprender a los demás, mira en tu propio corazón”.

---

<sup>9</sup> HERNÁNDEZ, Jorge, GALLARZO, Manuel y ESPINOZA, José: Desarrollo Organizacional Enfoque Latinoamericano, Pearson Educación, México, 2011.

Empatía es una bifurcación de la propia personalidad para proyectarla hacia el otro; es, sencillamente, **ponerse en el lugar del otro**, escucharle, tratar de comprender sus razones para actuar de tal o cual manera, apartando de nuestra mente la máscara de nuestras propias razones, convicciones o intenciones.

“La conciencia de uno mismo es la facultad sobre la que se erige la empatía, puesto que, cuanto más abiertos nos encontremos a nuestras propias emociones, mayor será nuestra destreza en la comprensión de los sentimientos de los demás”. (Daniel Goleman) “Sensibles al entorno como a sí mismos. Poseen lo que se ha venido a llamar “radar social”.

Observadoras, y saben proceder desde la observación atenta a la captación y conciencia del entorno y de los demás. Buenas oyentes, una de las claves esenciales de la empatía es la escucha activa.

Sociables y afectivas, saben oscilar desde la recepción (de señales indicativas de necesidades emocionales Goleman)

La empatía constituye una habilidad fundamental para el trato interpersonal y es, hoy en día, una de las actitudes psicológicas más valoradas en el área de los recursos humanos. Esto es, principalmente, porque las personas empáticas tienen un elevado nivel de inteligencia emocional que les capacita para ser, no sólo un buen apoyo de grupo, sino también líderes conciliadores y democráticos.

Podría afirmarse, sin lugar a dudas, que las personas empáticas son:

Inteligentes, tanto racional como emocionalmente.

de los demás) hasta la entrega.”<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Grafólogos Profesionales: Empatía, <http://www.grafoespecialistas.es/que-es-la-empatia/>, extraído el 26 de Agosto del 2013.

## **2.2 MARCO LEGAL**

**“Constitución de la república del Ecuador**

**Ley de consumidores**

**Derechos y obligaciones de los consumidores**

**Art. 4.- Derechos del Consumidor**

### **CAPÍTULO II**

#### **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES**

**Art. 4.- Derechos del consumidor.-** Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar;
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;

7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor;
10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de los mismos:
11. Derecho a seguir las acciones administrativas y /o judiciales que correspondan; y,
12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.”<sup>11</sup>

## **“Capítulo sexto**

### **Trabajo y producción**

#### **Sección primera**

#### **Formas de organización de la producción y su gestión**

**Art. 319.-** Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresarial es públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

---

<sup>11</sup> Ley Orgánica de Defensa del Consumidor: <http://www.cetid.abogados.ec/archivos/95.pdf>, extraído el 26 de Agosto del 2013.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

**Art. 320.-** En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente. La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.”<sup>12</sup>

### 2.3 MARCO CONCEPTUAL

**Abstracto.-** Se aplica al sustantivo que expresa una realidad que no se percibe por los sentidos.

**Altruismo.-** La idea del filósofo fue aportar el término opuesto a egoísmo, que no acaba de serlo la palabra generosidad, pues en ella no se explicita que el beneficiario de la misma sea precisamente el otro.

**Autorregulación.-** Es la capacidad específica de la Inteligencia Emocional para intervenir y modificar el curso y la generación de las propias emociones –tanto antes como durante la emoción misma.

**Cognitivos.-** Es decir primero se procesa información y después se analiza, se argumenta, se comprende y se produce nuevos enfoques.

**Congénito.-** Se aplica al rasgo de la personalidad que nace con la persona, que es natural y no aprendido.

---

<sup>12</sup> Constitución de la República del Ecuador: Formas de Organización de la producción y su gestión, [http://www.derecho-ambiental.org/Derecho/Legislacion/Constitucion\\_Asamblea\\_Ecuador\\_4.html](http://www.derecho-ambiental.org/Derecho/Legislacion/Constitucion_Asamblea_Ecuador_4.html), extraído el 26 de Agosto del 2013.

**Constructo.-** Para la psicología, un constructo es una categoría descriptiva bipolar que permite a cada individuo organizar las experiencias y los datos de la realidad. Puede entenderse al constructo como una entidad hipotética que resulta difícil de definir en el marco de una teoría científica.

**Empírica.-** Que es un resultado inmediato de la experiencia, que solo se funda en la observación de los hechos.

**Empatía.-** La empatía es una habilidad fundamental para el trato interpersonal y actualmente es una de las competencias valoradas en el área de los recursos humanos. En las organizaciones es una capacidad que se valora, aún cuando es de las habilidades menos desarrolladas. En general, tendemos a considerar más nuestras propias opiniones y puntos de vista y escuchamos menos otras perspectivas.

**Gestión.-** Hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.

**Extroversión.-** Se orienta su psicología al entorno que los circunda, son sociables y reaccionan con rapidez ante las situaciones, tienden a recibir con agrado las evoluciones y a adaptarse más rápidamente a ellas. La tendencia es a abrirse al mundo exterior, por lo que prosperan en función de sus relaciones con el medio social, necesitando la presencia humana.

Exteriorizan sentimientos y afectos, respondiendo rápidamente a los sentimientos que se les ofrecen. Son objetivos, realistas y prácticos. Su expresión es emocional y espontánea. En ocasiones pueden ser insensibles y auto exhibicionistas.

**Motivación.-** Es el impulso mental que nos da la fuerza necesaria para iniciar la ejecución de una acción y para mantenernos en el camino adecuado para alcanzar un determinado fin. La motivación es una fuerza en movimiento. La intensidad de esa fuerza es cambiante y es así como una persona, altamente motivada, posteriormente puede mostrar menor interés en desarrollar la acción.

**Neuroticismo.-** Las personas con una elevada puntuación en neuroticismo (o inestabilidad emocional) son ansiosas, emocionalmente inestables, se preocupan con facilidad y están a menudo de mal humor o deprimidas. Suelen dormir mal y pueden tener trastornos psicosomáticos. A menudo reaccionan de forma irracional o rígida, debido a que se ven dominados por sus emociones.

## **2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.4.1 Hipótesis General**

La Inteligencia Emocional influye en el clima laboral de la empresa pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Milagro.

### **2.4.2 Hipótesis Particulares**

Los conflictos laborales del personal operativo afectan al trabajo en equipo que se debe generar en la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Milagro.

El no saber hacer uso de la inteligencia emocional influye en las relaciones interpersonales que se generan en la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Milagro.

El nivel de comunicación que se genera en la institución influye en las relaciones laborales entre jefes y subalternos.

El limitado compromiso laboral de algunos trabajadores afecta en la capacidad de la institución para enfrentar procesos de cambios.

La ausencia de empatía afecta a los trabajadores operativos de la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Milagro en su rendimiento laboral.



### 2.4.3 Declaración de las Variables

**Cuadro 1.** Declaración de las variables

VARIABLES INDEPENDIENTES	VARIABLES DEPENDIENTES
Inteligencia emocional	Clima laboral
Conflictos Laborales	Trabajo en equipo
Inteligencia Emocional	Relaciones interpersonales
Comunicación	Relaciones laborales
Compromiso laboral	Capacidad de la institución para enfrentar procesos de cambio
Empatía	Rendimiento laboral

Elaborado por: Montoya Javier y Vives Jorge

### 2.3.4 Operacionalización de las Variables

**Cuadro 2.** Operacionalización de las variables independientes

VARIABLES	DEFINICIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
<b>Variable independiente:</b> Inteligencia emocional	Es la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros	• Cantidad de conflictos laborales	Encuesta
<b>Variable dependiente:</b> Clima laboral	Es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de u33n ambiente de trabajo que	• Nivel de motivación personal, cantidad de políticas de comunicación	Observación

	son percibidas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta.		
<b>Variable independiente:</b> Conflictos Laborales	Es un desacuerdo, lucha o disputa entre un trabajador o grupo de trabajadores, a consecuencia del trabajo en el que están relacionados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de conflictos laborales</li> <li>• Número de reportes por discusiones interpersonales del personal.</li> </ul>	Encuesta
<b>Variable dependiente:</b> Trabajo en equipo	Es cuando un grupo de personas se organiza para alcanzar un objetivo común.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de grupos informales</li> </ul>	Encuesta
<b>Variable independiente:</b> Inteligencia Emocional	Es la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de conflictos laborales.</li> </ul>	Observación Encuesta
<b>Variable dependiente:</b> Relaciones interpersonales	Es la interacción recíproca entre dos o más personas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de grupos u organizaciones informales</li> <li>• Cantidad de equipos de trabajo</li> </ul>	Observación
<b>Variable independiente:</b> Nivel de Comunicación	Es la manera de intercambiar opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante habla, escritura u otro tipo de señales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de conflictos laborales por mes</li> </ul>	Observación
<b>Variable dependiente:</b> Relaciones	Son los vínculos que se establecen en el ámbito del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de conflictos laborales por</li> </ul>	Encuesta

laborales		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de actividades realizadas en equipo</li> </ul>	
<b>Variable independiente:</b> Compromiso laboral	Es la lealtad por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a su motivación implícita.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nivel de disposición a aceptar cambios</li> <li>• Cantidad de empleados que trabajan horas adicionales no pagadas</li> </ul>	Observación
<b>Variable dependiente:</b> Capacidad para enfrentar procesos de cambio	Es el proceso por el cual adquirimos la capacidad para asimilar y responder a los cambios que ocurren en el medio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cantidad de empleados que están dispuestos a cambiar sus rutinas laborales</li> </ul>	Observación
<b>Variable independiente:</b> Empatía	Es la capacidad que tiene el ser humano para conectarse a otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de comunicación entre jefes y subalternos</li> <li>• Cantidad de políticas de comunicación</li> </ul>	Observación
<b>Variable dependiente:</b> Rendimiento laboral	Es la relación entre los objetivos/metas/tareas alcanzadas y el tiempo (en horas trabajadas de calidad) que se han necesitado para lograrlo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de tareas efectuadas con éxito.</li> </ul>	Encuesta

Elaborado por: Montoya Javier y Vives Jorge

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El presente estudio está orientado a una investigación cuantitativa debido a que se enfoca en recoger, procesar y analizar información sobre las variables previamente determinadas que fueron estudiadas durante el proceso de investigación; donde se obtuvo de forma directa, eficaz la información por medio de las personas correspondiente a nuestro mercado aplicando una investigación de campo; por sus características en igualdad magnitud también es bibliográfica porque se orienta en la obtención de información ya establecida y determinar los componentes necesario para el desarrollo del estudio.

Al realizar el tipo de investigaciones podemos obtener respuestas a las interrogantes anteriormente planteadas, con ello se pueda comprobar las hipótesis de acuerdo a lo mencionado y al tema de investigación con la ayuda de información real, verídica y acertada.

La aplicación de los diferentes tipos de investigación es ayudar a la búsqueda de la verdad, además comprobar o satisfacer las hipótesis establecidas con la elaboración de preguntas que permitan medir, descubrir y verificar la información necesaria, sin desviarse del tema de estudio y comparando la información obtenida y existente, la cual se lo puede mencionar de la siguiente manera:

- Puede ser de dos o más grupos.
- También de un conjunto de dos o más ocasiones.
- Además de un grupo estando en diferentes circunstancias.
- Por último que tengan muestras de otros estudios.

La investigación que se realizó es de tipo no experimental porque no se vieron afectadas las variables dependientes e independientes, en consecuencia tuvo una aplicación transversal, empleando técnicas como la encuesta, la misma que se aplicó a un grupo objetivo que permitió conocer sus necesidades o exigencias con respecto al talento humano.

Esta investigación también es de tipo descriptiva y explicativa porque se hace un análisis exhaustivo de cada uno de los factores o variables que se ha investigado y posteriormente se explica a través de un análisis de la incidencia de cada uno de ellos, en la factibilidad del proyecto propuesto.

Al mismo tiempo la presente investigación se caracteriza por ser exploratoria y de diagnóstico, obviamente porque al efectuar el trabajo de campo, se trabajó en un estudio total del mercado, lo que permitió diagnosticar la posibilidad de éxito y además la verificación de las hipótesis planteadas.

### **Perspectiva general de la investigación**

El trabajo investigativo comienza con el planteamiento de la problemática y a su vez con un análisis del estudio de mercado para obtener información relevante que permita visualizar que el diseño del trabajo es de modalidad cuantitativa.

El tipo de investigación que se utiliza para la realización del vigente estudio es de tipo exploratoria ya que permite tener una percepción del objeto, estableciendo el método que sirva a la investigación principal en obtener información cuyo propósito sea la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto en particular.

El diseño de la investigación es de tipo descriptiva y correlacional, es porque ambas se enfocan en el análisis, procesamiento y aplicación de los factores o variables ya investigadas, también determinan las incidencias y la relación existente entre ellos ya que proporcionan un mejor dominio del conocimiento, al momento de establecer los elementos teóricos o las posibilidades de interrelación de la información que se necesita utilizar para concluir con el estudio.

## 3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

### 3.2.1 Características de la población

El universo al que está direccionado este proyecto es a los trabajadores de la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Milagro específicamente a los trabajadores de dicha organización, ya que son ellos quienes llegan a los usuarios y mantienen una relación en su gestión diaria con sus compañeros.

### 3.2.2 Delimitación de la población

De acuerdo con la formulación del problema delimitaremos la población como finita definiéndolo específicamente a los trabajadores de la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Milagro.

**Cuadro 3.** Trabajadores de la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Milagro.

<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>	<b>PERSONAL OPERATIVO</b>
20 personas que laboran en la parte administrativa	28 choferes 35 bomberos rentados

**Elaborado por:** Montoya Javier y Vives Jorge

**Fuente:** Delimitación de la Población

### 3.2.3 Tipo de muestra

El presente estudio no cuenta con una muestra ya que la población conforma todo el tema de estudio al cual se le aplicó las técnicas utilizadas para obtener la información por medio de la encuesta.

### **3.2.4 Tamaño de la muestra**

Para obtener la muestra del estudio que está direccionado a los trabajadores de la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Milagro identificamos a ochenta y tres trabajadores de los cuales se definen en un segmento del cual obtendremos la información necesaria sobre el uso y aprovechamiento de la Inteligencia Emocional.

### **3.2.5 Proceso de selección**

Es de tipo probabilística por eso se aplicó la selección sistemática de elementos muestrales en el Cantón Milagro ya que sabemos la población que conforman el segmento de nuestro estudio, con el propósito de obtener información de manera específica, acertada y precisa al momento de realizar las encuestas a los trabajadores de la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos en el Cantón Milagro en la Inteligencia Emocional para que expresen así su punto de vista.

## **3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS**

### **3.3.1 Métodos teóricos**

Los métodos aplicados sirven de aporte en el camino del conocimiento desarrollándolo de manera conjunta con la investigación y con una relación directa con la información recopilada que afirme la validez objetiva de lo que se trata de afirmar, definiendo los métodos de la siguiente manera:

#### **Método Científico**

Para el Lcdo. Wilson Moreno:

***“El método científico, la recolección metódica de hechos reemplaza al procedimiento de acumulación arbitraria y las premisas son probabilidades comprobadas y no verdades supuestas.*”**

## **Método analítico**

Para el Lcdo. Wilson Moreno:

***“El análisis es la descomposición de un todo en sus elementos. El análisis, es la observación y examen de un hecho en particular, es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia y comprender su esencia. En el proceso de la abstracción, el análisis implica ir de lo concreto a lo abstracto”***

## **Método sintético<sup>13</sup>**

Para el Lcdo. Wilson Moreno:

***“La síntesis es la meta y resultado final del análisis, por medio del cual logramos la comprensión cabal de la esencia de lo que hemos conocido en todos sus aspectos particulares o del análisis.”***

El método analítico y el método sintético son complementarios ya que conforman una unidad de apoyo entre ellos. Sin el análisis, el conocimiento se hace confuso y sin la síntesis no se define los conocimientos ya que el análisis sin la síntesis arroja resultados y conclusiones muy ajenas a la realidad, ambos métodos son indispensables al momento de clasificar la información real y lógica aplicada para la investigación del hecho o fenómeno.

---

<sup>13</sup> Moreno, Wilson, Investigación Científica, Pág. 38.



## **Método Inductivo-Deductivo**

Para el Lcdo. Wilson Moreno:

***“Es la combinación del método inductivo y deductivo ya que primero se deduce por medio de la observación del hecho, luego se analiza para comprobar una realidad lógica”***

Permitirá efectuar un estudio minucioso de cada variable o factor que interviene en nuestro proyecto, analizando las causas del por qué existe desconocimiento del uso de la Inteligencia Emocional y su aplicación en los trabajadores de la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Milagro.

### **3.3.2 Métodos empíricos**

Por medio de la información recopilada podemos mencionar que los métodos empíricos inician con la observación ya que es parte fundamental para la obtención de información y validación de toda la teoría, la cual reúne todo tipo de información para la iniciación del estudio.

#### **Método de la medición**

Definimos que la aplicación de este método nos permite información de forma numérica de acuerdo al tipo de investigación planteada, comparando la información de forma real, precisa logrando comprobar las hipótesis del tema. En este tipo de método se hace referencia en darle a la información un valor numérico en determinados tramos del tema de investigación, evaluarlo y darle una representación gráfica para mayor comprensión del lector, utilizando los procedimientos estadísticos necesarios para el desarrollo del tema de estudio que se está investigando, estudiando para lograr obtener la información real de los acontecimientos.

### **3.3.3 Técnicas e instrumentos**

Las técnicas que se aplicaron fueron la encuesta, para la recopilación de información de fuentes previamente planteadas y como técnicas fundamentales para la investigación que nos permitirá obtener información real y eficaz del tema de estudio.

La encuesta nos permite recopilar datos de toda la población o parte representativa de ella, la cual se aplicó a los trabajadores de la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Milagro aplicando un modelo de trece preguntas abiertas a ochenta y tres trabajadores.

La información recopilada por medio de la encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Milagro, fue confirmada por medio de la observación al desenvolvimiento de las actividades laborales de cada trabajador encuestado.

### **3.4 EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN**

Para el procesamiento de la información obtenida mediante la encuesta se lo realizará mediante el programa Microsoft Excel en el cual se tabulará la información, se utilizará gráficos circulares para representar cada una de las preguntas, con su respectiva interpretación o análisis.

El diseño de los cuadros estadísticos tendrá su respectiva numeración, índice y pie de página, con el propósito de mejorar la calidad, diseño y presentación de los resultados de forma eficiente para fortalecer lo más relevante del estudio. Mediante un proceso de cálculo estadístico bajo un nivel de confianza del 95% se seleccionará a los elementos que cumplan con las características definidas para la población.

Luego de recabar todos los cuestionarios y realizar todas las entrevistas pasaríamos a procesar toda la información mediante procesos estadísticos que me generen después

porcentajes, diagramas de barras, pasteles, que me permitan llegar a una conclusión general y luego la recomendación.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Para poder comprobar lo antes descrito se ha realizado una investigación cuantitativa, es decir mediante la implementación de encuestas, las mismas que se muestran a continuación:

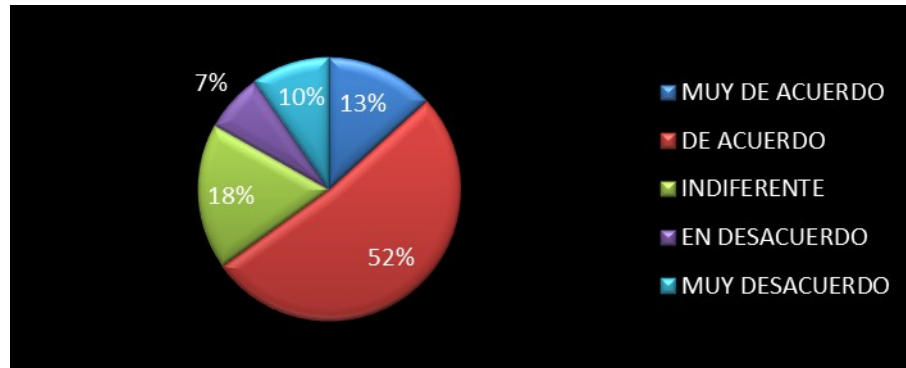
**1.-Una característica de mi personalidad es que suelo perder el autocontrol cuando se generan conflictos entre el grupo de trabajo.**

**Cuadro 4.** Pérdida del autocontrol cuando se generan conflictos laborales

ALTERNATIVAS	No. Encuestados	% Porcentaje
MUY DE ACUERDO	11	13%
DE ACUERDO	43	52%
INDIFERENTE	15	18%
EN DESACUERDO	6	7%
MUY DESACUERDO	8	10%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Montoya Javier y Vives Jorge

**Figura 1.** Pérdida del autocontrol cuando se generan conflictos laborales



Elaborado por: Montoya Javier y Vives Jorge

**Análisis:**

La encuesta nos indica que el 52% de los trabajadores están de acuerdo que una de las características de su personalidad es perder el autocontrol cuando se generan conflictos entre el grupo de trabajo, el 18% le es indiferente, mientras que el 13% está muy de acuerdo con lo antes mencionado, el 10% está en muy desacuerdo y el 7% está en desacuerdo, por lo que ellos no pierden el autocontrol durante algún conflicto laboral.

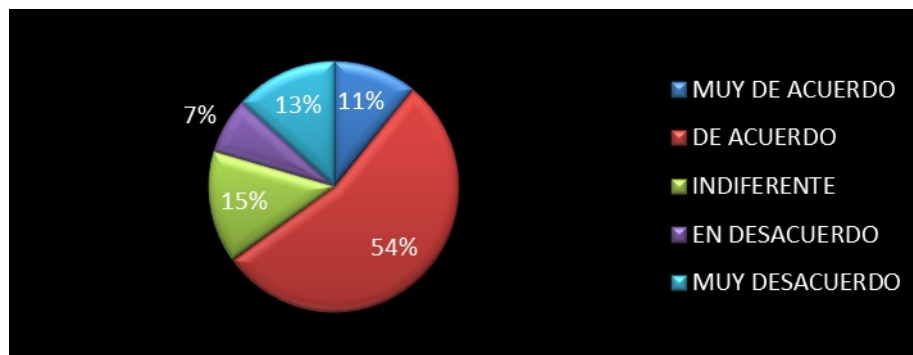
**2.- Me caracterizo por tener la capacidad de aceptar cambios y la disposición para cooperar con mis compañeros de trabajo.**

**Cuadro 5.** Capacidad de aceptar cambios y disposición para cooperar

ALTERNATIVAS	No. Encuestados	% Porcentaje
MUY DE ACUERDO	9	11%
DE ACUERDO	45	54%
INDIFERENTE	12	15%
EN DESACUERDO	6	7%
MUY DESACUERDO	11	13%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Montoya Javier y Vives Jorge

**Figura 2.** Capacidad de aceptar cambios y disposición para cooperar



**Elaborado por:** Montoya Javier y Vives Jorge

**Análisis:**

Mediante la encuesta se puede determinar que el 54% de los trabajadores se caracterizan por tener la capacidad de aceptar cambios y la disposición para cooperar con los compañeros de trabajo, el 15% le es indiferente cambiar y cooperar en el trabajo, mientras el 13% está muy en desacuerdo con lo antes mencionado, el 11% está muy de acuerdo y el 7% en desacuerdo.

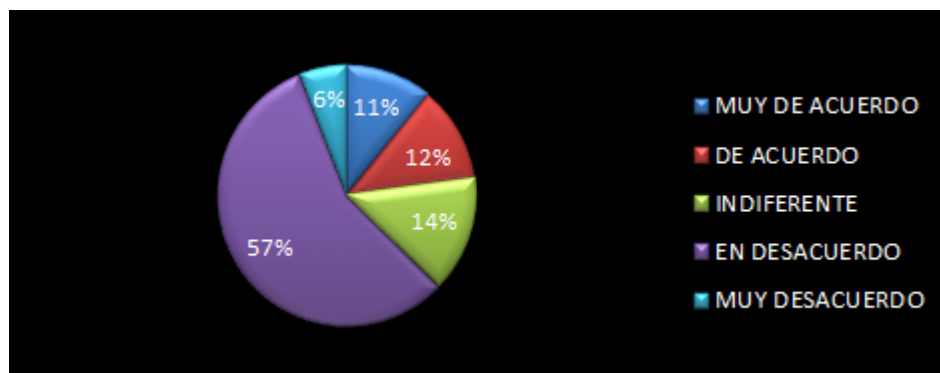
### 3.- La administración correcta de mis emociones permite evitar conflictos con sus compañeros de trabajo.

**Cuadro 6.** Administración correcta de las emociones evitan conflictos laborales

ALTERNATIVAS	No. Encuestados	% Porcentaje
MUY DE ACUERDO	9	11%
DE ACUERDO	10	12%
INDIFERENTE	12	14%
EN DESACUERDO	47	57%
MUY DESACUERDO	5	6%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Montoya Javier y Vives Jorge

**Figura 3.** Administración correcta de las emociones evitan conflictos laborales.



Elaborado por: Montoya Javier y Vives Jorge

#### **Análisis:**

La grafica nos indica que el 57% de los encuestados están en desacuerdo que el administrar correctamente las emociones permite evitar conflictos con los compañeros de trabajo, el 14% le es indiferente, mientras el 12% manifestaron que están de acuerdo que el administrar las emociones ayuda a evitar los conflictos, el 11% están muy de acuerdo y el 6% está muy en desacuerdo.

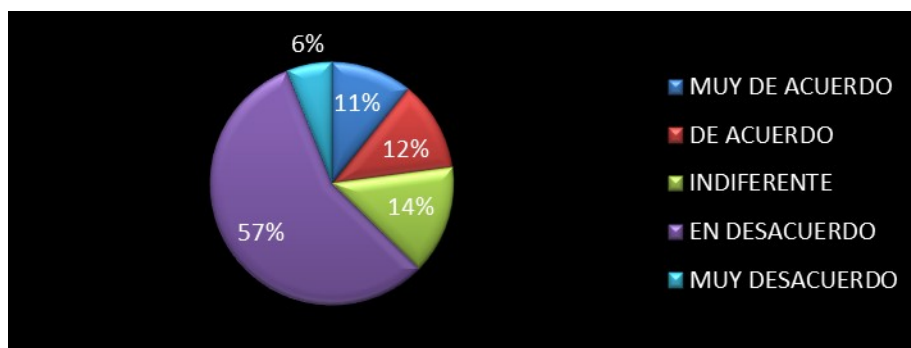
**4.- Las relaciones interpersonales que se crean en la institución se caracterizan por contribuir al bienestar común y logro de metas.**

**Cuadro 7.** Las relaciones interpersonales se crean para contribuir al bienestar común

ALTERNATIVAS	No. Encuestados	% Porcentaje
MUY DE ACUERDO	9	11%
DE ACUERDO	10	12%
INDIFERENTE	12	14%
EN DESACUERDO	47	57%
MUY DESACUERDO	5	6%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Montoya Javier y Vives Jorge

**Figura 4.** Las relaciones interpersonales se crean para contribuir al bienestar común



**Elaborado por:** Montoya Javier y Vives Jorge

**Análisis:**

La encuesta nos indica que el 57% de los trabajadores consideran estar en desacuerdo en que las relaciones interpersonales que se crean en la institución se caracterizan por contribuir al bienestar común y logros de metas, el 14% le es indiferentes esta situación, mientras que 12% y el 11% están de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente que las relaciones interpersonales que se crean es para el bien común, y el 6% están muy desacuerdo.



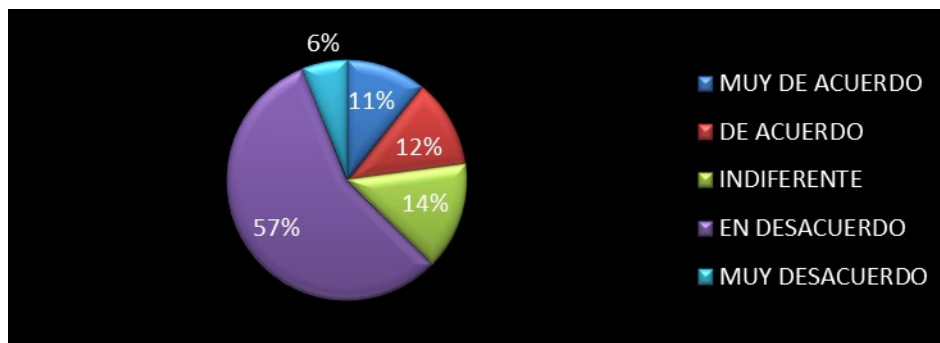
**5.- El ambiente humano y físico en que desarrollan las labores en la compañía de bomberos permiten que en mí se genere motivación y sentido a la institución.**

**Cuadro 8.** El ambiente humano y físico de la compañía genera motivación

ALTERNATIVAS	No. Encuestados	% Porcentaje
MUY DE ACUERDO	9	11%
DE ACUERDO	10	12%
INDIFERENTE	12	14%
EN DESACUERDO	47	57%
MUY DESACUERDO	5	6%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Montoya Javier y Vives Jorge

**Figura 5.** El ambiente humano y físico de la compañía genera motivación



Elaborado por: Montoya Javier y Vives Jorge

**Análisis:**

Por medio de la encuesta podemos establecer que el 57% de los trabajadores se encuentran es desacuerdo porque consideran que el ambiente humano y físico en que desarrollan las labores en la compañía de bomberos no permiten que en ellos se genere motivación y sentido a la institución, mientras el 14% le es indiferente, mientras que el 12% está de acuerdo y el 11% muy de acuerdo que el ambiente de la compañía si genera motivación y sentido, y el 6% están muy desacuerdo.

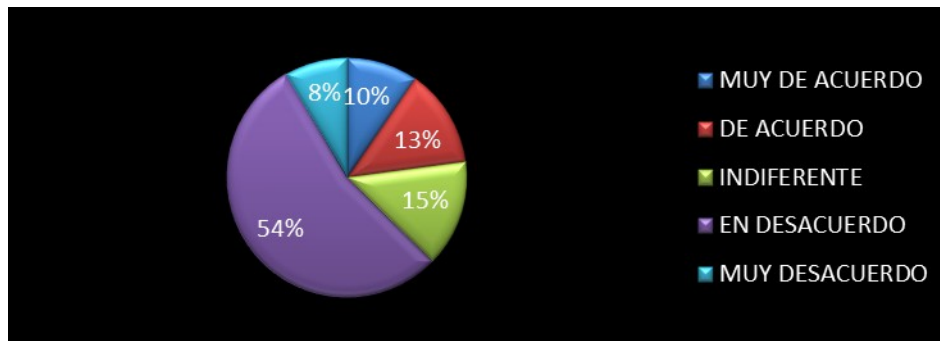
**6.- Las discusiones y diferencias que pueden existir entre compañeros jamás afectan al grado de entrega hacia la institución.**

**Cuadro 9.** Las discusiones y diferencias afectan el grado de entrega hacia la institución

ALTERNATIVAS	No. Encuestados	% Porcentaje
MUY DE ACUERDO	8	10%
DE ACUERDO	11	13%
INDIFERENTE	12	15%
EN DESACUERDO	45	54%
MUY DESACUERDO	7	8%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Montoya Javier y Vives Jorge

**Figura 6.** Las discusiones y diferencias afectan el grado de entrega hacia la institución



**Elaborado por:** Montoya Javier y Vives Jorge

**Análisis:**

La encuesta nos indica que el 54% de los trabajadores están en desacuerdo que las discusiones y diferencias que pueden existir entre compañeros jamás afectan el grado de entrega hacia la institución, el 15% le es indiferente esta situación, el 13% está de acuerdo y el 10% muy de acuerdo que el que las discusiones o diferencias si afectan en el momento de entrega hacia la empresa, mientras que el 8% está muy desacuerdo.

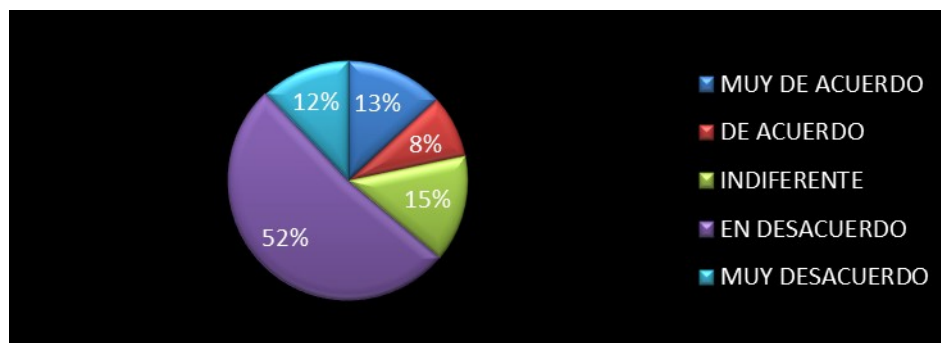
**7.- Los conflictos que se generen en la institución no han logrado afectar la colaboración y cohesión entre los diferentes subgrupos de trabajo.**

**Cuadro 10.** Los conflictos afectan la colaboración y cohesión de los subgrupos de trabajo

ALTERNATIVAS	No. Encuestados	% Porcentaje
MUY DE ACUERDO	11	13%
DE ACUERDO	7	8%
INDIFERENTE	12	15%
EN DESACUERDO	43	52%
MUY DESACUERDO	10	12%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Montoya Javier y Vives Jorge

**Figura 7.** Los conflictos afectan la colaboración y cohesión de los subgrupos de trabajo



**Elaborado por:** Montoya Javier y Vives Jorge

**Análisis:**

Por medio de la gráfica podemos determinar que el 52% están en desacuerdo que los conflictos que se generen en la institución no han logrado afectar la colaboración y cohesión entre los diferentes subgrupo de trabajo, mientras que el 15% le es indiferente, el 12% está muy desacuerdo, el 13% está muy de acuerdo y el 8% está de acuerdo.

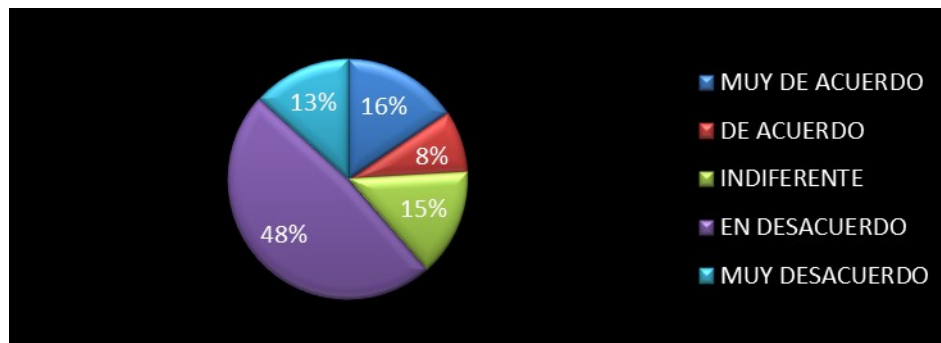
8.- Su madurez emocional lo lleva a manejar relaciones humanas de calidad que le permita evitar percances interpersonales con sus compañeros.

**Cuadro 11.** Madurez emocional

ALTERNATIVAS	No. Encuestados	% Porcentaje
MUY DE ACUERDO	13	16%
DE ACUERDO	7	8%
INDIFERENTE	12	15%
EN DESACUERDO	40	48%
MUY DESACUERDO	11	13%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Montoya Javier y Vives Jorge

**Figura 8.** Madurez emocional



**Elaborado por:** Montoya Javier y Vives Jorge

**Análisis:**

La encuesta nos indica que el 48% de los trabajadores están en desacuerdo que su madurez emocional lo lleva a manejar relaciones humanas de calidad que le permita evitar percances interpersonales con sus compañeros, 16% están muy de acuerdo que la madurez emocional de una persona ayuda a evitar percances personales, mientras el 15% le es indiferentes, el 13% está muy de desacuerdo y el 8% está de acuerdo.

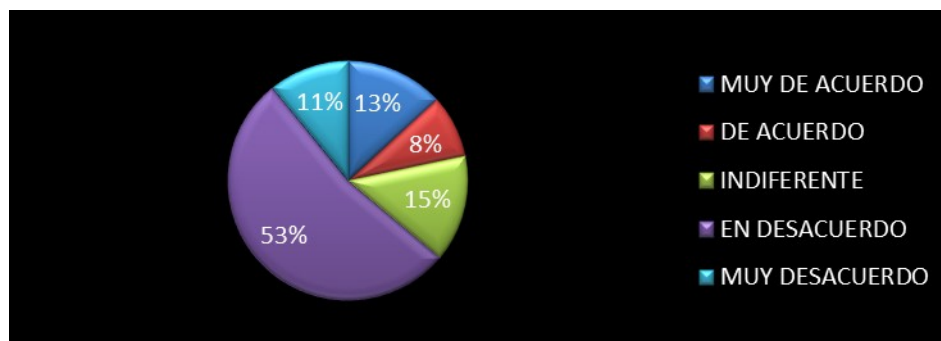
**9.- La institución se caracteriza por manejar un nivel de comunicación que genere unión, respeto y colaboración entre jefes y subalternos.**

**Cuadro 12.** Nivel de comunicación entre jefes y subalternos

ALTERNATIVAS	No. Encuestados	% Porcentaje
MUY DE ACUERDO	11	13%
DE ACUERDO	7	8%
INDIFERENTE	12	15%
EN DESACUERDO	44	53%
MUY DESACUERDO	9	11%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Montoya Javier y Vives Jorge

**Figura 9.** Nivel de comunicación entre jefes y subalternos



**Elaborado por:** Montoya Javier y Vives Jorge

**Análisis:**

La grafica nos indica que el 53% de los encuestados están en desacuerdo que la institución se caracteriza por manejar un nivel de comunicación que genere unión, respeto y colaboración entre jefes y subalternos, el 15% le es indiferentes, mientras que el 13% están muy de acuerdo que esta institución se caracteriza por el nivel de comunicación que existe entre jefes y subalternos, el 11% está muy en desacuerdo y el 8% está de acuerdo.

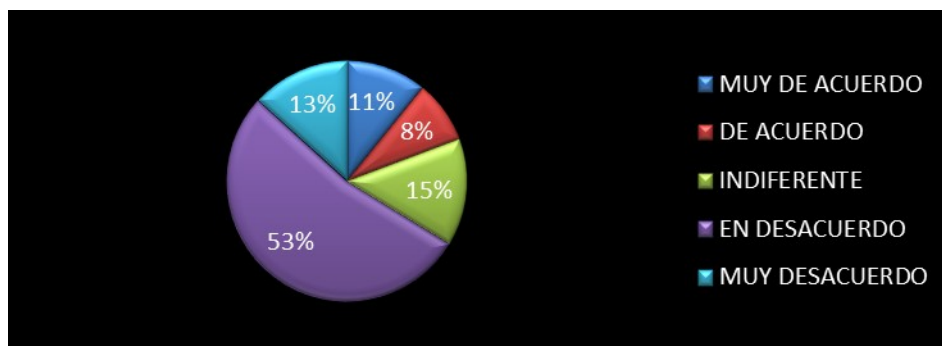
**10.- Una característica del Cuerpo de Bomberos es que el personal acepta los cambios que se generen como resultado de su entrega y sentido de pertenencia hacia la institución.**

**Cuadro 13.** Aceptación de los cambios que se generen

ALTERNATIVAS	No. Encuestados	% Porcentaje
MUY DE ACUERDO	9	11%
DE ACUERDO	7	8%
INDIFERENTE	12	15%
EN DESACUERDO	44	53%
MUY DESACUERDO	11	13%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Montoya Javier y Vives Jorge

**Figura 10.** Aceptación de los cambios que se generen



**Elaborado por:** Montoya Javier y Vives Jorge

**Análisis:**

La grafica nos indica que el 53% de las encuestados están en desacuerdo que una características del Cuerpo de Bomberos es que el personal aceptan los cambios que se generen como resultado de su entrega y sentido de pertenencia hacia la institución, el 15% de los trabajadores le es indiferente, el 13% está muy en desacuerdo, mientras que el 11% está muy de acuerdo y 8% de acuerdo que una de las características que posee el Cuerpo de Bomberos que el personal acepta cualquier tipo de cambios en la empresa.

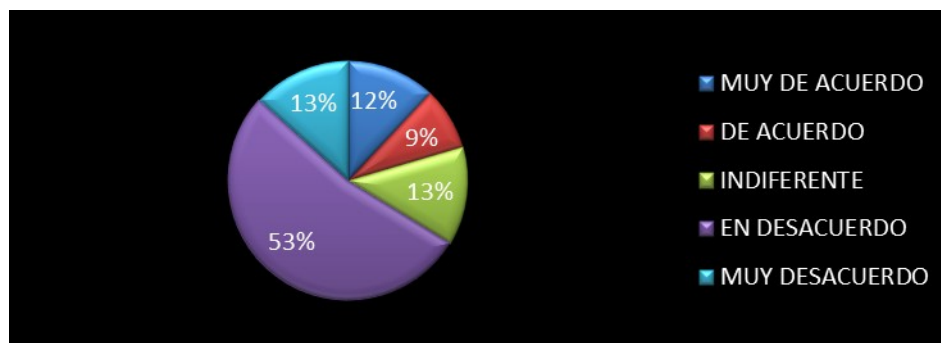
**11.- La institución se preocupa por crear un espíritu de lucha en su personal, lo que se refleja en el alto compromiso laboral**

**Cuadro 14.** Compromiso laboral

ALTERNATIVAS	No. Encuestados	% Porcentaje
MUY DE ACUERDO	10	12%
DE ACUERDO	7	9%
INDIFERENTE	11	13%
EN DESACUERDO	44	53%
MUY DESACUERDO	11	13%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Montoya Javier y Vives Jorge

**Figura11.** Compromiso laboral



**Elaborado por:** Montoya Javier y Vives Jorge

**Análisis:**

Mediante la encuesta podemos indicar que el 53% se encuentra en desacuerdo que la institución se preocupa por crear un espíritu de lucha en su personal, mientras que el 13% los trabajadores le es indiferente lo antes mencionado, y el otro 13% están muy en desacuerdo, el 12% están muy de acuerdo y el 9% de acuerdo que la institución se preocupa crear un espíritu de chuga que ayude a incrementar el compromiso laboral.

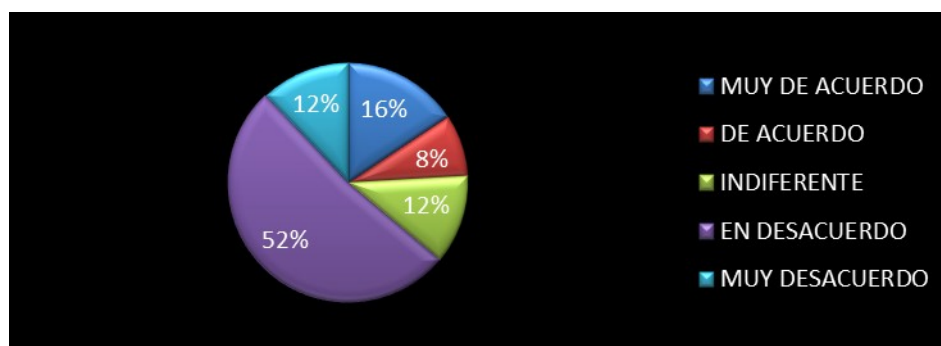
**12.- Las actuaciones de quienes lideran la institución se caracterizan por tener un alto nivel de empatía que permite un trabajo positivo y coherente con la misión del Cuerpo de Bomberos.**

**Cuadro 15.** Nivel de empatía de quienes lideran la institución

ALTERNATIVAS	No. Encuestados	% Porcentaje
MUY DE ACUERDO	13	16%
DE ACUERDO	7	8%
INDIFERENTE	10	12%
EN DESACUERDO	43	52%
MUY DESACUERDO	10	12%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Montoya Javier y Vives Jorge

**Figura 12.** Nivel de empatía de quienes lideran la institución



**Elaborado por:** Montoya Javier y Vives Jorge

**Análisis:**

Por medio de la gráfica podemos establecer que el 52% de los encuestados están en desacuerdo que las actuaciones de quienes lideran la institución se caracterizan por tener un alto nivel de empatía que permite un trabajo positivo y coherente con la misión del Cuerpo de Bomberos, mientras que el 16% están muy de acuerdo que los que lideran la institución tienen un alto nivel de empatía que ayudan a generar un trabajo en equipo, el 12% le es indiferente, el otro 12% están muy en desacuerdo y el 8% están de acuerdo.



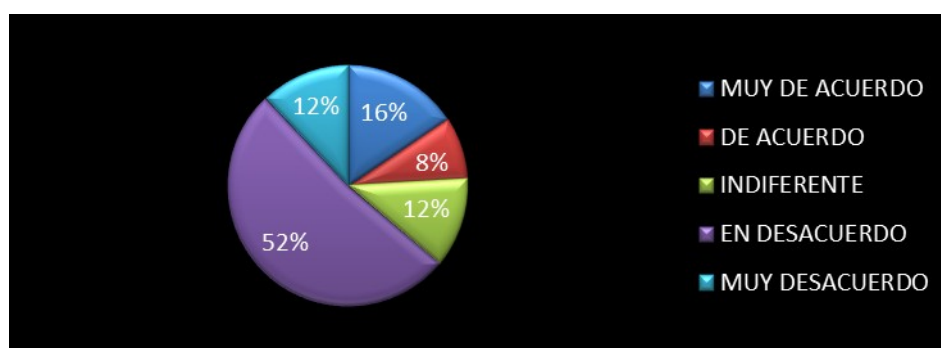
13.- El rendimiento laboral de los trabajadores operativos está fomentado por el compañerismo que se vive en la institución.

**Cuadro 16.** Rendimiento laboral

ALTERNATIVAS	No. Encuestados	% Porcentaje
MUY DE ACUERDO	13	16%
DE ACUERDO	7	8%
INDIFERENTE	10	12%
EN DESACUERDO	43	52%
MUY DESACUERDO	10	12%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Montoya Javier y Vives Jorge

**Figura 13.** Rendimiento laboral



Elaborado por: Montoya Javier y Vives Jorge

**Análisis:**

Por medio de la gráfica podemos establecer que el 52% de los encuestados están en desacuerdo que el rendimiento laboral de los trabajadores operativos está fomentado por el compañerismo que se vive en la institución, el 16% opina lo contrario porque está muy de acuerdo que el rendimiento laboral es fomentado por el compañerismo que existe en la empresa, el 12% está muy desacuerdo, mientras que el otro 12% le es indiferente, y el 8% están de acuerdo.

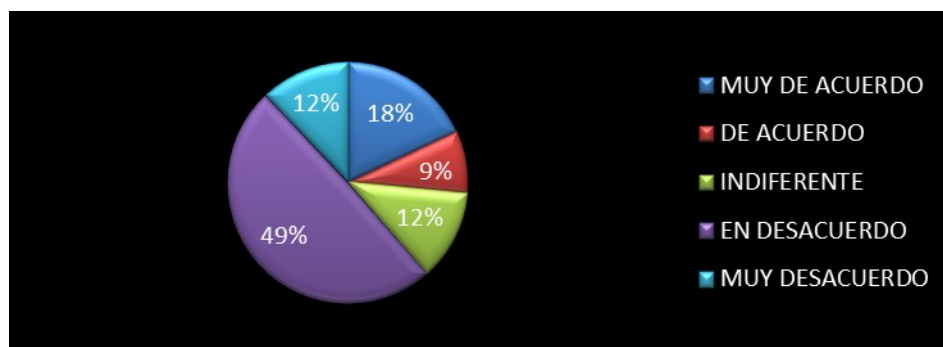
**14.- Se debe mejorar el nivel de empatía que existe en la institución para fomentar el rendimiento laboral y éxito de las operaciones del Cuerpo de Bomberos.**

**Cuadro 17.** Mejoramiento del nivel de empatía para fomentar el rendimiento laboral

ALTERNATIVAS	No. Encuestados	% Porcentaje
MUY DE ACUERDO	15	18%
DE ACUERDO	7	9%
INDIFERENTE	10	12%
EN DESACUERDO	41	49%
MUY DESACUERDO	10	12%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Montoya Javier y Vives Jorge

**Figura 14.** Mejoramiento del nivel de empatía para fomentar el rendimiento laboral



**Elaborado por:** Montoya Javier y Vives Jorge

**Análisis:**

Por medio de la encuesta podemos determinar que el 49% de los trabajadores están en desacuerdo que se debe mejorar el nivel de empatía que existe en la institución para fomentar el rendimiento laboral y éxito de las operaciones del Cuerpo de Bomberos, el 18% está muy de acuerdo con lo antes mencionado, mientras que el 12% está muy en desacuerdo y el otro 12% le es indiferente, el 9% está de acuerdo.

## **4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVA**

Desde que el clima organizacional despertó interés, numerosos estudios del comportamiento organizacional lo han llamado de diferentes maneras como ambiente, atmosfera, clima laboral, ambiente interno de la organización, entre otras.

El clima laboral ha tenido que ir evolucionando en el transcurso de los años a pasos agigantados, porque el recurso humano quien forma parte de este clima es la clave fundamental para que una organización salga adelante y pueda alcanzar los objetivos deseados.

En la actualidad el clima laboral y las interrelaciones cada día son temas más estudiados para fortalecer la cultura y apoyar a los miembros de la institución, implementando diversas estrategias, actividades que ayuden a mantener un ambiente donde predomine la tranquilidad y confianza, evitando que surjan conflictos laborales.

El clima laboral está basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y, por ende, en el modo en que su organización vive y se desarrolla.

## **4.3 RESULTADOS**

De acuerdo al estudio realizado por medio de la implementación de las encuestas se determina que los empleados de la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos de Milagro no tienen autocontrol cuando existen conflictos laborales, aunque consideran que poseen la capacidad de aceptar cambios y de cooperar con los demás compañeros, no administran adecuadamente sus emociones lo que les ha ocasionado múltiples conflictos.

Todos trabajan por su propio bien y no buscan interrelacionarse para lograr cumplir con las metas de la organización mediante el trabajo en equipo, esto es provocado por el ambiente humano y físico en que desarrollan las labores en la compañía de bomberos, que no les permiten generar motivación y sentido a la institución, además existe un bajo

nivel de comunicación entre los Directivos y el personal de menor jerarquía, causando un ineficiente rendimiento laboral.

#### 4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

**Cuadro 18.** Verificación de Hipótesis

HIPÓTESIS	VERIFICACIÓN
<p style="text-align: center;"><b>Hipótesis General</b></p> <p>La Inteligencia Emocional influye en el clima laboral de la empresa pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Milagro.</p>	<p>Esta hipótesis se verifica con las preguntas: 3, 4 y 8 porque el desconocimiento de lo que es Inteligencia emocional ha influenciado a que existan diferentes conflictos laborales entre los trabajadores de Cuerpo de Bomberos.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Hipótesis Particular 1</b></p> <p>Los conflictos laborales del personal operativo afectan al trabajo en equipo que se debe generar en la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Milagro.</p>	<p>Esta hipótesis se comprueba con la pregunta 7, porque los trabajadores manifestaron que los conflictos que se generan en la institución si han afectado en la colaboración y cohesión de los subgrupos de trabajo.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Hipótesis Particular 2</b></p> <p>El no saber hacer uso de la inteligencia emocional influye en las relaciones interpersonales que se generan en la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Milagro.</p>	<p>Esta hipótesis se verifica con la pregunta 1, una de las características de la personalidad de los trabajadores es el perder el autocontrol cuando se generan algún conflicto los que ha influenciado en las relaciones interpersonales entre los grupos de trabajado.</p>

<p style="text-align: center;"><b>Hipótesis Particular 3</b></p> <p>El nivel de comunicación que se genera en la institución influye en las relaciones laborales entre jefes y subalternos.</p>	<p>Esta hipótesis se comprueba con la pregunta 9, porque los trabajadores manifestaron que la institución no se caracteriza por manejar un adecuado nivel de comunicación que genere unión, respeto y colaboración entre jefes y subalternos.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Hipótesis Particular 4</b></p> <p>El limitado compromiso laboral de algunos trabajadores afecta en la capacidad de la institución para enfrentar procesos de cambios.</p>	<p>Esta hipótesis se verifica con las preguntas: 11, porque los empleados poseen un limitado compromiso laboral y esto es provocado porque la institución no crea un espíritu de lucha en su personal, generando que no enfrenten los cambios apropiados para mejorar la empresa.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Hipótesis Particular 5</b></p> <p>La ausencia de empatía afecta a los trabajadores operativos de la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Milagro en su rendimiento laboral.</p>	<p>Esta hipótesis se comprueba con la pregunta 14, porque si se debe mejorar el nivel de empatía que poseen los trabajadores para fomentar el rendimiento laboral y éxito de las operaciones del Cuerpo de Bomberos.</p>

**Elaborado por:** Montoya Javier y Vives Jorge

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1 TEMA**

Diseño de un Plan Estratégico enfocado en Inteligencia Emocional para la empresa pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Milagro, con la finalidad de contribuir a la formación de un clima laboral saludable.

#### **5.2 FUNDAMENTACIÓN**

##### **“Elaboración de un Plan de Marketing**

El proceso de planificación de marketing supone un delicado equilibrio entre creatividad y estructura. Por un lado, es importante pensar de forma creativa y explorar los temas de mercado de contexto del día a día de la empresa. Por otra parte, todo plan de marketing debe disponer de una estructura que asegure un enfoque completo y preciso, y el engarce de las estrategias, recursos y objetivos de la empresa, con la situación del mercado.

El desarrollo de un plan de marketing guarda similitud con la creación de un cuadro. El uso creativo de la luz y del calor puede hacer que un cuadro resulte atractivo, pero si no tiene un cierto grado de forma, que añada significado, el cuadro puede ser intrigante, pero confuso. Por otra parte, las expresiones formales y no creativas proporcionan cuadros estériles. Lo mismo reza para la planificación de marketing: dibujar un cuadro significativo de la situación de mercado, diseñar estrategias de marketing eficaces, con objetivos realistas, requiere poseer creatividad y estructura analítica.

Si bien el propósito de un plan estratégico es ayudar a las empresas a comprender de una forma sistemática el mercado y a desarrollar estrategias para conseguir objetivos, hay una paradoja entre no disponer de ningún plan de marketing y disponer de planes de marketing demasiado formales. Las empresas que no realicen planes de marketing pierden la oportunidad de descubrir los elementos claves del mercado, que se manifiestan como consecuencia del propio proceso planificador. En el otro extremo se encuentran las empresas con procesos excesivamente formales, que se centran en el cumplimiento de las formas como la base para la realización de un plan de marketing. Ambos extremos disminuyen la oportunidad de descubrir perspectivas significativas de los mercados.

Lo que se necesita es un sistema abierto, que incite a la exploración y a la creatividad, al mismo tiempo que posea una estructura que asegure amplitud y acabado. En este sistema los planificadores de marketing deberían actuar como facilitadores del proceso, en lugar de desarrolladores del plan. En el cumplimiento de este rol, el personal de marketing facilita información, coordina agendas y cuida que la misión de la compañía, sus objetivos y los clientes no sean olvidados durante el proceso planificador. Si bien es cierto que en las empresas existen obstáculos organizativos reconocibles, en general, se puede decir que las empresas que utilizan un proceso planificador formal consiguen mejores resultados que aquellas que no la utilizan.”<sup>14</sup>

### **Beneficios de la elaboración de un Plan de Marketing**

“La realización de un plan de marketing es una parte esencial de una orientación proactiva hacia el mercado. Las empresas que poseen una fuerte orientación hacia el mercado realizan un permanente seguimiento de los clientes, de la competencia, y trabajan en equipo para crear soluciones que añadan valor a sus clientes. No solo es importante la ejecución de un plan sino también el propio proceso de desarrollo.

---

<sup>14</sup> BEST, Roger J.: *Marketing Estratégico*, Pearson Educación, Madrid, 2007.

## **Identificación de oportunidades**

Durante el proceso de elaboración del plan se identifican oportunidades y amenazas para la organización. Una valoración sistemática del mercado y de las capacidades internas permite salir del día a día, y tomar una visión más amplia del mercado y de la propia situación de la empresa.”<sup>15</sup>

## **La elaboración de un Plan de Marketing: Proceso y lógica**

Un buen plan de marketing es el resultado de un proceso sistemático, creativo y estructurado que se diseña para identificar oportunidades y amenazas en los mercados, que hay que saber tratar adecuadamente, para conseguir los objetivos de la organización. El desarrollo de un plan estratégico es un proceso, y cada paso del proceso tiene una estructura que permite que el plan evoluciones, desde una información abstracta e ideas vagas, a un documento tangible, que puede ser fácilmente comprendido, evaluado y puesto en práctica. Esta sección tiene por objeto una discusión, en profundidad, de cada uno de los pasos de este proceso.

### **Paso I: Análisis de la Situación**

El proceso de planificación de marketing comienza con un detallado análisis de la situación de la empresa en relación con las fuerzas actuales del mercado, la posición competitiva, y la evolución y situación actual de sus resultados. El objetivo de este análisis detallado de la situación es descubrir los factores determinantes del éxito o fracaso del negocio, que podrían pasar desapercibidos, en el día a día empresarial. En primer lugar, hay que profundizar en el análisis de la situación mercado y de la empresa para comprender mejor las necesidades de los clientes, la situación de la competencia y la de los canales de distribución, así como el posicionamiento de la empresa, sus márgenes y rentabilidad. La identificación de los factores clave del éxito empresarial requiere un análisis completo y preciso de la situación.

---

<sup>15</sup> BEST, Roger J.: *Marketing Estratégico*, Pearson Educación, Madrid, 2007.



El mejor lugar para comenzar el análisis de la situación es el estudio de la demanda del mercado. Después de un análisis detallado de la demanda del mercado podemos encontrarnos con que el mercado se encuentra totalmente desarrollado, o con que la demanda es demasiado pequeña para la dimensión de una empresa determinada y sus necesidades de crecimiento. Si esta es la situación, se dispone de pocas razones para continuar en la elaboración de un plan de marketing para un área producto mercado determinada. Así pues, el mejor lugar para comenzar en análisis de la situación de un área de un producto mercado concreto es el estudio de la situación actual de su demanda, la valoración de la demanda potencial, de su ritmo de crecimiento, y el análisis de los factores que limitan dicho ritmo de crecimiento.

## **Paso II: Análisis SWOT, DAFO, FODA**

Quizás la parte más difícil y escurridiza en la elaboración del plan de marketing sea la identificación de los puntos clave de cara a la consecución de los objetivos empresariales. Los puntos clave se pueden definir como problemas u oportunidades no resueltas, que limitan o facilitan el desarrollo del mercado, de los beneficios, o ambas cosas a la vez. Los factores clave se pueden clasificar en amenazas y oportunidades; puntos fuertes y débiles. Todos ellos constituyen lo que se denominan SWOT analysis, o en castellano, análisis DAFO, y en algunos países latinoamericanos, análisis FODA.

Es importante que el análisis DAFO vaya muy unido al análisis de la situación. Deben verse como partes interconectadas en el proceso de planificación de mercados. Los siguientes pasos del proceso planificador se apoyan en lo que haya aflorado en los pasos 1 y 2.

## **Paso III: Plan Estratégico de Mercado**

El plan estratégico de mercado parte de la información aportada por el análisis de la situación y el análisis DAFO. El objetivo fundamental de mercado es proporcionar una dirección estratégica, a partir de la cual se establezcan objetivos de resultados y una guía para el desarrollo de la estrategia del marketing táctico. Su realización constituye un importante paso del proceso planificador y requiere una cuidadosa valoración del

atractivo del mercado y de la posición competitiva de la empresa, valoración que se apoya en la información proporcionada en los pasos anteriores.

La matriz portafolio producto-mercado se construye partiendo de las fuerzas que configuran el atractivo del mercado y la posición competitiva de la empresa.”<sup>16</sup>

### **5.3 JUSTIFICACIÓN**

La inteligencia emocional se ha convertido en la actualidad en un tema de gran relevancia, esto se debe a que permite mantener relaciones positivas y caracterizadas por un clima de empatía entre los grupos de personas con las cuales se convive. La inteligencia emocional exige un control de las emociones, el tener respeto por las ideas y opiniones de terceros y saber actuar en forma tranquila y paciente ante diversas situaciones problemáticas.

Las empresas del siglo XXI saben su recurso más valioso es el talento humano; por ello, están invirtiendo en obtener las mayores capacidades de ellos, con la finalidad de potenciarlas en beneficio de un trabajo eficiente y armonioso, que apuntale la cultura de la organización. Los gerentes saben que las personas, hoy denominadas talento, no pueden dirigirse, no pueden mandarse, lo que debe hacerse con ellas es guiarse hacia fines u objetivos colectivos, sobre todo en nuestras sociedades donde se vive bajo un paradigma de tipo de desarrollo social, más no solo económico, bajo la filosofía del buen vivir que significa ser feliz.

Las empresas son entes, son organismos formadas por personas, están obligadas a ser competitivas, para vivir y sobrevivir en un mundo globalizado, de lo contrario no podrían mantener el ritmo de cambio que exigen los mercados, esto las obliga a desarrollar en las personas que las integran un manejo emocional que genere un clima laboral y organizacional positivo, marcado por el compromiso al trabajo, la disposición al cambio, el aceptar retos, etc.

---

<sup>16</sup> BEST, Roger J.: *Marketing Estratégico*, Pearson Educación, Madrid, 2007.

Todo lo expuesto genera la necesidad de un Plan estratégico bajo el esquema mencionado, aspectos que fomentarán y fortalecerán el quehacer del Cuerpo de Bomberos de nuestro cantón, en beneficio de la colectividad, cumpliendo así con el buen vivir que permita un trabajo en y para la sociedad.

## **5.4 OBJETIVOS**

### **5.4.1 Objetivo General de la propuesta**

Diseñar un Plan Estratégico enfocado en Inteligencia Emocional para la empresa pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Milagro, con la finalidad de contribuir a la formación de un clima laboral saludable, mediante estrategias que fortalezcan el clima laboral de la institución, para contribuir con el compromiso y nivel de pertenencia de quienes integran el personal.

### **5.4.2 Objetivos Específicos de la propuesta**

- Establecer la filosofía corporativa y sus valores institucionales.
- La estructura funcional que delimite los cargos de los funcionarios.
- Efectuar un diagnóstico de la institución a través del FODA.
- Diseñar las estrategias y relacionarlas a fin de establecer el Balance Scorecard.
- Operativizar el plan estableciendo actividades e indicadores.
- Proyectar los costos de la planificación.

## **5.5 UBICACIÓN**

**País:** Ecuador

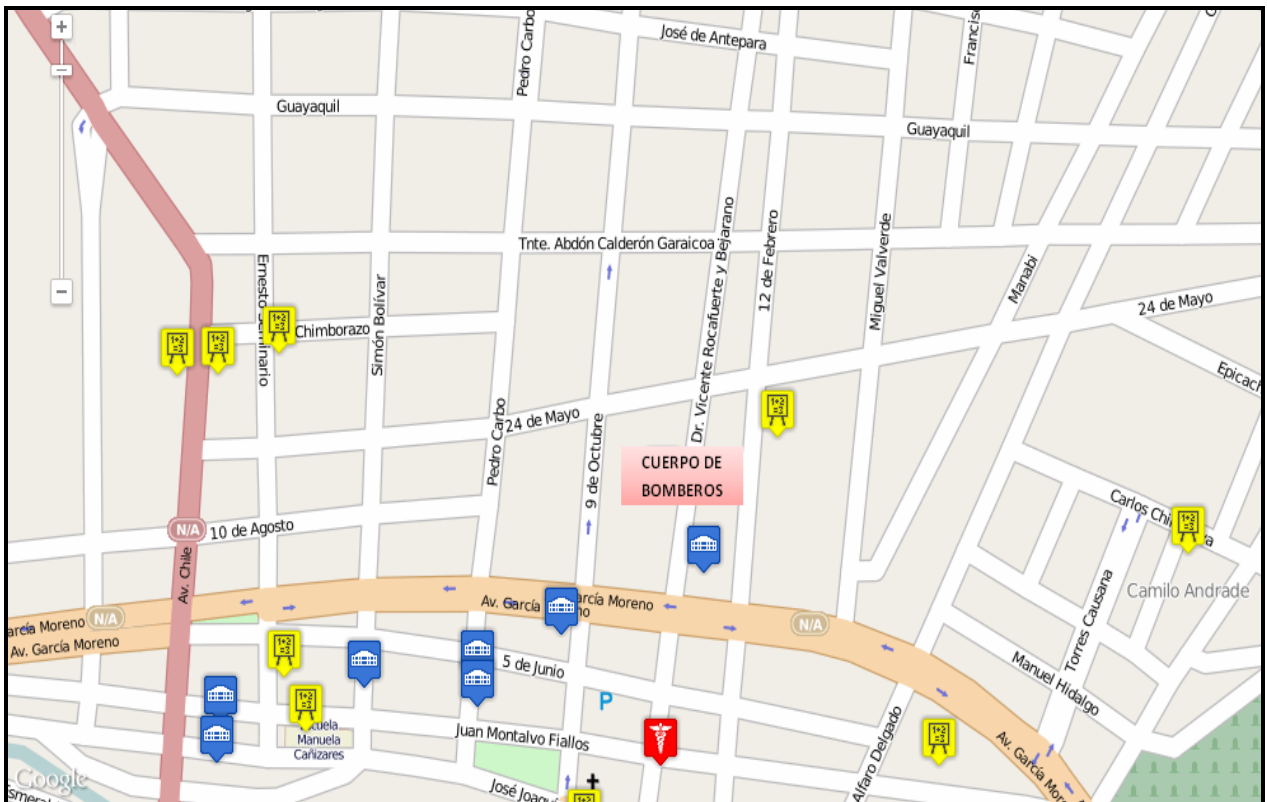
**Provincia:** Guayas

**Cantón:** Milagro

**Ciudad:** San Francisco de Milagro

**Tipo de empresa:** Pública

**Dirección:** Calle Dr. Vicente Rocafuerte y Bejarano entre Av. García Moreno y 24 de Mayo



**Figura 15.** Ubicación de la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos

## 5.6 FACTIBILIDAD

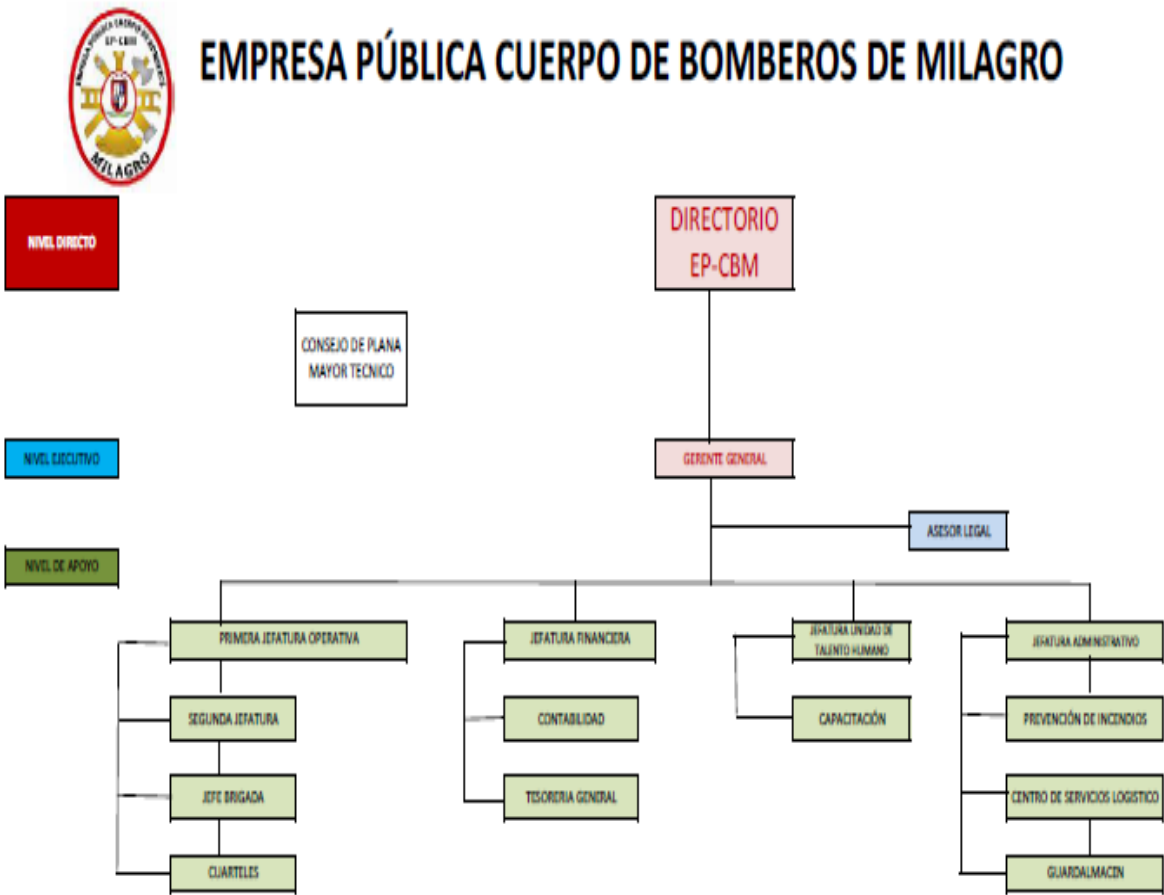
**Administrativamente,** la propuesta es factible porque es una opción que permitirá optimizar las gestiones del Cuerpo de Bomberos, realizar un correcto proceso de contratación de personal, con el fin de operar de una forma eficiente, y sobretodo manejar un adecuado clima laboral en la institución, lo que servirá para brindar un servicio de calidad, quedando de esta manera esta empresa pública en un alto prestigio local y nacional.

**Legalmente**, es factible porque cuenta con la autorización por parte del Gerente General de Cuerpo de Bomberos, el Sr Víctor Albán, para desarrollar la investigación y el diseño de la propuesta fin de estudiar su aplicación.

**5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

**5.7.1 Actividades**

**Organigrama**



**Figura 17.** Organigrama

**Filosofía corporativa que promueva el uso de la tecnología por parte de las PYMES del Cantón Milagro.**

**MISIÓN:**

La empresa Pública Cuerpo de Bomberos de Milagro tiene como objetivo preparar a la población en defensa contra incendios y desastres de cualquier índole, ya que está altamente preparada para cualquier eventualidad que llegara suscitar al momento. Su personal está altamente capacitado y preparado para salvar vidas y bienes materiales, los 365 días del año en beneficio de la ciudadanía milagreña y sus alrededores.

**VISIÓN:**

Ser una empresa altamente preparada mentalmente, físicamente y académicamente, en lo relacionado a defensa contra incendio, primeros auxilios, rescate vehicular, manipulación de materiales peligrosos y estar siempre listos para urgencias requeridas.

**VALORES CORPORATIVOS:**

El personal del cuerpo de bomberos voluntarios de Milagro reúne características sencillas que nos identifican como personas nobles de espíritu y de solidaridad ante quienes lo necesitan.

**COMPAÑERISMO Y RESPETO.-** El compañerismo es un vínculo que se establece entre las personas del cuerpo de bomberos por el trabajo en equipo, el respeto; por considere y reconozca los intereses y los sentimientos de todos los funcionarios de esta entidad.

**INTEGRACIÓN Y COMUNICACIÓN.-** Al ser un cuerpo permanecemos con una integración grata de felicitaciones, pero esto se ha dado gracias a la comunicación que se entrelaza día a día con los miembros de esta institución.

## Análisis general de los aspectos internos y externos de la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos.

### Factores Internos

Cuadro 19. Factores Internos

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buen nivel de Directivos</li> <li>• Buen desempeño de los sistemas de información</li> <li>• Personal competitivo</li> <li>• Buena capacitación</li> <li>• Tarifas bajas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No hay planeación</li> <li>• No hay mantenimiento del equipo</li> <li>• No hay prestaciones más que las de la ley</li> <li>• Bajo nivel de estudios de mercado</li> <li>• Bajo nivel de ventas</li> <li>• Escaso compromiso del personal</li> <li>• Renuencia al cambio</li> </ul>

Elaborado por: Montoya Javier y Vives Jorge

### Factores Externos

Cuadro 20. Factores externos

Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tendencia al crecimiento</li> <li>• Demanda de sus servicios para pequeñas empresas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia</li> <li>• Desempleo</li> <li>• Poco crecimiento en la economía</li> </ul>

Elaborado por: Montoya Javier y Vives Jorge

## Áreas de Iniciativa Estratégica Ofensiva

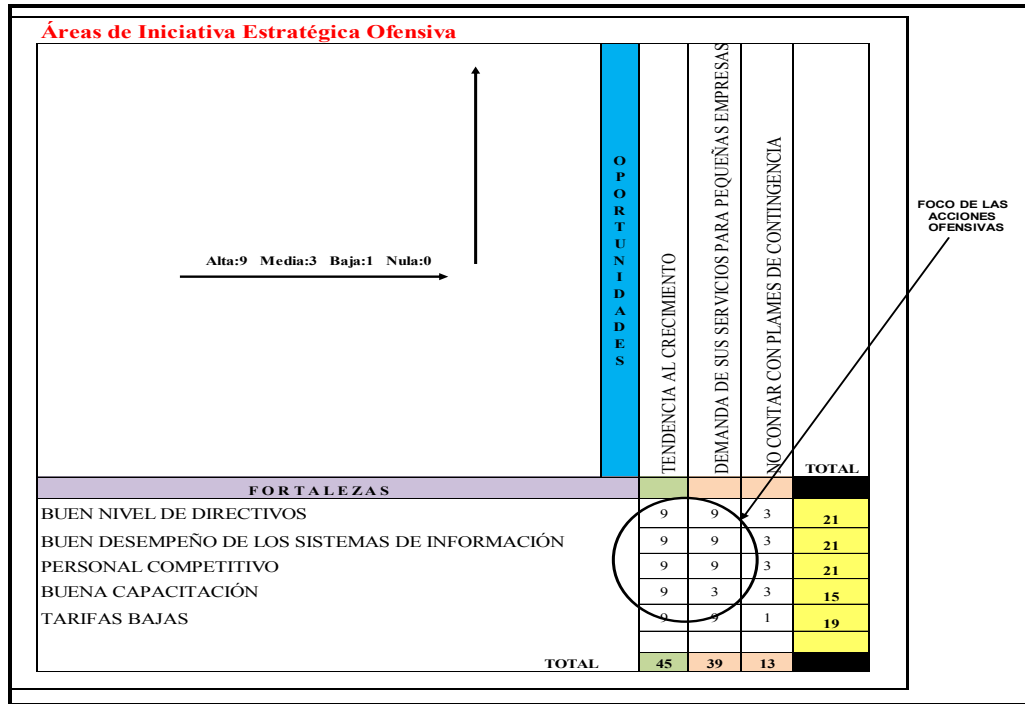


Figura 18. Áreas de Iniciativa Estratégica Ofensiva

## Áreas de Iniciativa Estratégica Defensiva

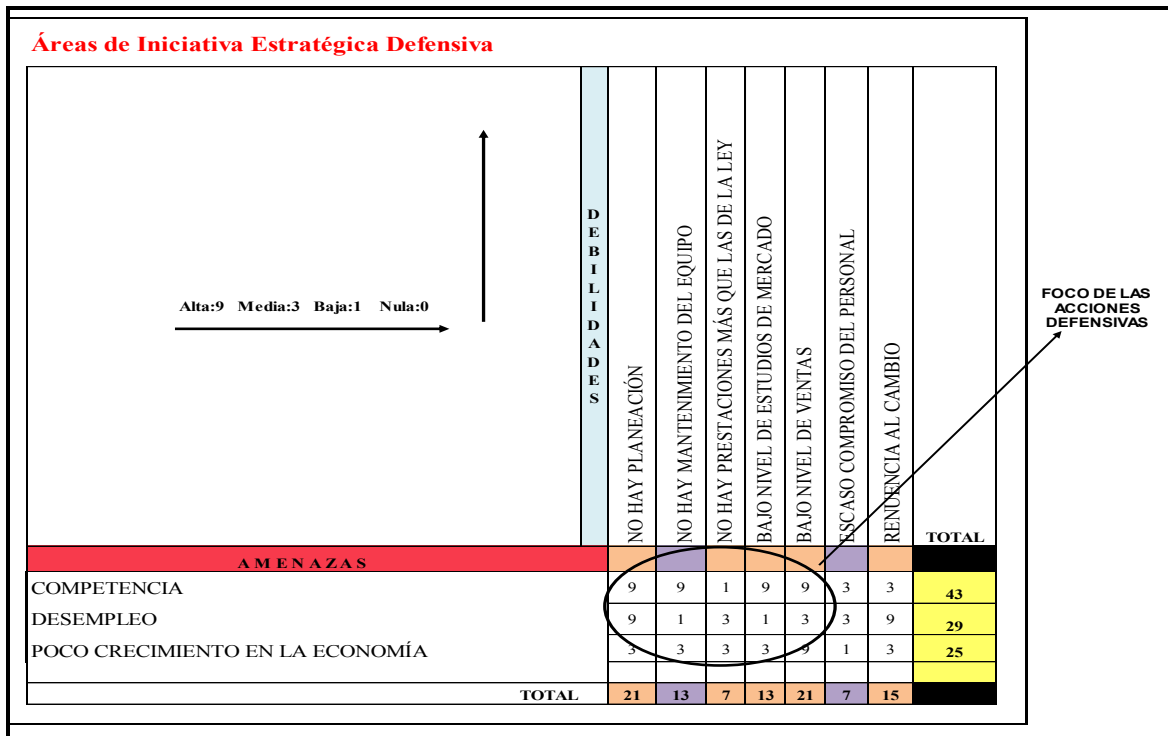


Figura 19. Áreas de Iniciativa Estratégica Defensiva



## Análisis FODA

**Cuadro 21. Análisis FODA**

FACTORES INTERNOS  FACTORES EXTERNOS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<b>OPORTUNIDADES</b>  <b>1. Tendencia al crecimiento</b> <b>2. Demanda de sus servicios para pequeñas empresas</b>	<b>FO</b>  * Crecer no solo en infraestructura, sino también a nivel de personal con un alto nivel de compromiso  * Proveer del servicios pequeñas empresas aplicando tarifas bajar  * Incrementar el prestigio defendiéndolos a través de buen sistema de información que se posee.  * Aprovechar la competitividad del personal para adquirir mayor prestigio basándose en el trabajo en equipo.	<b>DO</b>  *Efectuar planes estratégicos que permitan aprovechar las tendencias de crecimiento del mercado.  * Brindar mantenimiento al equipo técnico de los carros bombas y del personal (bomberos), motivándolos al brindarles seguridad física.  * Cumplir con las prestaciones de ley y motivar así al personal.  * Aplicar estrategias motivacionales que promuevan el compromiso laboral.  * Promover una cultura organizacional que elimine la renuncia al cambio.
<b>AMENAZAS</b>  <b>1. Competencia</b> <b>2. Desempleo</b> <b>3. Poco crecimiento en la economía</b>	<b>FA</b>  * Mantener programas de capacitación que garanticen la calidad del servicio.  * Implementar capacitaciones enfocadas a mejorar el clima laboral.  * Fortalecer las interrelaciones entre directivos y el personal de menor jerarquía  * Brindar estabilidad laboral al personal que actualmente labora en la institución para contrarrestar los niveles de desempleo.  * Mantener precios bajos en servicios particulares, así se contrarrestará el lento crecimiento de la economía.	<b>DA</b>  * Efectuar programas de prevención de catástrofes para instituciones privadas y públicas.  * Realizar reuniones internas donde el personal participe con ideas que promuevan la mejora de la institución la integración del equipo de trabajo.  * Mejorar con eficiencia el presupuesto, evidenciando un rendimiento económico a través del servicio prestado.

**Elaborado por:** Montoya Javier y Vives Jorge

## MAPA DE RELACIONES

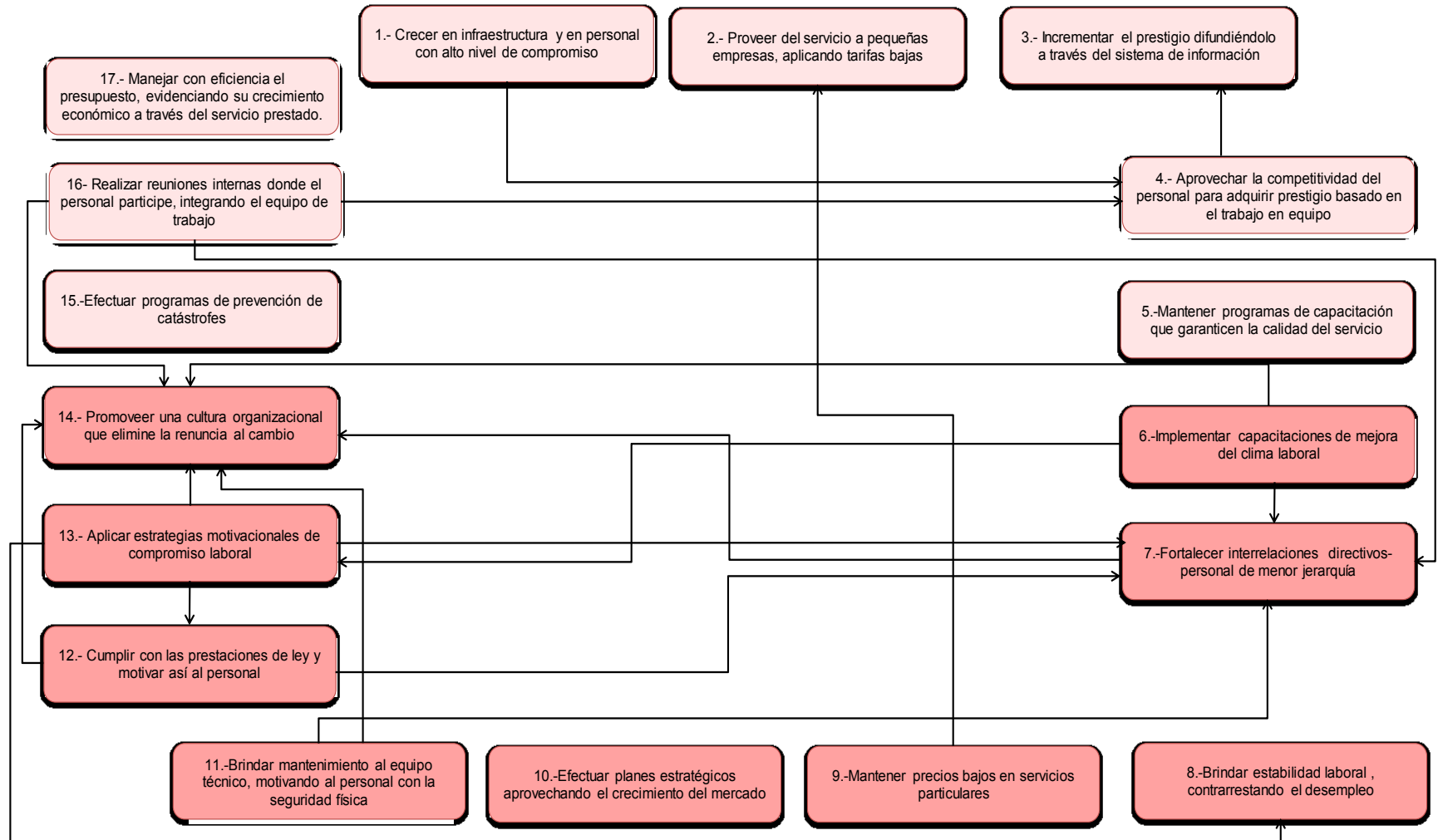


Figura 20. Mapa de Relaciones

## BALANCE SCORECARD

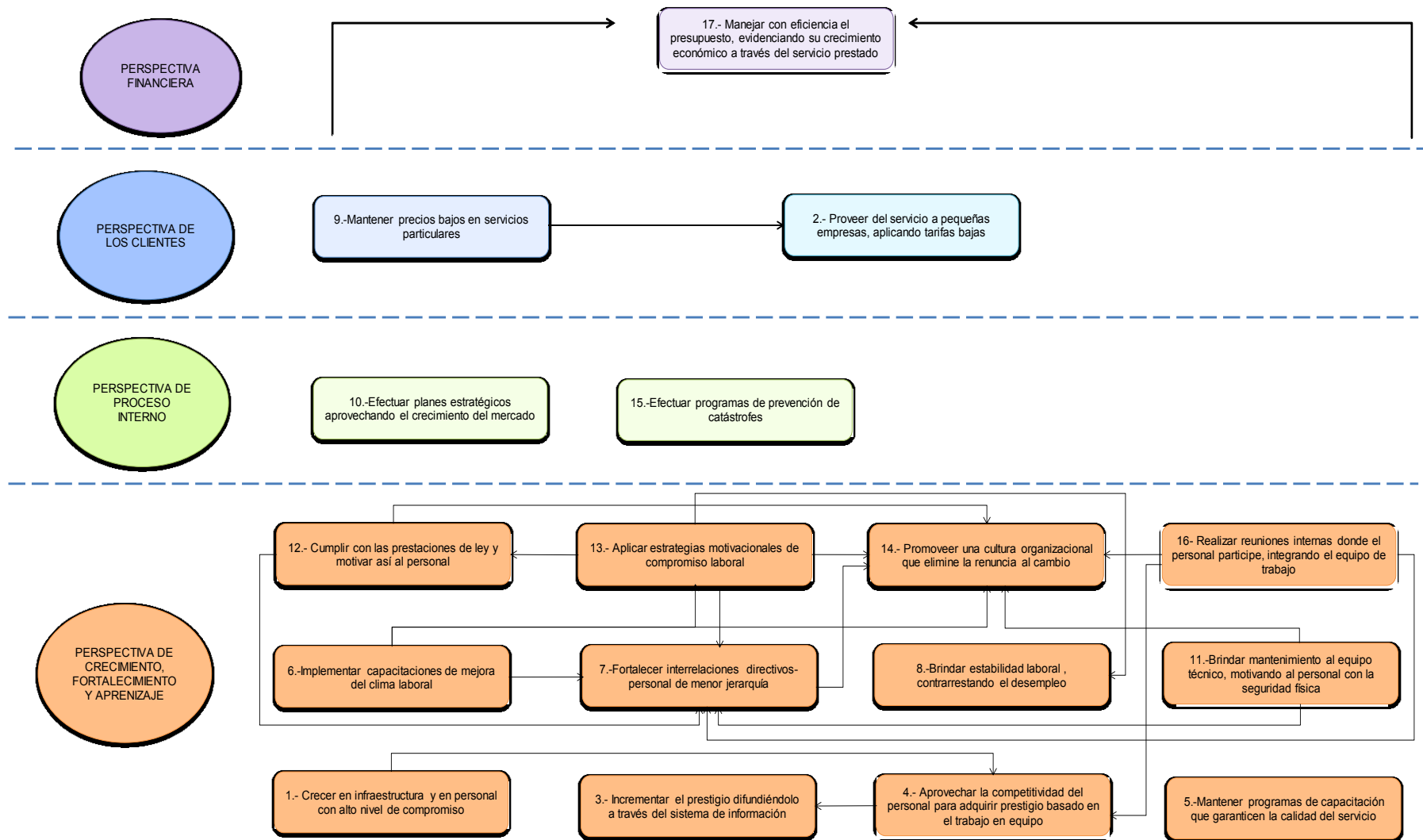


Figura 21. Balance Scorecard

## **ANÁLISIS DEL BALANCE SCORECARD**

El Balance Scorecard permite visualizar la importancia de aplicar en las estrategias de perspectiva aprendizaje, formación y crecimiento, relacionadas con el capital humano, organizativo, especialmente el realizar reuniones internas donde el personal participe, integrando el equipo de trabajo, que se relaciona o tendrá como efecto aprovechar la competitividad del personal para adquirir prestigio basado en el trabajo en equipo, fortalecer interrelaciones directivos-personal de menor jerarquía, promover una cultura organizacional que elimine la renuncia al cambio, relacionadas con el capital organizativo, específicamente con cultura organizacional que busca un alineamiento al trabajo en equipo, formado principalmente bajo un clima laboral de compromiso y pertenencia, esencia del presente plan estratégico.

Conjuntamente se debe aplicar la estrategia de implementar capacitaciones de mejora del clima laboral y esto llevará a que se origine las estrategias de promover una cultura organizacional que elimine la renuncia al cambio, relacionadas con el capital organizativo, estrategias motivacionales de compromiso laboral y fortalecer interrelaciones directivos-personal de menor jerarquía, promover una cultura organizacional que elimine la renuncia al cambio.

Cumpliendo con las estrategias de Perspectiva, Aprendizaje, Función y Crecimiento se logrará como último punto promover un trabajo en equipo cuyo resultado es el buen empleo del presupuesto otorgado por el estado en beneficio de los servicios que se prestan a la comunidad, ahí se podrá visualizar el rendimiento económico del plan propuesto.

## **POLÍTICAS QUE PERMITIRÁN LA CORRECTA OPERATIVIDAD DEL PLAN**

- Implemento de una campaña semestral de difusión de la imagen institucional, sus servicios y beneficios.
- Una capacitación anual en temas de actividades laborales y a su vez considerar la entrega de certificados con un mínimo de asistencia del 80%.
- Se efectuarán cuatrimestralmente capacitaciones que fomenten el clima laboral, basándose en el desarrollo de talleres que promuevan el trabajo en equipo.
- El personal debe ser estable y se debe promover su titularidad de acuerdo a las reglamentaciones estipuladas por ley.
- Los planes estratégicos se realizarán cada tres años, considerando los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir.
- El equipo técnico recibirá mantenimiento cada mes; en la última semana, así se evitará inconvenientes y se aplicará con las normas de salud y seguridad ocupacional.
- Una vez por año se llevarán a cabo ferias de prevención de catástrofes dedicadas a educar a la comunidad.
- Las reuniones internas entre directivos y el personal serán mensuales y su objetivo es generar una participación total, para proponer ideas para mejorar el servicio y corregir errores.

## CUADRO DE MANDO INTEGRAL

**Cuadro 22. Cuadro de Mando Integral**

Perspectivas	Estrategias	Indicadores	Responsables	Resultados
<b>Perspectiva Financiera</b>	17.- Manejar con eficiencia el presupuesto, evidenciando su crecimiento económico a través del servicio prestado	Incremento de un 15% de servicios prestados. Disminución del 20% de quejas de la comunidad, en el 2014	Jefe del Cuerpo de Bomberos	Mayor cantidad de servicios prestados sin necesitar de recursos económicos adicionales.
<b>Perspectiva de Clientes</b>	9.- Mantener precios bajos en servicios particulares	Al menos 2 servicios adicionales por mes, a partir del 2014.	Jefe del Cuerpo de Bomberos	Posicionamiento en el mercado
	2.- Proveer del servicio a pequeñas empresas, aplicando tarifas bajas	Al menos 2 empresas pequeñas de la localidad solicitan los servicios.	Jefe del Cuerpo de Bomberos	Posicionamiento en el mercado
<b>Perspectiva de Proceso Interno</b>	10.-Efectuar planes estratégicos aprovechando el crecimiento del mercado	Al menos un plan estratégico cada tres años, que inicie su implementación a partir del 2014.	Jefe del Cuerpo de Bomberos	Trabajo organizado y previsorio
	15.-Efectuar programas de prevención de catástrofes	Al menos un programa e prevención de catástrofes cada año, a partir del 2014.	Jefe del Cuerpo de Bomberos	Diminución de incendios por motivo de negligencias de la comunidad.
<b>Perspectiva de Crecimiento, fortalecimiento y aprendizaje.</b>	1.- Crecer en infraestructura y en personal con alto nivel de compromiso	Al menos el 80% del personal mantiene un sentido de pertenencia con la institución, a partir de diciembre el 2014.	Jefe del Cuerpo de Bomberos	Fortalecimiento de la cultura organizacional y del clima laboral.
	3.- Incrementar el prestigio difundiendo a través del sistema de información	Al menos un 25% de menos de quejas por inconformidad por el servicio que brinda la institución, hasta diciembre del 2014.	Jefe del Cuerpo de Bomberos	Posicionamiento en el mercado
	4.- Aprovechar la competitividad del personal para adquirir prestigio basado en el trabajo en equipo	Al menos un 25% de menos de quejas por inconformidad por el servicio que brinda la institución, hasta diciembre del 2014. Mejor posicionamiento e imagen en la comunidad, hasta diciembre del 2015	Jefe del Cuerpo de Bomberos	Posicionamiento en el mercado
	5.-Mantener programas de capacitación que garanticen la calidad del servicio	Al menos una capacitación semestral, a partir del 2014. Al menos un 25% de menos de quejas por inconformidad por el servicio que brinda la institución, hasta diciembre del 2014.	Jefe del Cuerpo de Bomberos	Personal ampliamente capacitado. Mejor calidad de servicio.
	6.-Implementar capacitaciones de mejora del clima laboral	Una capacitación cuatrimestral, a partir del 2014.	Jefe del Cuerpo de Bomberos	Persona con un alto nivel de pertenencia a la institución. Fortalecimiento del clima laboral.
	7.-Fortalecer interrelaciones directivos-personal de menor jerarquía	Al menos el 50% del personal considera que existe empatía con sus jefes, hasta finales del 2015	Jefe del Cuerpo de Bomberos	Fortalecimiento del clima laboral.
	8.-Brindar estabilidad laboral , contrarrestando el desempleo	Al menos el 90% del personal posee estabilidad laboral, hasta junio del 2016	Jefe del Cuerpo de Bomberos	Fortalecimiento del clima laboral.
	11.-Brindar mantenimiento al equipo técnico, motivando al personal con la seguridad física	Al menos se genera mantenimiento del equipo técnico cada dos meses, a partir del 2014.	Jefe del Cuerpo de Bomberos	Seguridad laboral Fortalecimiento del clima laboral
	12.- Cumplir con las prestaciones de ley y motivar así al personal	Al menos el 90% del personal siente un alto nivel de compromiso con los intereses y objetivos de la institución, hasta junio del 2015	Jefe del Cuerpo de Bomberos	Fortalecimiento del clima laboral.
	13.- Aplicar estrategias motivacionales de compromiso laboral	Al menos tres estrategias de los planes estratégicos deben relacionarse con la motivación y formación de compromiso laboral, a partir del 2014.	Jefe del Cuerpo de Bomberos	Fortalecimiento del clima laboral.
	14.- Promover una cultura organizacional que elimine la renuencia al cambio	Al menos el 90% del personal está dispuesto a aceptar los cambios que beneficien a la institución, hasta diciembre del 2015.	Jefe del Cuerpo de Bomberos	Fortalecimiento del clima laboral Personal dispuesto al cambio.
	16- Realizar reuniones internas donde el personal participe, integrando el equipo de trabajo	Al menos una reunión mensual a partir del 2014.	Jefe del Cuerpo de Bomberos	Trabajo en equipo Fortalecimiento del clima laboral

Elaborado por: Montoya Javier y Vives Jorge

## OPERATIVIDAD DEL PLAN ESTRATÉGICO

**Cuadro 23.** Operatividad del Plan Estratégico

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	COSTOS	RESPONSABLES	RESULTADOS	INDICADORES
1.- Crecer en infraestructura y en personal con alto nivel de compromiso	Mejora de las instalaciones	Materiales de construcción y de ferrería.	\$ 10.000	Jefe el Cuerpo de Bomberos	Fortalecimiento de la cultura organizacional y del clima laboral.	Al menos el 80% del personal mantiene un sentido de pertenencia con la institución, a partir de diciembre el 2014.
	Disminución de rotación de personal	Personal actual	\$ 0			
2.- Proveer del servicio a pequeñas empresas, aplicando tarifas bajas	Establecimiento de precios por debajo de los competidores.	Ninguno	\$ 0	Jefe el Cuerpo de Bomberos	Posicionamiento en el mercado	Al menos 2 empresa pequeñas de la localidad solicitan los servicios.
	Difusión de servicios	Material publicitario	\$ 1.800			
3.- Incrementar el prestigio difundiendo a través del sistema de información	Difusión de servicios	Material publicitario	\$ 1.000	Jefe el Cuerpo de Bomberos	Posicionamiento en el mercado	Al menos un 25% de menos de quejas por inconformidad por el servicio que brinda la institución, hasta diciembre del 2014.
	Mantenimiento de Sistema de información	Contratación de Especialistas	\$ 1.200			

4.- Aprovechar la competitividad del personal para adquirir prestigio basado en el trabajo en equipo	Charlas motivacionales	Contratación de facilitador	\$ 1.500	Jefe el Cuerpo de Bomberos	Posicionamiento en el mercado	Al menos un 25% de menos de quejas por inconformidad por el servicio que brinda la institución, hasta diciembre del 2014. Mejor posicionamiento e imagen en la comunidad, hasta diciembre del 2015
		Refrigerios y material de papelería.	\$ 900			
5.-Mantener programas de capacitación que garanticen la calidad del servicio	Capacitaciones técnicas	Capacitador	\$ 1.800	Jefe el Cuerpo de Bomberos	Personal ampliamente capacitado. Mejor calidad de servicio.	Al menos una capacitación semestral, a partir del 2014. Al menos un 25% de menos de quejas por inconformidad por el servicio que brinda la institución, hasta diciembre del 2014.
		Refrigerios y material de papelería.	\$ 900			
6.-Implementar capacitaciones de mejora del clima laboral	Capacitaciones sobre clima laboral	Capacitador	\$ 1.800	Jefe el Cuerpo de Bomberos	Persona con un alto nivel de pertenencia a la institución. Fortalecimiento del clima laboral.	Una capacitación cuatrimestral, a partir del 2014.
		Refrigerios y material de papelería.	\$ 800			



7.-Fortalecer interrelaciones directivos-personal de menor jerarquía	Convivencias anuales	Contratación de localidad	\$ 3.000	Jefe el Cuerpo de Bomberos	Fortalecimiento del clima laboral.	Al menos el 50% del personal considera que existe empatía con sus jefes, hasta finales del 2015
		Viáticos	\$ 3.600			
8.-Brindar estabilidad laboral , contrarrestando el desempleo	Nombramientos o titularidad de bomberos	Gestiones con el Ministerio correspondiente	\$ 0	Jefe el Cuerpo de Bomberos	Fortalecimiento del clima laboral.	Al menos el 90% del personal posee estabilidad laboral, hasta junio dl 2016
		Pago a personal	\$ 10.000			
9.- Mantener precios bajos en servicios particulares	Oferta de servicios	Materiales y equipos de la institución	\$ 0	Jefe el Cuerpo de Bomberos	Posicionamiento en el mercado	Al menos 2 servicios adicionales por mes, a partir del 2014.
		Personal de la institución	\$ 0			
10.-Efectuar planes estratégicos aprovechando el crecimiento del mercado	Planificación estratégica	Especialista en planificación	\$1.000	Jefe el Cuerpo de Bomberos	Trabajo organizado y previsorio	Al menos un plan estratégico cada tres años, que inicie su implementación a partir del 2014.
11.-Brindar mantenimiento al equipo técnico, motivando al personal con la seguridad física	Mantenimiento de equipos	Técnicos	\$ 5.400	Jefe el Cuerpo de Bomberos	Seguridad laboral Fortalecimiento del clima laboral	Al menos se genera mantenimiento del equipo técnico cada dos meses, a partir del 2014.
		Repuestos o piezas	\$ 9.000			

12.- Cumplir con las prestaciones de ley y motivar así al personal	Cumplimiento de normativa laboral	Aplicación de la ley	\$ 0	Jefe el Cuerpo de Bomberos	Fortalecimiento del clima laboral.	Al menos el 90% del personal siente un alto nivel de compromiso con los intereses y objetivos de la institución, hasta junio del 2015
13.- Aplicar estrategias motivacionales de compromiso laboral	Implementación de estrategias de trabajo en equipo: eventos deportivos.	Olimpiadas: Trajes deportivos, trofeos y premios	\$ 4.500	Jefe el Cuerpo de Bomberos	Fortalecimiento del clima laboral.	Al menos tres estrategias de los planes estratégicos deben relacionarse con la motivación y formación de compromiso laboral, a partir del 2014.
	Cumplimiento de normativa laboral	Aplicación de la ley	\$ 0			
14.- Promover una cultura organizacional que elimine la renuencia al cambio	Nombramientos o titularidad de bomberos	Pago a personal	\$ 0	Jefe el Cuerpo de Bomberos	Fortalecimiento del clima laboral Personal dispuesto al cambio.	Al menos el 90% del personal está dispuesto a aceptar los cambios que beneficien a la institución, hasta diciembre del 2015.
	Cumplimiento de normativa laboral	Aplicación de la ley	\$ 0			
15.-Efectuar programas de prevención de catástrofes	Capacitaciones a la comunidad	Material gráfico	\$ 4.500	Jefe el Cuerpo de Bomberos	Diminución de incendios por motivo de negligencias de la comunidad.	Al menos un programa de prevención de catástrofes cada año, a partir del 2014.
		Facilitadores para charlas a la comunidad (personal de la institución)	\$ 0			

16- Realizar reuniones internas donde el personal participe, integrando el equipo de trabajo	Reuniones mensuales	Refrigerios	\$ 2.500	Jefe el Cuerpo de Bomberos	Trabajo en equipo Fortalecimiento del clima laboral	Al menos una reunión mensual a partir del 2014.
		Material de papelería	\$ 500			
17.- Manejar con eficiencia el presupuesto, evidenciando su crecimiento económico a través del servicio prestado	Cumplimiento de leyes	Ninguno	\$ 0	Jefe el Cuerpo de Bomberos	Mayor cantidad de servicios prestados sin necesidad de recursos económicos adicionales.	Incremento de un 15% de servicios prestados. Disminución del 20% de quejas de la comunidad, en el 2014
<b>TOTAL COSTO DEL PLAN ESTRATÉGICO</b>						
<b>2014 – 2016</b>			<b>(\$ 57.700)</b>			

Elaborado por: Montoya Javier y Vives Jorge

## 5.7.2 Recursos, Análisis Financiero

### COSTO DEL PLAN ESTRATÉGICO

**Cuadro 24.** Costo del Plan Estratégico

<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>COSTOS</b>
1.- Crecer en infraestructura y en personal con alto nivel de compromiso	\$ 10,000
2.- Proveer del servicio a pequeñas empresas, aplicando tarifas bajas	\$ 1,800
3.- Incrementar el prestigio difundándolo a través del sistema de información	\$ 2,200
4.- Aprovechar la competitividad del personal para adquirir prestigio basado en el trabajo en equipo	\$ 2,400
5.-Mantener programas de capacitación que garanticen la calidad del servicio	\$ 2,700
6.-Implementar capacitaciones de mejora del clima laboral	\$ 2,600
7.-Fortalecer interrelaciones directivos-personal de menor jerarquía	\$ 6,600
8.-Brindar estabilidad laboral , contrarrestando el desempleo	\$ 10,000
9.- Mantener precios bajos en servicios particulares	\$ 0
10.-Efectuar planes estratégicos aprovechando el crecimiento del mercado	\$ 1,000
11.-Brindar mantenimiento al equipo técnico, motivando al personal con la seguridad física	\$ 14,400
12.- Cumplir con las prestaciones de ley y motivar así al personal	\$ 0
13.- Aplicar estrategias motivacionales de compromiso laboral	\$ 4,500
14.- Promoveer una cultura organizacional que elimine la renuncia al cambio	\$ 0
15.-Efectuar programas de prevención de catástrofes	\$ 4,500
16- Realizar reuniones internas donde el personal participe, integrando el equipo de trabajo	\$ 3,000
17.- Manejar con eficiencia el presupuesto, evidenciando su crecimiento económico a través del servicio prestado	\$ 0
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 57,700</b>

**Elaborado por:** Montoya Javier y Vives Jorge

**NOTA:** Los costos están calculados considerando los 3 años del Plan estratégico (2014-2016)

### 5.7.3 Impacto

Este Plan tendrá un impacto positivo para la empresa pública del Cuerpo de Bomberos, ya que servirá para obtener un clima laboral adecuado, mejorando las relaciones interpersonales entre los Directivos y el personal, ofreciéndoles una estabilidad laboral, mejor remuneración y seguridad social.

En lo social, la comunidad milagreña y las personas que viven en los alrededores serán los más beneficiados, al contar con una institución de Cuerpo de Bomberos más eficiente y organizada en cada uno de los servicios ofrecidos, realizando diferentes actividades que ayudarán al bienestar de la comunidad.

### 5.7.4 Cronograma

**Cuadro 25.** Cronograma

Actividad	Tiempo	Meses					
		Oct	Nov	Dic	En	Febr	Mar
Planteamiento del problema		■					
Formulación del problema y sistematización		■					
Diseño de los objetivos de investigación y su justificación			■				
Elaboración de Antecedentes y del Marco Teórico			■				
Diseño de las hipótesis y operacionalización de variables.			■				
Elaboración del Marco Metodológico			■				
Población y cálculo de muestra.				■			
Aplicación de instrumentos de recolección de datos.				■			
Análisis de los resultados.				■			
Verificación de las hipótesis.				■			
Tema de la propuesta.					■		
Fundamentación y justificación de la propuesta.					■		
Establecimiento de actividades de la propuesta.					■		
Proyección del costo del Plan.					■		
Fijación de lineamientos para el control del plan.						■	
Conclusiones y Recomendaciones.						■	■

**Elaborado por:** Montoya Javier y Vives Jorge

### **5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta**

La propuesta de un Plan Estratégico deberá ser evaluada con la finalidad de tomar medidas contingentes en caso de que las estrategias no estén dando los resultados proyectados, así se asegurará que se cumplan los resultados que persigue dicho plan.

A continuación se establecen los parámetros que permitirán efectuar el seguimiento para la elaboración de la propuesta:

- Incremento de los niveles de ventas de servicios del Cuerpo de Bomberos
- Incremento de los Márgenes de Utilidad
- Posicionamiento
- Imagen positiva en el mercado.
- Incremento de la demanda.

## CONCLUSIONES

Mediante el estudio realizado a la Empresa Pública del Cuerpo de bomberos podemos determinar las siguientes conclusiones:

- El poco conocimiento que poseen en la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos sobre Inteligencia Emocional ha causado que exista conflictos laborales, impidiendo obtener un equipo de trabajo unido y eficiente.
- No existe una adecuada comunicación entre los directivos y el personal de menor jerarquía, provocando un clima laboral lleno de inseguridad y poco compromiso hacia la empresa.
- El rendimiento laboral de los trabajadores de esta institución es baja, debido a la escasa empatía que poseen, lo que no les permite comprender ciertas situaciones o emociones de otras personas y esto se ve reflejado en su trabajo.
- El equipo técnico de los carros bombas se encuentran en condiciones no adecuadas, lo que genera una inseguridad física para los trabajadores del Cuerpo de Bomberos y a su vez el brindar servicios poco eficientes a la comunidad.

## RECOMENDACIONES

Frente a los aspectos que se establecieron en las conclusiones, se procede a efectuar las siguientes recomendaciones que darán un giro positivo al clima laboral de la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos. A continuación se especifican las recomendaciones:

- Diseñar un Plan Estratégico para la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos, enfocado en la Inteligencia Emocional, contribuyendo a la formación de un clima laboral saludable.
- Adquirir conocimientos sobre Inteligencia Emocional, por medio de capacitaciones con la finalidad de mejorar el clima laboral.
- Fortalecer las interrelaciones entre los directivos y el personal de menor jerarquía, realizando reuniones internas, donde participen todos aportando con ideas para la mejora de la institución, promoviendo así el trabajo en equipo.
- Dar mantenimiento continuo al equipo técnico de los carros bombas, con la finalidad de otorgar servicios de mejor calidad y seguridad física al personal de la institución.



## BIBLIOGRAFÍA

BEST, Roger J.: *Marketing Estratégico*, Pearson Educación, Madrid, 2007.

CASADO LUMBRERAS, Cristina: *Entrenamiento Emocional en el Trabajo*, ESIC Editorial, España, 2009.

Garrido Francisco Javier, *Comunicación estratégica: las claves de la comunicación empresarial en el siglo XXI*, ediciones 2000, 200.

GOLEMAN, Daniel: *La práctica de la Inteligencia Emocional*, Editorial Kairós, España, 2009

HERNÁNDEZ, Jorge, GALLARZO, Manuel y ESPINOZA, José: *Desarrollo Organizacional Enfoque Latinoamericano*, Pearson Educación, México, 2011.

OLVERA, Yolanda, DOMINGUEZ, Benjamín & CRUZ Alexandra: *Inteligencia Emocional Manual para profesionales en el Ámbito Industrial*, Editorial Plaza & Valdez, México DF, 2008.

RAMOS, Natalia, ENRÍQUEZ, Héctor, & RECONDO, Olivia: *Inteligencia Emocional plena*, Editorial Kairos, España, 2012.

TEIXIDÓ SABALLS, Joan: *La Acogida al profesorado de nueva incorporación*, Editorial GRAÓ, España, 2009.

VENITZKY, Guillermo: *PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y PRESUPUESTO*, Editorial, Librería S.A. 2012

## LINCOGRAFÍA

Constitución de la República del Ecuador: Formas de Organización de la producción y su gestión, [http://www.derecho-ambiental.org/Derecho/Legislacion/Constitucion\\_Asamblea\\_Ecuador\\_4.html](http://www.derecho-ambiental.org/Derecho/Legislacion/Constitucion_Asamblea_Ecuador_4.html), extraído el 26 de Agosto del 2013.

DAMIAN PALOMINO, Jorge: *La Importancia de la Inteligencia Emocional*, <http://mentefilosofica.blogspot.com/2010/08/la-importancia-de-la-inteligencia.html>, extraído el 10 de Septiembre del 2013.

Grafólogos Profesionales: Empatía, <http://www.grafoespecialistas.es/que-es-la-empatia/>, extraído el 26 de Agosto del 2013.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor: <http://www.cetid.abogados.ec/archivos/95.pdf>, extraído el 26 de Agosto del 2013.

**ANEXOS**

## ANEXO 1 FORMATO ENCUESTA



**UNIVERSIDAD ESTADAL DE MILAGRO  
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES  
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL  
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL  
CANTÓN MILAGRO**

La encuesta tiene por objetivo establecer información, relevante sobre el clima laboral que se genera dentro de la Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Milagro a fin de establecer su relación con la Inteligencia Emocional de quienes integran la institución.

Se pide seriedad y honestidad al momento de responder cada pregunta, además se da a conocer que los resultados serán parte de un proyecto de grado (tesis). Por lo que se solicita que marque con una equis (X) en el casillero que mejor se acople al requerimiento (ítem) requerido.

ITEMS	5 MUY DE ACUERDO	4 DE ACUERDO	3 INDIFERENTE	2 EN DESACUERDO	1 MUY DESACUERDO
1.- Una característica de mi personalidad es que suelo perder el autocontrol cuando se generan conflictos entre el grupo de trabajo.					
2.- Me caracterizo por la capacidad de aceptar cambios y la disposición para cooperar con mis compañeros de trabajos.					
3.- El control de administración correcta de mis emociones permiten evitar conflictos con sus compañeros de trabajo.					
4.- Las relaciones interpersonales que se crean en la institución se caracteriza por contribuir al bienestar común y logro / metas institucionales.					



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**  
**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL**  
**CANTÓN MILAGRO**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

ITEMS	5 MUY DE ACUERDO	4 DE ACUERDO	3 INDIFERENTE	2 EN DESACUERDO	1 MUY DESACUERDO
5.- El medio ambiente humano y físico en que desarrolla los labores en la compañía de bomberos permiten que en mi se genere motivación y sentido a la institución.					
6.- Las discusiones y diferencias que pueden existir entre compañeros jamás afectan al grado de entrega, hacia la institución.					
7.- Los conflictos que se generen en la institución no han logrado afectar la colaboración y cohesión entre los diferentes subgrupos de trabajo					
8.- Su madurez emocional lo lleva manejar relaciones humanas de calidad que le permita evitar percances interpersonales con sus compañeros.					
9.- La institución se caracteriza por manejar un nivel de comunicación que genere unión, respeto y colaboración entre jefes y subalternos.					



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**  
**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL**  
**CANTÓN MILAGRO**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

ITEMS	5 MUY DE ACUERDO	4 DE ACUERDO	3 INDIFERENTE	2 EN DESACUERDO	1 MUY DESACUERDO
10.- Una característica del Cuerpo de Bomberos es que el personal acepta los cambios que se generen como resultado que su entrega y sentido de pertenencia hacia la institución.					
11.- La institución se preocupa por crear un espíritu de lucha en su personal, lo que se refleja en el alto compromiso.					
12.- Las actuaciones de quienes lideran la institución se caracterizan por tener un alto nivel de empatía que permite un trabajo positivo y coherente con la misión del Cuerpo de Bomberos.					
13.- El rendimiento laboral de los trabajadores operativos está fomentado por el compañerismo que se vive en la institución.					
14.- Se debe mejorar el nivel de empatía que existe en la institución para fomentar el rendimiento laboral y éxito de las operaciones del Cuerpo de Bomberos.					

## ANEXO 2

### CERTIFICACIÓN



#### EMPRESA PÚBLICA CUERPO DE BOMBEROS DE MILAGRO

Creada el 13 de Julio de 2011

empresapublica\_cbm@hotmail.com

Teléfonos: 2970 – 351 emergencias \* 2974 – 283 oficinas

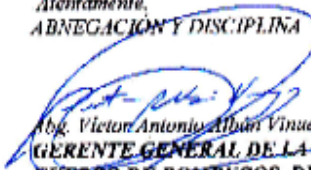
Milagro, Febrero 26 de 2013.-

### CERTIFICACIÓN

Abg. Victor Albán Vinuesa Gerente General, tiene a bien certificar que a los señores **Javier Guillermo Montoya Jurado** y **Jorge Ricardo Vives Jacone** estudiantes egresados de la Universidad Estatal de Milagro, se les concedió el respectivo permiso para poder recopilar información en el área administrativa para la elaboración del Proyecto de Tesis con el tema: *Análisis de la Inteligencia emocional y su influencia en el Clima organizacional de los operativos de la Empresa Pública Cuerpo de Bomberos de Milagro.*

Particular que comunico para los fines consiguientes.

Atentamente,  
**ABNEGACIÓN Y DISCIPLINA**

  
Abg. Victor Antonio Albán Vinuesa  
**GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA PÚBLICA  
CUERPO DE BOMBEROS DE MILAGRO**



C.c.: Archivo.



# ANEXO 3

## PLAGIARISM DETECTOR

