



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORIA**

TÍTULO DEL PROYECTO

**“APLICACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL
DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA
MUEBLERÍA ACURIO DEL CANTON MILAGRO.”**

AUTORAS:

BAIRD HIEDRA MARIA FERNANDA

BARROS BARROS MIRIAN BEATRIZ

TUTOR:

Dr. Walter Loor Briones

MILAGRO, NOVIEMBRE 2013

ECUADOR

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor de Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de Grado con el Título de: “APLICACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA MUEBLERÍA ACURIO DEL CANTÓN MILAGRO.”

Presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el Título de INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORIA El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Presentado por las egresadas:

Baird Hiedra María Fernanda
CI: 0918085390

Barros Barros Mirian Beatriz
CI: 0915542138

TUTOR

Dr. Walter Loor Briones

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Nosotras, Baird Hiedra María Fernanda y Barros Barros Mirian Beatriz, declaramos ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro ser autores del proyecto educativo titulado: “APLICACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA MUEBLERÍA ACURIO DEL CANTÓN MILAGRO.”

El mismo que ha sido realizado bajo la supervisión del Dr. Walter Loor Briones, en calidad de tutor.

Milagro, a los 12 días del mes de Noviembre del 2013

Firma del egresado (a)
María Fernanda Baird Hiedra
CI: 0918085390

Firma del egresado (a)
Barros Barros Mirian Beatriz
CI: 0915542138



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES

EL TRIBUNAL EXAMINADOR previo a la obtención del título INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORIA, otorga al presente PROYECTO DE INVESTIGACIÓN las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA.....	[]
DEFENSA ORAL.....	[]
TOTAL.....	[]
EQUIVALENTE.....	[]

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR DELEGADO

DEDICATORIA

A Dios por mostrarnos día a día que con humildad, paciencia y sabiduría todo es posible, por fortalecer nuestros corazones e iluminar nuestras mentes y por haber puesto en nuestros caminos aquellas personas que han sido nuestro soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A nuestras madres y hermanos quienes con su amor, apoyo y comprensión incondicional estuvieron siempre a lo largo de nuestra vida estudiantil; a ellos que siempre tuvieron una palabra de aliento en los momentos difíciles y que han sido incentivos de nuestras vidas.

A nuestros esposos, por ser parte importante en el logro de nuestras metas profesionales.

Y de manera especial a nuestros hijos quienes nos prestaron el tiempo que les pertenecía para culminar nuestros estudios; ya que ellos son el motor que nos obliga a funcionar y ser cada día mejor.

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecerte a ti Dios por bendecirnos para llegar hasta donde hemos llegado, porque hiciste realidad nuestro sueño anhelado.

A la Universidad Estatal de Milagro por darnos la oportunidad de estudiar y ser unas profesionales y a cada uno de nuestros profesores que durante todo este tiempo nos han guiado con sus sabias enseñanzas.

A nuestras madres Nelly y Beatriz, por habernos apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que nos han permitido ser personas de bien, pero más que nada, por su amor, por todo su apoyo, comprensión y confianza.

A nuestros padres Luis y Ángel, porque supieron guiarnos desde pequeñas, por los ejemplos de perseverancia, constancia y por el valor demostrado para salir adelante; y seguras que desde el cielo siempre nos acompañan para infundir en nuestros espíritu fortaleza.

Y a todas las personas que han formado parte de nuestras vidas a las que nos encantaría agradecerles por su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles. Algunas están aquí con nosotras y otras en nuestros recuerdos y corazones, sin importar en donde estén queremos darles las gracias, por todo lo que nos han brindado y por todas sus bendiciones.

CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR

Lcdo. Jaime Orozco Hernández, Msc.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedemos a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención del Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue: “APLICACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA MUEBLERÍA ACURIO DEL CANTÓN MILAGRO.” y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, a los 12 días del mes de Noviembre del 2013

Firma del egresado (a)
María Fernanda Baird Hiedra

CI: 0918085390

Firma del egresado (a)
Barros Barros Mirian Beatriz

CI: 0915542138

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	4
EL PROBLEMA	4
1.1 Planteamiento del Problema.....	4
1.1.1 Problematización	4
1.1.2 Delimitación del Problema	5
1.1.3 Formulación del Problema.....	5
1.1.4 Sistematización del Problema	5
1.1.5 Determinación del Tema.....	6
1.2 OBJETIVOS	6
1.2.1 Objetivo General.....	6
1.2.2 Objetivos Específicos	6
1.3 JUSTIFICACIÓN	7
1.3.1 Justificación de la Investigación del Tema	8
CAPÍTULO II	9
MARCO REFERENCIAL	9
2.1 MARCO TEÓRICO.....	9
2.1.1 Antecedentes Históricos	9
2.1.2 Antecedentes Referenciales.....	10
2.1.3 Fundamentación	11
2.2 MARCO LEGAL	22

2.3 MARCO CONCEPTUAL	25
2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	29
2.4.1 Hipótesis General	29
2.4.2 Hipótesis Particulares	29
2.4.3 Declaración de Variables.....	30
2.4.4 Operacionalización de las Variables	30
CAPÍTULO III	33
MARCO METODOLÓGICO	33
3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA	34
3.2.1 Características de la Población	34
3.2.2 Delimitación de la Población	34
3.2.3 Tipo de Muestra.....	34
3.2.5Proceso de selección.....	35
3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS	35
3.3.1 Métodos Teóricos	35
3.3.2 Métodos Empíricos.....	35
3.3.3Técnicas e instrumentos.....	36
3.4 EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.....	36
CAPÍTULO IV	37
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	38
4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	38
4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS....	48
4.3 RESULTADOS	48
4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	49

CAPÍTULO V	50
PROPUESTA	50
5.1 TEMA.....	50
5.2 FUNDAMENTACIÓN	50
5.3 JUSTIFICACIÓN	51
5.4 OBJETIVOS	56
5.4.1 Objetivo General de la Propuesta	56
5.4.2 Objetivos Específicos de la Propuesta	56
5.5 UBICACIÓN	57
5.6 FACTIBILIDAD	57
5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	58
5.7.1 Actividades.....	58
5.7.2 Recursos, Análisis Financiero	77
5.7.3 Impacto	80
5.7.4 Lineamientos para evaluar la propuesta	80
CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES	84
BIBLIOGRAFÍA	85
ANEXOS	87
FOTOS	97
CARTA DE AUTORIZACION	98
CARTA DE COMPROMISO	100

ÍNDICE DE CUADROS

ÍNDICE DE GRÁFICOS:

Gráfico N°1.....	38
Gráfico N°2.....	39
Gráfico N°3.....	40
Gráfico N°4.....	41
Gráfico N°5.....	42
Gráfico N°6.....	43
Gráfico N°7.....	44
Gráfico N°8.....	45
Gráfico N°9.....	46
Gráfico N°10.....	47
Gráfico N°11.....	55

TABLA DE CUADROS

Cuadro N°1.....	30
Cuadro N°2.....	39
Cuadro N°3.....	39
Cuadro N°4.....	40
Cuadro N°5.....	41
Cuadro N°6.....	42
Cuadro N°7.....	43

Cuadro N°8.....	44
Cuadro N°9.....	45
Cuadro N°10.....	46
Cuadro N°11.....	47
Cuadro N°12.....	49
Cuadro N°13.....	77
Cuadro N°14.....	78
Cuadro N°15.....	79



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

TEMA:

“APLICACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA MUEBLERÍA ACURIO DEL CANTÓN MILAGRO.”

Autoras:

**BAIRD HIEDRA FERNANDA
BARROS BARROS MIRIAN**

RESUMEN

El bienestar laboral dentro de una empresa no solo depende del factor económico. Hay otras situaciones como la comunicación organizacional, la empatía, la escucha activa, y la puesta en práctica de los valores y principios que cada uno trae desde el hogar son indispensables. Quienes dirigen una empresa o institución, tienen la obligación de formar un equipo de trabajo, que sea productivo pero basado en el respeto mutuo, en el interés no solo como trabajador sino como persona y ser humano. Fortalecer el grupo humano propende a un clima de trabajo agradable, más aun cuando los niveles de comunicación son asertivos, con una direccionalidad horizontal, se encontrara con un personal empoderado, que defiende su fuente de ingreso como propia. Clave importante de esto lo constituye el rol de los directivos como líderes positivos. El trato agradable, respetuoso y cordial, acompañado de actividades lúdicas para el trabajo alineado y efectivo, se podrán limar asperezas y resolver posibles conflictos latentes. Este proyecto utilizado de forma pertinente mejorara el trabajo en equipo por ende la producción de la empresa Mueblería Acurio.



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

TEMA:

**“APLICACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO DEL
TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA MUEBLERÍA ACURIO DEL CANTÓN
MILAGRO.”**

Autoras:

**BAIRD HIEDRA FERNANDA
BARROS BARROS MIRIAN**

ABSTRACT

The work comfort inside an Enterprise is not more important for economist factor. There are others situations such us the organization communication, the empathy, the active listen and the practice of the values and law that each have from his home are indispensables. Who guide an enterprise or Institution, had been the obligation to make a work team, that will be productive but it based in the reciprocal respect, in the interest don't only as worker not as person and human.

Fortify the human group tends to a clime of job pleasant, more when the communications levels are assertive. With a horizontal directionality. It will find with a empowered personal. That defend theirs source ingress such as proper. The most important of all is the role of the managers such us the positives leaders. The nice deal pleasant, respectful and cordial with playful activities for aligned and effective work, is possible to roughness file and to resolve possible conflicts. This project used in a pertinent manner will be better the team work and the enterprise of the Furniture Company Acurio.

INTRODUCCION

El crecimiento poblacional, industrial y comercial que ha sufrido la ciudad de Milagro en los últimos años, ha traído consigo una gran demanda de amueblar sus casas.

Mueblería Acurio es una empresa que fabrica y comercializa muebles, esta Organización es el objeto de estudio de este trabajo de investigación.

La empresa se encuentra en el mercado a partir del año 1986, el Señor Gustavo Acurio alumno de la facultad de Arquitectura y urbanismo de la ciudad de Milagro plantea una pequeña empresa fundada para satisfacer las necesidades de los dueños pequeños y grandes almacenes del país , es decir fabricaba para vender a los almacenes, quienes se ellos se encargaban de mercantilizar los diferentes productos que se elaboraban; en Noviembre del año 2007 abre una planta en el km 2.5 vía Virgen de Fátima, la cual es un inmueble que cuenta con tres plantas de exhibición, oficinas contables, gerencia, recursos humanos y un centro de talleres acorde a los más nuevo de la técnica, sin embargo conserva un alto nivel de aceptación por parte de los ciudadanos, presenta carencias en la parte administrativa, retrasando la gestión interna de la Mueblería, puesto que el talento humano no cuenta con una preparación especial que mejore su desempeño laboral, como es el de la Inteligencia Emocional, este determina la manera como nos desenvolvemos y entendemos el mundo, donde se puede demostrar la autoconciencia, la automotivación, el entusiasmo, la empatía que sobre todo es el recurso necesario para ofrecer nuestra mejor imagen laboral al momento de brindar un buen servicio.

Enfatizando el papel preponderante que ejercen las emociones dentro del funcionamiento psicológico de una persona cuando esta se ve enfrentada a momentos difíciles y tareas importantes: los peligros, las pérdidas dolorosas, la persistencia hacia una meta a pesar de los diversos fracasos u obstáculos que se presenten. En todas estas situaciones hay una involucración emocional que puede resultar en una acción que culmine de modo exitoso o bien interferir negativamente en el desempeño final.

Durante la elaboración y ejecución de este proyecto de investigación, se procedió también al análisis de las encuestas realizadas a los empleados acerca de la problemática existente y sus posibles soluciones, observándose que existe un elevado porcentaje de colaboradores que desean un cambio fundamental y estructural en el abordaje de las relaciones interpersonales tanto de los compañeros como de los directivos. Por ello, es recomendable que se tome las medidas pertinentes de forma urgente, con la utilización de la guía de Talleres para el desarrollo de la inteligencia emocional en el desempeño del Talento humano de la Empresa Mueblería Acurio del Cantón Milagro con la intención de que sea un piloto en la empresa beneficiaria, para que una vez evaluada pueda ser recomendada a otras y se logre que más directivos y colaboradores obtengan los objetivos planteados.

Este proyecto de investigación, cuenta con cinco capítulos, el primero de ellos, el capítulo I corresponde al planteamiento del problema de la investigación, en donde está los antecedentes de la problemática observada, así como los objetivos generales y específicos con la finalidad de llegar a la meta trazada.

En el capítulo II, se desarrolla el marco teórico, que sustenta las variables tanto independiente como dependiente. El aporte y apoyo que se considera los diversos fundamentos, todas enmarcadas en aportaciones de autores que dan el pertinente aval a este proyecto de investigación.

En el capítulo III, se encuentran los métodos y técnicas utilizados para la recolección de la información, a través de las encuestas realizadas a los empleados, de la empresa, así como el análisis estadístico de las mismas. Una vez tomada la muestra, se procedió al análisis a través de un gráfico estadísticos con sus respectivos porcentajes que evidencia la necesidad de la ejecución de este proyecto en la empresa Mueblería Acurio de la ciudad de Milagro. Este procedimiento se lo realizo en el capítulo IV.

En el capítulo V, corresponde a la Propuesta, en donde se evidencia la necesidad de implementarlo una guía de talleres para el desarrollo de la inteligencia emocional en el personal de la empresa, con los pasos pertinentes para su ejecución.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

El desconocimiento de la Inteligencia emocional en la Empresa Mueblería Acurio del Cantón Milagro genera una falta de crecimiento económico y organizacional debido a un personal que no se encuentra comprometido con la Compañía.

Se observa que los Accionistas demuestran poca importancia en la aplicación de la Inteligencia emocional; esto se debe a la falta de inversión en la capacitación y desarrollo del personal, ocasionando un ambiente laboral desagradable. Cabe mencionar que no hay una correcta estructura organizacional por ende se determina una cultura conformista por parte del personal de la empresa.

Al no existir un debido reclutamiento del personal antes de ingresar a la empresa; produjo graves perjuicios económicos sociales e interpersonales. Adicional a esto la empresa al estar enfocada únicamente en la producción desestima al personal considerándolo únicamente como mano de obra y no como capital humano. El personal al no sentirse motivados provoca la falta de compromiso laboral.

Si no se dan las debidas correcciones en la aplicación de la inteligencia emocional afecta de manera efectiva y eficiente en los diferentes ambientes ya sean en el hogar, amigos, familiares y de manera muy particular en su trabajo dando un resultado negativo en su rendimiento en la producción.

1.1.2 Delimitación del Problema

País: ECUADOR

Región: COSTA

Provincia: GUAYAS

Cantón: MILAGRO

Área: PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN.

1.1.3 Formulación del Problema

¿Cómo incide el desarrollo y aplicación de la Inteligencia Emocional en el desempeño del talento humano de la Empresa Mueblería Acurio del cantón Milagro en el año 2013?

1.1.4 Sistematización del Problema

- ¿Qué relación hay entre la Inteligencia Emocional y el Sistema de Selección del personal que ingresa a laborar en la Mueblería Acurio del Cantón Milagro?
- ¿Cómo se ve afectado el trabajo con las personas que llevan sus problemas familiares?
- ¿Cómo afecta la aplicación de un plan de incentivos y reconocimiento en el rendimiento laboral del personal que labora en la Mueblería Acurio del Cantón Milagro?
- ¿De qué manera afecta la falta de capacitación en la Inteligencia Emocional en el Clima Organizacional de la Mueblería Acurio del Cantón Milagro?

1.1.5 Determinación del Tema

Aplicación de la Inteligencia Emocional en el desempeño del talento humano de la Empresa Mueblería Acurio en el cantón.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Analizar los efectos que provocan el desarrollo y aplicación de la Inteligencia Emocional en el desempeño del talento humano de la empresa Mueblería Acurio, utilizando técnicas de investigación, para contribuir con un ambiente laboral agradable.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Explicar de qué manera afecta la inteligencia emocional en el rendimiento productivo del personal que labora en la Mueblería Acurio del cantón Milagro.
- Determinar qué relación hay entre la Inteligencia Emocional y el Sistema de Selección del personal que ingresa a laborar en la Mueblería Acurio del Cantón Milagro.
- Analizar cómo afecta la aplicación de un plan de incentivos y reconocimiento en el rendimiento laboral del personal que labora en la Mueblería Acurio del Cantón Milagro.
- Investigar que afecta la falta de capacitación en la Inteligencia Emocional en el Clima Organizacional de la Mueblería Acurio del Cantón Milagro.

1.3 JUSTIFICACIÓN

1.3.1 Justificación de la Investigación

La selección del tema se da de acuerdo a un análisis del desempeño de los trabajadores de la Mueblería Acurio del Cantón Milagro; entre sus debilidades mencionamos que poseen insuficiente capacitación, dando raíz a algunos conflictos producidos por el mal ambiente laboral; donde la experiencia nos demuestra que una gran inteligencia no basta para el éxito.

Gracias al estudio realizado por Daniel Goleman ampliando la teoría de Inteligencias Múltiples resaltada por Howard Gardner como la Interpersonal y la Intrapersonal. Goleman desarrolla el estudio de estas dos inteligencias creando la Inteligencia Emocional quien sostiene que existen Inteligencias importantes en el ser humano de lo que se ha denominado inteligencia emocional, sabemos que otros valores que nacen del perfil emocional del individuo son los que modelan las claves del triunfo personal y la satisfacción con uno mismo.

Cualidades como el conocimiento de los demás, comprender sus sentimientos y emociones, el optimismo, o la capacidad de expresión, son más importantes que una inteligencia analítica o el pensamiento lógico.

De nada sirve tener muchos conocimientos si no somos capaces de desarrollar y manejar nuestras emociones lo mejor posible. Cuando en una empresa se realiza un proceso de selección para encontrar nuevos empleados, ya no se determina que lo más importante es cuantos títulos posea la persona, sino que su perfil psicológico le permita llevarse bien con sus compañeros en el sitio de trabajo y si su capacidad de comunicación, le permite tener un óptimo contacto con la organización.

La presente investigación busca mejorar el desempeño del personal como este puede llevar al empresario al logro de sus metas, generando a los colaboradores confianza y desarrollo de nuevas habilidades que permitan el buen desenvolvimiento de las personas, al mismo tiempo que exista un buen ambiente laboral.

Se busca aplicar diferentes estrategias y teorías a través de: Evaluar el desempeño de cada uno de los trabajadores, capacitación Laboral, las cuales están relacionadas directamente con problemas ya existentes en la Organización.

Obtener o manejar una buena inteligencia emocional no es tarea sencilla, pero si existe el propósito firme de adaptarla, esto redundará en extraordinarios beneficios tanto personales como organizacionales. La tarea es entonces, buscar en cada uno de nosotros a ese líder que está escondido y a esas habilidades que debemos explotar al máximo para beneficiar, especialmente, a la dependencia donde prestamos nuestros servicios; lo que facilitará la optimización de su gestión.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

El trabajo investigativo está elaborado mediante la recopilación de información técnica, conceptos y definiciones del tema a tratar, con el propósito de procurar coherencia y consistencia de los principios en que se basa este trabajo.

2.1.1 Antecedentes Históricos

El hablar de las emociones se piensa que es el antónimo de la razón. Son como el agua y el aceite. Mas tanto la una como la otra son parte de una misma moneda, que al desarrollarse de forma adecuada la una, permite maximizar las potencialidades de la otra.

Las emociones fueron estudiadas por Howard Gardner, con las inteligencias múltiples, en las cuales están inmersos la inteligencia intrapersonal y la interpersonal. La primera dedicada a las emociones del ser humano hacia lo divino, hacia lo que cree y la segunda es aquella que le permite relacionarse de forma efectiva con los demás.

Diversos estudiosos e investigadores como Revuen Bar-On y el Dr. Hendrie Weisinger, dieron sus apreciaciones acerca de la inteligencia emocional en la vida del hombre. Pero quien realmente dio un realce a las emociones y sentimientos, fue Daniel Goleman con obra como la inteligencia emocional en la empresa, la cual es pauta para muchas investigaciones como la presente.

De allí en adelante, se da relevancia a las relaciones interpersonales entre las personas aunado con las emociones y la capacidad del individuo de relacionarse de forma efectiva y afectiva frente a esas emociones propias y la de los demás. Palabras como empatía, liderazgo, resolución de conflictos, toma de decisiones se vuelven comunes cuando se habla de la inteligencia emocional en una empresa.

Inteligencia que permite al ser humano fortalecer vínculos afectivos coherentes, mejorar su raciocinio y la forma como ve la vida. Sus relaciones laborales pueden mejorar si puede dominar, organizar y hasta administrar las emociones frente a un determinado problema o conflicto. De allí su importancia y no solo en el ambiente laboral sino de forma general. Si esta fuese aplicada de forma correcta, las empresas, compañías e instituciones tuvieran un repunte o incremento sustancial económico.

Es a través de la inteligencia emocional que el jefe o empresario podrá “manejar” de forma correcta el talento humano que tiene a su cargo. Este talento humano, que en la actualidad tiene este nombre, hasta no hace mucho fue visto como un recurso más de la empresa al catalogarlo como recurso humano, pero sintiéndolo como mano de obra.

Es en la medida que el líder de esta institución empodere al talento humano a su cargo de la importancia del trabajo en equipo, que se mejorara el ambiente laboral y por qué no la productividad del mismo.

2.1.2 Antecedentes Referenciales

De acuerdo a los repositorios en la Universidad Estatal de Milagro, existen los siguientes proyectos:

- *“Inteligencia Emocional y su Educación como necesidad Humana, curricular y practica”*, Autores: Miranda Miranda Lupe Margoth. Tutor: Segovia Reina María Nicolasa (2006)
- *“Implementación de materiales y dramatización de cuentos para desarrollar la inteligencia emocional en niños y niñas de 5 a 6 años del Jardín de infantes Pequeños Genios en la Escuela UNE N°2”*, Autores: Guizado Delgado Katty Lorena, Arias Pino Ana Isabel, Tutor: Gutiérrez Cedeño Carlota. (2007)

- *“Implementación de áreas recreativas para el desarrollo de la inteligencia emocional de los niños y niñas de 5 a 6 años de la Escuela Fiscal N°1 Guillermo Robles Florencia de la Parroquia Mariscal Sucre cantón Milagro. Tutor: Ramírez Gardenia (2010)*
- *“Elaboración del teatro de títeres para desarrollar la inteligencia emocional en los niños niñas de 5 a 6 años de la escuela Fiscal veinticinco de Agosto” Autor: Jara Flores Alba Lucia Tutor: Gutiérrez Cedeño Maritza (2007)*
- *“Creación de la zona de aprendizaje del hogar para desarrollar la inteligencia en los niños y niñas de 4 a 5 años del Centro de Cuidado Diario Infantil de Milagro Norte” Autores: Ana María Casagne Ochoa Tutor: Albán Rivera Sara (2008)*

De lo que se desprende que solo una de las variables se repite el cual es el desarrollo de la inteligencia emocional, pero no existe la otra variable, ni el lugar donde se va a ejecutar es el mismo por lo que no coinciden con las encontradas en la biblioteca de la UNEMI.

2.1.3 Fundamentación.

Inteligencia

Al hablar de la inteligencia, trae como referencia la historia de la humanidad. El hombre desde épocas pre históricas demostró su capacidad cognitiva en la medida que resolvía sus problemas cotidianos. De esta realidad se desprende que la inteligencia es la capacidad que tiene el ser humano de relacionar la información y los conocimientos que tiene para resolver una determinada situación.

De acuerdo a la etimología de inteligencia tiene su origen en el latín de dos voces griegas: intus que significa entre y legere escoger. De aquí se desprende que la inteligencia es tomar la decisión correcta entre las opciones que se presenten para la resolución de un problema.

Otras definiciones están planteadas como la cualidad que tiene el ser humano para aprehender de la experiencia y utilizarla para la resolución de problemas, tomando los conocimientos para la adaptación de otras situaciones. (Piaget)

Pero esta inteligencia, así estimulada, también presupone el desarrollo del pensamiento en todas sus formas, específicamente del abstracto, lo que le permite al hombre inferir, razonar, contrastar, analizar, sintetizar, deducir para superar dificultades con un determinado aprendizaje y adaptarse a la nueva situación.

La inteligencia se ve como un sinónimo de rendimiento académico, quienes mejores calificaciones obtienen, son más inteligente. Y no necesariamente porque lo sean. Sus notas académicas se deben en muchas ocasiones al estudio memorístico, y no por la capacidad de resolver diversas situaciones.

Es necesario que el ser humano estimule permanentemente su capacidad resolutive con ejercicios y actividades que le permitan mantener en dinamismo su inteligencia.

Inteligencia emocional

Siempre se ha pretendido que al hablar de inteligencia se delimita a un determinado coeficiente intelectual, situación muy errada, ya que existe la inteligencia emocional que es la capacidad de los seres humanos del manejo pertinente de sus emociones y de el de los demás.

El término de Inteligencia emocional llego de la mano primero de Peter Salovey y John, que posteriormente fue cobrando fuerza alrededor de los años 1990, pero que fue a lo largo de los años que tomo importancia en los estudios de los investigadores. Ellos refirieron el término de Inteligencia emocional como la capacidad de la inteligencia social que implica valorar sus emociones, y la de los demás.

Otros autores como Cooper y Sawaf, plantearon que la inteligencia en la capacidad de los seres humanos de sentir, comprender y de aplicar los sentimientos y emociones de una forma pertinente y efectiva.

Sobre el mismo tema sus creadores John Mayer y Peter Salovey, infieren que la inteligencia emocional posee 4 situaciones básicas como son:

- La capacidad que tiene el ser humano para valorar, percibir las emociones con pertinencia.
- Capacidad para experimentar sus sentimientos
- Sabe y conoce de donde se derivan las emociones
- Facultad para regular las emociones, lo que le permite un crecimiento emocional y cognitivo.

Posterior a ello, en el año 2002, el psicólogo Daniel Coleman aportó a esa inteligencia emocional dos competencias: las asociadas consigo mismo y aquellas que involucran a las demás personas, planteados de la siguiente manera:

1. Competencias personales:

a. Conciencia de uno mismo: comprender profundamente las emociones, fortalezas y debilidades, valores y motivaciones. Se sustenta en el desarrollo de tres habilidades: la conciencia emocional, la valoración personal y la confianza en uno mismo.

b. Autogestión: regular los afectos y emociones para actuar con lucidez y claridad, según las demandas de cada situación. En tal sentido, además de la capacidad de regular la expresión de las emociones, se necesitan habilidades como la transparencia, la capacidad de adaptarse a entornos cambiantes y responder con iniciativa y optimismo, y la orientación hacia el logro a través del esfuerzo.

2. Competencia social:

- a. Conciencia social: ser capaces de comprender los sentimientos ajenos y tomarlos en cuenta durante el proceso de toma de decisiones. Se resalta el rol de la empatía, pero se requiere también del desarrollo de habilidades complementarias, como la facultad de tomar conciencia en la organización de los grupos humanos y la actitud de servicio.
- b. Gestión de las relaciones: regular las emociones de las otras personas; inspirarlas y movilizarlas en la dirección adecuada. Para ello, resulta indispensable ser capaz de establecer vínculos auténticos y duraderos, gestionar los conflictos, y trabajar en equipo en favor de los cambios deseables.¹

El desarrollo de la inteligencia personal permite que el ser humano asuma sus roles de forma competente, se acepte así mismo y a los demás como seres humanos con defectos y virtudes a la vez. Pero capaces de resolver los problemas, manejando de forma pertinente las emociones, las debilidades pero sobre todo las derrotas de la mano con la resiliencia.

En el ambiente laboral es necesario que el ser humano sepa manejar sus emociones de forma pertinente, para que así tenga mejores relaciones humanas con sus compañeros y evite conflictos innecesarios.

¹ BUITRON, Sigrid; NAVARRETE, Patricia (2008). "El docente en el desarrollo de la inteligencia emocional: reflexiones y estrategias"

AUTOESTIMA

Es un sistema de necesidades del individuo, de ser reconocido dentro del equipo de trabajo, con sus capacidades y valores. En el campo laboral es también un eje importante, ya que le permite demostrar a sus superiores su capacidad de liderar y de demostrar sus habilidades. Es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, evitando ser vulnerables con sus sentimientos, confiando en los propios atributos y de ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Pero depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que influye en el éxito o el fracaso.

Cuando este ambiente laboral es propicio, se puede producir de forma adecuada, los empleados se sienten parte de esa institución, se sienten respaldados. Su labor puede mejorar cuando tiene contacto directo con los usuarios o clientes a quienes va a prestar un servicio de calidad satisfaciendo un conjunto de necesidades tanto propias como la de los clientes. A esto se le denomina trabajar en equipo.

Dentro del trabajo en equipo, se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como:

- ✓ la cohesión del equipo,
- ✓ la uniformidad de sus miembros,
- ✓ el surgimiento del liderazgo,
- ✓ patrones de comunicación,
- ✓ entre otros,

Sin embargo, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo. ²

² QUINTERO Niria, AFRICANO Nelly, Elsis Faría Abril 2008 Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Año 3 / Nº 9

El departamento de gestión de talento humano debe sumar también a las capacidades y talentos de los empleados a través de las permanentes capacitaciones, no solo para lograr la eficiencia sino para mejorar sus relaciones afectivas y que realmente se consolide un equipo humano, lo cual a la larga trae beneficios para la empresa. Los escasos o ninguno de talleres o capacitaciones al personal han generado que su trabajo no se mejore y sea repetitivo, y los que se dan no cubren las expectativas o intereses de los empleados.

La Comunicación

Desde épocas remotas, el hombre vio la necesidad de relacionarse con otros, independientemente de que este sea a través del lenguaje oral. Las formas no verbales, los mimos, los gestos se convirtieron en fuente de apoyo para dar paso a la comunicación.

Estas formas de expresar sus ideas, pensamientos, etc se constituyo la comunicación el cual es la columna vertebral de la sociedad, comunicación que se da en todos los ámbitos del ser humano: familiar, social, laboral. Para que esta comunicación tenga los resultados esperados, es necesario cumplir con ciertos requisitos como la escucha activa, la decodificación del mensaje, canal oportuno, la no existencia de los diversos ruidos; fisiológicos, técnicos, psicológicos, etc.

De acuerdo a diversos autores la comunicación es:

- "La transmisión verbal o no verbal de información entre alguien que quiere expresar una idea y quien espera captarla o se espera que la capte" (Stanton, Etzel y Walker 2007)³
- "El proceso por el cual intercambiamos o compartimos significados mediante un conjunto común de símbolos" (Lamb, Hair y McDaniel, 2006)⁴

³ STANTON WILLIAM, ETZEL MICHAEL Y WALKER BRUCE, «Fundamentos de Marketing», Decimocuarta Edición, de McGraw-Hill Interamericana, 2007

⁴ LAMB CHARLES, HAIR JOSEPH Y MC DANIEL CARL, «MARKETING», OCTAVA EDICIÓN, INTERNATIONAL THOMSON EDITORES, 2006,

- "El intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social" (Idalberto Chiavenato, 2006)⁵

Se define a la comunicación como el proceso de interacción social, el cual es parte de la actividad humana, que ponen en el tapete mensajes emitidos a través de los canales, que generaran una determinada respuesta.

Si la comunicación es un proceso tan importante, genera inquietudes el verificar que los seres humanos no puedan entonces relacionarse ni entenderse de forma oportuna. Los problemas en el hogar, en el trabajo empiezan por no saber comunicarse de forma asertiva.

Por ello es necesario desarrollar de forma pertinente los canales de comunicación, en una empresa ya que de ello dependerá, el éxito o fracaso de la misma.

Comunicación Organizacional

La imagen de una empresa, no solo lo constituye el gerente o presidente de la misma. No solo es un logotipo, o una misión o visión bien realizadas. La imagen de una empresa está directamente ligada con la actitud de sus empleados, el empoderamiento que ellos tengan de esa misión, visión, políticas, objetivos de la empresa o institución donde laboran.

Cuando todos manejan un mismo lenguaje, desde el señor conserje hasta los más altos directivos se consigue un mismo fin. Esto va de la mano con la comunicación, ya que es un elemento constructor de su identidad.

De acuerdo a Alejandra Di Fonizio:

⁵ CHIAVENATO IDALBERTO, Introducción a la Teoría General de la Administración», Séptima Edición, de Chiavenato Idalberto, McGraw-Hill Interamericana, 2006

“las empresas con mejores estándares de servicio otorgan a la comunicación una importancia estratégica. La comunicación es una función estratégica y apoya estructuralmente el proyecto empresarial, en tanto que se convierte en un instrumento para la calidad”

Los niveles de comunicación que manejen en una empresa pueden ser internos y externos. Mientras más conocimiento tenga un empleado de la estructura, manejo y funcionamiento de la empresa la sentirá como suya. Será un eje motivador para que continúe con mayor empuje existiendo mejor productividad.

La comunicación interna ocasiona a los empleados, ya que los informa de los logros y de las metas cumplidas o no, fortaleciendo los compromisos que de ellos se generen. La comunicación por tanto se vislumbra como una herramienta estratégica en el desempeño del talento humano., que se evidencia en los usuarios.

Hablar de comunicación, comunicación organizacional e inteligencia emocional, pareciera hablar de cosas que no tienen relación entre si dentro de una empresa. Pero en las compañías o empresas también se debe manejar la comunicación desde otras perspectivas: intrapersonal, interpersonal, en pequeños o en grandes grupos.

Para Kreps la comunicación intrapersonal en una empresa:

“Es el nivel básico de la comunicación humana, es la que interpreta los mensajes y desarrollamos los que enviaremos a los demás”.

Es en este punto en donde se relacionan ambas comunicaciones, interpersonal e intrapersonal, es decir, se elaboran los mensaje con el interpersonal y se lo decodifica en el intrapersonal, cuando se los interpreta.

En las instituciones de cualquier índole, es necesario el trabajo cooperativo, ya que esto permite interactuar y fortalece el vínculo psico-social existente, tanto con los empleados como con sus superiores sin olvidarse el respeto que deben tener. La direccionalidad que ejerce el jefe o gerente va de la mano con el rol de líder que lleve, lo que optimiza el compañerismo y por ende la productividad.

El Desempeño Laboral

Debido a la demanda, a la competencia, a los avances tecnológicos, es conveniente para el empleador incentivar cambios a través del fortalecimiento de las habilidades y destrezas de sus empleados, maximizando sus capacidades que les permita afrontar nuevos retos. La sociedad está en constantes cambios de allí la demanda de creatividad, de buscar además estrategias de ventas, de demanda, como es en el caso de la Mueblería Acurio, que debe crear modelos de muebles acorde a la tendencia actual sin copias burdas.

Cuando el ambiente laboral es el adecuado, los empleados tienden a dar mucho más de lo que deben, pues se sienten parte de esa institución y se sienten retribuidos tanto en lo económico como en lo personal. Al hablar de esto el manejo del capital humano es fundamental, como coordinar el trabajo, la motivación y la satisfacción del personal son aspectos que el gerente debe tomar en cuenta. De todos ellos, que el empleado se sienta a gusto, es el principal, pues la forma como ellos visualicen su permanencia en la empresa hace que influya de forma positiva o negativa en su rendimiento laboral.

La forma que ellos se ven dentro del equipo de trabajo, también debe ser motivo de preocupación por parte del gerente o de los dueños. Esto disminuirá el ausentismo laboral por enfermedades a veces inexistentes, los roces con los demás compañeros al sentir que no hay equidad en la distribución de trabajo o por pseudo preferencias. El desempeño laboral va de la mano cómo se sienta el empleado, de la confianza, del respeto y del empoderamiento que sienta de esta empresa, que es su empresa.

Son muchos los factores que intervienen en el rendimiento laboral, tal como es el sentirse satisfecho con el trabajo realizado, pues esto lleva a una serie de sentimientos que pueden ser negativos o positivos de lo que el trabajador siente que su jefe visualiza de su trabajo.

Un trabajo mal remunerado y seguido de quejas, o reprimendas constantes del jefe genera en el empleado un malestar en la institución o empresa. Son los sentimientos positivos que harán en el empleado adoptar una actitud favorable en beneficio de sí mismo, como parte productiva y proactiva. Esto fortalece la inteligencia emocional y la autoestima de ellos.

Inteligencia emocional y los niveles directivos

Las manifestaciones de las emociones en el ser humano no están directamente relacionadas con el grado de profesionalismo o de nivel de dirección de tengan las personas en una empresa. El manejo de las emociones tiene bajo su cargo, la llamada inteligencia emocional. La misma que le permite al ser humano tomar las decisiones oportunas, en el momento correcto, basados en una personalidad justa, equilibrada y ecuánime.

Las experiencias que el hombre tiene desde su infancia se constituyen en una impronta a lo largo de su vida, formando así su personalidad, que es el que enmarca su comportamiento, y administra sus emociones. Para la formación de la personalidad coincide el mundo en que se desenvuelve, el medio familiar, escolar, social asociado con el temperamento que viene moldeado genéticamente en el hombre. Esta personalidad se construye a lo largo de la vida, a medida que crece y se desarrolla el ser humano.

Es en base a esta administración personal de cada uno que puede tomar decisiones pertinentes o a satisfacción. Si el hombre lo puede hacer con su vida personal, familiar, puede también realizarlo en su vida laboral. Esto le permite vislumbrar sin temor sus debilidades y afrontarlas de forma apropiada. Así como disfrutar los éxitos o sus fortalezas.

Esta formación del hombre da también cuenta de su forma de actuar, de la capacidad de reaccionar y de tomar decisiones. Esta capacidad de reacción viene con el niño desde tempranas edades que se va fortaleciendo con las experiencias negativas o positivas a lo largo de los años.

Es esta capacidad que le permitirá tomar decisiones de forma rápida y acertada, una vez visualizado el panorama de forma general.

Estas capacidades son parte de la inteligencia emocional, de la forma en que él se vea, su autoestima, le permitirá comprender y valorar su forma de actuar y las decisiones que tome, así como el tipo de líder que es. Es esta inteligencia que de una u otra forma, va a evaluar, monitorear las emociones tanto suyas como la de los demás, y utilizarlas para la solución de determinados problemas.

Además de estos aspectos, también está la empatía, que a más de conocer sus sentimiento y el los demás, permite motivar al ser humano a la administración correcta de las emociones con la finalidad de lograr una interacción con la sociedad de forma productiva. Hablar de inteligencia emocional no solo quiere decir hablar de la parte subjetiva del ser humano, por lo contrario al aplicar esas emociones facilita el pensamiento y por ende el razonamiento.

Estas habilidades le permite a las personas, minimizar sus impulsos, con el desprendimiento de los estados anímicos negativos, necesarias para la atención a los usuarios en una empresa, ser líderes dentro de su departamento y trascender. Estas personas que han aprendido a gobernar sus emociones y sentimientos han alcanzado una madurez psicológica y pueden relacionarse afectiva y efectivamente con los demás, sin conflictos o solucionando los que se presenten en el camino. Son personas afectivamente saludables que disfrutan de la vida al estar satisfechos consigo mismos y cuyas tareas que emprenden son ejecutadas con éxito.

La inteligencia emocional y el servicio al cliente

Si bien es cierto en el Ecuador la cultura de servicio al cliente aún no se encuentra empoderada por los empleados ni los dueños o gerentes de empresas por no considerarla importancia, ha incidido en la baja de las ventas en ciertos casos. Es competencia de los gerentes o jefes asegurar una correcta y apropiado servicio al cliente para que sea un referente para otros futuros clientes.

Para que un cliente se sienta satisfecho debe ser atendido de forma diligente, con respeto y mucha paciencia. Si el empleado no maneja sus emociones adecuadamente esto se visualizará en la forma en que trate al futuro comprador. La falta de paciencia se debe muchas veces a problemas personales no resueltos. El empleado está imbuido en sus situaciones y lo menos que quiere es ser molestado. Si su malestar se debe a que no se siente a gusto en la empresa, la situación es más compleja aún. Esos factores deben ser evidenciados por sus superiores y tratar de buscar alternativas pertinentes para mejorar o fortalecer a determinados empleados en su trabajo.

La importancia del desarrollo y fortalecimiento de la inteligencia emocional en los empleados va a propender a que los empleados puedan cumplir con los retos diarios, mejorando sus capacidades interpersonales, con un liderazgo democrático. Son estas experiencias, las que van a enseñarle a reconocer, controlar y expresar con respeto sus emociones.

INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS CAMBIOS DE LA EMPRESA

La inteligencia emocional con cada uno de sus ingredientes, resulta ser una de las claves fundamentales para profesionales y trabajadores efectivos; porque si aprendemos a controlar nuestros impulsos debido a las varias situaciones que se nos presente en el día a día, podremos realizar perfectamente nuestros objetivos que el empleador espera que cumplamos. Si se aplica bien este tipo de inteligencia en la empresa se podrá mostrar empatía, compasión, preocupación, afinidad en cualquier organización, por ende determinará el tipo y la calidad de relación que pueda brindarse.

Por todo eso resulta muy importante que se realicen capacitaciones de cómo aplicar la inteligencia emocional en sus labores diarias, así los trabajadores aprenderán a utilizar sus emociones de la mejor manera que amarán lo que hacen, porque el lugar de trabajo es el segundo hogar de cada ser humano que trabaja y por ende se debe crear un ambiente laboral agradable porque la calidad del trabajo realizado influirá en las metas que se quieran alcanzar en la organización.

2.2 MARCO LEGAL

Constitución de la República del Ecuador

Sección tercera: Formas de trabajo y su retribución

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

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

12. Los conflictos colectivos de trabajo, en todas sus instancias, serán sometidos a tribunales de conciliación y arbitraje.

CODIGO DE TRABAJO DEL ECUADOR

Art. 35.- Quienes pueden contratar.- Son hábiles para celebrar contratos todos los que la Ley reconoce con capacidad civil para obligarse.

Art.40.- Derechos Exclusivos del Trabajador.- El empleador no podrá hacer efectivas las obligaciones contraídas por el trabajador en los contratos que, debiendo haber sido celebrados por escrito, no lo hubieren sido; pero el trabajador si podrá hacer valer los derechos emanados de tales contratos.

En general, todo motivo de nulidad que afecte a un contrato solo podrá ser alegado por el trabajador.

Art.41.- Responsabilidad solidaria de empleadores.- Cuando el trabajo lo realice para dos o más empleadores interesados en la misma empresa, como condueños, socios o coparticipes, ellos serán solidariamente responsables de toda obligación para con el trabajador.

Igual solidaridad, acumulativa y electiva se imputara a los intermediarios que contraten personal para que presten servicios en labores habituales, dentro de las instituciones, bodegas anexas y otros servicios del empleador.

Ar.t 45.- Obligaciones del Trabajador.- son obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar un buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción.
- c) Guardar cuidadosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta.

Art.46.- Prohibiciones al trabajador.- Es prohibido al trabajador;

- a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o las de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;
- b) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;

- c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes.

- d) Abandonar el trabajo sin causa legal.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Actitud: Son los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte la forma. En que los empleados perciben su ambiente, su compromiso con las acciones que pretenden y en última instancia, su comportamiento. (Keith y Newstron, 2002, p.246).

Aprendizaje: Proceso en que los participantes aprenden por experiencia, en el entorno de capacitación, los tipos de problemas de las relaciones humanas que enfrentan en el trabajo. (Keith y Newstron, 2002, p.554).

Comunicación: Consiste en ponerse en contacto con otros, mediante la transmisión de ideas, hechos, pensamientos, sentimientos y valores. Su objetivo principal es que el receptor entienda el mensaje como lo pretende el emisor. (Keith y Newstron, 2002, p.55).

Comunicación Efectiva: Es un proceso diseñado para proporcionar los conocimientos y métodos necesarios a dos o más personas, dispuestas a trabajar juntas para mejorar sus relaciones, entre ellas y con los demás. (Becvar, 1999, pp. 9-10).

Desempeño laboral según (Chavenato 2000:359), "Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos"

Inteligencia: Es la capacidad global del individuo para actuar en forma deliberada, pensar racionalmente y tratar de manera eficaz con su medio. (Bruno, 1999, p.151).

Inteligencia Emocional: Consiste en la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones. (Golemán, 2002, p.385)

Inteligencia Interpersonal: Es la habilidad de entender a otros individuos que los motiva, cómo trabajan, como generan los consensos y la cooperación entre ellos. (Gil'Adi, 2000, p.18).

Inteligencia Intrapersonal: Es la habilidad de formar una visión verídica de uno mismo y ser capaz de utilizar ese modelo para operar efectivamente enfrentando las circunstancias de la vida. (Gil'Adi, 2000, p.18)

Inteligencias múltiples. Teoría propuesta por Howard Gardner que clasifica las habilidades cognoscitivas de acuerdo con ocho inteligencias: lingüística, espacial, musical, lógica-matemática, corporal-kinestésica, inter- personal, intrapersonal y naturalista. Gardner, H. (1999),

Liderazgo: Es la influencia interpersonal ejercida en una situación, orientada a la consecución de uno o diversos objetivos específicos mediante el proceso de comunicación humana. (Chiavenato, 1999, p.151).

Motivación: Es la voluntad de llevar a cabo grandes esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales, condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual (Robbins, 2000, p.212).

Percepción: Es el proceso por el cual una persona interpreta estímulos sensoriales. Los procesos sensoriales simplemente informan acerca de los estímulos ambientales, la percepción traduce estos mensajes sensoriales en forma comprensible. (Gil`Adí, 2000, p. 216).

Relaciones: Es cubrir las necesidades de cada parte implicada, a lo largo del tiempo, intercambiando información sobre los sentimientos, pensamientos e ideas para asegurarse que existe una reciprocidad entre ambas partes. (Weisinger, 1998, p.162).

Toma de Decisiones: Es el proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas, indicando cuándo un problema es valorado y considerado profundamente para elegir el mejor camino a seguir. (Robbins, 2000, p.56).

Ambiente de trabajo.- El ambiente de trabajo se lo puede considerar a la condición en la que se desenvuelven todos los colaboradores de la empresa, en este influye la salud y vida de los trabajadores.

Aptitud Emocional.- es una capacidad aprendida, basada en la inteligencia emocional, que origina un desempeño laboral sobresaliente.

Autoconocimiento: Conocer las propias emociones. Reconocer un sentimiento mientras transcurre. Autoconfianza, autoevaluación, realista, autocrítica.

Autocontrol: Manejar las emociones para que sean adecuadas. Reorientación de emociones, negativas – confiabilidad.

Autoridad.- Trata sobre los derechos y deberes esenciales a la posición de jefe, así puede dictar las órdenes respectivas para el mejoramiento de la institución y el esperar que sean cumplidas.

Control.- Es un mecanismo que consiste en la medición y corrección del desempeño organizacional, midiendo el desempeño de las metas propuestas, esto es adoptado por los altos mandos de la organización.

Departamentalización.- Este es el proceso de congregar personas y puestos de acuerdo a algún criterio, para así formar unidades o grupos de trabajo.

Duplicidad.- Consiste en realizar la misma acción más de dos veces.

Empatía: Reconocer emociones en los demás y ponerse en su lugar. Sensibilidad – Aceptación de la diversidad.

Especialización.- Es el grado en que las tareas en la organización se subdividen en puestos separados.

Estructura organizacional.- Es referencial a la manera de agruparse y coordinarse las actividades de los empleados, por medio de la reglamentación de procesos y procedimientos que estén establecidos en la organización.

Funciones.- Se las denominan funciones a las actividades u operaciones que se deben ejercer para alcanzar los objetivos propuestos; esto ayuda a las organizaciones y a su vez sus dirigentes para alcanzar las metas.

Habilidad social: Manejar las emociones de los demás. Formar equipos – Persuasión – Producir cambios

Jerarquía.- Supone un orden descendente o ascendente, suele estar asociado al poderío, que es la soberanía para hacer algo o el mando para mandar. Quien ocupa las posiciones altas jerárquicamente pueden ser los gerentes o presidentes de las organizaciones.

La especialización de las actividades.- Una aptitud emocional es una capacidad aprendida, basada en la inteligencia emocional, que origina un desempeño laboral sobresaliente. Individuales y de grupo y la combinación de las labores en unidades de trabajo.

Meta.- Es el fin de un propósito. Indica la cantidad o medida del resultado deseado, como también en donde y en que lapso determinado se lo puede lograr.

2.4 HIPOTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General.

El dominio de la Inteligencia Emocional mejorará el desempeño laboral del tanto humano que labora en la Mueblería Acurio Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Milagro.

2.4.2 Hipótesis Particulares

- Los problemas familiares afectan el rendimiento productivo del personal que labora en la Mueblería Acurio del cantón Milagro.
- El Sistema de Selección del personal que ingresa a laborar en la Mueblería Acurio del Cantón Milagro afecta las emociones de los demás trabajadores.
- El rendimiento laboral se ve afectado por la falta de incentivos y reconocimientos de los trabajadores de la Mueblería Acurio del Cantón Milagro.
- Si no se aplica un plan de capacitación en la Inteligencia Emocional crea problemas emocionales en el Clima Organizacional de la Mueblería Acurio del Cantón Milagro.

2.4.3 Declaración de Variables

Variables Independientes

- Inteligencia emocional
- Estructura funcional
- Reclutamiento del personal
- Necesidades de personal de acuerdo a las actividades de la Empresa
- Duplicidad de tareas

VARIABLES Dependientes

- Desempeño laboral
- Desempeño del talento humano
- Interés de los Empresarios
- Asignación de personas a los puestos de trabajo.
- niveles de productividad laboral

2.4.4 Operacionalización de las variables.

Cuadro N° 1

VARIABLES	CONCEPTUALIZACION	INDICADORES	TECNICAS
independiente: • Inteligencia emocional	Capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones.		Ficha de preguntas Encuesta
Dependiente: • Desempeño laboral	comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos		Ficha de preguntas Encuestas
Estructura funcional.	Es la suma total de las formas en que el trabajo es dividido en diferentes tareas con una adecuada coordinación entre ellas, para el cumplimiento efectivo de su misión.	Un organigrama funcional.	Entrevista Personalizada
Reclutamiento del	Se refiere al elegir al personal adecuado para el trabajo a realizarse en	Un examen adecuado aplicando su coeficiente intelectual y un	Entrevista Personalizada

Personal	la organización.	test para medir su Inteligencia Emocional.	
Duplicidad de tareas	La duplicidad es la repetición de una actividad que se produce en el momento en que tareas o fases del proceso son repetidas a lo largo de la producción, desperdiciándose así esfuerzos y recursos.	Disminución de conflictos por duplicidad de tareas.	Entrevista Personalizada
Errores en la falta de desconocimiento de Inteligencia Emocional.	Es la incorrecta separación de tareas o funciones que no protegen funciones sensibles o informaciones de la empresa.	Con lleva a realizar tareas mal hechas con el fin de haber cumplió el trabajo.	Encuestas
Desempeño del talento humano.	El persona ya no desea trabajar para la empresa sienten poco interés para ellos	Resultado de evaluaciones de desempeño. Disminución de errores en las actividades laborales efectuadas.	Encuestas Evaluaciones de desempeño
Asignación de personas a los puestos de trabajo.	Mediante un examen bien estructurado para el personal de la Empresa evitarías malos conflicto empresariales y jurídicos	Cantidad de puestos de trabajo con personal que cumple los requerimientos establecidos en el diseño de	Encuesta

		cargos.	
--	--	---------	--

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION.

El diseño de investigación que se aplicara en este estudio será del tipo descriptivo y a su vez explicativo, ya que se cuenta con antecedentes que sustenten este estudio, el mismo que no será experimental y se busca medir los niveles de organización de la empresa, la causa y efectos del tema a estudio.

Los tipos de investigación en los que fundamentemos nuestro estudio son las siguientes:

- Investigación Teórica este tipo de investigación nos permitirá establecer la formulación del problema mediante la revisión bibliográfica, descomposición del problema, modelación teórica, formulación de hipótesis y definición de variables, la confección del diseño y el análisis de los resultados para la elaboración del informe final. Los métodos del conocimiento teórico empleados en nuestra investigación son: el análisis, la síntesis, la comparación, la abstracción, la inducción, la deducción y la generalización.
- Investigación de campo según Arias (2004) “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables alguna”. (p. 94). Los datos que vamos a utilizar para llevar el desarrollo de nuestro trabajo, se han obtenidos directamente del sitio donde se realiza la investigación.

- Investigación Exploratoria este tipo de investigación nos permitirá documentar ciertas experiencias mediante la entrevista, la encuesta y toda información que ya ha sido recopilada, mediante esta investigación obtendremos una mejor definición del problema con mayor precisión.
- Investigación descriptiva consistirá en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción de las actividades, objetos y procesos en el personal de la Mueblería Acurio Cía. Ltda. la meta no se limita a la recolección de datos, si no a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables
- Investigación Explicativa trataremos de descubrir, establecer y explicar las relaciones casualmente funcionales que existen entre las variables estudiadas

3.2 LA POBLACION Y LA MUESTRA.

3.2.1 Características de la población.

La población será medida para objeto de investigación sobre la problemática planteada para nuestro tema de estudio está definida por el personal de la mueblería quienes están inmerso en el tema

3.2.2 Delimitación de la población.

Al tomar en cuenta la formulación del problema delintaremos la población como finita está delimitada por 28 personas gerente y empleados, según la base de datos de la empresa.

3.2.3 Tipo de muestra.

La muestra es de tipo no probabilística, esta fue determinada a través de la elección de un grupo objetivo, a este conjunto de la población se le realizará una encuesta sobre la problemática planteada para obtener información idónea para fortalecerla investigación de este trabajo.

3.2.4 Proceso de selección.

La muestra es de tipo no probabilística para lo cual se llevara a cabo el siguiente procedimiento:

Muestra de sujetos voluntarios.- El grupo de sujetos que intervendrán en el proceso de en cuestación lo harán libre y voluntariamente según su criterio sobre el tema planteado.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS.

3.3.1 Métodos teóricos.

Método Científico:

Se parte de una observación y formulación del problema tomando en ponderación las hipótesis y la investigación, para comprobar los datos que nos permita dar con los resultados necesarios y efectivos.

Método Inductivo: permitirá efectuar un estudio minucioso de cada variable o factor que interviene en nuestro proyecto.

Método Deductivo: Dentro de este método se analizará las causas que originan la problemática planteada de la Mueblería Acurio Cía. Ltda.

3.3.2 Métodos empíricos complementarios o técnicas de investigación

El procedimiento de la investigación se lo realizará por medio del método de observación sobre Mueblería Acurio Cía. Ltda.

3.3.3 Técnica e instrumento.

La encuesta es un instrumento investigativo que sirve para obtener información de un tema específico para conocer las expectativas y necesidades que tiene el talento humano de Mueblería Acurio Cía. Ltda.

La **Entrevista**: Esta técnica relaciona directamente al investigador con el objeto de estudio, ya que nos permite obtener información verbal relevante. La entrevista es una conversación seria que tiene como propósito extraer información sobre un determinado tema, se considerarán como instrumentos de investigación los cuestionarios con preguntas estructuradas, previamente preparado con preguntas redactadas en forma ordenada, que nos han permitido recoger la información deseada.

La técnica o instrumento que se aplicará en la investigación es la **encuesta**.

Este método nos permite descubrir en el objeto de investigación las relaciones esenciales y las cualidades fundamentales. Por ello se apoya básicamente en las encuestas realizadas.

3.4 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.

Los datos obtenidos de los instrumentos aplicados serán tabulados y resumidos en tablas estadísticas, desarrollándose estas de manera computarizada, posteriormente los datos se presentarán de manera escrita, tabulada y graficada, empleando se grafica de tipo circular con el respectivo análisis de los resultados obtenidos, igualmente se va a establecer inferencias de los datos utilizando escala de medición acerca de la población estudiada, además se emplearán las medidas de tendencia central, tales como porcentajes y proporciones.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Se realizó el procesamiento de la información de la encuesta dirigida a los empleados de la Mueblería Acurio, la misma que se desarrolló en Microsoft Excel, con este programa se tabuló la encuesta y todas las distribuciones de frecuencia simple y porcentajes de las preguntas cerradas y también de las abiertas permitiendo a través de este programa las representaciones de distribuciones de frecuencias de clase y de porcentajes.

Para el procesamiento de los datos en este programa se utilizó como una de las características más usuales el de las hojas de cálculo y acompañadas con los gráficos que permiten crear mayor capacidad en los cuadros estadísticos. Utilicé cuadros de una sola salida, donde se lo representa con datos obtenidos de los Ítems del instrumento, en los que se señalan las frecuencias, los porcentajes, las frecuencias acumuladas y los porcentajes acumulados.

Para las medidas se utiliza la estadística descriptiva que señala la tendencia central, refiriéndose a la situación del punto medio de la distribución, o al promedio de la evaluación de la calidad de todas las preguntas que son propensas a la realización de la escala de Likert.

A continuación, se detallan los resultados de los instrumentos.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS OBTENIDOS

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADOS DE LA MUEBLERÍA
ACURIO DE LA CIUDAD DE MILAGRO

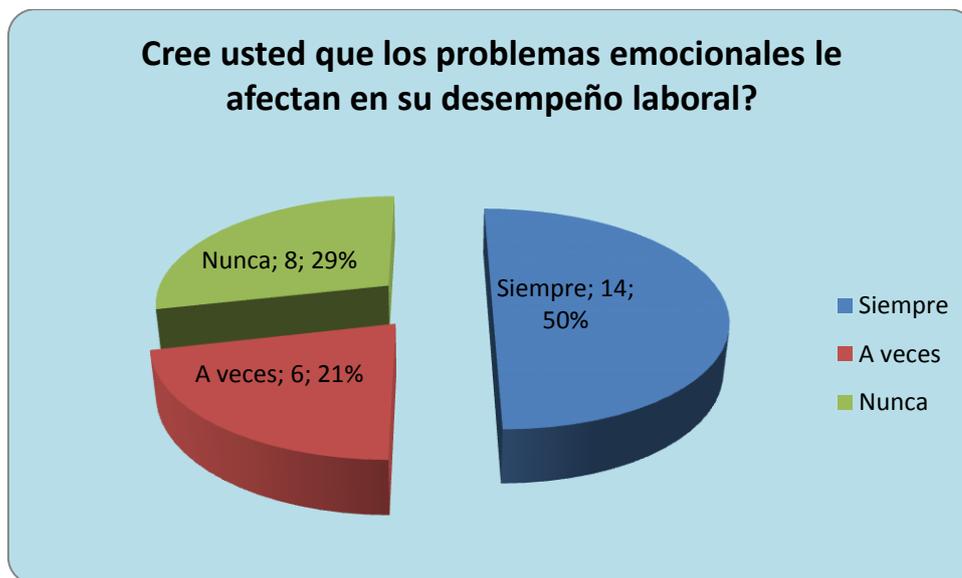
Pregunta N° 1.- Cree usted que los problemas emocionales le afectan en su desempeño laboral.

Cuadro N°2

Alternativas	frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	50 %
A veces	6	21 %
Nunca	8	29 %
Total	28	100 %

Elaborado por: Baird Hiedra Maria Fernanda y Barros Barros Mirian Beatriz

Gráfico N° 1



Elaborado por: Baird Hiedra Maria Fernanda y Barros Barros Mirian Beatriz

Análisis

De acuerdo a las respuestas que dieron los empleados de la Mueblería Acurio acerca de los problemas emocionales, el 50% de ellos contestaron afirmativamente, el 29 % manifestó que nunca y el 21% indicó que los problemas emocionales afectan en su desempeño laboral.

Pregunta N° 2.- Durante el tiempo que labora en Mueblería Acurio, se presentaron conflictos con sus compañeros de trabajo.

Cuadro N° 3

Alternativas	frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	43 %
A veces	9	32 %
Nunca	7	25 %
Total	28	100 %

Elaborado por: Baird Hiedra Maria Fernanda y Barros Barros Mirian Beatriz

Gráfico N° 2



Elaborado por: Baird Hiedra Maria Fernanda y Barros Barros Mirian Beatriz

Análisis

De acuerdo a la respuesta dada por los empleados de la Mueblería Acurio a este ítem el 43% opinan que siempre se han presentado conflictos con sus compañeros. El 32% afirmó que a veces y el 25% contestó que nunca, evidenciando la falta de empatía existente en la empresa.

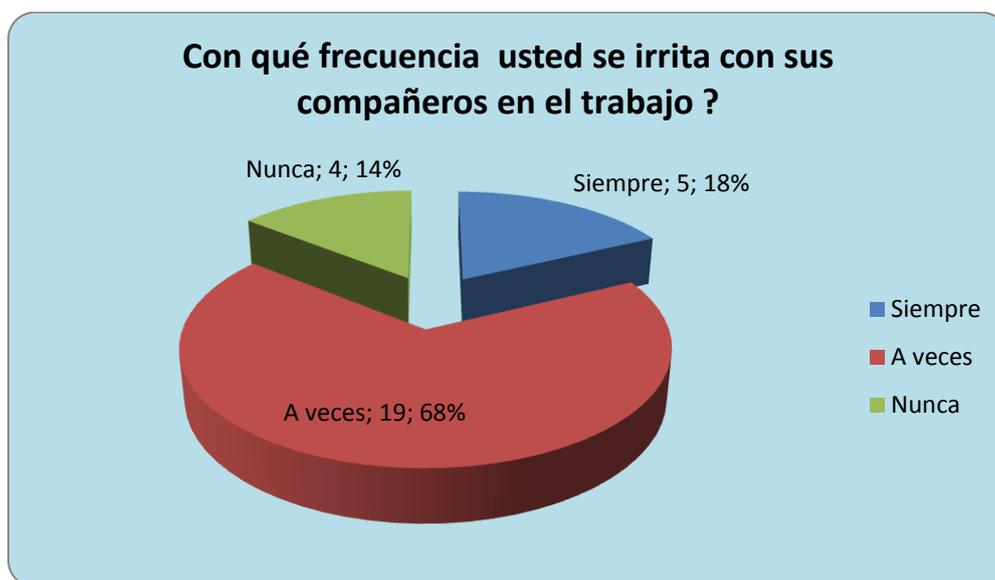
Pregunta N° 3.- ¿Con qué frecuencia usted se irrita con sus compañeros en el trabajo?

Cuadro N°4

Alternativas	frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	18%
A veces	19	68 %
Nunca	4	14 %
Total	28	100 %

Elaborado por: Baird Hiedra Maria Fernanda y Barros Barros Mirian Beatriz

Gráfico N° 3



Elaborado por: Baird Hiedra Maria Fernanda y Barros Barros Mirian Beatriz

Análisis

Los estados anímicos se manifiestan en este ítem, verificados en las respuestas de los encuestados, acerca de la frecuencia con que se irritan con sus colaboradores de la empresa. El 68% indica que a veces se irrita con sus compañeros. El 14% en cambio dice que nunca, el 18 % contestó que siempre.

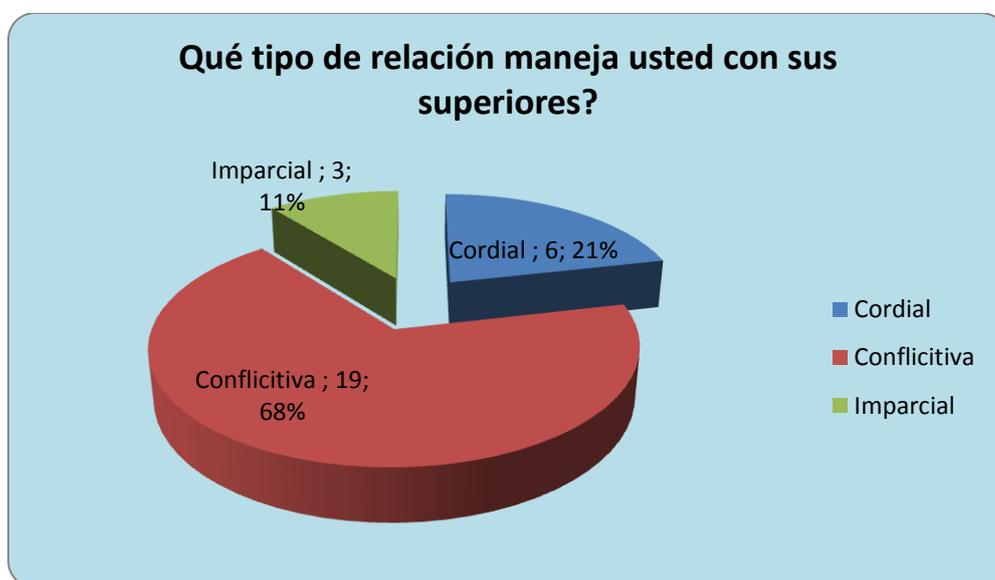
Pregunta N° 4.- ¿Qué tipo de relación maneja con sus superiores?

Cuadro N° 5

Alternativas	frecuencia	Porcentaje
Cordial	6	21 %
Conflictiva	19	68 %
Imparcial	3	11 %
Total	28	100 %

Elaborado por: Baird Hiedra Maria Fernanda y Barros Barros Mirian Beatriz

Gráfico N° 6



Elaborado por: Baird Hiedra Maria Fernanda y Barros Barros Mirian Beatriz

Análisis

Las relaciones interpersonales de los empleados y personal administrativo o jefes son consideradas en este ítem. Se refleja que no hay una empatía que permita una buena jornada laboral. El 68% de los encuestados opina que tienen una relación conflictiva con sus superiores, el 21% se manifestó cordial. Y solo el 11% contestó que tiene una relación imparcial con sus jefes.

Pregunta N° 5.- ¿Ha recibido algún tipo de incentivo fuera del sueldo por su desempeño laboral?

Cuadro N° 6

Alternativas	frecuencia	Porcentaje
Si	5	18 %
No	14	50 %
A veces	9	32 %
Total	28	100 %

Elaborado por: Baird Hiedra Maria Fernanda y Barros Barros Mirian Beatriz

Gráfico N° 5



Elaborado por: Baird Hiedra Maria Fernanda y Barros Barros Mirian Beatriz

Análisis

A más del salario o sueldo que los empleados reciben, ellos manifiestan que no reciben ningún tipo de incentivo por su desempeño laboral, reflejado en un 50%, 32% contestó que a veces, y el 18% de los encuestados dijo contestó afirmativamente.

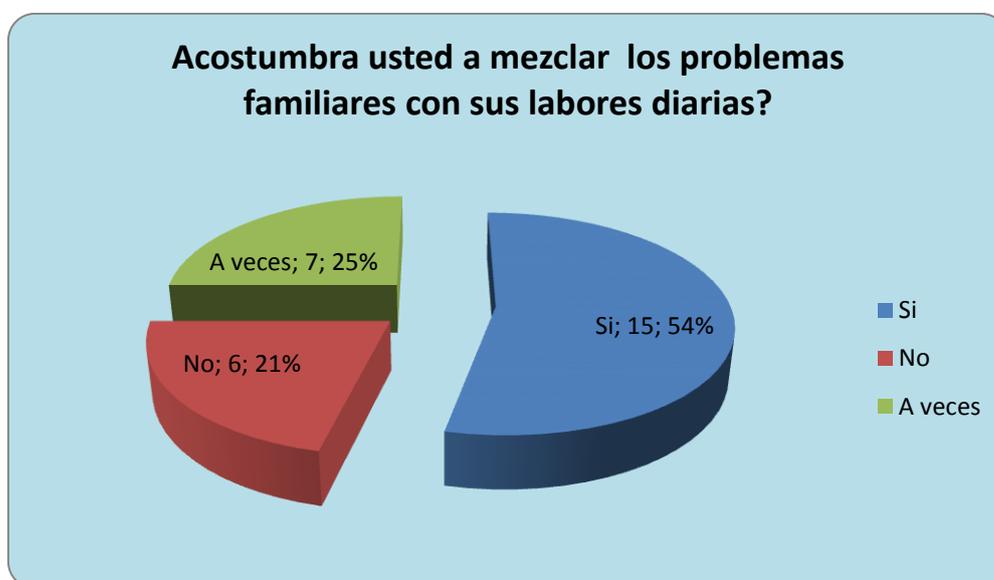
Pregunta N° 6.- ¿Acostumbra usted a mezclar los problemas familiares con sus labores diarias?

Cuadro N° 7

Alternativas	frecuencia	Porcentaje
Si	15	54 %
No	6	21%
A veces	7	25%
Total	28	100 %

Elaborado por: Baird Hiedra Maria Fernanda y Barros Barros Mirian Beatriz

Gráfico N° 6



Elaborado por: Baird Hiedra Maria Fernanda y Barros Barros Mirian Beatriz

Análisis

Los diversos problemas tanto en el hogar como en la jornada laboral son verificados en este ítem. El no poder desvincularse de las situaciones personales en el trabajo o al revés se evidencian con un 54% de respuestas de los empleados con un Sí. 25% de ellos contestaron que a veces y tan solo el 21% dijo que no.

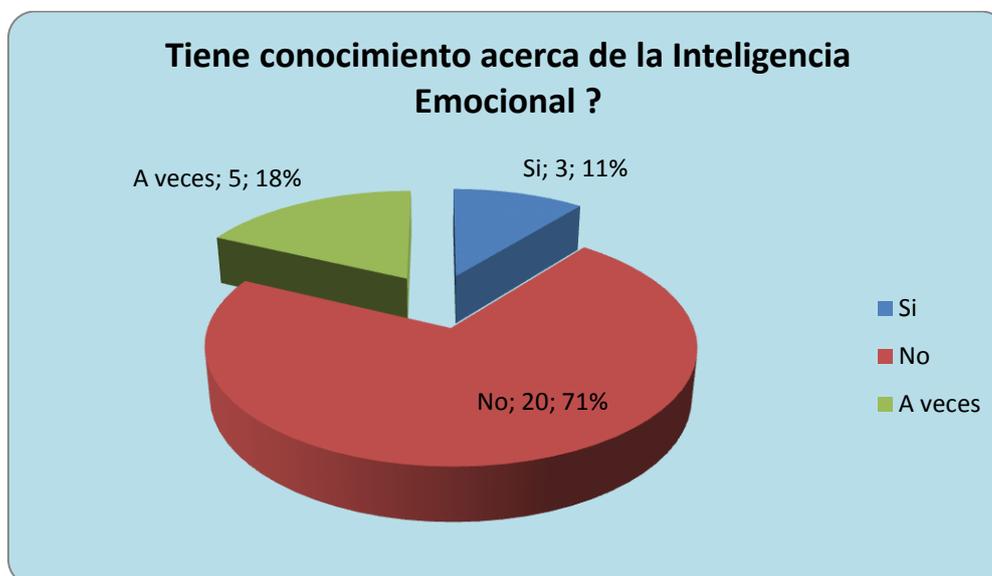
Pregunta N° 7.- ¿Tiene conocimiento acerca de la Inteligencia Emocional?

Cuadro N° 8

Alternativas	frecuencia	Porcentaje
Si	3	11 %
No	20	71%
A veces	5	18 %
Total	28	100 %

Elaborado por: Baird Hiedra Maria Fernanda y Barros Barros Mirian Beatriz

Gráfico N° 7



Elaborado por: Baird Hiedra Maria Fernanda y Barros Barros Mirian Beatriz

Análisis

Los empleados de la Mueblería Acurio al ser preguntados si conocían lo que es la inteligencia emocional, ellos contestaron que no de forma mayoritaria, representado por un 71%, 18% contestaron que a veces conocen lo que es la inteligencia emocional, y el 11% contestó que sí.

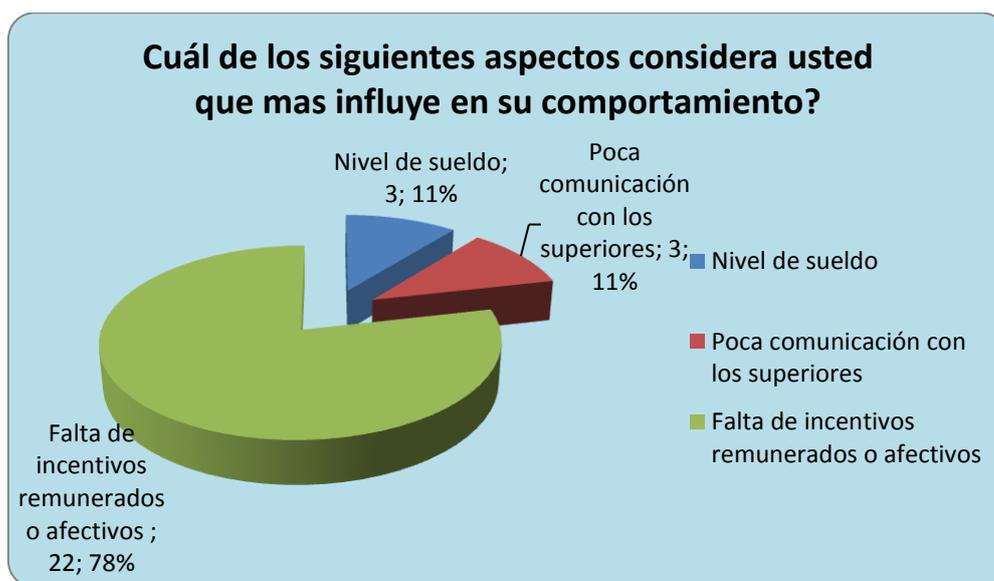
Pregunta N° 8.- ¿Cuál de los siguientes aspectos considera usted que más influye en su comportamiento?

Cuadro N° 9

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nivel de sueldo	3	11 %
Poca Comunicación con los superiores	3	11%
Falta de incentivos afectivos o remunerados	22	78%
Total	28	100 %

Elaborado por: Baird Hiedra Maria Fernanda y Barros Barros Mirian Beatriz

Gráfico N° 8



Elaborado por: Baird Hiedra Maria Fernanda y Barros Barros Mirian Beatriz

Análisis

Para las personas encuestadas, dieron su opinión de forma mayoritaria, que los aspectos que más influyen en su comportamiento es la falta de incentivos remunerados o afectivos con un 78%, en cuanto a nivel de sueldo o poca comunicación con los superiores tuvieron un 11% de igual forma.

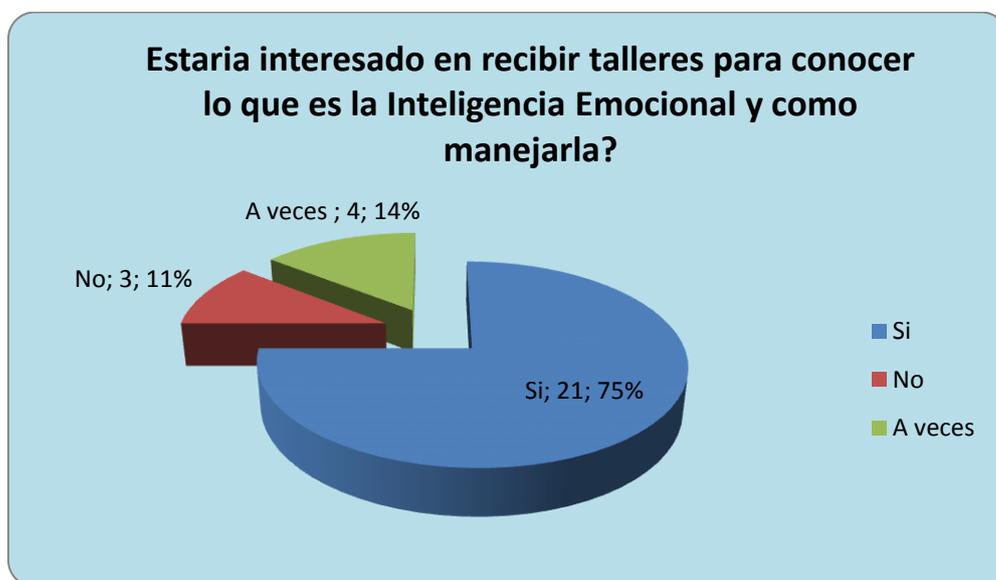
Pregunta N° 9- ¿Estaría interesado en recibir talleres para conocer lo que es la Inteligencia Emocional y cómo manejarla?

Cuadro N° 10

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	75 %
No	3	11%
A Veces	4	14%
Total	28	100 %

Elaborado por: Baird Hiedra Maria Fernanda y Barros Barros Mirian Beatriz

Gráfico N° 9



Elaborado por: Baird Hiedra Maria Fernanda y Barros Barros Mirian Beatriz

Análisis

La disponibilidad de los empleados de la Mueblería Acurio, para adquirir nuevos conocimientos se evidencia al responder un 75%, que si desea recibir talleres para conocer lo que es la Inteligencia Emocional y cómo manejarla. Con un 14% respondió que a veces, mientras que un 11% en cambio contestó de forma negativa.

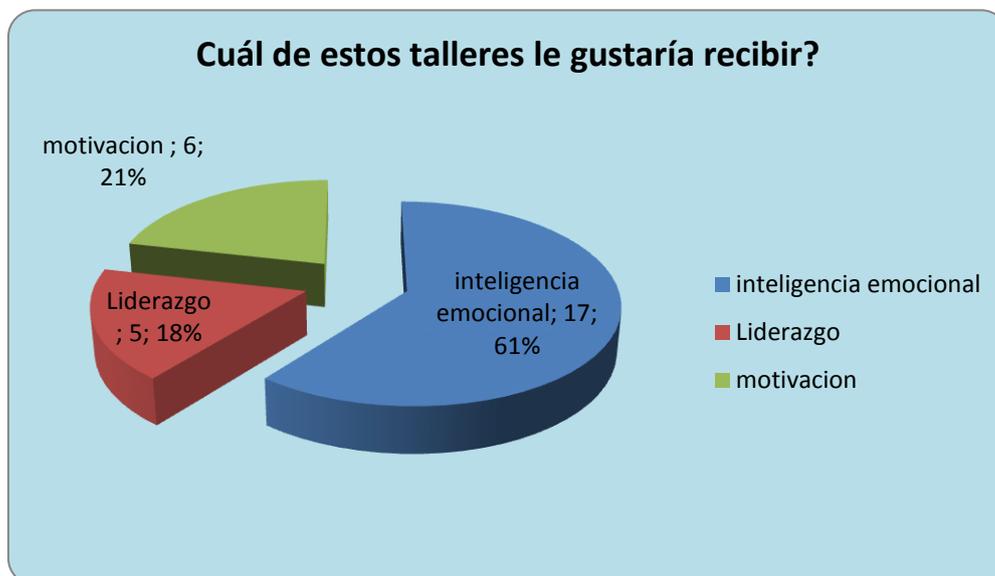
Pregunta N° 10.- ¿Cuál de estos talleres le gustaría recibir?

Cuadro N° 11

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
inteligencia emocional	17	61%
Liderazgo	5	18%
Motivación	6	21%
Total	28	100 %

Elaborado por: Baird Hiedra Maria Fernanda y Barros Barros Mirian Beatriz

Gráfico N° 10



Elaborado por: Baird Hiedra Maria Fernanda y Barros Barros Mirian Beatriz

Análisis

De acuerdo a las respuestas dadas por los encuestados, el 61 %de ellos refieren estar de forma mayoritaria estar de acuerdo en que el taller que se les brinde sea de inteligencia emocional. El 21% se van por el área de motivación y el 18% prefieren la temática de liderazgo.

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIAS Y PERSPECTIVAS

En la empresa Mueblería Acurio de la ciudad de Milagro, el descontento de los empleados y directivos por su falta de rendimiento causado por su malestar emotivo, por su sentimiento de poca autoestima, influyen en un malestar en la jornada laboral, por lo que es necesario fomentar el desarrollo de la inteligencia emocional en los empleados.

El engrandecimiento de una empresa no solo se mide por el nivel de ventas sino por el calor humano, que existe allí, promovido por todos y cada uno del personal que allí labora.

La importancia del desarrollo de la inteligencia emocional en cada ser humano lleva a la consecución de un mejor trabajo, con calidad y calidez, siempre buscando el progreso de todos y cada uno de quienes están en la mueblería Acurio.

4.3 RESULTADOS

Una vez concluido el análisis de los datos recogidos en la encuesta aplicada a los empleados y la entrevista efectuada al directivo se determina que:

- El personal de la empresa Mueblería Acurio de la ciudad de Milagro han tenido serios problemas, para relacionarse, sin poder resolver dificultades que muchas veces llevan años de años. La necesidad de manejar de forma asertiva la comunicación entre todos quienes conforman la Mueblería Acurio se hace indispensable.
- Se evidenció escaso involucramiento entre los directivos y los empleados, para fortalecer el equipo humano. La poca capacitación que se propende ha generado un estancamiento cognitivo, socio afectivo de los demás empleados, ya que su autoestima es baja por considerarse solo mano de obra.

4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Luego de la ejecución del presente proyecto permitió evidenciar la importancia del desarrollo de la inteligencia emocional en el personal de la mueblería Acurio de la ciudad de Milagro.

Cuadro N° 12

Hipótesis	Verificación
<p>General: El dominio de la Inteligencia Emocional mejorara el desempeño laboral del talento humano que labora en la Mueblería Acurio Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Milagro.</p>	<p>Los empleados luego de aplicado los talleres, se obtuvo mejores resultados en el desarrollo de la inteligencia emocional, lo que fue evidenciado en su trabajo cotidiano.</p>
<p>Particular 1: El desconocimiento sobre el mal reclutamiento del personal de acuerdo a las actividades de la Empresa origina tropiezos al momento de asignar personas a los puestos de trabajo.</p>	<p>Se evidencio que la selección del personal no se la realiza de acuerdo a los perfiles requeridos y se asigna originando problemas posteriores. Una vez que se verifico la potencialidad de cada uno su rendimiento laboral incremento al igual que la productividad.</p>
<p>Particular 2: Los errores de segregación de tareas llevan a escasos niveles de eficiencia del personal.</p>	<p>Cada uno de las personas que laboran mejoró la eficiencia en su trabajo.</p>
<p>Particular 3: La falta de compromiso con el desarrollo de la empresa, con lleva a un ambiente laboral con poco entusiasmo para conseguir excelentes resultados.</p>	<p>Su empoderamiento laboral mejoro en virtud de su desarrollo de la inteligencia emocional.</p>
<p>Particular 4: el desconocimiento sobre el manejo de la inteligencia emocional en la empresa da como resultado a un personal visto como mano de obra y no como capital humano.</p>	<p>El fortalecimiento en cuanto al autoestima y el desarrollo de la inteligencia emocional así como la elaboración de un plan de capacitación hizo elevar su nivel de desarrollo.</p>

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA:

Guía de Talleres para el desarrollo de la Inteligencia Emocional en el desempeño del Talento Humano de la Empresa Mueblería Acurio del Cantón Milagro

5.2 JUSTIFICACIÓN

La inteligencia emocional, como parte del desarrollo del ser humano y de su personalidad, se la va formando a medida de las experiencias obtenidas a lo largo de su vida. Inteligencia que permite manejar oportunamente las emociones, sentimientos propios y de respetar el de los demás. Practica constante de la tolerancia frente a los demás, y la valoración como personas con identidad propia, únicas e irrepetibles.

Para que el ser humano desarrolle la inteligencia emocional, es necesario haber sido estimulado de forma oportuna por sus mayores (padres de familia, docentes en un marco de respeto constante). Desgraciadamente esta situación no se cumple, ni en el hogar ni en las instituciones educativas, lo que genera personas con escasa autoestima, inseguras, propensas a situaciones negativas, e incapaces de resolver los conflictos diarios tanto personal como laboral. Lo que incide en su jornada diaria con las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.

Estos espacios que se desenvuelve el ser humano, afecta de a poco su cotidianidad, incidiendo en su capacidad de adaptarse a diversos entornos, la escasa consecución de sus logros objetivos personales o profesionales, convirtiéndose en una bola de nieve de cargas negativas, que a la larga lleva a formar personas amargadas e inconformes con su realidad.

Muchas son las formas que se insisten como seguras para ser mejores personas y sobre todo felices, tales como la resiliencia, la misma programación Neurolingüística, pero si no desarrollamos la inteligencia emocional como primer paso, de nada servirá las actividades que se realicen.

En el caso específico de la empresa Mueblería Acurio, la creatividad de los empleados en la elaboración de los muebles es reconocida por la ciudadanía, por lo que la empresa ha incrementado sus ventas. Sin embargo, las relaciones entre los empleados, compañeros de la institución ha generado muchas desavenencias entre ellos, por lo que ha sido necesario despedir al personal, por no encontrarse con otra solución.

Esta propuesta de proyecto de investigación, permite que los empleados conozcan sus fortalezas y debilidades, pero que a su vez reconozcan que los demás también tienen potencialidades, que en el marco del respeto y tolerancia, con un correcto manejo de las emociones pueden lograr mejorar las condiciones laborales y porque no, personales en su hogar.

5.3 FUNDAMENTACIÓN

El éxito de una empresa, va de la mano con el talento humano que labore allí. El grado de empoderamiento de su misión, visión, políticas, objetivos por parte de los empleados permite un óptimo rendimiento laboral. Pero para que funcione, también deben estar potencializado su inteligencia emocional.

El amarse, conocerse y valorarse forma parte del ser humano, al igual que valorar al resto de las personas. Esta conciencia social hace que comprenda los sentimientos ajenos y lo tome en cuenta en un momento determinado, sea previo a la toma de decisiones o antes de expresar una opinión. Al llegar a este punto, se debe analizar el rol también de la empatía, ponerse en los zapatos del otro, familiarizándose con sus problemas, sentimientos y lo que ha generado una determinada situación.

Los problemas laborales, muchas veces se generan por esta falta de empatía, por los problemas que se arrastran del hogar al trabajo y del trabajo al hogar. La necesidad de buscar una solución emergente, hace que el ser humano reaccione negativamente en sus espacios sociales, al no encontrar una respuesta a sus problemas. Generando contrariedades en su ambiente laboral; lo que hace que quien lleve el liderazgo deba buscar apoyo para mantener más allá del control, un ambiente afable de trabajo.

El desarrollo de la inteligencia personal permite que el ser humano asuma sus roles de forma competente, se acepte así mismo y a los demás como seres humanos con defectos y virtudes a la vez. Pero capaces de resolver los problemas, manejando de forma pertinente las emociones.

La inteligencia emocional en el campo laboral

Las diversas situaciones del diario vivir tanto en el hogar como en lo laboral, así como las presiones económicas generan en el ser humano escenarios estresantes, con consecuencias tanto en el orden fisiológico, físico, psíquico y social. El esfuerzo que realiza una persona para cumplir con todas las demandas genera diversas reacciones o emociones como ira, tristeza, depresión provocando repercusiones negativas en el rendimiento forma general.

El desarrollo efectivo de la inteligencia emocional permite ampliar habilidades como la motivación y saber persistir a pesar de todo frente a las dificultades. Parte de ello también está la resiliencia que se desarrolle desde los primeros años de vida en el ser humano.

Es difícil para el ser humano controlar sus impulsos, más aun en situaciones cotidianas, como en el caso de esta empresa de elaboración de muebles el 90% de los empleados se han constituido la mano de obra creativa que ha dado el éxito en la misma, los empleados no han tenido mayor estudio que el colegio, por lo que no han desarrollado todas sus habilidades cognitivas. Esto genera cierto grado de desmotivación y de baja autoestima.

Este es el momento propicio para que esta empresa pueda mejorar el nivel de sus empleados a través de planes de capacitación que fortalezcan sus destrezas pero que sobre todo mejoren su inteligencia emocional, la relación con sus compañeros, el autodomínio, regular el humor y evitar situaciones negativas que disminuyan sus capacidades, lo que traerá como añadidura el incremento en la producción de la empresa.

Situaciones cotidianas generan reacciones negativas que desembocan conflictos en el ambiente laboral. A esto se debe que se desarrollen las habilidades de la inteligencia emocional como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia pero sobre todo la empatía.

Los seres humanos al desarrollar estas habilidades pueden manejar de mejor manera las frustraciones y controlar su enojo, permitiéndole expresar de otra forma su ira, a través de la comunicación sin llegar a alterarse mayormente o peor aún agredir a sus compañeros. Al visualizarse a sí mismo observaran una imagen más positiva y de las personas que hay a su alrededor, manejando la tolerancia frente a los problemas o actitudes de la sociedad.

Es frecuente observar los problemas de origen físico, enfermedades psicosomáticas producidas por el estrés laboral, palabra que se ha arraigado en las expresiones cotidianas del ser humano. Por ella no se cumplen las metas planificadas, el trabajo muchas veces es mediocre, lo que provoca de acuerdo a los psicólogos una ansiedad social, al no alcanzar las metas propuestas.

La energía que emana esa ansiedad, debe más bien transformarse en una habilidad para analizar, comprender las relaciones interpersonales, a través del diálogo y la comunicación asertiva. Los enfrentamientos entre los compañeros de la jornada laboral disminuirían, porque han aprendido a resolver los conflictos a través de la negociación y la solución de problemas.

Inteligencia emocional versus rendimiento laboral

Es incorrecto pensar o sugerir que las personas que tienen éxito en la vida, sea en la parte económica o en la vida personal, es sinónimo de ser intelectualmente brillante. El éxito radica de acuerdo a los investigadores es porque puede percibir más fácilmente los conflictos o puntos vulnerables que se puede dar cuando van hacer una negociación con los demás.

La importancia de la inteligencia emocional va en todos los ámbitos, pues permite el desarrollo psico-social de las personas, es un factor fundamental para la educación y formación de los hijos y de toda relación del ser humano en general. Si todos estos beneficios tiene la inteligencia emocional, es inquietante el que no se desarrolle desde el hogar.

Los cambios constantes en la sociedad, ha generado empresas que requieren que su personal trabaje bajo presión, altamente competitivo en cuantos a resultados y eficiencia, además de ser un requisito cuando se los contrata. Estos procesos por lo general afectan en todos los ámbitos, personal, familiar, profesional. Por ende es necesario el desarrollo de la inteligencia emocional, la que se pone en práctica en épocas difíciles.

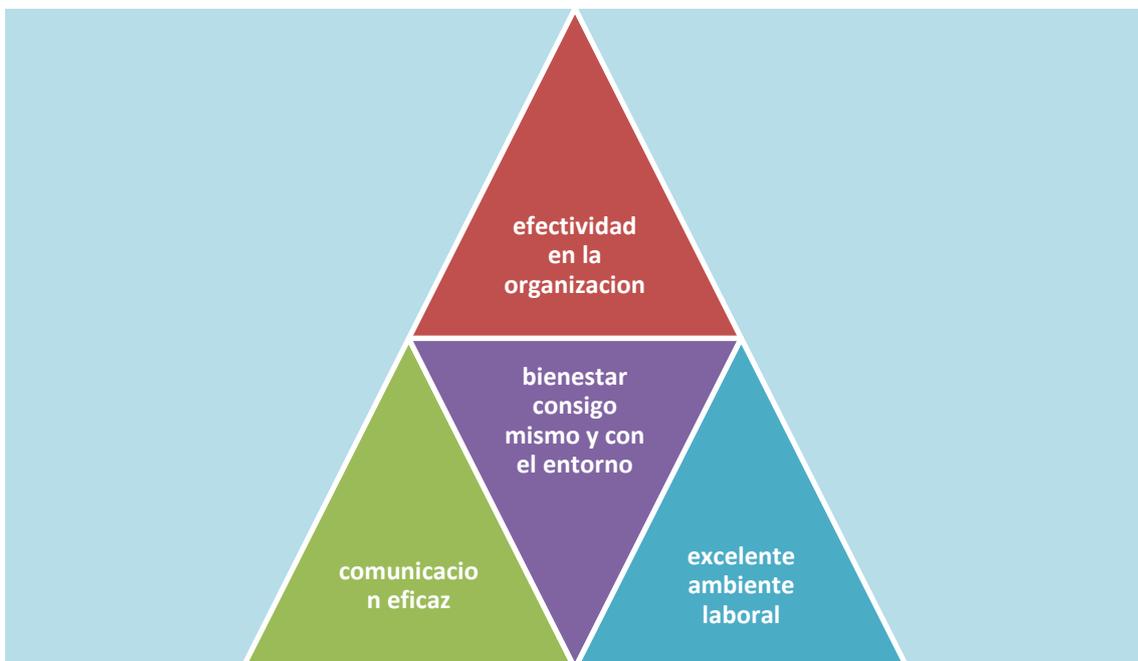
La inteligencia emocional también forma parte del trabajo en una empresa. Es tremendamente útil en el contrato o selección del personal. Esta práctica ya se está dando en Estados Unidos, donde a los nuevos empleados se verifica que tengan desarrollado algunos aspectos de la inteligencia emocional: aspectos como escucha activa, comunicación asertiva, la tolerancia y la capacidad de resolver problemas con creatividad.

Si el empleado se siente bien en su ambiente laboral, y tiene desarrollado su inteligencia emocional, posee confianza en sí mismo, motivación para trabajar en pos de la consecución de un objetivo.

Las partes positivas del desarrollo de la inteligencia emocional son muchas, el trabajo en equipo es más efectivo, se genera un espíritu de colaboración, que permite la resolución de los problemas. Otro aspecto lo constituye el descubrimiento de los posibles líderes al tener el potencial para ello.

La puesta en práctica de la inteligencia emocional permite:

Gráfico N° 11



Elaborado por autoras

Estas se constituyen aspectos positivos de la inteligencia emocional dentro de una empresa. Sin dejar de lado, la motivación para la obtención de logros, relaciones interpersonales apropiadas con los usuarios, incremento de la rentabilidad en una empresa.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo General de la propuesta

Propender al desarrollo de la inteligencia emocional para mejorar las condiciones laborales y personales del talento humano que labora en la empresa Mueblería Acurio, del cantón Milagro.

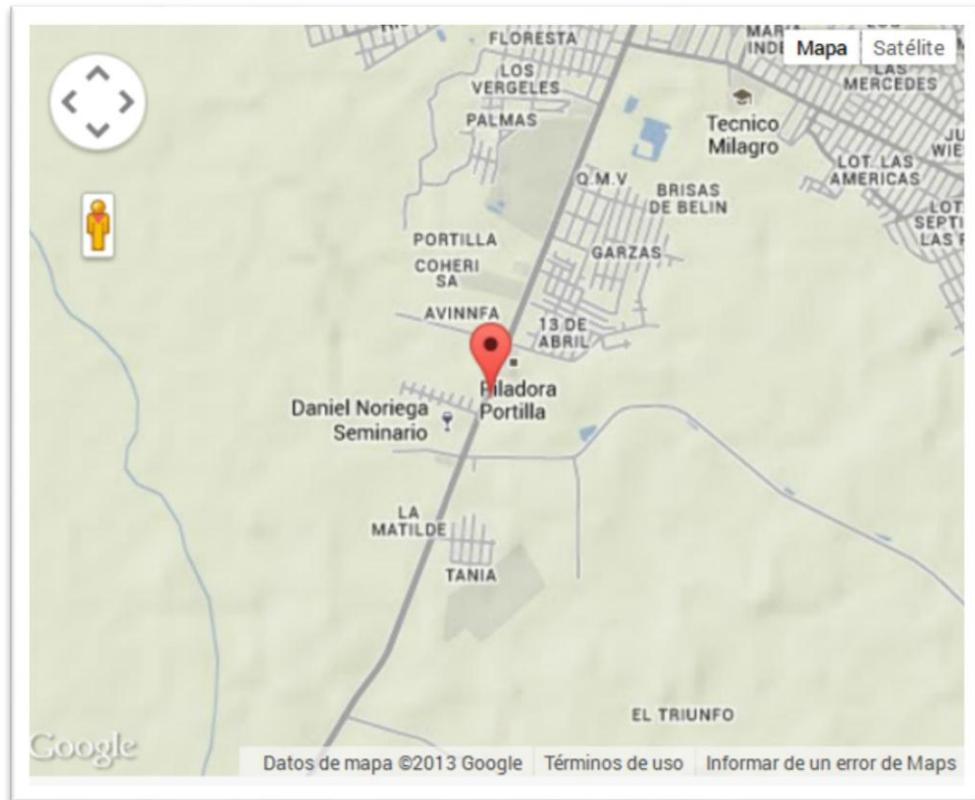
5.4.2 Objetivos específicos

- Seleccionar estrategias pertinentes para desarrollar la inteligencia emocional del talento humano de la Mueblería Acurio.
- Realizar talleres con el equipo de talento humano y el Gerente de la empresa Mueblería Acurio para mejorar las relaciones interpersonales.
- Verificar el impacto de este proyecto en el equipo humano de la Mueblería Acurio.

5.5 UBICACIÓN

El presente proyecto de investigación se realizara en la mueblería Acurio de la ciudad de Milagro, ubicado en km. 2.5 vía Milagro Virgen de Fátima. El mismo que cuenta con personal administrativo, gerente, departamento de Talento Humano, y los empleados que confeccionan los muebles.

Gráfico N° 12



5.6 FACTIBILIDAD

Se considera que este proyecto es factible, porque es evidente la problemática existente en la Mueblería Acurio en el equipo humano que labora allí. También cuenta con la aprobación del Gerente y de los docentes para la ejecución del proyecto.

Los recursos económicos para la puesta en marcha del mismo corren por cuenta de las investigadoras. Así como la contratación de expertos en el área y la elaboración de los talleres, y los gastos que demanden en cuanto a refrigerios. También se la puede considerar factible porque existe suficiente bibliografía para fundamentar las variables del proyecto.

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Para lograr los objetivos propuestos se ha seleccionado una serie de actividades que permita llevar a buen término el proyecto:

5.7.1 Actividades

- a) Visita a la empresa.
- b) Selección del material adecuado para la implementación
- c) Selección de los profesionales en el área.
- d) Escogitamiento de las actividades a realizarse con los empleados.
- e) Elaboración de un cronograma de talleres.
- f) Dialogo con el gerente y los empleados para ejecutar el proyecto
- g) Coordinación de las visitas para realización de los talleres.
- h) Ejecución del proyecto
- i) Entrega de material de soporte para los empleados y Gerente.

En la aplicación de los talleres de inteligencia emocional al personal de la empresa Mueblería Acurio de la ciudad de Milagro, se propendió a espacios de reflexión y de conocimiento de sí mismos para lograr un cambio y alcanzar las metas personales dentro de un marco de las necesidades que tiene la empresa, utilizando metodología participativa y lúdica.

Otro punto importante que se trabajó en la puesta en ejecución del proyecto lo constituye la forma en que el facilitador llevo a cabo los talleres, tales como:

- Las metas estuvieron planteadas acorde a las necesidades de los participantes, en el área de inteligencia emocional.

- Las facilitadores se empoderaron en el conocimiento de inteligencia emocional.
- Se Manejó un clima cálido, afectuoso y de respeto con los participantes.
- Se utilizó metodología vivencia para que haya un verdadero vínculo con la realidad, sus experiencias y obviamente con la empresa. Situación importante para un cambio lo constituyo la introspección de cada participante y la toma de conciencia como la motivación en la participación.

Como último punto vale recalcar la importancia de que esta guía se utilice, se enriquezca con más estrategias para conseguir un equipo cohesionado que mejore la calidad de vida y su relación en la empresa.

Modelo de la guía entregada al personal de la mueblería Acurio

PRESENTACIÓN

El bienestar laboral dentro de una empresa no solo depende del factor económico. Hay otras situaciones como la comunicación organizacional, la empatía, la escucha activa, y la puesta en práctica de los valores y principios que cada uno trae desde el hogar son indispensables.

No se debe olvidar, que quien ejerce el rol directivo, como gerente debe mantener un liderazgo positivo, reforzando el espíritu de equipo en la empresa. El trato agradable, respetuoso y cordial, acompañado de actividades lúdicas para el trabajo alineado y efectivo, se podrán limar asperezas y resolver posibles conflictos latentes.

Esta guía utilizada de forma permanente diez a quince minutos diarios fortalecerá el trabajo en equipo por ende la producción de la empresa Mueblería Acurio.

Las autoras

Léelo con atención

Antes de Orar...PERDONA
Antes de Hablar...ESCUCHA
Antes de Escribir...PIENSA

Antes de Gastar...GANA
Antes de Criticar...ESPERA
Antes de Rendirte...PRUEBA

Tus palabras, tus sueños, y tus pensamientos
Tienen el poder de crear condiciones en tu vida.
De lo que hables, lo obtendrás.

Si sigues diciendo que no soportas tu trabajo, puedes perderlo.
Si sigues diciendo que no soportas tu cuerpo, tu cuerpo puede enfermarse.
Si sigues diciendo que no aguantas tu carro, tu carro puede ser robado o descomponerse.
Si sigues diciendo que estás quebrado, sabes qué? Siempre estarás quebrado.
Si sigues diciendo que no puedes confiar en hombres o mujeres, siempre encontrarás alguien en tu vida que te lastimará o te traicionará.
Si sigues diciendo que no encuentras trabajo, seguirás desempleado.
Si sigues diciendo que no puedes encontrar alguien a quien amar o crea en ti, tus pensamientos atraerán más experiencias confirmando tus creencias.
Haz tus pensamientos y tus conversaciones más positivos y guárdalas con fe, esperanza, amor y acción.
*No tengas miedo de creer que puedes tener lo que tú quieres y mereces.

Observa tus 'Pensamientos,' Se convertirán en palabras.

Observa tus 'Palabras', Se convertirán en acciones.

Observa tus 'Acciones', Se convertirán en hábitos.

Observa tus 'Hábitos', Se convertirán en carácter.

Observa tu 'Carácter', Se convertirá en tu 'Destino'

Así.... Para prevenir cualquier obstáculo... ¡Consigue tu propio camino!

¡¡ Disfruta cada minuto de tu vida!!

Cuando el filósofo señala la luna, el tonto se fija en el dedo.

'Si no te gusta lo que recibes, revisa muy bien lo que estás dando'.

'Así como las olas brotan del mar y regresan al mar,
Así nosotros venimos de Dios y regresamos a Dios'

'Cuando el amor es feliz lleva al alma a la dulzura y a la bondad.'

No estés ocupado todo el día...comparte éste mensaje de inspiración, ¡¡ yo lo acabo
de hacer!!

'QUE COSA EXTRAÑA ES EL HOMBRE,
NACER NO PIDE,
VIVIR NO SABE,
y MORIR NO QUIERE'

DINAMICA N°1

Cabeza con cabeza

Objetivo:

Crear un clima de apertura y compañerismo dentro de un grupo, energizando al grupo fatigado.

Tiempo: 25 minutos

Recursos Música instrumental
DVD
Espacio amplio

Procedimiento:

- El Facilitador solicita un voluntario y a los demás participantes les solicita que formen dos grupos (cada grupo debe tener el mismo número de participantes).
- Se indica a los participantes que cada subgrupo deberá formar un círculo.
- Se solicita a uno de los grupos que se coloque de forma tal que su círculo quede dentro del formado por el otro grupo.
- El voluntario se coloca de pie en medio de los círculos.
- Se procede a indicar a los participantes que cuando empiece la música, los círculos deberán moverse en direcciones opuestas, cuándo se detenga, los círculos dejarán de moverse y todos deberán juntar su cabeza con la de otro participante del círculo contrario. El voluntario deberá de tratar de encontrar una pareja.
- Si el voluntario encuentra pareja, cuándo la música comience nuevamente el participante que quedó sin pareja será quien se coloque en medio de los círculos y podrá cambiar la orden (la diversión está en las ordenes diferentes que se pueden dar), por ejemplo:
 - Nariz con nariz

- Ojo con ojo
- Mejilla con mejilla
- Pie con pie
- Cabeza con dedo del pie
- Mano con mano
- Espalda con espalda
- Mano con oreja
- Talón con dedo del pie
- Hombro con hombro
- Mano con rodilla



El Facilitador guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida, en su trabajo. Determina las causas, posibles consecuencias y la forma de mejorar y fortalecer el diario vivir.

DINAMICA N°2

¿Cómo me veo?

Objetivo.- Fomentar la auto percepción como un factor predominante para la consecución de los Objetivos planteados a través de ejercicios de visualización de un futuro prometedor.

Tiempo: 30 minutos

Recursos: área tranquila

Procedimiento-

Sentados en el piso, sin ningún objeto que los incomode, se les indica que van a realizar un ejercicio en donde es sumamente importante que exista el silencio y que cada uno logre concentrarse en sí mismo.

El docente empieza pidiendo a todos silencio, va a pedir que cada uno mire todo lo que está a su alrededor incluyendo a sus compañeros, se les pide que recuerden donde están, el día, la hora. El facilitador sigue hablando de cualquier tema e incluso recordando la importancia de que permanezcan callados, pero ahora lo está haciendo con un tono diferente al que siempre ha utilizado, empieza a utilizar un tono más bajo y un ritmo más pausado al hablar, su pronunciación empieza a ser precisa y clara, poco a poco notará que sus estudiantes van dejando de reírse y es cuando empieza a pedirles que respiren lentamente por la nariz y exhalen por la boca, solicita que sigan haciendo varias respiraciones, se les sugiere que los que deseen cierren los ojos o concentren su visión en un punto específico del aula, salón o espacio que están compartiendo, luego les pedirá que se vean así mismo como dueños de un negocio o Empresa, se les pide que miren los detalles que se ven haciendo luego se les da la consigna de que se vean revisando sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Que alternativas tienen, que solución pueden dar. Al finalizar el facilitador pregunta, cómo se sintieron, que vieron durante el ejercicio y se los motiva en pensamientos positivos para que logren llegar a la imagen visualizada.

DINAMICA N°3

La percepción real de las cosas

Objetivo.- Fomentar la aceptación de criterios diferentes o de formas diferentes de manifestarse a fin de promover las adecuadas relaciones interpersonales a través de ejercicios que evidencien.

Tiempo.- 45 minutos

Recursos.- hojas, lápices

Procedimiento.- se entrega una hoja de papel y un lápiz, cuando todos estén listos, el facilitador les contará una historia, cada estudiante deberá escribir lo que le gusta y lo que no le gusta de esa historia en su papel.

Al final se solicita que cada uno diga lo que le gusta y lo que no le gusta, se les pide que se agrupen con aquellos que concuerden en que no les gusta el tema X y los que ese mismo tema si les gusta harán otro equipo, cada equipo se pronunciará sobre las bases por las cuales fundamenta su opinión, el facilitador enfatizará luego de las opiniones vertidas en el hecho de que sus percepciones están ligadas a sus costumbres y que cada uno de los grupos pueden tener la razón, porque dependen de cómo fueron criados. se les pedirá que luego cada grupo analicen el por qué deben aceptar a sus compañeros, que se enfoquen en los aspectos positivos que tienen sus compañeros, al final se les pide que un miembro de cada equipo exponga la conclusión del grupo sobre la aceptación del otro grupo.

El facilitador enfatiza en la necesidad de aceptar a las otras personas aunque tengan percepciones de vida diferentes a las nuestras, enfocándonos en primero considerar los aspectos positivos de las personas y no aquellos en los que no coincidimos.



DINAMICA N°4

Mi retrato

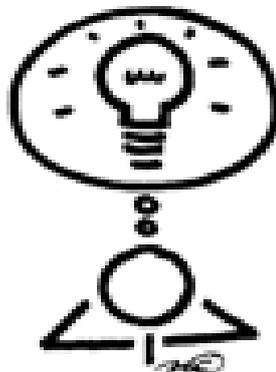
Objetivo.- Utilizar elementos de situaciones pasadas para construir situaciones futuras de calidad, a través de la corrección de errores pasados.

Tiempo.- 45 minutos

Recursos.- espacio cómodo, papel, lápices

Procedimiento- El facilitador solicita que recuerden una situación pasada en donde por su comportamiento no les fue bien. Los participantes con los ojos cerrados recordarán y lo verán como si fuera una película que se desarrolla ante nuestros ojos, luego se les pedirá que cambien aquel momento en el que consideran que si hubieran hecho algo diferente el resultado obtenido sería positivo, cuando en esa historia el resultado sea positivo, escribirán esa historia en un papel para recordar aquellos cambios que deben realizar en sus vidas.

El facilitador enfatizará en reconocer errores cometidos y en enmendarlos para conseguir relaciones armónicas y metas ganadoras.



DINAMICA Nº 5

Los puntos distantes y cercanos

Objetivo:

Respetar las diversas opiniones de una determinada situación para mejorar la comunicación intra e interpersonal con sus coetáneos.

Tiempo: 1 HORA

Recursos: lápices, hojas

Procedimiento:

El facilitador solicita que dibujen las siguientes figuras: un zapato, un árbol y un barco. (Tienes 3 minutos)

Técnica de preguntas y respuesta

- Qué sucede cuando mi dibujo no es igual que el tuyo?
- Por qué tenemos imágenes diferentes de cosas tan sencillas?
- Elaboración de collage de interpretación



DINAMICA N° 6:

La historia de los seis ciegos y un elefante

Indicaciones:

- Leer con atención
- Dar una opinión acerca de lo leído
- Realizar una plenaria de lo leído

Objetivo:

Fortalecer la tolerancia en los diferentes espacios cotidianos para mejorar las relaciones interpersonales.

Metodología:

Activa- participativa

Tiempo: 1 hora

A partir de los mil años, en el Valle Río Brahmaputra, vivían más de seis hombres ciegos que pasaban varias horas compitiendo entre ellos para conocer quién era el más sabio de todos. Para aclarar su sabiduría, los sabios explicaban las historias más ilusorias que se les sucedían y luego decidían de entre ellos quién era el más inteligente.

Cada tarde se congregaban alrededor de una mesa y mientras el sol se ponía discretamente detrás de las montañas, y el olor de los liberales manjares que les iban a ser utilizados empezaba a colarse por debajo de la puerta de la cocina, el principal de los sabios adoptaba una actitud rígida y empezaba a relatar la leyenda que según él, había vivido aquel día. Mientras, los demás le escuchaban entre recelosos y fascinados, intentando suponer las escenas que éste les describía con gran detalle. La historia trataba del modo en que, viéndose independiente de ocupaciones aquella mañana, el sabio había decidido salir a dar una paseo por el bosque contiguo a la casa, y encantarse con el cantar de las aves que alegran,

silbaban sus delicadas melodías. El sabio contó que, de pronto, en medio de una gran asombro, se le había aparecido el Dios Krishna, que sumándose al cantar de los pájaros, tocaba con experiencia una bellísima melodía con su flauta. Krishna al recibir los elogios del sabio, había decidido gratificarle con la sabiduría que, según él, le situaba por encima de los demás hombres; se puso en pie el segundo de los sabios, y colocándose la mano al pecho, anunció que hablaría del día en que había encontrado él mismo la famosa Ave de Bulbul, con las plumas de color rojo que cubre su pecho. Según él, esto ocurrió cuando se encontraba recóndito tras un árbol espiando a un tigre que escapaba despavorido ante un puerco espín huraño. La escena era tan divertida que el pecho del pájaro, al contemplarla, reventó de tanto reír, y la sangre había teñido las plumas de su pecho de color carmesí.

Luego los primeros pájaros insinuaron su himno, con el sol aún a medio levantarse, los seis ciegos arrebataron al tierno Dookiram como consejero, y puestos en fila con las manos a los hombros de quien les antecedió, emprendieron la marcha formando la ruta que se adentraba en la arboleda más recóndita. No habían andado mucho cuando de pronto, al penetrarse en un claro esplendoroso, vieron a un enorme elefante derribado sobre su costado tranquilamente. Mientras se aproximaban el elefante se incorporó, pero enseguida derrochó interés y se preparó para degustar su desayuno de frutas que ya había dispuesto.

Entonces los seis sabios ciegos estaban llenos de júbilo, y se agasajaban unos a otros por su suerte. Supremamente podrían resolver el dilema y resolver cuál era la verdadera forma del animal. El primero de todos que era el más decidido, se lanzó sobre el elefante cautivo de un gran sueño por acariciarlo. Sin embargo, las prisas hicieron que su pie chocara con un tronco en el suelo y colisionara de frente con el costado del animal.

-Escuchad queridos hermanos, este elefante es más bien como...como una enorme serpiente.

Los restantes sabios discrepaban en silencio, ya que en nada se parecía a la forma que ellos habían podido acariciar. Era el turno del cuarto sabio, que se aproximó por

detrás y recibió un dócil golpe con la rabo del animal, que se meneaba para aterrorizar a los insectos que le fastidiaban. El sabio prendió la cola y la resiguió de arriba abajo con las manos, observando cada una de las rugosidades y los pelos que la envolvían. El sabio no tuvo vacilaciones y exclamó:

-¡Ya lo poseo! – Dijo el sabio lleno de júbilo- Yo os diré cuál es la indiscutible forma del elefante. Sin duda es igual a una antigua cuerda.

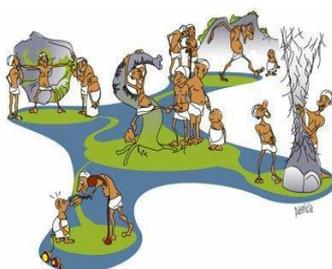
- -¡Fraternos! Lo estoy palpando ahora mismo y os afirmo que el elefante tiene la misma forma que el tronco de un gran cocotero.

Ahora todos habían acostumbrado por ellos mismos cuál era la forma efectiva del elefante, y creían que los demás estaban errados. Campante así su investigación, volvieron a darse las manos y tomaron otra vez la ruta que les llevaba a su hogar.

Otra vez tranquilos bajo la palmera que les brindaba sombra y les enfriaba con sus frutos, retomaron la disputa sobre la seria forma del elefante, indudables de que lo que habían experimentado por ellos mismos era la real forma del elefante.

A ciencia cierta todos los sabios tenían parte de la razón, ya que de algún modo todas las formas que habían habituado eran ciertas, pero sin duda todos a su vez estaban errados respecto a la perfil real del elefante.

El hecho de concebir nuestros pensamientos como “cartas” y no como “zonas reales” nos puede hacer más condescendientes cuando Nuestros puntos de vista colisionen frontalmente con los de otra persona.



DINAMICA N° 7

Nos comparamos ¡

Objetivo: contrastar la percepción que el participante tiene de sí mismo con la que tienen sus compañeros de él.

Tiempo: 90 minutos

Procedimiento:

- Se cuenta una anécdota que ejemplifique el uso constante de las metáforas en nuestra comunicación.
- Se explica el valor de la metáfora en el proceso de comunicación.
- Se le pide a los participantes que conforme grupos de cuatro personas
- Se distribuye hojas con tabla de matriz de percepción, la cual es contestada primero en forma individual y luego con los compañeros.
- Luego de finalizada se comparten experiencias y apreciaciones respecto de la actividad.



DINAMICA N° 8

Clics para conectarme contigo

Objetivo: determinar en un conflicto, lo que es perseguidor a perseguido y viceversa, para tomar conciencia y decidir actuar con otras habilidades comunicativas que acerquen a las personas y a sus necesidades.

Tiempo: 90 minutos

Procedimiento:

- Comentar una anécdota de una conversación entre compañeros enojados.
- Aplicación de la técnica preguntas y contestones
- Dramatizar dos situaciones: la narrada y la resolutive
- Realizar el socio drama
- Elaborar en papelotes las conclusiones y recomendaciones de lo observado
- Exponer



DINAMICA N° 9

Soy un líder

Objetivo: Explorar los valores que caracterizan a un líder. Comparar los resultados de una decisión individual con una decisión grupal.

Tiempo: Duración: 60 Minutos

Recursos: Una copia de "Las características de un líder" para cada participante. Lápiz o bolígrafo para cada participante.

Procedimiento:

El Facilitador, en caso de que el número de participantes fuera mayor de doce personas formará subgrupos para facilitar el trabajo: distribuirá a cada miembro una copia de las características de un líder. Leer la mencionada página, enumerar esas características, colocando el N°1 en aquella que a su entender, es más importante, hasta el no. 12, en aquella que a su entender es la menos importante para un líder.

LISTA DE LAS CARACTERÍSTICAS DE UN LÍDER

Instrucciones:

Abajo hay una lista de doce características de un líder. Su trabajo será el de enumerar

Características:	Individual	Grupal
A. Mantiene el orden durante todo el tiempo de la reunión.		
B. Es amistoso y sociable.		
C. Tiene ideas nuevas e interesantes; es creativo.		
D. Sabe escuchar y procura comprender a las demás personas.		
E. Es firme y decidido, no duda.		
F. Admite abiertamente sus errores.		
G. Procura hacer entender a todos.		

H. Promueve oportunidades para que todos los miembros ayuden en la solución de los problemas.

I. Sabe elogiar con frecuencia y raras veces hace críticas negativas.

J. Le gusta conciliar.

K. Sigue rigurosamente las reglas y los procedimientos.

L. Nunca manifiesta rencor o insatisfacción.



CONCLUSIÓN DE LA GUÍA

El trabajo en equipo, en cualquier estamento, permite fortalecer las relaciones interpersonales ente el personal, como en este caso, de la empresa Mueblería Acurio de la ciudad de Milagro.

Conocer las limitaciones así como las fortalezas de cada uno, es indispensable para el desarrollo y logro de una inteligencia emocional, que propende al manejo adecuado y pertinente de las emociones del ser humano.

Con la consecución de estos talleres de forma paulatina, se conseguirá personas más felices, y empoderadas de su rol dentro de la empresa.

5.7.2 Recursos, Análisis Financiero

Análisis financiero:

Cuadro n°13

DESCRIPCIÓN	VALOR:
Digitación	80.00
Internet	20.00
Papelería	50.00
Copias (Reproducción de la Guía)	45.00
Viáticos	50.00
Imprevistos	5.00
Facilitador (Capacitación)	300.00
Refrigerios	100.00
TOTAL	\$ 650.00

Cronograma de talleres:

Cuadro N° 14

Talleres:	AGOSTO				SEPTIEMBRE				
N°1: Cabeza con cabeza									
N°2 Cómo me veo?									
N°3 La percepción real de las cosas									
N°4 Mi retrato									
N°5 Los puntos distantes y cercanos									
N°6 La historia de los 6 ciegos y el elefante									
N°7 Nos comparamos ¡									
N°8 Clics para conectarme contigo									
N°9 Soy un líder									

Cronograma de trabajo.

Actividad	Semanas																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Problema	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Marco teórico																								
Hipótesis y variables																								
Levantamiento de Información																								
Encuesta																								
Tabulación de la encuesta																								
Análisis																								
Marco metodológico																								
Delimitación del problema																								
Métodos y las técnicas																								
Análisis e interpretación de los resultados																								
Verificación de las Hipótesis																								
Propuesta																								
Estudio de Factibilidad																								

Cuadro N° 15

1.7.3 Impacto

Este proyecto tendrá un impacto de carácter social porque beneficiara a un grupo humano de colaboradores, como a sus relaciones interpersonales. También un impacto de carácter psicológico, al fortalecer el autoestima de los empleados.

Se consideran los beneficiarios inmediatos a los empleados de la empresa mueblería Acurio, de este proyecto. Los mediatos, a nivel de Gerente, y los futuros empleados que llegasen a la empresa. También tendrá repercusiones en el orden socio-afectivo, psicológico y cognitivo. El fortalecimiento como ser humano, permite a los empleados mejorar sus relaciones interpersonales, viéndose a sí mismo como personas involucradas dentro de una sociedad, productiva, capaces de relacionarse con los otros de forma efectiva.

Mejorar su autoestima, con una personalidad fortalecida, conociéndose como un ser humano único e irrepitible, con debilidades y fortalezas, pero capaz de seguir adelante, sin verse minimizado ante los demás.

5.7.4 Lineamiento para evaluar la propuesta

Con la ejecución de esta propuesta se consiguió los objetivos planteados en este proyecto además de verificar la hipótesis sugerida por los investigadores. Cumpliéndose además en función de tiempos, beneficiarios y la consecución de recursos. El logro del desarrollo de la inteligencia emocional en los empleados también fue conseguido a través de las estrategias seleccionadas.

La evaluación que se llevará a cabo, tendrá un carácter continuo. De este modo, estará presente en el desarrollo de las distintas actividades y no sólo en momentos puntuales.

El proceso evaluador tendrá en cuenta la singularidad de cada individuo, analizando así el proceso de aprendizaje de cada estudiante, sus características y necesidades específicas.

Los indicadores:

- Disminución del nivel de conflictos laborales.
- Incremento de la participación del talento humano en actividades grupales.
- Disminución del nivel de resistencia al cambio.
- Incremento del rendimiento laboral.

CONCLUSIONES

Al finalizar la realización del presente proyecto de investigación se pudo llegar a verificar la relación existente entre la inteligencia emocional y el talento humano de acuerdo a lo estipulado por el investigador Daniel Coleman:

- La relación entre la inteligencia emocional y el talento humano juega un papel preponderante para la consecución de logros en una empresa. Esto conlleva el desarrollo de la autoestima, del liderazgo, empatía, resolución de conflictos, que no se había dado en el personal de la empresa mueblería Acurio de la ciudad de Milagro.
- La comunicación organizacional es esencial y efectiva para propender a un clima de armonía en el ambiente laboral, permitiendo no solo el desarrollo de su autoestima, sino también ser ciudadanos y ciudadanas seguros de sí mismo, empoderados de quiénes son y hacia dónde quieren llegar.
- No se había potencializado un empleado con mayores características de líder dentro de la empresa, por considerarlos solo como mano de obra. Esto no permite que guie al equipo humano al logro de sus aspiraciones, sean personales, profesionales o laborales.
- Con las charlas y talleres para los colaboradores de la empresa Acurio hubo la oportunidad de sentirse en los zapatos del otro (empatía), teniendo una relación más dinámica y participativa.
- Los colaboradores de la empresa Acurio, se sentía lesionados en su autoestima, ya que consideraban que el trato recibido por ellos de sus superiores no era el apropiado, lo que había incidido a la vez en su rendimiento productivo.

- Además de las malas relaciones interpersonales entre los empleados de la empresa, los problemas familiares también constituyen un afectamiento en su trabajo, por ende en su rendimiento.
- La falta de incentivos sean estos económicos o de índole personal, han afectado las relaciones cotidianas. No hay un plan de capacitación en la empresa, la cual debe ir para perfeccionar no solo en la parte laboral sino también en el fortalecimiento personal, como en este caso en la Inteligencia Emocional.
- Luego de la puesta en práctica de este proyecto de investigación, los directivos y el personal se mostraron complacidos por el mismo ya que se les facilita las relaciones entre sus coetáneos y se fortalece el equipo laboral.
- La Mueblería Acurio si tiene un departamento de Talento Humano el mismo que verificará los buenos cambios en la organización.

RECOMENDACIONES

Una vez que se aplicó el presente proyecto de investigación, se generan las siguientes recomendaciones:

- Fortalecer el clima organizacional entre los colaboradores a través del permanente buen trato, e incentivos socio afectivo de los directivos hacia los empleados.
- La permanente evaluación de los directivos hacia los empleados no solo debe ser unidireccional, sino que los empleados también valoren y evalúen el liderazgo y trabajo realizado por los gerentes o directivos de la empresa.
- Elaborar un plan de capacitación para el personal de forma general, que incluya aspectos específicos a su trabajo, a mejorar la calidad de los muebles que producen, sin olvidar la parte humana, que permita el involucramiento del empleado en la empresa.
- La constante capacitación en estrategias innovadoras para el manejo y resolución de conflictos tanto laborales como personales que permita un mejor clima laboral.
- La aplicación permanente de la guía de este proyecto para potencializar la inteligencia emocional de los empleados y directivos y fortalecer la gestión laboral de todos.

BIBLIOGRAFÍA

- **Anderson, Sweeney, Williams, (2008).** Estadística para Administración y Economía 10ª. Edición, México D.F., Cengage Learning Editores S.A
- **BUITRON, Sigrid; NAVARRETE, Patricia (2008).** “El docente en el desarrollo de la inteligencia emocional: reflexiones y estrategias”
- **Constitución de la República del Ecuador (2008)**
- **Don Hellriegel, 2009.**Comportamiento Organizacional, México D.F., Cengage Learning Editores
- **Goleman, Daniel, (2008)** Inteligencia Emocional, Barcelona, Editorial Kairós,
- **Goleman, Daniel Warren Bennis (2008)** Transparencia: Cómo los Líderes Forjan una Cultura de Sinceridad, Barcelona, Alienta Editorial
- **Martínez, José (2011)** Teoría y Práctica en Recursos Humanos, Alemania, Editorial Grin,
- **Mata Molina, F y Otros (2010).** Emocionalmente Inteligente. Revista Calidad Empresarial, Edición Corporación Calidad
- **Muñoz Heras, Manuel, (2008)** Inteligencia Emocional y Pensamiento Positivo, España, Libro Hobby Club S.A.,
- **Noguera, Joan (2009)** Gestión y promoción del desarrollo local, Valencia, Publicaciones de la Universidad de Valencia,

- **Peñafiel, Eva Cristina Serrano**, (2010). Habilidades Sociales, España, Editorial Editex S.A.
- **Palomo**, Teresa (2010) Liderazgo y Motivación de Equipos de Trabajo, Madrid, Editorial Dehon.
- **Saracho**, José María (2011) Talento Organizacional, Chile, RIL Editores.
- **Quintero Niria**, Africano Nelly , Elsis Fari (2008) Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal
- **Artunes**, Celso (2012) Juegos para estimular las Inteligencias Múltiples Ediciones – de la V.
- **Goleman**, Daniel (2007) La Inteligencia Emocional. Por qué es más importante que el coeficiente intelectual Javier Vergara Editar México.
- **Gardner**, Howard (2005) Inteligencias Múltiples. La Teoría en la práctica. Ediciones Paidós berica S.A. México.
- **Alles**, Martha Alicia (2008) Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por competencias. Granica Buenos Aires.
- **Londoño Mateus**, María Claudia (2009) Cómo sobrevivir al cambio Inteligencia Emocional y Social en la Empresa. FC Editorial.

ANEXOS



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA MUEBLERIA ACURIO

1.- Cree usted que los problemas emocionales le afectan en su desempeño laboral.

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

2.- Durante el tiempo que labora en Mueblería Acurio, se presentaron conflictos con sus compañeros de trabajo.

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

3.- ¿Con qué frecuencia usted se irrita con sus compañeros en el trabajo?

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

4.- ¿Qué tipo de relación maneja con sus superiores?

CORDIAL

CONFLICTIVA

IMPARCIAL

5.- Ha recibido algún tipo de incentivo fuera del sueldo por su desempeño laboral.

- SI
- NO
- A VECES

6.- Acostumbra usted a mezclar los problemas familiares con sus labores diarias.

- SI
- NO
- A VECES

7.- ¿Tiene conocimiento acerca de la Inteligencia Emocional?

- SI
- NO
- A VECES

8.- ¿Cuál de los siguientes aspectos considera usted que más influye en su comportamiento?

- NIVEL DEL SUELDO
- POCA COMUNICACIÓN CON LOS SUPERIORES
- FALTA DE INCENTIVOS AFECTIVOS O REMUNERADOS

9.- ¿Estaría interesado en recibir un seminario para conocer lo que es la Inteligencia Emocional y cómo manejarla?

SI

NO

A VECES

10.- ¿Cuál de estos talleres le gustaría recibir?

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL TRABAJO

LIDERAZGO

MOTIVACIONAL



ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA MUEBLERIA ACURIO DE LA CIUDAD DE MILAGRO

1.- ¿Cómo es su relación con los empleados de la empresa?

Yo creo que son cordiales.

2.- A su criterio, ¿cuáles son los aspectos que debe cumplir un empleado para ser eficiente, eficaz?

Deben reunir muchas cualidades, ser perseverantes, tener predisposición, la voluntad de querer hacer las cosas que es lo fundamental porque yo creo que cuando uno tiene ese espíritu de colaborar responde mejor como empleado.

3.- ¿Por qué considera que es importante mantener buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores de la empresa?

Porque es un principio fundamental del ser humano de mantener siempre una buena relación con todos que las personas que nos rodean y con mucha más razón con nuestros colaboradores, ya que con ellos compartimos muchas horas de trabajo en el día y finalmente yo creo que esto es muy importante también porque se traduce en el éxito de la empresa, mientras exista una buena relación, los trabajos los hacemos más amenos no solo por cumplir las metas.

4.- ¿Qué actividades ha realizado usted para que la empresa pueda mejorar y fortalecer el trabajo personal y en equipo?

Nosotros dentro del área de venta capacitamos al personal, es más recientemente tuvieron un curso de capacitación en el Centro de Convenciones de la ciudad de Guayaquil donde el costo de este fue un poco elevado el cual no lo veo como un gasto sino como una inversión.

Dentro del área de producción, normalmente hay innovación en los materiales que se utilizan por esta razón nuestros proveedores cuando lanzan un nuevo producto son ellos quienes se encargan de la capacitación.

5.- ¿Conoce usted que es la inteligencia emocional?

Es un sentimiento que debe guardar ciertas personas al actuar, es lo que nos motiva día a día.

6.- Conociendo que la Inteligencia emocional nos permite manejar las emociones, ¿cree usted que favorece al desempeño laboral de los empleados de su empresa?

Por supuesto que si, a lo largo de todo este periodo en esta empresa, ha sido muy patético ver a una persona desmotivada ya que eso influye mucho, cuando uno maneja este tipo de personas sabemos que le está pasando algo y que no está cumpliendo al 100%.

Hemos tenido colaboradores muy buenos y que han estado con ciertos problemas y esto influyo en su desempeño laboral.

7.- ¿Considera importante la motivación personal para el desempeño laboral de los empleados de su empresa?

Claro que sí, la motivación es uno de los factores que deben existir dentro de la empresa sinceramente nosotros no lo aplicamos.

Yo me fui de viaje a la China y observe cuando pasaba por un gabinete donde reunieron a sus trabajadores y comenzaron a rezar creo yo porque solo ve señas ya que no domino ese idioma y aquí en Ecuador hay empresas que motivan a sus trabajadores.

8.- ¿Accedería usted a que sus empleados reciban talleres de sensibilización y capacitación sobre inteligencia emocional?

No tendría ningún problema siempre y cuando no interrumpa labores cotidianas.

FOTOS

Empresa Mueblería Acurio Cia. Ltda.



En compañía del Gerente de la empresa Mueblería Acurio Arq. Gustavo Acurio



Personal y talleres de la empresa Mueblería Acurio



Personal del área de contabilidad y Ventas



ACTA DE COMPROMISO

Milagro, 16 de Abril del 2013

SEÑOR INGENIERO
WASHINGTON GUEVARA PIEDRA
**DIRECTOR DE LA UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y COMERCIALES**

De mis consideraciones:

Yo, Gustavo Acurio Ulloa, en calidad de Gerente Propietario de la Mueblería Acurio Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Milagro, por medio de la presente me dirijo a usted con el objeto de comunicar que las Sras. María Fernanda Baird Hiedra y Mirian Barros Barros, egresadas de la carrera de Ingeniería en Contaduría Pública Auditoría de la Universidad Estatal de Milagro les daré la apertura necesaria brindándoles todas las facilidades para que realicen su tesis.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,

.....

Arq. Gustavo Acurio Ulloa
GERENTE PROPIETARIO

ACTA DE COMPROMISO

En la Ciudad de Milagro de la Provincia del Guayas a los treinta días del mes de Octubre de 2013, el Arq. Gustavo Acurio Ulloa en calidad de Gerente General de la Mueblería Acurio y las Egresadas de la Carrera Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría de la Propuesto del Proyecto Universitario para el desarrollo de la Guía de Talleres para el desarrollo de la Inteligencia Emocional en el desempeño del talento humano de la Empresa Mueblería Acurio del Cantón Milagro nos comprometemos a concluir con la capacitación partir del mes de febrero del 2014.

Las partes participarán del proyecto a través de los siguientes talleres:

1. Realizar la Dinámica #3 “La percepción real de las cosas”
2. Realizar la Dinámica #4 “El retrato”
3. Realizar la Dinámica #5 “Los puntos distantes y cercanos”
4. Realizar la Dinámica #6 “La historia de los seis ciegos y el elefante”
5. Realizar la Dinámica #7 “Nos Comparamos!!”
6. Realizar la Dinámica #8 “Clics para conectarme contigo”
7. Realizar la Dinámica #9 “Soy un líder ”

Con el objetivo de:

- Fomentar la aceptación de criterios diferentes o de formas diferentes de manifestarse a fin de promover las adecuadas relaciones interpersonales a través de ejercicios que evidencien.
- Utilizar elementos de situaciones pasadas para construir situaciones futuras de calidad, a través de la corrección de errores pasados.
- Respetar las diversas opiniones de una determinada situación para mejorar la comunicación intra e interpersonal con sus coetáneos.
- Fortalecer la tolerancia en los diferentes espacios cotidianos para mejorar las relaciones interpersonales.

- Constratar la percepción que el participante tiene de si mismo con la que tienen sus compañeros de él.
- Determinar en un conflicto, lo que es perseguidor a perseguido y viceversa, para tomar conciencia y decidir actuar con otras habilidades comunicativas que acerquen a las personas y a sus necesidades.
- Explorar los valores que caracterizan a un líder. Comparar los resultados de una decisión individual con una grupal.

Con la certeza que el trabajo asociado enriquece todo proyecto del desarrollo de la empresa.

.....
Sra. María Fernanda Baird Hiedra
Egresadas en CPA UNEMI

.....
Sra. Mirian Beatriz Barros Barros
Egresadas en CPA UNEMI

.....
Arq. Gustavo Acurio Ulloa
Propietario de la Mueblería Acurio