UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICUALR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO/A EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

"LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS FARMACIAS "CRUZ AZUL" PERTENECIENTE AL GRUPO DIFARE, UBICADAS EN EL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA SANTA ELENA, AÑO 2024"

AUTORA:

CALDERÓN VALENZUELA NICOLE YULEISSY

DIRECTOR(A)
Ing. Ricardo Xavier Chávez Betancourt

PARES ACADÉMICOS
Ing. Rafael Alejandro Sánchez Macías

Psicól. María José Aroca Caiza

SAN MIGUEL – ECUADOR
2024

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La inteligencia emocional en el rendimiento laboral de los trabajadores de las Farmacias Cruz Azul perteneciente al Grupo Difare, ubicadas en el cantón Salinas, provincia Santa Elena, año 2024.

AGRADECIMIENTO

Primero, doy gracias a Dios por llenarme de bendiciones y sabiduría durante mi largo camino en mi vida universitaria, por darme fuerzas para continuar cuando parecía que la meta anhelada se hacía cada vez más lejana.

En segunda instancia quiero agradecer a mi motor principal y mi eterno orgullo, mis padres, quienes fueron el faro que me guiaba por el camino correcto. A mi madre quien con su amor incondicional y un gran abrazo lograba salvarme de mil tormentas, su poder es tan inmenso que incluso sin necesidad de pedirle ayuda ella sabía cuando debía venir a mi rescate. A mi padre quien con su amor implacable siempre respondía a mi llamado, a pesar de que nos separaban cientos de kilómetros. Mi mayor bendición en la vida son los padres que tengo, si volviera a nacer los volvería a elegir indudablemente.

Agradezco de igual manera a todos mis familiares que me brindaron su apoyo en especial a mis tíos María, Patricia y Rolando. Gracias por estar ahí y ser el constante recuerdo de que la familia es un regalo que se debe atesorar.

Es imposible no agradecer a esas personas que son tu segunda familia gracias al amor genuino que te demuestran. La vida me regaló hermosas amigas que han estado para mí en los momentos buenos y malos, Geovanna y Adriana siempre tendrán un espacio de mi corazón y a mi querida Andrea, eres lo más lindo que me regaló mi carrera y Guaranda, gracias por ser una increíble amiga. Y a mi amigo de infancia y chico especial, Russel, gracias por ser quién eres, por quererme y permitirme compartir esta experiencia contigo.

Y a todas las personas que he conocido a lo largo de mi vida universitaria, a todos los profesores que han dejado una huella en mi, Ing Gorqui, Ing Jefferson, Ing Alejandro, Ing Viviana, Mi bella Lorenita y en especial a mi querido Ing Álvaro Solis, gracias por sus consejos, sus enseñanzas y por todos los momentos lindos que me ha brindado, siempre lo recordaré.

Nicole Yuleissy Calderón Valenzuela

DEDICATORIA

Con todo mi amor dedico este trabajo a mis padres como muestra de agradecimiento por su insuperable apoyo y amor el cual ha sido mi bastón principal para no decaer y continuar esforzándome cada día con la finalidad de llenarlos de orgullo.

Y por último le dedico este trabajo a mi amor de cuatro patas, mi preciosa Kyra, quien ha sido mi acompañante fiel desde el momento que entró a mi vida al estar a mi lado durante mis innumerables noches en vela, y siempre estar cerca de mi hasta el final. Mi Kyra es el real ejemplo de que el amor puede trascender entre especies y que no se necesitan palabras para comunicar y expresar un amor puro ya que ella con una mirada y un movimiento de su colita me decía una y mil palabras.

Nicole Yuleissy Calderón Valenzuela

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

EXTENSIÓN SAN MIGUEL

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. "***Ricardo Xavier Chávez Betancourt***"; Ing. "***Rafael Alejandro Sánchez Macías***" y Psicól. "***María José Aroca Caiza***"; en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular denominado "La Inteligencia Emocional en el Rendimiento Laboral de los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul" perteneciente al grupo Difare, ubicadas en el cantón Salinas, provincia Santa Elena, año 2024", desarrollado por la señorita ***Nicole Yuleissy Calderón Valenzuela.***

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Gestión del Talento Humano**, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

San Miguel, 02 de agosto del 2024

Ricardo Xavier Chávez Betancourt
Director

Rafael Alejandro Sánchez Macías
Par Académico

María José Aroca Caiza
Par Académico

DERECHOS DE AUTORÍA NOTARIZADA

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Yo Calderón Valenzuela Nicole Yuleissy portador de la Cédula de Identidad No 092448712-7 en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: "LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS FARMACIAS "CRUZ AZUL" PERTENECIENTE AL GRUPO DIFARE, UBICADAS EN EL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA SANTA ELENA, AÑO 2024" modalidad Proyecto de Investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.



Nicole Yuleissy Calderón Valenzuela

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ii
AGRADECIMIENTO iii
DEDICATORIA iv
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO v
DERECHOS DE AUTORÍA NOTARIZADA vi
ÍNDICE DE CONTENIDO vii
ÍNDICE DE TABLAS xi
ÍNDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS/IMÁGENES xii
INTRODUCCIÓN 1
RESUMEN 2
ABSTRACT 3
CAPÍTULO I 4
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 4
1.1. Descripción del Problema 4
1.2. Formulación del Problema 5
1.3. Preguntas de Investigación 5
1.4. Justificación 5
1.5. Objetivos 6
1.5.1. Objetivo General 6
1.5.2. Objetivos Específicos 6
1.6. Variables 6
Capítulo II 9
MARCO TEÓRICO 9
2.1. Antecedentes 9
2.2. Marco Científico 10
2.2.1. La inteligencia emocional 10

2.2.2. Autoconciencia 13
2.2.3. Conciencia emocional 15
2.2.4. Autoconfianza 17
2.2.5. Autorregulación 18
2.2.6. Tendencia a reflexionar 20
2.2.7. Integridad 21
2.2.8. Motivación 22
2.2.9. Satisfacción laboral 24
2.2.11. Empatía 27
2.2.12. Comprensión 27
2.2.13. Comunicación efectiva 29
2.2.14. Habilidad social 30
2.2.15. Integración social 31
2.2.16. Asertividad 32
2.2.17. Rendimiento laboral 33
2.2.18. Desempeño en el lugar de trabajo 34
2.2.19. Calidad de servicio 35
2.2.20. Cumplimiento de funciones del puesto 36
2.2.21. Trabajo en equipo 37
2.2.22. Nivel de integración en el equipo 37
2.2.23. Nivel de cooperación 38
2.2.24. Compromiso organizacional 39
2.2.25. Lealtad 40
2.2.26. Responsabilidad en el puesto 42
2.3. Conceptual 43

2.3.1. Resiliencia 43
2.3.2. Reconocimiento emocional 43
2.3.3. Relaciones interpersonales 44
2.3.4. Ambiente laboral 44
2.3.5. Inteligencia social 44
2.3.6. Comportamiento 44
2.3.7. Gestión del estrés 44
2.3.8. Liderazgo emocional 45
2.3.9. Adaptabilidad 45
2.3.10. Responsabilidad emocional 45
2.3.11. Productividad laboral 45
2.3.12. Eficiencia 45
2.3.13. Innovación 46
2.3.14. Adaptabilidad al cambio 46
2.4. Marco Legal 46
2.5. Marco Georreferencial 49
CAPÍTULO III 50
METODOLOGÍA 50
3.1. Tipo de Investigación 50
3.1.1. Investigación exploratoria 50
3.1.2. Investigación descriptiva 50
3.1.3. Investigación experimental 51
3.2. Enfoque de la investigación 51
3.2.1. Métodos de Investigación 52
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos 53

3.5. Universo, Población y Muestra 53

3.5.1. Universo 53

3.5.2 Población 54

3.6. Procesamiento de la Información 54

CAPÍTULO IV 55

RESULTADOS Y DISCUSIÓN 55

4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados 55

4.1.1 Entrevista 55

4.1.2 Encuesta 63

CONCLUSIONES 95

RECOMENDACIONES 96

BIBLIOGRAFÍA 97

ANEXOS 109

Anexo 1. Cronograma (Gantt) 109

Anexo 2. Presupuesto 111

Anexo 3. Test de Inteligencia Emocional basado en las Dimensiones de Daniel Goleman 112

Anexo 4. Guion de entrevista 115

Anexo 5. Formato de validación del instrumento: Encuesta 117

Anexo 6. Formato de validación del instrumento: Entrevista 119

Anexo 7. Validación de instrumentos. Encuesta 121

Anexo 8. Validación de instrumentos: Entrevista 122

Anexo 9. Árbol de problemas 123

Anexo 10. Evidencia fotográfica 124

Anexo 11. Carta de aceptación de la empresa 125

Anexo 12. Certificado de antiplagio 126

Anexo 13. Certificado de antiplagio.....127

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de Variables 7
Tabla 2: Autoconciencia 64
Tabla 3: Conciencia emocional 65
Tabla 4: Autoconfianza 67
Tabla 5: Decisiones emocionales 68
Tabla 6: Autorregulación 70
Tabla 7: Tendencia a reflexionar 71
Tabla 8: Integridad 73
Tabla 9: Ética 74
Tabla 10: Satisfacción laboral 76
Tabla 11: Motivación 77
Tabla 12: Iniciativa 79
Tabla 13: Autonomía 80
Tabla 14: Empatía 82
Tabla 15: Comprensión 83
Tabla 16: Comunicación efectiva 85
Tabla 17: Escucha activa 86
Tabla 18: Trabajo en equipo 88
Tabla 19: Integración social 89
Tabla 20: Asertividad 91
Tabla 21: Defender punto de vista 92

ÍNDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS/IMÁGENES

Ilustración 1. Georreferencial 49
Ilustración 2: Autoconciencia 64
Ilustración 3: Conciencia emocional 66
Ilustración 4: Autoconfianza 67
Ilustración 5: Decisiones emocionales 69
Ilustración 6: Autorregulación 70
Ilustración 7: Tendencia a reflexionar 72
Ilustración 8: Integridad 73
Ilustración 9: Ética 75
Ilustración 10: Satisfacción laboral 76
Ilustración 11: Motivación 78
Ilustración 12: Iniciativa 79
Ilustración 13: Autonomía 81
Ilustración 14: Empatía 82
Ilustración 15: Comprensión 84
Ilustración 16: Comunicación efectiva 85
Ilustración 17: Escucha activa 87
Ilustración 18: Trabajo en equipo 88
Ilustración 19: Integración social 90
Ilustración 20: Asertividad 91
Ilustración 21: Defender punto de vista 93

INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional ha emergido como un componente esencial en el entorno laboral moderno, reconociéndose como un factor determinante en la satisfacción y efectividad en el trabajo, la inteligencia emocional es crucial para el bienestar personal y las relaciones interpersonales efectivas. En el contexto laboral, esta habilidad impacta directamente en el rendimiento de los empleados, facilitando una gestión adecuada del estrés y mejorando la adaptación a situaciones de alta presión, un aspecto especialmente relevante para las Farmacias Cruz Azul, ubicadas en el cantón Salinas, provincia Santa Elena.

Por ello, resulta esencial investigar cómo los diferentes aspectos de la inteligencia emocional, como la autoconciencia, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales, impactan directamente en el rendimiento laboral y en la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo.

El presente trabajo se propone responder a preguntas clave sobre el nivel de inteligencia emocional y rendimiento laboral en Farmacias Cruz Azul, y cómo estos elementos se interrelacionan, es importante recalcar que, la importancia de esta investigación radica en su potencial para detectar áreas de mejora para el bienestar emocional y la efectividad laboral de los empleados y a partir de estos hallazgos, se podrán ofrecer recomendaciones generales orientadas a potenciar el desarrollo emocional y el rendimiento en el trabajo.

RESUMEN

El presente trabajo explora la relación entre la inteligencia emocional (IE) y el desempeño laboral de los trabajadores de las farmacias “Cruz Azul”, es decir, se centra en evaluar cómo las dimensiones de la inteligencia emocional, como la autoconciencia, autorregulación, empatía y habilidades sociales, impactan en el rendimiento de los trabajadores en su entorno de trabajo.

El estudio se divide en varios capítulos que abarcan desde la formulación del problema hasta la metodología utilizada y los resultados obtenidos.

En el Capítulo I, se describe el problema identificando la importancia de la IE en el contexto laboral y se plantean las preguntas de investigación pertinentes además de la justificación.

El Capítulo II proporciona un marco teórico exhaustivo, detallando antecedentes, conceptos y teorías relacionadas con la inteligencia emocional y su impacto en el rendimiento laboral, en este capítulo se exploran dimensiones clave como la autoconciencia emocional, la motivación, la empatía y la comunicación efectiva, así como su influencia en la calidad del servicio, el trabajo en equipo y el compromiso organizacional.

En el Capítulo III, se describe la metodología empleada, que incluye los enfoques de investigación, técnicas de recopilación de datos y el análisis del universo, población y muestra.

El Capítulo IV presenta los resultados y la discusión de los datos obtenidos a través de entrevista y encuestas. Se analizan las áreas de mejora identificadas y se interpretan en el contexto del rendimiento laboral y la inteligencia emocional.

Finalmente, el estudio concluye con una serie de recomendaciones orientadas a fortalecer las habilidades emocionales de los empleados, basadas en los hallazgos de la investigación.

Palabras claves: Inteligencia Emocional, Rendimiento Laboral, Autoconciencia, Autorregulación, Empatía, Habilidades Sociales, Calidad del Servicio, Trabajo en Equipo, Compromiso Organizacional

ABSTRACT

The present work explores the relationship between emotional intelligence (EI) and the job performance of "Cruz Azul" pharmacy workers, that is, it focuses on evaluating how the dimensions of emotional intelligence, such as self-awareness, self-regulation, empathy and social skills, impact the performance of workers in their work environment.

The study is divided into several chapters that range from the formulation of the problem to the methodology used and the results obtained.

In Chapter I, the problem is described by identifying the importance of EI in the work context and the relevant research questions are raised in addition to the justification.

Chapter II provides a comprehensive theoretical framework, detailing background, concepts and theories related to emotional intelligence and its impact on work performance. This chapter explores key dimensions such as emotional self-awareness, motivation, empathy and effective communication. as well as its influence on service quality, teamwork and organizational commitment.

Chapter III describes the methodology used, which includes research approaches, data collection techniques and analysis of the universe, population and sample.

Chapter IV presents the results and discussion of the data obtained through interviews and surveys. Identified areas of improvement are analyzed and interpreted in the context of work performance and emotional intelligence.

Finally, the study concludes with a series of recommendations aimed at strengthening the emotional skills of employees, based on the research findings.

Keywords: Emotional Intelligence, Work Performance, Self-awareness, Self-regulation, Empathy, Social Skills, Quality of Service, Teamwork, Organizational Commitment

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del Problema

La inteligencia emocional se ha identificado como un factor crucial para el éxito en el entorno laboral moderno debido a que influye directamente en la satisfacción laboral; cuando hablamos de inteligencia emocional (IE), nos referimos a "la habilidad de entender, usar y administrar nuestras propias emociones en formas que reduzcan el estrés, ayuden a comunicar efectivamente, empatizar con otras personas, superar desafíos y aminorar conflictos" (García-Bullé S. , 2021)

Es decir, la inteligencia emocional nos permite manejar nuestras emociones de una manera que reduce el estrés, mejora la comunicación, aumenta la empatía, nos ayuda a superar desafíos y reduce los conflictos, lo cual es crucial para el bienestar personal y las relaciones interpersonales efectivas.

La IE ha cobrado relevancia en el ámbito laboral debido a su impacto en el desempeño de los trabajadores. En este sentido, la empresa Farmacia Cruz Azul, ubicada en la ciudad de Salinas, se enfrenta a desafíos relacionados con el rendimiento laboral de sus trabajadores; siendo de estos el más importante el escaso manejo del estrés en horas de gran flujo de clientes. A pesar de la importancia reconocida de la inteligencia emocional, existe una necesidad de comprender en mayor profundidad cómo se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores de la organización a estudiar, debido a que, la falta de claridad sobre este aspecto puede limitar el desarrollo de estrategias efectivas para mejorar el desempeño y el bienestar de los empleados.

La inteligencia emocional según la teoría de Daniel Goleman abarca diferentes dimensiones, como la autoconciencia, la autorregulación, la motivación, la empatía y la habilidad social y cada una de ellas podría influir de manera única en la dinámica laboral de la organización a estudiar. En este sentido, es fundamental

explorar si existe una relación entre un alto nivel de conciencia emocional y la capacidad de los trabajadores para enfrentar con éxito situaciones de presión y cambio en Farmacia Cruz Azul.

1.2. Formulación del Problema

¿Cuál es la relación de la inteligencia emocional en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Farmacias Cruz Azul perteneciente al Grupo Difare, ubicadas en el cantón Salinas, provincia Santa Elena, año 2024?

1.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional predominante entre los trabajadores de las Farmacias Cruz Azul, según la aplicación de instrumentos validados, durante el periodo de estudio?
- ¿Cuál es el nivel del rendimiento laboral de los trabajadores de las Farmacias Cruz Azul?
- ¿Qué relación existe entre los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores de las Farmacias Cruz Azul y el rendimiento laboral?

1.4. Justificación

El presente proyecto de investigación es de vital importancia para Farmacias Cruz Azul, ya que abordará la relevancia de la inteligencia emocional en el rendimiento laboral de sus trabajadores y contribuirá a fortalecer el ambiente laboral, fomentando un equipo más cohesionado y comprometido con los valores y objetivos de la organización.

El proyecto es viable, ya que se fundamentará en métodos de investigación sólidos y en la colaboración activa de la empresa; además, la recopilación de datos se realizará de manera ética, respetando la privacidad de los trabajadores.

Bajo esta perspectiva, la implementación de este proyecto contribuirá significativamente a mejorar el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores de Farmacia Cruz Azul ya que un equipo emocionalmente inteligente no solo se desempeñará mejor en el trabajo, sino que también experimentará mayores niveles de satisfacción y motivación laboral; este aumento en el bienestar emocional y mental reducirá los niveles de estrés, promoviendo un ambiente de trabajo más positivo y colaborativo. Además, los trabajadores podrán desarrollar habilidades clave como la empatía, la resiliencia y la comunicación efectiva, lo que no solo mejorará sus relaciones interpersonales en el entorno laboral, sino que también tendrá un impacto positivo en su vida personal.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

- Analizar la relación de la inteligencia emocional en el rendimiento laboral de los trabajadores de las Farmacias Cruz Azul, pertenecientes al Grupo Difare, ubicadas en el cantón Salinas, provincia Santa Elena, durante el año 2024

1.5.2. Objetivos Específicos

- Evaluar el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de las Farmacias Cruz Azul, mediante la aplicación de instrumentos validados.
- Medir el rendimiento laboral de los trabajadores de las Farmacias Cruz Azul, durante el periodo correspondiente.
- Definir la relación entre los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores y su rendimiento laboral.

1.6. Variables

Variable independiente: Inteligencia emocional

Variable dependiente: Rendimiento laboral

Tabla 1. *Operacionalización de Variables*

Variables	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
La inteligencia emocional	La inteligencia emocional es la capacidad de la aceptación y la gestión consciente de las emociones teniendo en cuenta la importancia que tienen en todas las decisiones y pasos que damos durante nuestra vida, aunque no seamos conscientes de ello. (Arrabal Martín, 2018)	La inteligencia emocional alta te ayuda a conectar con otras personas, forjar relaciones empáticas, comunicar de manera efectiva, resolver conflictos y expresar tus sentimientos. (Martins, La importancia de la inteligencia emocional, 2023)	Auto conciencia	Conciencia emocional	Encuesta	Cuestionario
				Autoconfianza	Encuesta	Cuestionario
			Auto rregulación	Tendencia a reflexionar	Encuesta	Cuestionario
				Integridad	Encuesta	Cuestionario
			Motivación	Satisfacción laboral	Encuesta	Cuestionario
				Autonomía	Encuesta	Cuestionario
			Empatía	Comprensión	Encuesta	Cuestionario
				Comunicación efectiva	Encuesta	Cuestionario
			habilidad social.	Integración social	Encuesta	Cuestionario
				Asertividad	Encuesta	Cuestionario
Rendimiento laboral	El rendimiento laboral implica la forma, el tiempo y la calidad en	El rendimiento laboral sirve de base para el	Desempeño en el lugar de trabajo	Calidad de servicio	Entrevista	Guía de entrevista
				Cumplimiento de funciones del puesto	Entrevista	Guía de entrevista

	la que los profesionales de una organización llevan a cabo las tareas y responsabilidades encomendadas y necesarias para la buena marcha de la actividad de esta. (Arnaiz Ecker, 2023)	crecimiento y el desarrollo individual. Cuando los empleados rinden constantemente a un alto nivel, mejoran sus habilidades, conocimientos y experiencia. (Ortega, 2023)	Trabajo en equipo	Nivel de integración en el equipo	Entrevista	Guía de entrevista
				Nivel de cooperación	Entrevista	Guía de entrevista
			Compromiso organizacional	Lealtad	Entrevista	Guía de entrevista
				Responsabilidad en el puesto	Entrevista	Guía de entrevista

Nota: Investigación Propia
Autora: Calderón Nicole

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Según el autor Bach. Rodrigo Troncoso Jiménez en el trabajo de investigación titulado "LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE COLABORADORES DEL HOTEL CABAÑA QUINTA, PUERTO MALDONADO, 2018". En donde el objetivo general es: Determinar en qué medida la Inteligencia Emocional se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa "Hotel Cabaña Quinta". (Troncoso Jiménez, 2018) Y aplicada la metodología que consiste en tipo de investigación básica con un enfoquecuantitativo además de correlativo transeccional de tipo correlacional-causal y un diseño del proyecto no investigativo.

Cuyas conclusiones son: Los resultados de la investigación indican que en los trabajadores del Hotel la IE en su conjunto no se relaciona significativamente con el desempeño laboral. Al desglosar las dimensiones de la inteligencia emocional, se concluye que ninguna está vinculada de manera significativa con el rendimiento laboral. (Troncoso Jiménez, 2018)

Según el autor Avellaneda Vasquez, Miguel Angel en el trabajo de investigación titulado "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA POSADA PERU SAC, SAN ISIDRO, LIMA, 2021". En donde el objetivo general es: Determinar la influencia entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en trabajadores de la empresa. (Avellaneda Vasquez, 2021) Y aplicada la metodología que consiste en un enfoque de investigación cuantitativo.

Cuyas conclusiones son: Los resultados del estudio realizado en trabajadores de la empresa, revelan que no hay una influencia significativa entre la IE en su totalidad y el desempeño laboral. Sin embargo, se identifican relaciones específicas entre ciertas dimensiones de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la dimensión de calidad de servicio. En contraste, no se observó una influencia

significativa entre la inteligencia emocional en la dimensión intrapersonal y el desempeño laboral en calidad de servicio. (Avellaneda Vasquez, 2021)

Según la autoría Taculi Briones Daysi Isabel en el trabajo de investigación titulado "EL MANEJO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA AUTONORT CAJAMARCA, SAC, DURANTE LA ETAPA DE PANDEMIA DEL AÑO 2021".
En donde el objetivo general es: Determinar la relación entre el manejo de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021. (Taculi Briones, 2022) Y aplicada la metodología que consiste en un enfoque cuantitativo, un nivel correlacional, un diseño no experimental, transeccional y correccional y por último un método Hipotético-deductivo.
Cuyas conclusiones son: El estudio realizado en trabajadores de la empresa revela, una relación significativa entre el manejo de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral. Estos hallazgos confirman las hipótesis planteadas en cada objetivo específico, demostrando que estas habilidades emocionales están vinculadas de manera significativa con el rendimiento laboral de los trabajadores durante la etapa de la pandemia. (Taculi Briones, 2022)

2.2. Marco Científico

2.2.1. La inteligencia emocional

La inteligencia emocional es la habilidad de reconocer, regular y comprender las emociones, tanto en ti mismo como en los demás. La inteligencia emocional alta te ayuda a conectar con otras personas, forjar relaciones empáticas, comunicar de manera efectiva, resolver conflictos y expresar tus sentimientos. (Martins, 2024) Este término engloba habilidades diversas pero complementarias a la inteligencia académica, la cual se centra exclusivamente en capacidades cognitivas medidas por el cociente intelectual.

Dulce K & Alonso-Serna (2019) afirma que “la inteligencia emocional contribuye a entender la función de las emociones y a generar estrategias para controlarlas y comprenderlas” Es de suma importancia que el individuo logre comprender sus emociones, tanto las considerada positivas como las negativas, de esta manera podrá direccionar sus acciones en base a este conocimiento.

Dentro de un individuo existen dos tipos de inteligencia, la inteligencia cognitiva y la emocional, estas dos inteligencias trabajan mutuamente para constituir a la persona.

2.2.1.1. Importancia de la inteligencia emocional

El desarrollo de la inteligencia emocional, que incluye el reconocimiento y gestión tanto de nuestras propias emociones como de las de los demás, resulta crucial en diversas áreas de la vida ya que favorece la formación de relaciones interpersonales saludables, potencia el liderazgo efectivo, estimula la capacidad de adaptación frente a desafíos, contribuye al bienestar emocional y al desempeño tanto académico como laboral; la habilidad para comprender y regular las emociones está estrechamente relacionada con una toma de decisiones más informada, un mayor nivel de empatía y la capacidad para colaborar de manera efectiva.
En resumen, la inteligencia emocional es crucial porque facilita la formación de relaciones interpersonales saludables, mejora el liderazgo, y aumenta la capacidad de adaptación frente a desafíos. Además, la IE contribuye al bienestar emocional, reduciendo el estrés y la ansiedad, lo que mejora el rendimiento académico y laboral; esta habilidad promueve decisiones equilibradas y acertadas, beneficiando tanto el bienestar individual como el éxito profesional y personal.

2.2.1.2. Modelos sobre la inteligencia emocional

Desde los primeros estudios hasta la actualidad la inteligencia emocional ha ido adquiriendo más importancia, en este sentido varios autores han realizado pruebas

o test para conocer a fondo el comportamiento de este tipo de inteligencia, además de sus componentes y dimensiones.

Existen destacados autores que han contribuido al estudio de la Inteligencia Emocional a través de sus conocimientos y experimentos. Entre los modelos más reconocidos en este campo se encuentran el EQ-map, de Goleman, de Salovey y Mayer, y de Bar-On.

Las similitudes entre estos enfoques son evidentes en varios aspectos fundamentales. Todos comparten el interés por explorar en profundidad los distintos componentes y dimensiones de la inteligencia emocional, desde la percepción emocional hasta las habilidades sociales. Asimismo, reconocen la importancia tanto de las habilidades emocionales individuales como de las interpersonales para lograr el éxito a nivel personal y profesional. Además, cada enfoque valora la interacción entre la inteligencia emocional y otros aspectos del rendimiento humano, como la toma de decisiones y las habilidades sociales, subrayando así la importancia de integrarla en todos los aspectos de la vida laboral y personal.

El modelo de Daniel Goleman se presenta como una opción idónea para implementar en los empleados de Farmacia Cruz Azul debido a diversas razones; en primer lugar, su amplia aceptación y aplicación en diversos ámbitos, incluido el empresarial, lo convierten en una alternativa sólida y probada, facilitando su integración en el entorno laboral de la farmacia; asimismo, Goleman identifica competencias emocionales específicas, como la autoconciencia, la autorregulación y la empatía, esenciales para el éxito laboral, asegurando que el modelo se centre en aspectos pertinentes para el rendimiento efectivo de los empleados. Además, las herramientas de evaluación prácticas proporcionadas por Goleman, como el test de 360°, podrían aplicarse eficazmente en entornos empresariales. Por último, su enfoque en el equilibrio entre la inteligencia emocional y la intelectual resulta especialmente relevante en un contexto como el de una farmacia, donde se requieren tanto conocimientos técnicos como habilidades interpersonales,

garantizando que el modelo se adapte óptimamente a las necesidades específicas del entorno laboral de Farmacia Cruz Azul.

2.2.2. Autoconciencia

Se considera como autoconciencia a “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, pensamientos y comportamientos, así como comprender cómo están relacionados” (Centro de Estudios de Psicología, 2023) Es importante reconocer que esta destreza abarca el reconocimiento y la comprensión de las emociones propias además de pensamientos. Fortalezas, motivaciones y debilidades de la persona.

La autoconciencia implica mantener una sintonía profunda y objetiva de uno mismo, el poseer esta capacidad facilita la comprensión más completa de la propia identidad y de cómo el ser humano interactúa con su entorno. “Las personas con niveles altos de autoconciencia reconocen cómo sus sentimientos les afectan a ellas mismas, a los demás y a su rendimiento en el trabajo” (Goleman, Kaplan, & David, Autoconciencia, 2019)

2.2.2.1. Importancia de la autoconciencia

La autoconciencia influye de manera relevante en la vida cotidiana del individuo. Albert (2023) afirma que “tener conciencia de uno mismo es un aspecto fundamental de nuestras vidas, ya que nos permite comprendernos mejor y tomar mejores decisiones” esto nos quiere decir que la autoconciencia es crucial para nuestra vida diaria ya que nos ayuda a hacer elecciones más informadas y acertadas, lo que puede mejorar tanto nuestra vida personal como profesional.

La autoconciencia emerge como un componente fundamental en la existencia, desempeñando un papel crucial en diversos aspectos. Facilita la toma de decisiones informada al comprender las motivaciones y valores personales, promueve el crecimiento personal al identificar y abordar tanto las fortalezas como las

debilidades, y aporta a la inteligencia emocional al permitir la gestión efectiva de las emociones.

2.2.2.3. Teorías acerca de la autoconciencia

Existen varias teorías que abordan las dimensiones y conceptos que engloban el término de la autoconciencia.
Estas teorías ofrecen enfoques variados para comprender la naturaleza y el crecimiento de la autoconciencia, explorando sus dimensiones filosóficas, psicológicas y neurocientíficas en relación con este fenómeno intrincado. Es crucial destacar que la comprensión de la autoconciencia sigue siendo objeto de investigación y debate continuo en distintas disciplinas.

2.2.2.3.1. Teoría de la Autoconciencia Kantiana

Inmanuel Kant fue un filósofo del siglo XVIII que ha realizado varios aportes a la materia. Según la perspectiva de este autor, la autoconciencia implica un acto de reflexión.
Se debe tener presente que considera a la autoconciencia práctica como una actividad que llama al individuo a ser consciente de la propia razón que posee en consonancia con principios objetivos.

Dentro de la teoría Kantiana se considera a la autoconciencia como un acto de autorreferencia activa conceptual, la misma que se denomina como autorreflexión, lo que significa que una persona se involucra en una evaluación y análisis consciente de sus propios pensamientos y experiencias, esto permite al individuo no solo darse cuenta de su propia existencia y estados mentales, sino también entender y conceptualizar estos estados en un marco racional y filosófico.

Este concepto se constituye bajo cuatro características, la primera trata sobre comprenderla y no intuir sobre ella, la segunda nos señala una estructura del yo de manera egológica, es decir basada en el estudio o análisis del yo, la subjetividad y

la autoconciencia; la tercera habla sobre la espontaneidad que posee este término y el cuarto carácter de esta teoría se basa en el la interpretación de la autoconciencia a través del modelo de reflexión. (Gloy, 1991)

2.2.2.3.2 Teoría de la Autoconciencia objetiva

Los autores Duval y Wicklund a finales del siglo XX desarrollaron la teoría de la autoconciencia objetiva, esto con la finalidad de encontrar una explicación científica para varios fenómenos conductuales que sucedían dentro de la psicología en áreas como la personalidad, psicología clínica y psicología social.

La teoría de la Autoconciencia objetiva se ha aplicado en diversas áreas de la psicología, explorando la relación de la autoconciencia objetiva con variables como la autoestima, culpa, expectativas, depresión, estrés y demás situaciones; es importante tener presente que se han realizado estudios sobre los efectos positivos de la autoconciencia en la vida cotidiana del individuo, de esta manera, se destaca dentro de esta teoría la importancia de la autoconciencia objetiva como un estado motivacional y su papel crucial en el desarrollo personal y emocional.

2.2.3. Conciencia emocional

La conciencia emocional se define como “la capacidad de percibir las propias emociones, es decir, el autoconocimiento de lo que sentimos” (Bertomeu, 2019) Este concepto implica mantener una percepción consciente de las emociones que experimentamos en diversas situaciones, así como comprender las motivaciones subyacentes a dichas emociones. Además, abarca la capacidad de expresar de manera adecuada estas emociones y regular las respuestas emocionales para ajustarse a diferentes circunstancias.

> La conciencia emocional nos encontramos que es la capacidad del ser humano para tomar conciencia de las propias emociones y la de los demás, incluyendo la habilidad para captar el clima emocional de un contexto determinado lo que

> aumenta la calidad de vida entre otras cosas facilita la convivencia y la vinculación social. (Perera Medina, Navarrete Zambrano, & Bone Andrade, 2019)

Un individuo con una elevada conciencia emocional no solo puede reconocer sus propias emociones, sino que también es capaz de identificar las emociones de los demás, lo que facilita las interacciones sociales y promueve el establecimiento de relaciones más saludables; la competencia en conciencia emocional resulta esencial tanto en el ámbito personal como profesional, ya que posibilita una mayor autoconciencia, una toma de decisiones más fundamentada y una gestión más efectiva de las relaciones interpersonales.

2.2.3.1. Importancia de la conciencia emocional

Es esencial cultivar la conciencia emocional por dos puntos fundamentales. En primer lugar, nos capacita para identificar y reflexionar sobre nuestros propios estados de ánimo, facilitándonos la toma de decisiones más informadas; asi mismo, nos dota de la habilidad para reconocer las emociones de los demás, mejorando así nuestras relaciones interpersonales.

La conciencia emocional actúa como una herramienta para establecer límites, filtrar nuestras necesidades y, en última instancia, invertir en nuestro bienestar, integridad y calidad de vida. (Sabater, 2023)

En entornos profesionales, la conciencia emocional también es valiosa debido a que permite a los individuos comprender cómo sus emociones impactan en su desempeño laboral y en las dinámicas del equipo; además, promueve la inteligencia emocional, que es un componente esencial para el liderazgo efectivo y la gestión de relaciones en el ámbito laboral.

2.2.4. Autoconfianza

> La autoconfianza hace referencia a la confianza en sí mismo sobre las propias capacidades, habilidades y criterios. En este sentido, la autoconfianza está relacionada a la creencia de "ser capaz" de lograr lo que uno se plantea o de satisfacer necesidades personales o exigencias del entorno. (Carabantes, 2023)

La autoconfianza implica tener confianza en las propias capacidades y juicios, relacionándose con la creencia de ser competente para alcanzar metas y satisfacer necesidades; esta convicción impacta directamente en el comportamiento y la toma de decisiones, siendo crucial para abordar desafíos con determinación y contribuir al bienestar emocional; además, es esencial para el desarrollo personal, influyendo en la forma en que las personas enfrentan desafíos y experimentan satisfacción en sus vidas.

2.2.4.1. Importancia de la autoconfianza

> Entonces, en vez centrarnos en averiguar para qué sirve o cuál es la importancia de la autoconfianza, lo importante está en ser consciente de quien realmente eres, más allá de los conceptos mentales. Esto es lo verdaderamente importante, ya que todo el sentido de confianza o seguridad se sustenta en ello, en la idea mental que tienes de ti mismo. (Carabantes, 2023)

La autoconfianza es crucial para la acción efectiva y la gestión de la vida debido a que su importancia radica en la estrecha relación con la percepción personal y la identidad. En lugar de buscar una mayor autoconfianza, el enfoque destacado es reconocer el miedo subyacente a la inseguridad, lo que lleva a un estado de tranquilidad interior esto permite aceptar las circunstancias y confiar en la capacidad de abordar los desafíos de la vida de manera efectiva, disminuyendo la necesidad de validación externa y cultivando una fortaleza interna.

2.2.5. Autorregulación

La autorregulación "se refiere a la habilidad o capacidad de controlar nuestras emociones y comportamiento de acuerdo con las demandas de la situación" (Anáhuac Mayab, 2022). Este proceso mental abarca diversas destrezas interconectadas, como la autoconciencia emocional, que implica reconocer las propias emociones; la autoevaluación, que consiste en evaluar la conducta propia en relación con estándares internos o externos; y la autodisciplina, que engloba la capacidad de resistir impulsos y mantener el control en situaciones desafiantes.

> La autorregulación es una de las competencias personales que nos permite plantearnos metas y dirigirnos hacia ellas. Por lo tanto, es un proceso de autodirección. Asimismo, es una capacidad que resulta vital para la adaptación al medio y un adecuado ajuste tanto personal como social. (Alabau, 2021)

Este concepto es esencial en el ámbito de la IE y encuentra aplicaciones en diversos contextos, como la toma de decisiones, la gestión del estrés, la resolución de conflictos y el establecimiento y logro de metas a largo plazo. La autorregulación se revela como un elemento fundamental para fomentar comportamientos adaptativos y constructivos, así como para cultivar relaciones saludables y alcanzar el bienestar personal y profesional.

2.2.5.1. Teorías de la autorregulación

La autorregulación es una habilidad que capacita a los estudiantes para emplear las estrategias de aprendizaje requeridas con el fin de lograr los objetivos establecidos. Se pueden distinguir siete grandes teorías sobre autorregulación: operante, fenomenológica, procesamiento de la información, sociocognitiva, volitiva, vygotskiana y constructivista (Zimmerman & Schunk, 2001)

2.2.5.2.1. Teoría del condicionamiento operante

La teoría del condicionamiento operante aborda la motivación para la autorregulación en función de la anticipación de recompensas, su proximidad y su importancia percibida; en este contexto, el beneficio esperado desempeña un papel clave en la influencia de nuestra conducta.

Para incentivar la autorregulación en los estudiantes, se enfatiza la necesidad de ayudarles a reconocer los incentivos que pueden derivarse de la actividad emprendida. No obstante, se reconoce que los incentivos, ya sean en forma de recompensas o castigos anticipados, no siempre son suficientes para iniciar una acción autorreguladora.

“Esta teoría señala la importancia de los incentivos, pero no explicita cuáles conviene utilizar ni cómo incrementar las expectativas de conseguirlos para que el esfuerzo autorregulador se mantenga hasta su consecución.” (Tapia, 2014)

5.2.5.2.2. Teoría fenomenológica

La teoría fenomenológica de la autorregulación enfatiza la motivación intrínseca que impulsa a las personas a regular su comportamiento. Según esta teoría, la motivación para autorregularse surge de la necesidad de auto-actualización y la búsqueda de competencia personal. Un elemento central es la discrepancia entre el "yo real" y el "yo ideal", actuando como un motivador que impulsa el deseo de autorregulación.

Los individuos, según la teoría fenomenológica, tienden a imitar modelos a su alrededor, especialmente aquellos a quienes admiran o desean emular, estos modelos externos se convierten en guías para la autorregulación, ya que representan una representación compartida de la realidad del "yo"; la teoría destaca la importancia de que los individuos anticipen que supervisar y modificar su actividad conducirá a una mejora en su competencia, generando así la motivación para autorregularse.

En conclusión, la teoría fenomenológica ofrece una perspectiva valiosa sobre la autorregulación, centrándose en la auto-actualización y la competencia personal, pero requiere consideración adicional de otros elementos motivacionales para una comprensión más completa.

5.2.5.4.3. Teoría vygotskiana

La teoría vygotskiana, inicialmente menos centrada en el origen de la motivación para autorregularse, posteriormente incorporó elementos esenciales mediante un modelo de "coregulación". Este modelo integra las teorías de atribución de Weiner y la autoeficacia de Bandura, destacando que la identidad del niño se forma a través de la interacción entre procesos atributivos y la percepción de autoeficacia, internalizando normas socioculturales; así, la motivación para autorregularse emana de esta identidad, incluyendo creencias sobre el valor de la tarea, la autoeficacia percibida y las atribuciones de éxitos y fracasos.

2.2.6. Tendencia a reflexionar

La inclinación hacia la reflexión se refiere a la predisposición de una persona a realizar un análisis profundo, cuidadoso y analítico de situaciones, ideas o experiencias. Esta disposición implica examinar detalladamente los elementos relevantes, considerar diversas perspectivas y evaluar las implicaciones antes de llegar a conclusiones o tomar decisiones.

La tendencia a reflexionar está vinculada a la capacidad de pensamiento crítico y a la búsqueda de comprensión más allá de las percepciones superficiales. Aquellos individuos con una marcada tendencia a reflexionar suelen ser analíticos, deliberados y conscientes en su procesamiento cognitivo.

Para lograr entender de una mejor manera la tendencia a reflexiones debemos primero conocer lo que significa la reflexión. “Se utiliza la palabra reflexión para describir un movimiento de la conciencia en el que se vuelve hacia el interior,

adquiriendo las personas, de este modo, la posibilidad de observar los propios estados mentales" (Lehrer, 2022)

2.2.6.1. Importancia

La capacidad de reflexionar diariamente es esencial para nuestro desarrollo personal y profesional. La reflexión fomenta el autoconocimiento al permitirnos comprender nuestras emociones, valores y fortalezas, facilitando así la toma de decisiones alineadas con nuestras metas.

> La reflexión nos permite profundizar en nosotros mismos y desarrollar un mayor autoconocimiento. Al tomarnos el tiempo para analizar nuestras experiencias, emociones y reacciones, podemos comprender mejor nuestros patrones de pensamiento y comportamiento. Esto nos brinda la oportunidad de identificar fortalezas y debilidades, así como áreas en las que podemos trabajar para lograr un crecimiento personal significativo. (Boada Martos, 2023)

La reflexión promueve el pensamiento crítico y la toma de decisiones informadas. Nos ayuda a evaluar situaciones desde diversas perspectivas, analizar información y desarrollar juicios fundamentados, reduciendo la probabilidad de decisiones impulsivas. Asimismo, mejora nuestras habilidades de resolución de problemas al permitirnos abordar desafíos de manera más efectiva y estratégica.

2.2.7. Integridad

La integridad es un concepto que implica la honestidad, la coherencia y la firmeza en los principios y valores éticos. Una persona o entidad con integridad se adhiere a un conjunto de principios morales y actúa de manera consistente con ellos, incluso cuando enfrenta desafíos o tentaciones, la integridad no solo se limita a la ausencia de comportamientos deshonestos, sino que también se refiere a la capacidad de mantener la coherencia entre las creencias y las acciones, mostrando un compromiso firme con la ética y la rectitud.

> La integridad es un valor fundamental que se refiere a la honestidad y coherencia en las acciones de una persona. En otras palabras, se trata de actuar con rectitud y

> ética en todas las situaciones, incluso cuando nadie nos está observando. (Diez Jiménez, 2023)

En el ámbito personal, la integridad implica actuar de manera honesta y ética en todas las interacciones y decisiones, esto incluye ser transparente en las relaciones, asumir responsabilidad por las propias acciones y ser coherente con los valores fundamentales. En el ámbito profesional, la integridad es esencial para construir la confianza de los demás, ya que las personas tienden a confiar en aquellos que son consistentes y éticos en sus comportamientos.

2.2.8. Motivación

La motivación implica una serie de procesos tanto internos como externos que estimulan y guían las acciones de un individuo hacia el cumplimiento de metas o la satisfacción de necesidades. Este concepto abarca diversas influencias emocionales, cognitivas y fisiológicas que moldean las decisiones, esfuerzos y perseverancia de una persona en la consecución de objetivos específicos.

Según el autor Pérez (2020) “La motivación personal o automotivación es tener el impulso y el entusiasmo para lograr algo sin la supervisión o influencia de otros. Cuando un individuo está motivado, se siente más realizado y ve posible alcanzar sus objetivos.” La cita subraya que la motivación personal, o automotivación, implica la capacidad de un individuo para impulsarse y entusiasmarse por alcanzar metas sin necesidad de supervisión externa; una persona automotivada se siente más satisfecha y ve sus objetivos como alcanzables, lo que le permite progresar y obtener logros de manera independiente.

En ámbitos como la educación, el trabajo y la vida personal, entender la motivación es esencial para diseñar estrategias eficaces que impulsen el aprendizaje, el rendimiento y el logro de metas, esta puede manifestarse de manera intrínseca, originada en el interés y disfrute interno, o de manera extrínseca, influenciada por recompensas o castigos externos. Además, la intensidad y dirección de la

motivación pueden variar según las circunstancias y la naturaleza específica de la tarea o meta en cuestión.

2.2.8.1. Teoría de la motivación humana

Esta teoría fue propuesta por Abraham Maslow y se ha destacado como una de las teorías fundamentales para comprender la motivación humana. Maslow propuso una jerarquía de necesidades que describen los diversos niveles de motivación que guían el comportamiento de las personas. Según esta teoría, las necesidades se organizan en una estructura piramidal, donde las necesidades más básicas se encuentran en la base y las más complejas en la cima.

Es importante reconocer primero la existencia de la motivación interna la cual surge dentro del individuo por medio del deseo del cumplimiento de alguna de sus necesidades. O como lo menciona el siguiente autor:

> "La motivación interna, también conocida como motivación intrínseca, sucede cuando las personas actúan espontáneamente por interés propio, por lo que, en muchas ocasiones, genera sensación de satisfacción, libertad, autonomía, eficiencia, capacidad, afinidad y/o agrado; por eso, dicha motivación se asocia con la persistencia en una tarea y con el bienestar psicológico general de cualquier individuo" (Estrada, 2018)

La Jerarquía de necesidades establecidas por Maslow se encuentran distribuidas en una forma piramidal compuesta por cinco niveles (Angarita y Ortiz 2019). Las necesidades fisiológicas son las más fundamentales para la supervivencia y, a medida que se satisfacen, surgen las necesidades de seguridad. Luego, aparecen las necesidades sociales o de afiliación, seguidas de las necesidades de estima. En la cima se sitúan las necesidades de autorrealización, que solo se buscan cuando las necesidades en niveles inferiores están satisfechas.

La teoría de Maslow ha sido influyente en la psicología y la gestión, proporcionando una estructura conceptual para comprender las diversas fuerzas motivacionales que impulsan a las personas en diferentes etapas de sus vidas.

2.2.9. Satisfacción laboral

> La satisfacción laboral juega un papel determinante en el desempeño laboral ya que los servidores perciben de forma diferente su ambiente de trabajo y las acciones favorables que acomete la empresa a la que pertenece a favor de su bienestar, constituyendo acciones que puedan determinar su actuar, transmitiendo a terceras personas de fuera del ambiente del trabajo que lo rodea, influyendo de una manera involuntaria de forma positiva y negativa. (Mora Romero & Mariscal Rosado, 2019)

La satisfacción laboral no solo repercute en el bienestar individual, sino que también puede generar efectos positivos en la productividad, la retención deempleados y el ambiente organizacional. Aquellas empresas que se enfocan en losaspectos que influyen en la satisfacción laboral tienen la capacidad de establecer un entorno propicio que fomente el compromiso y el rendimiento óptimo de sus trabajadores.

2.2.9.1. Enfoque situacional

> El situacionalismo se asienta sobre el concepto de fuerza situacional el cual propone que las situaciones psicológicas resultan poderosas de acuerdo al grado en que guían a las personas a percibir y construir los eventos de un modo convergente, inducen expectativas uniformes en cuanto a los patrones de respuesta más apropiados, proveen incentivos adecuados al desempeño de comportamientos considerados correctos e inculcan las habilidades necesarias para una ejecución satisfactoria. (Pujol-Cols & Dabos, 2018)

El situacionalismo postula que las situaciones psicológicas generan expectativas uniformes en cuanto a los patrones de respuesta más apropiados. En otras palabras,

estas situaciones inducen ciertas expectativas sobre cómo las personas deberían comportarse en un contexto dado; también se argumenta que las situaciones proporcionan incentivos adecuados para el desempeño de comportamientos considerados correctos lo que implica que las condiciones psicológicas presentes pueden motivar a las personas hacia acciones específicas al asociarlas con consecuencias positivas.

Además, el situacionalismo sugiere que las situaciones inculcan las habilidades necesarias para una ejecución satisfactoria. Esto implica que las circunstancias psicológicas no solo influyen en las percepciones y expectativas, sino que también tienen un impacto en el desarrollo de habilidades y competencias relevantes para la ejecución efectiva de comportamientos específicos en ese contexto.

2.2.9.2. Enfoque disposicional

El núcleo central del disposicionalismo, sostiene que los individuos poseen estados mentales inobservables denominados disposiciones, los cuales exhiben una notable estabilidad a lo largo del tiempo; este concepto se respalda con evidencia de bases genéticas sólidas y conexiones neuropsicológicas.

Este paradigma del disposicionalismo postula que estas disposiciones predisponen las actitudes y comportamientos de los individuos en diversos contextos organizacionales. La literatura científica, sugiere que las características de la personalidad, arraigadas en la estabilidad temporal y factores genéticos, pueden tener un impacto significativo en la forma en que las personas experimentan y se relacionan con su entorno laboral. El disposicionalismo se constituye como un enfoque teórico para comprender cómo las características personales pueden influir en la satisfacción laboral en una variedad de situaciones organizacionales.

2.2.10. Autonomía

La autonomía implica “la capacidad de decidir de manera propia, independiente, sin la coerción o la influencia de terceros” (Equipo editorial, Etecé, 2021) En un sentido más amplio, la autonomía conlleva la libertad y la capacidad de autorregulación en la toma de decisiones y la ejecución de acciones, posibilitando que el individuo o entidad opere de manera autónoma y responsable.

La autonomía hace referencia a la capacidad para tener opiniones, gustos, tomar decisiones propias, saber utilizar la educación y tener una moral. (Pereda López, 2019) la autonomía implica la capacidad de tomar decisiones que afectan la propia vida, establecer metas personales y actuar de acuerdo con los propios valores y principios.

2.2.10.1. Autonomía en el ámbito laboral

La autonomía laboral implica que los trabajadores tienen la libertad y la capacidad de tomar decisiones y realizar sus tareas de manera independiente en el contexto del trabajo, esto incluye la autorregulación en la realización de las responsabilidades asignadas, así como la flexibilidad para organizar el propio trabajo.

La autonomía laboral posibilita que los empleados tengan un mayor control sobre la planificación, la toma de decisiones y la ejecución de tareas relacionadas con sus funciones, disminuyendo la necesidad de una supervisión constante.

> La autonomía de tu equipo implica que los empleados cumplan con plazos, entiendan y sigan las políticas de la empresa y cumplan con los objetivos y las metas. Tienen la capacidad de trabajar con autonomía y como equipo con objetivos personales y de la empresa compartidos. Celebran los logros y las oportunidades como equipo. También comparten los errores, el aprendizaje y las responsabilidades como equipo. (Milbrath, 2021)

2.2.11. Empatía

Cuando se habla de empatía se menciona que "es la capacidad para entender los sentimientos y las emociones de una persona incluso cuando lo está pasando mal" (Montejano Martín, 2019) Involucra la capacidad de ponerse en el lugar del otro, percibir y comprender sus emociones, y reaccionar de manera compasiva y comprensiva. No se limita simplemente a reconocer las emociones de otra persona; también implica la capacidad de experimentar simpatía y ofrecer una respuesta adecuada.

> "Las personas empáticas tienen una gran disposición para ayudar a los demás, y no sólo eso, es más difícil que se comporten de forma violenta. La empatía aporta multitud de ventajas en todos los ámbitos de nuestra vida e incluso contribuye a que seamos más felices" (Moya Albiol, 2018)

La empatía constituye una destreza social y emocional esencial que juega un papel fundamental en la formación de vínculos significativos con otras personas. Facilita la comprensión recíproca, fomenta la cooperación y contribuye a la construcción de relaciones saludables; además, en ámbitos profesionales, educativos y de atención médica, la empatía desempeña un papel crucial al posibilitar una comunicación efectiva y al promover un entorno que fomente el respaldo y la comprensión.

2.2.12. Comprensión

"La comprensión se define como la capacidad de pensar y actuar con flexibilidad usando lo que uno sabe, implica ser capaz de tomar el conocimiento y usarlo de diferentes maneras, constituye un proceso cognitivo final, articulando un conocimiento generativo" (Ocampo González, 2019). La comprensión implica una percepción profunda y una asimilación efectiva de la información, permitiendo a una persona internalizar el conocimiento de manera que pueda aplicarlo, relacionarlo con otros conceptos y, en última instancia, utilizarlo de manera práctica.

La comprensión va más allá de la mera acumulación de información; implica la capacidad de procesar, analizar y sintetizar, permitiendo una visión más completa y profunda del tema en cuestión. La habilidad de comprender es esencial en el aprendizaje, la resolución de problemas y la toma de decisiones informadas.

2.2.12.1. Comprensión emocional

> La comprensión emocional se refiere a la capacidad de nombrar nuestras emociones, identificándolas y reconociendo la relación que existe entre emociones y experiencias propias para poder darles sentido y significado. Implica así mismo, la capacidad de entender las transiciones de una emoción a otra y la reflexión sobre la aparición de sentimientos encontrados o contradictorios. (Velásquez Merchán, 2019)

Este concepto conlleva la habilidad para reconocer, etiquetar y comprender las emociones, así como comprender cómo las emociones influyen en el comportamiento y las interacciones humanas.

2.2.12.2. Importancia de la comprensión

La importancia de la comprensión se manifiesta en múltiples aspectos de la vida, desempeñando un papel crucial en el desarrollo personal, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones. En el ámbito personal, la comprensión permite el autoconocimiento, facilitando una comprensión más profunda de las propias emociones, valores y motivaciones. En las relaciones interpersonales, fomenta la empatía y una comunicación más efectiva, fortaleciendo la conexión entre individuos y contribuyendo a la resolución constructiva de conflictos.

A nivel social, la comprensión contribuye a la construcción de una sociedad empática, tolerante y colaborativa. Facilita la adaptabilidad a nuevos entornos y promueve la innovación y la creatividad al permitir la conexión de ideas diversas.

En resumen, la importancia de la comprensión radica en su capacidad para enriquecer la calidad de vida, mejorar las interacciones humanas y contribuir al crecimiento personal y colectivo en diversos contextos.

2.2.13. Comunicación efectiva

> La comunicación es el proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción. Etimológicamente proviene del latín *communicare* que se traduce como "poner en común, compartir algo". La comunicación es un elemento básico generador de sociabilidad. Es a través de ella que el hombre se nutre y preserva su carácter como ser eminente de convivencia, promueve la solidaridad social y el espíritu cooperativo entre los grupos. (Petrone, 2021)

La comunicación efectiva es un proceso en el cual la información se transmite de manera clara, comprensible y con un propósito específico, logrando el entendimiento mutuo entre el emisor y el receptor.

2.2.13.1. Importancia de la comunicación efectiva

La importancia de la comunicación efectiva se manifiesta en diversos aspectos cruciales de la vida. En el ámbito interpersonal, facilita el entendimiento mutuo, evitando malentendidos y fortaleciendo relaciones. Además, en entornos laborales, la comunicación efectiva es esencial para el trabajo en equipo, la toma de decisiones informada y la eficiencia operativa, contribuyendo al desarrollo profesional y al mantenimiento de un clima laboral positivo.

En el contexto organizacional, la comunicación efectiva se vincula directamente con el liderazgo exitoso, ya que líderes capaces de comunicarse claramente inspiran y guían a sus equipos de manera más efectiva. "La comunicación efectiva no sólo es ideal para mejorar las relaciones interpersonales, sino que también en el ámbito laboral tiene gran utilidad" (Zambelli, 2023). La resolución de conflictos también se ve beneficiada, ya que una comunicación abierta y constructiva facilita la gestión

de disputas de manera eficaz; a nivel personal, la comunicación efectiva contribuye a mantener conexiones significativas, promoviendo relaciones saludables y satisfactorias en todos los ámbitos de la vida.

2.2.14. Habilidad social

> Las Habilidades Sociales comprenden al conjunto de capacidades y destrezas que implican una conjunción del entorno socio-afectivo de una persona; capacidades que son de suma importancia para enfrentar los requerimientos del día en una forma competente, contribuyendo al desarrollo del ser humano. (Bances Goicochea, 2019)

La habilidad social se refiere a la capacidad de una persona para interactuar de manera efectiva y armoniosa con los demás en diversas situaciones sociales. Incluye una variedad de habilidades y comportamientos que facilitan la comunicación, la colaboración y el establecimiento de relaciones interpersonales saludables

2.2.14.2. Importancia de las habilidades sociales

"Los humanos somos seres sociales y debemos adquirir una serie de habilidades que permitan que nos desarrollemos en el entorno en el que vivimos. La competencia social que suponen estas habilidades es necesaria para disfrutar de una vida emocionalmente sana" (Navarro, 2021)

Poseer habilidades sociales es esencial para el bienestar personal y el éxito en distintos ámbitos de la vida. Estas habilidades facilitan la creación y mantenimiento de relaciones interpersonales saludables, contribuyen a una comunicación efectiva, y fortalecen la colaboración y el trabajo en equipo en entornos profesionales y sociales.

Las habilidades sociales no solo influyen en la calidad de las interacciones diarias, sino que también están vinculadas a la salud mental, promoviendo un mayor

bienestar emocional y contribuyendo a la construcción de una sociedad más empática y tolerante.

2.2.15. Integración social

Jurídicamente, se define la integración social como la adaptación o inclusión social de determinadas personas o grupos que precisen de asistencia, adaptación o atención pública que garantice su acceso en condiciones de igualdad a la sociedad. (CEAC, 2023)

La integración social facilita la participación plena de individuos o grupos en la sociedad, promoviendo la inclusión y la igualdad de oportunidades, este proceso busca eliminar obstáculos que puedan excluir a ciertos sectores, ya sea por motivos sociales, culturales, económicos u otros. Su objetivo es crear un entorno que permita a todas las personas contribuir y beneficiarse de manera equitativa, fomentando la armonía y la cohesión social.

La integración social va más allá de aceptar la diversidad, aspirando a construir comunidades donde cada individuo pueda participar plenamente en la vida social y ejercer sus derechos y responsabilidades de manera justa.

2.2.15.1. Importancia de la integración social

La importancia de la integración social es fundamental para la construcción de sociedades justas, cohesionadas y sostenibles. La integración social promueve la equidad al eliminar barreras que podrían excluir a ciertos grupos, contribuyendo a la creación de entornos donde todos tienen acceso a oportunidades similares; este aspecto es esencial para construir sociedades más justas y prevenir la exclusión social, asegurando que cada individuo pueda contribuir plenamente al tejido social.

> Lograr que una persona se sienta plena en su familia, entorno social, escolar, laboral, de comunidad, etc., es fundamental para la sociedad en su conjunto. Esto

> es bueno no solo para el bienestar de esa persona y para su crecimiento personal. También es bueno para la comunidad y el país por entero, porque precisamente el bienestar colectivo depende del bienestar individual. (Fernández P. , 2022)

La integración social fomenta la cohesión social al propiciar la convivencia armónica entre individuos de diversas procedencias y culturas. Celebrando la diversidad, contribuye al enriquecimiento cultural y fortalece los lazos comunitarios, creando entornos más unidos y vibrantes. Este sentido de pertenencia y conexión emocional resulta crucial para el bienestar individual y colectivo, impactando positivamente en la salud mental y emocional de la población.

2.2.16. Asertividad

> La asertividad se define como la habilidad que permite a las personas expresar de la manera adecuada, sin hostilidad ni agresividad, sus emociones frente a otra persona. Las personas que poseen esta cualidad expresan de manera directa y adecuada sus opiniones y sentimientos, tanto positivos como negativos. (Jarpa, 2022)

La asertividad se sitúa en un punto intermedio entre la pasividad (no expresar los propios sentimientos o necesidades) y la agresividad (expresarlos de manera dominante o irrespetuosa), buscando un equilibrio que promueva una comunicación abierta y respetuosa en las interacciones sociales. Esta habilidad es fundamental para establecer límites saludables, resolver conflictos de manera constructiva y construir relaciones interpersonales efectivas.

2.2.16.1. Importancia de la asertividad

La asertividad desempeña un papel crucial en diversas áreas de la vida y tiene una importancia significativa en las interacciones personales y profesionales.

> Un estilo de comunicación asertivo puede ayudarnos a lograr nuestros objetivos. Sin embargo, es algo que va mucho más allá. La asertividad demuestra que nos

> valoramos a nosotros mismos y a los demás. Los hablantes asertivos transmiten el mensaje de que tienen confianza en sí mismos. (Susanurban, 2021)

2.2.17. Rendimiento laboral

"El rendimiento implica la productividad y competitividad del personal en su puesto de trabajo, para lo cual, las organizaciones realizan los procesos de selección y buscan resultados a través de técnicas de mejora continua" (Larico-Mamani, Machaca-Huancollo, Condori-Cari, & Apaza-Apaza, 2021)

El rendimiento laboral puede evaluarse a través de diferentes criterios, como la calidad del trabajo realizado, la productividad, la puntualidad, la capacidad para trabajar en equipo y el logro de metas establecidas.

2.2.17.1. Importancia de medir el rendimiento laboral

La medición del rendimiento laboral es una práctica fundamental tanto para la empresa como para los empleados, ya que conlleva beneficios significativos en múltiples niveles. La evaluación del desempeño permite a la empresa identificar y reconocer el rendimiento excepcional de sus empleados, destacando las contribuciones individuales al logro de metas y objetivos organizacionales. Este reconocimiento no solo fortalece la moral y motivación de los empleados, sino que también puede traducirse en oportunidades de crecimiento profesional y desarrollo de carrera.

> Al realizar una evaluación del desempeño de empleados, no solo la empresa sale beneficiada, también los trabajadores, ya que pueden obtener mejores oportunidades de trabajo o un puesto acorde a su perfil. Además, es esencial para poner a prueba la capacidad de liderar del encargado del equipo, así como la comunicación y el nivel de integración del empleado dentro de la organización. (Velázquez A. , Desempeño laboral: Qué es, cómo medirlo y mejorarlo, 2023)

La medición del rendimiento laboral actúa como una herramienta efectiva para evaluar la eficiencia y capacidad de liderazgo de los supervisores y encargados de equipos.

2.2.17.2. Medir el rendimiento laboral

La medición del rendimiento laboral es una tarea compleja que involucra diversos métodos y enfoques. Es crucial reconocer que la imparcialidad y la precisión en la evaluación del desempeño individual a menudo requieren la intervención de un departamento de Recursos Humanos u otro ente externo al área específica. Aunque la evaluación del supervisor directo tiene un impacto significativo, la objetividad puede aumentarse al involucrar a profesionales de RR.HH. que pueden aportar una perspectiva más imparcial y global.

La frecuencia de la medición del rendimiento es un factor importante. Dado que no es viable evaluar constantemente, las empresas suelen recurrir a diferentes períodos de 'reporting', que pueden variar desde evaluaciones semanales hasta informes mensuales o anuales. (Ramírez de Cartagena, 2021)

2.2.18. Desempeño en el lugar de trabajo

El desempeño en el lugar de trabajo hace referencia al modo en que un empleado lleva a cabo sus funciones y se comporta, en comparación con las expectativas y criterios establecidos por la organización.

Para comprender de mejor manera a que hace referencia este concepto primero debemos conocer el significado de desempeño laboral.

> El desempeño laboral es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que se le asignan. De esta manera, se considera si la persona es apta o no para el puesto asignado. Se trata de la eficacia, la calidad y la eficiencia de su trabajo. (Velázquez, 2023)

El desempeño en el lugar de trabajo no solo se centra en las habilidades técnicas y la productividad, sino también en aspectos como la actitud, la ética laboral, la colaboración con compañeros de trabajo y la capacidad de adaptarse a cambios.

2.2.18.1. Importancia de medir el desempeño en el lugar de trabajo

Dentro de las organizaciones se realiza el proceso de evaluación del desempeño para medir correctamente cuál es el nivel de rendimiento que están presentando los trabajadores dentro de su lugar de trabajo. Llevar a cabo este proceso es de vital importancia ya que permite tomar decisiones fundamentadas en los resultados arrojados.

Medir el desempeño dentro del lugar de trabajo en los trabajadores es esencial para impulsar el desarrollo individual, fortalecer la cultura organizacional, y asegurar que la empresa esté bien posicionada para alcanzar sus metas a largo plazo.

2.2.19. Calidad de servicio

La calidad de servicio hace referencia a la evaluación de hasta qué punto una empresa satisface las expectativas y requerimientos de sus clientes al ofrecer productos o servicios.

> La calidad de servicio se construye en la mente de los usuarios o de los consumidores, de un servicio y se basa en el conocimiento de las necesidades de los clientes y en exceder las expectativas o esperanzas que tienen los usuarios de un determinado servicio. (Izquierdo Espinoza, 2021)

Constituye un indicador fundamental para medir la satisfacción del cliente y engloba diversos elementos como la eficacia, la amabilidad, la consistencia y la habilidad para solucionar inconvenientes. La apreciación de la calidad de servicio se determina mediante la percepción que tiene el cliente sobre la experiencia vivida durante su interacción con la empresa.

2.2.20. Cumplimiento de funciones del puesto

El cumplimiento de funciones del puesto se refiere a la ejecución exitosa de las responsabilidades y tareas asociadas a un trabajo específico. Cada puesto o cargo en una organización tiene un conjunto de funciones y deberes designados que se espera que el titular del puesto lleve a cabo de manera efectiva.

Para comprender de manera correcta a que hace referencia el término de cumplimiento de funciones del puesto primero debemos conocer a cabalidad que son las funciones que presenta un cargo dentro de una organización.

"Son las actividades realizadas de manera continua por el empleado de acuerdo al puesto que tiene asignado. Para que las actividades sean consideradas una función deberán ser continuas y con cierta frecuencia" (Runa, 2023)

De acuerdo a este concepto podemos decir que las funciones de un puesto son las responsabilidades y tareas específicas que se esperan que una persona realice en un trabajo determinado. Estas funciones están directamente relacionadas con las habilidades, conocimientos y competencias necesarios para desempeñar eficazmente el rol.

2.2.20.1. Seguimiento del cumplimiento de funciones del puesto

Realizar un seguimiento del cumplimiento de las funciones del puesto de los trabajadores es esencial por varias razones, y tiene importantes implicaciones tanto para el individuo como para la organización en su conjunto

El seguimiento del cumplimiento de las funciones del puesto es una herramienta clave para gestionar el rendimiento, fomentar el desarrollo profesional y garantizar que la organización opere de manera efectiva y eficiente.

2.2.21. Trabajo en equipo

> Es el trabajo hecho por un conjunto de individuos donde cada uno se encarga de realizar una tarea, pero con la visión enfocada en el objetivo común. Es más que un colectivo de personas capaces de interactuar unas con otras, de ser conscientes de la personalidad de las otras, con sus aspectos positivos y negativos, y de percibirse a sí mismos y a los demás como integrantes de una unidad. El trabajo que producen será, por tanto, muy superior en cantidad y calidad al que resultaría de la simple suma del trabajo individual de sus miembros. (Durán-Asencio, 2018)

El trabajo en equipo puede aplicarse en una variedad de entornos, desde el ámbito laboral y académico hasta el deportivo y el comunitario ya que la capacidad de trabajar eficazmente en equipo es una habilidad valiosa en muchos aspectos de la vida y contribuye al logro de objetivos más ambiciosos y complejos.

2.2.21.1. Importancia del trabajo en equipo

> El trabajo en equipo está designado como un modelo de gestión que permite evidenciar resultados de una manera eficaz y eficiente, si es un equipo funcional se convierte en un patrón de imitar, estará finamente ligado a un positivo liderazgo, de lo contrario nos encontramos ante un grupo de trabajo en el que se cumplan resultados, pero a largo plazo. (Ayoví Caicedo, 2019)

La importancia del trabajo en equipo radica en diversos aspectos y beneficios que contribuyen al éxito y desarrollo tanto de individuos como de organizaciones.
El trabajo en equipo es esencial para abordar la complejidad de los desafíos actuales, aprovechar la diversidad de habilidades y experiencias, y fomentar un entorno colaborativo que conduzca al éxito sostenible de las organizaciones.

2.2.22. Nivel de integración en el equipo

> La integración de equipos de trabajo es una disciplina formada por diferentes técnicas cuyo objetivo fundamental es crear grupos de trabajo más unidos y, con ello, más eficientes y productivos. Se aplica principalmente al ámbito laboral, pero

> también puede ser útil en el caso de equipos deportivos o, sencillamente, equipos de personas que llevan a cabo una tarea en común. (Edenred, 2021)

El nivel de integración en un equipo de trabajo se refiere al grado en que los miembros del equipo están conectados, colaboran de manera efectiva y contribuyen al logro de los objetivos comunes. Este concepto implica evaluar la cohesión y la colaboración dentro del grupo, debido a que un alto nivel de integración suele indicar un equipo fuerte y bien coordinado, mientras que un bajo nivel puede indicar problemas de comunicación, conflictos o falta de colaboración.

Evaluar y mejorar continuamente el nivel de integración en un equipo es fundamental para asegurar un rendimiento efectivo y un ambiente de trabajo positivo. Los líderes y los miembros del equipo pueden tomar medidas para fomentar la colaboración y fortalecer la conexión entre los miembros del grupo.

2.2.23. Nivel de cooperación

El nivel de cooperación dentro de un equipo de trabajo se refiere a la medida en que los miembros del equipo trabajan juntos de manera colaborativa, compartiendo recursos, ideas y esfuerzos para lograr objetivos comunes. La cooperación implica una actitud de interdependencia y apoyo mutuo, donde los miembros reconocen la importancia de contribuir al éxito del equipo en lugar de centrarse únicamente en metas individuales.

> Cuando hablamos de cooperación, nos referimos a un concepto aplicable a numerosos ámbitos de la vida humana y en general, relacionado con la sumatoria de esfuerzos entre varios individuos o grupos de individuos para alcanzar un objetivo común, del cual todos obtienen luego beneficio. (Editorial, 2021)

Un alto nivel de cooperación en un equipo es beneficioso para la eficacia, la productividad y la satisfacción de los miembros. Los líderes y los propios integrantes del equipo pueden fomentar la cooperación estableciendo una cultura

de colaboración, promoviendo la confianza y reconociendo la importancia de trabajar juntos hacia metas compartidas.

2.2.24. Compromiso organizacional

Es una medida de la lealtad, la motivación y el entusiasmo que los individuos sienten hacia su trabajo y la empresa en la que trabajan. El compromiso organizacional va más allá de la simple satisfacción laboral y abarca la disposición de los empleados para contribuir activamente al logro de los objetivos y metas de la organización.

"El compromiso organizacional hace referencia al compromiso, valga la redundancia, que tiene un empleado con una organización de la que forma parte. Es decir, la afinidad que presenta un empleado con su empresa, así como con sus objetivos" (Coll Morales, 2020)

La medición y promoción del compromiso organizacional es crucial para las organizaciones, ya que está vinculado directamente con el rendimiento, la productividad y la retención de talento, diseñar estrategias que fomenten la participación, el reconocimiento y el desarrollo profesional contribuyen al fortalecimiento del compromiso en el entorno laboral.

2.2.24.1. Importancia del compromiso organizacional

"El compromiso organizacional es un elemento fundamental que estudiar en el mundo de la empresa. Este compromiso es fundamental, ya que se muestra como un aspecto muy importante dentro de una organización" (Coll Morales, 2020)

Los empleados comprometidos están más dispuestos a aceptar y abrazar cambios en la organización, ya que perciben estos cambios como oportunidades para contribuir al progreso y al éxito colectivo. Su involucramiento activo facilita la

implementación eficiente de nuevas estrategias, tecnologías o procesos, lo que es esencial en un mundo empresarial en constante evolución.

Otra razón importante para fomentar el compromiso organizacional es su impacto en la satisfacción del cliente y la calidad del servicio debido a que empleados comprometidos están más inclinados a ofrecer un servicio excepcional, ya que se preocupan por la reputación y el éxito general de la organización; además, la conexión emocional que experimentan con la empresa se refleja en interacciones positivas con los clientes, lo que contribuye a la retención de clientes, la mejora de la imagen de la marca y el impulso del crecimiento a través de recomendaciones positivas. En última instancia, el compromiso organizacional se traduce en una experiencia más positiva para clientes y empleados por igual.

2.2.25. Lealtad

La lealtad se refiera a un sentimiento de fidelidad, devoción o compromiso hacia algo o alguien. En el contexto interpersonal, la lealtad se manifiesta como la disposición y la voluntad de apoyar, respaldar y permanecer fiel a una persona, grupo, causa o entidad, incluso en momentos difíciles o desafiantes.

Es un valor ético que implica la integridad y la coherencia en las relaciones, así como el rechazo de acciones que puedan traicionar la confianza depositada; este valor puede estar arraigada en vínculos emocionales, principios compartidos, experiencias compartidas o valores comunes.

> La lealtad, en su esencia, es un acto voluntario. Es una muestra de compromiso y apoyo que se otorga a las personas o las organizaciones cuando han demostrado ser dignas de confianza y respeto. Esta no se obtiene mediante exigencias; se gana a lo largo del tiempo, a través de acciones consistentes, relaciones sólidas y un respeto mutuo (Dalmaud, 2023)

2.2.25.1. Lealtad empresarial

En el ámbito organizacional, la lealtad del empleado se refiere a la dedicación y compromiso continuo de un individuo hacia su empleador. Los empleados leales están más dispuestos a contribuir al éxito de la empresa, a permanecer en la organización a largo plazo y a abogar por los intereses de la empresa incluso fuera del entorno laboral.

"La lealtad organizacional hace referencia a la capacidad de los empleados para desarrollar fidelidad hacia un proyecto empresarial. Es una competencia que depende, en gran medida, del trato que transmita la empresa a sus trabajadores" (Quetglas Pérez, 2020)

La lealtad empresarial se manifiesta de diversas maneras, incluyendo la voluntad de permanecer en la organización a largo plazo, el esfuerzo adicional para contribuir al éxito de la empresa, la defensa de la reputación de la organización y la disposición a enfrentar desafíos y cambios con una actitud positiva. Los empleados leales a menudo se identifican con la misión, valores y objetivos de la empresa, y están dispuestos a trabajar en conjunto para lograr metas comunes.

2.2.25.2. Importancia de la lealtad empresarial

> La lealtad empresarial representa una de las piezas clave para el éxito de las mejores organizaciones, pues es el diferencial entre empleados capaces de comprometerse con los objetivos de una organización y los que simplemente están de momento, en busca de una mejor oportunidad. (Narvaez, Lealtad empresarial: Qué es y cómo fomentarla en tu organización, 2023)

La lealtad empresarial es esencial para la estabilidad y el crecimiento sostenible de una organización. Esto debido a que los empleados leales actúan como defensores naturales de la empresa, promoviendo su reputación y atrayendo a nuevos talentos. Además, la lealtad fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y positivo, lo que impacta directamente en la productividad y la cohesión del equipo. Los empleados

leales están más dispuestos a colaborar en proyectos, compartir conocimientos y esforzarse por alcanzar metas comunes, lo que mejora la eficiencia operativa y la calidad del trabajo realizado.

2.2.26. Responsabilidad en el puesto

La responsabilidad en el puesto se refiere a la obligación y el compromiso que un individuo tiene con respecto a las tareas, funciones y decisiones asociadas a su posición o trabajo dentro de una organización. Implica asumir las consecuencias de sus acciones y asegurarse de que las responsabilidades asignadas se lleven a cabo de manera efectiva y ética. La responsabilidad en el puesto abarca diversos aspectos, como la gestión de tareas diarias, el cumplimiento de metas y objetivos, la toma de decisiones fundamentadas, y la rendición de cuentas ante superiores, colegas y, en última instancia, ante la organización en su conjunto.

> La definición de responsabilidad de los empleados es responsabilidad de los empleados de completar las tareas que se les asignan, realizar las tareas requeridas por su trabajo y estar presentes para sus turnos adecuados para cumplir o promover los objetivos de la organización. (TimeWellScheduled, 2020)

Los empleados responsables demuestran un compromiso con la calidad y la integridad en su trabajo, asumiendo la responsabilidad tanto de los éxitos como de los desafíos. Esto incluye tomar medidas para corregir errores, aprender de las experiencias y contribuir al logro de los objetivos organizativos. La responsabilidad en el puesto es un componente esencial de la ética laboral y contribuye al buen funcionamiento y la efectividad de la organización.

2.2.26.1. Importancia de responsabilidad en el puesto

> La responsabilidad en el trabajo es importante para el éxito de una empresa en su conjunto. Todos los empleados, sin importar el nivel de antigüedad, son igualmente responsables de ayudar al éxito de la empresa. Para lograr los objetivos de la empresa, a largo y corto plazo, es importante que todas las personas dentro de la

> empresa trabajen juntas y compartan la responsabilidad. Los empleados que trabajan juntos hacia el mismo objetivo general ayudan a su lugar de trabajo a ser más responsables, a su vez, hacen que el negocio sea más productivo y eficiente. (TimeWellScheduled, 2020)

Es importante destacar la responsabilidad en el trabajo para el éxito empresarial, destacando que todos los empleados, independientemente de su antigüedad o posición, comparten la responsabilidad de contribuir al logro de los objetivos de la empresa.

Este enfoque enfatiza la colaboración y la necesidad de trabajar juntos hacia metas comunes, tanto a corto como a largo plazo. La idea de que los empleados que colaboran para alcanzar un objetivo general no solo fortalecen la responsabilidad en el lugar de trabajo, sino que también contribuyen a la productividad y eficiencia del negocio resalta la interconexión entre la responsabilidad individual y el éxito global de la empresa.

2.3. Conceptual

2.3.1. Resiliencia

Es una virtud que consiste en superar y adaptarte a momentos adversos, con la confianza de que saldrás adelante a pesar de todo. Son muchos los acontecimientos que pueden afectarte emocionalmente: una ruptura amorosa, dificultades económicas, proyectos fracasados, entre otros. Todos ellos ponen a prueba tu resiliencia. (Habitat, 2020)

2.3.2. Reconocimiento emocional

Reconocer las emociones implica prestar atención a nuestro cuerpo, ser conscientes de las sensaciones que experimentamos y ver cómo estas se expresan en nosotros. (EpsibaPsicología, 2021)

2.3.3. Relaciones interpersonales

Una relación interpersonal es la interacción recíproca entre dos o más personas. En las relaciones interpersonales el proceso de comunicación es clave y fundamental y estas relaciones se regulan por las leyes e instituciones de la interacción social. (Castro S. , 2023)

2.3.4. Ambiente laboral

Se puede definir como el conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de una empresa y están directamente ligadas con la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo. (Unir, ¿Qué es el clima laboral u organizacional y cómo fomentarlo?, 2021)

2.3.5. Inteligencia social

La inteligencia social se define como la capacidad de una persona para comunicarse y relacionarse con otros en forma empática y asertiva. Esta capacidad parte de conocerte a sí mismo y tener una buena gestión de emociones, por esto podemos decir que está muy ligada a la inteligencia emocional, pero no son exactamente la misma cosa. (García-Bullé S. , 2019)

2.3.6. Comportamiento

Se entiende normalmente por comportamiento al modo en que un ser vivo responde a los estímulos de su entorno, ya sea que lo haga de forma consciente o inconsciente, voluntaria o involuntaria, proporcionada o no. (Etecé, 2020)

2.3.7. Gestión del estrés

La gestión del estrés reside en buscar un equilibrio entre los deberes tanto laborales como personales y la tranquilidad mental. De esta manera, se tendrá una actitud óptima para hacer frente a todo tipo de situaciones que puedan surgir, sin que ello ponga en peligro el bienestar físico y psicológico. (Comunicación, 2022)

2.3.8. Liderazgo emocional

Se basa en conocer y saber gestionar nuestras emociones y las de nuestro equipo. Es un enfoque centrado en las personas y en cómo nos relacionamos entre nosotros con el objetivo de promover los mejores resultados. (Gonzalez, 2023)

2.3.9. Adaptabilidad

La adaptabilidad se define como la capacidad de ajustarse y responder de manera efectiva a los cambios en el entorno y a las situaciones imprevistas. Esta habilidad implica la flexibilidad mental y la capacidad de cambiar de rumbo cuando las circunstancias lo requieren. La adaptabilidad no solo es una habilidad que se desarrolla con el tiempo, sino que también es una actitud que se cultiva a lo largo de la vida. (Tuneu Puig, 2023)

2.3.10. Responsabilidad emocional

La responsabilidad emocional, también conocida como responsabilidad afectiva, es la conciencia de que nuestros actos y palabras tienen un impacto en las demás personas. Es tener claro que, en el vínculo que creamos con el otro, el cuidado, la comunicación, el respeto y los acuerdos son pilares básicos. (Fernández M. , 2023)

2.3.11. Productividad laboral

La productividad laboral es la relación entre los bienes o servicios producidos por un trabajador y los recursos que se han utilizado para obtener dicha producción. Se trata de una medida de eficiencia, que puede referirse tanto a una empresa en concreto como a una economía en su conjunto. (Unir, 2022)

2.3.12. Eficiencia

Este término se refiere a la relación que existe entre los recursos disponibles y los objetivos a lograr. Cuanto menor es la cantidad de recursos que se deban emplear para lograr un fin, menor será el coste de cumplir ese objetivo, por lo tanto, el margen de beneficio será mayor. (DigitasLBi, 2021)

2.3.13. Innovación

La innovación es la aplicación práctica de ideas que dan lugar a diferentes tipos de nuevas ofertas, como productos, servicios, procesos y modelos de negocio, con la intención de mejorar o perturbar las aplicaciones existentes o crear nuevas soluciones. (Talin, 2023)

2.3.14. Adaptabilidad al cambio

La adaptación al cambio se define como la habilidad de transformarse para alcanzar un determinado objetivo. En el contexto digital, la habilidad para adaptarse al cambio es la capacidad de redefinir la manera de trabajar para conseguir procesos más productivos y eficientes a través de herramientas digitales. (García , 2023)

2.4. Marco Legal

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR 2008
CAPÍTULO SÉPTIMO
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Art. 234.- El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO, LOSEP
CAPÍTULO 5
DE LA FORMACIÓN Y LA CAPACITACIÓN

Art. 70.- Del subsistema de capacitación y desarrollo de personal.- Es el subsistema orientado al desarrollo integral del talento humano que forma parte del Servicio

Público, a partir de procesos de adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de técnicas, habilidades y valores para la generación de una identidad tendiente a respetar los derechos humanos, practicar principios de solidaridad, calidez, justicia y equidad reflejados en su comportamiento y actitudes frente al desempeño de sus funciones de manera eficiente y eficaz, que les permita realizarse como seres humanos y ejercer de esta forma el derecho al Buen Vivir. (Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP, Quito)

Art. 71.- Programas de formación y capacitación. - Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continúa de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación. Se fundamentarán en el Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos y en la obligación de hacer el seguimiento sistemático de sus resultados, a través de la Red de Formación y Capacitación Continuas del Servicio Público para el efecto se tomará en cuenta el criterio del Instituto de Altos Estudios Nacionales - IAEN. (Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP, Quito)

CAPÍTULO 6
DEL SUBSISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Art. 76.- Subsistema de evaluación del desempeño. - Es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto.

Art. 77.- De la planificación de la evaluación. - El Ministerio de Relaciones Laborales y las Unidades Institucionales de Administración del Talento Humano, planificarán y administrarán un sistema periódico de evaluación del desempeño, con el objetivo de estimular el rendimiento de las servidoras y los servidores públicos, de conformidad con el reglamento que se expedirá para tal propósito.

Planificación y administración que deberá ser desconcentrada y descentralizada, acorde a los preceptos constitucionales correspondientes. (Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP, Quito)

NORMA TÉCNICA DEL SUBSISTEMA DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Art. 3.- Del proceso de formación y capacitación. - Es el conjunto de políticas y procedimientos que permite a las y los servidores públicos fortalecer sus competencias, en función de los perfiles exigibles de los puestos establecidos sobre la base de los objetivos institucionales y de Estado. La capacitación será el resultado obtenido del subsistema de evaluación del desempeño, para cubrir las brechas exigibles en los perfiles óptimos de desempeño y los disponibles por la o el servidor **Art. 11.-** De la capacitación. - Se orienta al desarrollo profesional a través de la adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de competencias y habilidades de las y los servidores públicos, con la finalidad de impulsar laeficiencia y eficacia de sus puestos de trabajo y de los procesos en los que interviene. (Norma técnica del subsistema de formación y capacitación, 2014)

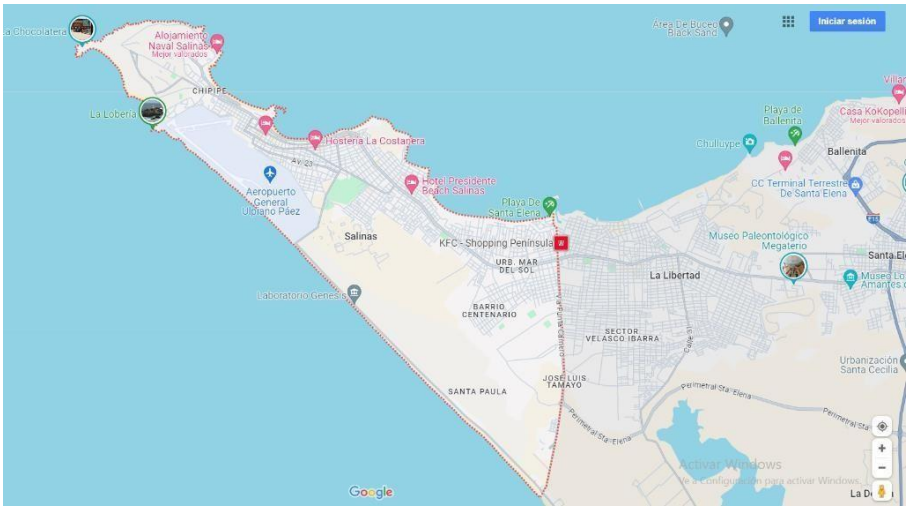
NORMA TÉCNICA DEL SUBSISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Art. 12.- De los factores de evaluación del desempeño. - Constituyen criterios de medición que permiten evaluar el desempeño institucional de manera cuantitativa y cualitativa, determinados a través de niveles de logro de metas grupales de cada unidad o proceso interno; así como, los niveles de eficiencia de los servidores públicos en la entrega de productos y servicios de demanda interna y externa**.** (Norma técnica del subsistema de evaluación del desempeño, 2018)

2.5. Marco Georreferencial

El presente trabajo de investigación obtendrá los datos en base a la información proporcionada por los trabajadores de las farmacias Cruz Azul perteneciente al grupo Difare, ubicadas en el cantón Salinas, provincia Santa Elena

Ilustración 1. Georreferencial



Nota: *https://www.google.com.ec/maps/place/Salinas/@-2.2274907,-80.9563877,13.41z/data=!4m6!3m5!1s0x902e0e3633717003:0xbdb03525bc936c45!8m2!3d-2.2233633!4d-80.958462!16zL20vMDYwX3Bs?hl=es&entry=ttu*

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

Los tipos de investigación que se utilizarán son: exploratorio, descriptivo y experimental.

3.1.1. Investigación exploratoria

"Este nivel de investigación sirve para ejercitarse en las técnicas de documentación, familiarizarse con la literatura bibliográfica, hemerográfica y documental, sobre las cuales se elabora los trabajos científicos como las monografías, ensayos, tesis y artículos científicos" (Ñaupas, H, & M, 2013)

Este tipo de investigación nos permitirá conocer a fondo el tema que estamos tratando en nuestro proyecto. Se relaciona con el presente trabajo debido a que el paso inicial es conocer la documentación bibliográfica existente sobre el tema de Inteligencia emocional y Rendimiento Laboral. Además, al implementar el tipo de investigación exploratoria se identificará aspectos claves que inciden directa o indirectamente en las variables de la investigación y así conocer todo el panorama actual de los temas a investigar.

3.1.2. Investigación descriptiva

"La investigación descriptiva es aquella que busca, como su propio nombre indica, describir de manera detallada alguna variable relacionada con el estudio, como pueden ser las características de la población, un fenómeno concreto, etc" (CIMEC, 2023)

La investigación descriptiva se relaciona con el presente proyecto de investigación debido a que se detallará en el mismo las características, dimensiones, y demás aspectos que componen a las variables de investigación.

3.1.3. Investigación experimental

"La investigación experimental es cualquier investigación realizada con un enfoque científico, donde un conjunto de variables se mantiene constantes, mientras que el otro conjunto de variables se mide como sujeto del experimento" (Velázquez A. , 2023)

La investigación experimental nos permitirá conocer el efecto de una variable independiente sobre otra, en este caso variable dependiente. En el presente trabajo a través de la investigación experimental podremos determinar cual es la incidencia de la inteligencia emocional en el rendimiento laboral de los trabajadores a estudiar. Bajo este concepto se determinó el tipo de investigación debido a que se analizarán los efectos de una determinada causa.

3.2. Enfoque de la investigación

El presente trabajo presentará un enfoque cuali-cuantitativo, el cual se caracteriza por presentar propiedades del enfoque cualitativo y cuantitativo, es decir es un enfoque mixto.

> En el Enfoque Mixto, dada la naturaleza del problema, se podría concebir un estudio de carácter híbrido. El investigador se podría aproximar al problema, por medio de ambas rutas. Por una parte, el enfoque cuantitativo permite asignar valores numéricos para analizar datos a través de la estadística, verificación de hipótesis y poder incluso generalizar resultados (si la muestra es representativa). Sin embargo, en muchos casos se requiere profundizar e interpretar el fenómeno, y es allí cuando se complementa con la ruta Cualitativa. (Padilla Avalos & Marroquín Soto, 2021)

El enfoque cuali-cuantitativo se relaciona con la presente investigación debido a que se utilizarán datos numéricos y al mismo tiempo información teórica que nos permitirá obtener un panorama amplio sobre las variables de investigación.

3.2.1. Métodos de Investigación

Para el proceso de la investigación se utilizarán los métodos deductivo, inductivo y analítico.

3.2.1.1. Método deductivo

"El método deductivo es un procedimiento de investigación que utiliza un tipo de pensamiento que va desde un razonamiento más general y lógico, basado en leyes o principios, hasta un hecho concreto" (Aspasia, 2022)

Dentro de la investigación se aplicará el método deductivo debido que a partir de las teorías generales existentes sobre inteligencia emocional y rendimiento laboral se llegará a hipótesis específicas sobre las variables antes mencionadas, posteriormente por medio de la recopilación de datos se comprobará o no esta hipótesis.

3.2.1.2. Método inductivo

"El método inductivo es un proceso de razonamiento que se basa en la observación y la experimentación para llegar a una conclusión general a partir de casos específicos" (Narvaez, 2023)

Se utilizará el método inductivo debido que a partir de casos específicos sobre el rendimiento laboral de los trabajadores de Farmacia Cruz Azul se llegará a una conclusión general sobre cómo la inteligencia emocional influye en esos casos

3.2.1.3. Método analítico

> El método analítico o método empírico-analítico es un modelo de estudio científico basado en la experimentación directa y la lógica empírica. Es el másfrecuentemente empleado en las ciencias, tanto en las ciencias naturales como en las ciencias sociales. Este método analiza el fenómeno que estudia, es decir, lo descompone en sus elementos básicos. (Equipo editorial Etecé, 2021)

El método analítico se relaciona con la presente investigación debido que se descompondrán las variables en sus elementos claves para así obtener toda la información requerida y poseer un panorama amplío sobre los aspectos que engloban a la Inteligencia Emocional y al Rendimiento Laboral

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

En la investigación titulada la inteligencia emocional en el rendimiento laboral de los trabajadores de las Farmacias Cruz Azul perteneciente al grupo Difare, ubicadas en el cantón Salinas, provincia Santa Elena, año 2024, se utilizará información obtenida en fuentes primarias como son las encuestas y entrevistas a aplicar además de la observación directa. También se trabajará con datos obtenidos en fuentes secundarias como: libros, artículos, trabajos investigativos.

Los instrumentos para la encuesta que se aplicará a los trabajadores será el cuestionario basado en el test de inteligencia emocional de Daniel Goleman y el instrumento a utilizar para la entrevista a implementar será la guía de entrevista.

3.5. Universo, Población y Muestra

3.5.1. Universo

El universo de este estudio está constituido por 15 trabajadores que forman parte de las farmacias Cruz Azul ubicadas en el cantón Salinas.

3.5.2 Población

La población está constituida por todos los trabajadores de las farmacias Cruz Azul a estudiar.

3.6. Procesamiento de la Información

Para el tratamiento y tabulación de los datos obtenidos en la encuesta se utilizará la herramienta online de Google Forms, y para los datos obtenidos en la entrevista se utilizará el análisis de contenido.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

Después de haber realizado el proceso de levantamiento de información a través de la aplicación de los instrumentos de recolección, es esencial presentar los datos obtenidos en el estudio. Estos permiten realizar los análisis e interpretaciones pertinentes.

4.1.1 Entrevista

Para la recolección de información se llevó a cabo una entrevista con la propietaria de las Farmacias "Cruz Azul" donde se elaboró el presente trabajo, esto se realizó utilizando una guía estructurada, instrumento que fue validado por expertos para posteriormente obtener el coeficiente V de Aiken el cual arrojó resultados positivos corroborando que las preguntas estructuradas poseen un nivel de validez adecuado.

El objetivo de esta entrevista fue obtener información sobre el rendimiento laboral de los trabajadores en términos de desempeño en el lugar de trabajo y medir competencias importantes como lo son el trabajo en equipo y compromiso organizacional.

A continuación, se presentan las preguntas formuladas a la entrevistada, junto con las respuestas obtenidas y su respectivo análisis.

1. ¿Cómo evaluaría usted la calidad del servicio que ofrecen sus trabajadores a los clientes?

"En general, la calidad del servicio que ofrecen mis trabajadores es muy buena. Se esfuerzan por ser atentos y amables con los clientes, proporcionando un servicio

eficiente y profesional. Sin embargo, en las horas pico, la calidad puede verse afectada por la presión, lo que estamos trabajando para mejorar".

Análisis: La respuesta indica que la farmacia mantiene un alto estándar de servicio al cliente, con empleados que son amables y profesionales; sin embargo, el problema durante las horas pico sugiere que el trabajo bajo presión puede afectar la calidad del servicio, lo cual constituye un área de mejora.

El autor Slombana (2022) destaca que, aunque trabajar bajo modalidades de alta carga laboral es muy valorado por las empresas, no todas las personas están preparadas para manejar el estrés y la tensión que esto implica. El análisis de la pregunta planteada se enfoca en cómo el estrés durante las horas pico afecta el servicio en un contexto específico, mientras que Slombana ofrece una visión más amplia sobre las limitaciones personales en contextos de alta carga laboral. Ambos enfoques están relacionados, pero abordan el problema desde ángulos diferentes: uno desde la perspectiva operativa y el otro desde la capacidad individual.

2. ¿Qué tan eficientes son sus empleados a dar solución a las consultas y necesidades de los clientes?

"Mis empleados son bastante eficientes al resolver las consultas y necesidades de los clientes debido a que están bien capacitados y, en su mayoría, pueden manejar una variedad de preguntas y problemas, sin embargo, en momentos de alta demanda, pueden ocurrir pequeños errores, pero en general, responden de manera rápida y precisa".

Análisis: La eficiencia en la resolución de problemas y consultas es alta, lo que demuestra un buen nivel de capacitación y competencia. No obstante, existen errores mínimos en momentos de alta demanda de clientes los cuales destacan la necesidad de reforzar la capacidad de los empleados para manejar situaciones bajo presión, posiblemente a través de un programa de capacitación.

3. ¿Cómo verifican que los trabajadores cumplan con sus funciones y responsabilidades asignadas?

"Utilizamos una combinación de supervisión directa y revisión de desempeño, como jefa directa superviso el trabajo diario, y también reviso los informes y comentarios de los clientes. Además, se realizan evaluaciones periódicas para asegurar que todos cumplan con sus responsabilidades".

Análisis: La metodología de verificación es integral, combinando observación directa y evaluaciones formales. El uso de metas de ventas como indicador del desempeño refuerza el enfoque en la eficiencia y efectividad, proporcionando una visión clara del cumplimiento de responsabilidades.

Según la autora Amores (2024) "Saber cómo supervisar a un equipo de trabajo es fundamental en una empresa porque tiene una incidencia directa en los resultados y en el desarrollo de los colaboradores". El análisis de la pregunta presenta un enfoque práctico y cuantitativo para la evaluación del desempeño, mientras que la autora resalta la importancia de la supervisión efectiva en términos de impacto general en los resultados y el desarrollo del equipo. Ambos enfoques se complementan, pero abordan diferentes aspectos de la gestión y evaluación del desempeño.

4. ¿Qué tan a menudo sus trabajadores completan sus tareas de manera eficiente y dentro de los plazos establecidos?

"La mayoría de las veces, mis trabajadores completan sus tareas de manera eficiente y dentro de los plazos establecidos, ellos entienden la importancia de cumplir con los tiempos, especialmente en una farmacia donde la puntualidad es crucial para el bienestar de nuestros clientes".

Análisis: La eficiencia y el cumplimiento de plazos son altos, lo que indica un buen nivel de organización y compromiso de los empleados. Es importante tener presente

que la puntualidad es especialmente relevante dentro de una farmacia, donde el tiempo puede influir directamente en el bienestar del cliente.

5. ¿Cómo se integran sus trabajadores dentro del equipo de la farmacia?

"Mis trabajadores se integran bien dentro del equipo ya que colaboran eficazmente y se apoyan mutuamente, aunque hay áreas que pueden mejorar, especialmente en la coordinación durante los momentos de alta demanda, en general, el trabajo en equipo es sólido".

Análisis: La integración y colaboración en el equipo son sólidas, lo que sugiere un ambiente de trabajo positivo. No obstante, la mención de áreas de mejora durante momentos de alta demanda sugiere que, aunque el trabajo en equipo es efectivo en general, sería beneficioso implementar estrategias adicionales para mejorar la coordinación en situaciones de estrés.

El autor Cobee (2023) afirma que, "Un ambiente laboral inclusivo y cohesionado no solo mejora la productividad y eficiencia, sino que también promueve la satisfacción de los trabajadores". El análisis de la pregunta se enfoca en cómo mejorar la coordinación del equipo en situaciones de alta demanda y estrés, y el autor ofrece una perspectiva general sobre la importancia de un ambiente inclusivo y cohesionado para mejorar la productividad y satisfacción laboral. Ambos enfoques son complementarios: uno se centra en soluciones prácticas para desafíos específicos, mientras que el otro aborda los beneficios generales de un ambiente laboral positivo.

6. ¿Organizan actividades o reuniones para fomentar la integración del equipo? Si es así, ¿cómo han influido estas actividades en la cohesión del equipo?

"Sí, organizamos actividades y reuniones regularmente para fomentar la integración del equipo, estas incluyen talleres de capacitación, almuerzos de equipo y eventos

sociales dichas actividades han mejorado notablemente la cohesión del equipo, ayudando a crear un ambiente de trabajo más colaborativo y amigable".

Análisis: Las actividades de integración parecen tener un impacto positivo y significativo en la cohesión del equipo, debido a que no solo fortalecen las relaciones interpersonales, sino que también contribuyen a un ambiente de trabajo más colaborativo y amigable.

El equipo de Euroinnova Business School (2024) destaca que, la integración de equipos "Es un trabajo colaborativo que funciona como proceso de aprendizaje en el que se pone en común las habilidades y los conocimientos de cada trabajador, dando como resultado a un personal más competente gracias a la integración grupal". Tanto el análisis como la cita destacan la importancia de las actividades de integración en el contexto laboral. Las actividades de integración no solo fortalecen las relaciones interpersonales y fomentan un ambiente colaborativo, sino que también sirven como una plataforma para el desarrollo de habilidades y conocimientos compartidos esto resulta en un equipo más cohesionado y competente, capaz de enfrentar desafíos y alcanzar metas de manera más efectiva. La combinación de estos beneficios subraya la importancia de implementar estrategias de integración como parte fundamental de la gestión de equipos en cualquier organización.

7. ¿Existe cooperación de sus trabajadores entre sí para lograr los objetivos comunes de la farmacia?

"Absolutamente, existe una fuerte cooperación entre mis trabajadores para lograr los objetivos comunes de la farmacia, ellos se ayudan mutuamente y comparten la carga de trabajo, especialmente durante los momentos más ocupados, lo que es fundamental para nuestro éxito".

Análisis: La cooperación efectiva es evidente y crucial para el éxito de la farmacia, en especial, la disposición para ayudarse mutuamente y compartir la carga de trabajo demuestra un fuerte compromiso de los trabajadores hacia el equipo y a los objetivos comunes.

8. ¿Cómo manejan los conflictos o desacuerdos dentro del equipo?

"Los conflictos y desacuerdos se manejan de manera abierta y constructiva, dentro de la farmacia fomentamos una comunicación honesta y resolvemos los problemas mediante discusiones en equipo y mediación cuando es necesario. Nuestro objetivo es siempre encontrar soluciones que beneficien a todos".

Análisis: La gestión de conflictos de manera abierta y constructiva es una práctica positiva que facilita la resolución de problemas y mantiene un ambiente de trabajo saludable, debido a que la comunicación honesta y la mediación ayudan a prevenir y resolver desacuerdos de manera efectiva.

9. ¿Cómo describiría el nivel de lealtad de sus trabajadores hacia la farmacia?

"El nivel de lealtad de mis trabajadores hacia la farmacia es alto ya que se sienten parte de la empresa y muestran un fuerte compromiso con nuestros valores y objetivos. Esto se refleja en su dedicación diaria y en su disposición a hacer un esfuerzo adicional cuando es necesario".

Análisis: La alta lealtad de los trabajadores sugiere un ambiente de trabajo positivo y una fuerte alineación con los objetivos de la farmacia, lo que se traduce en una mayor dedicación y esfuerzo por parte de los empleados, beneficiando a la empresa en general.

10. ¿Qué acciones o comportamientos demuestran sus trabajadores que reflejan su lealtad?

"Mis trabajadores demuestran su lealtad a través de su dedicación, puntualidad y disposición para colaborar y ayudar en todas las áreas. Además, participan activamente en nuestras iniciativas y siempre buscan maneras de mejorar el servicio y el ambiente de trabajo".

Análisis: Los valores de lealtad demostrados por los trabajadores, como la dedicación y la participación activa, son indicativos de un fuerte compromiso con la farmacia, además, la disposición para colaborar y mejorar el servicio también subraya una fuerte contribución al logro de los objetivos de la empresa.

El autor Haydee (2023) destaca que, "Si bien los conflictos laborales son comunes, no resolverlos pueden dañar la productividad, la retención o simplemente el bienestar general del entorno organizacional, por lo que no deben pasarse por alto" El análisis destaca el papel positivo de la lealtad y la participación activa de los empleados en el éxito de la farmacia, mientras que la cita pone de relieve la importancia de resolver conflictos laborales para evitar daños en la productividad y el bienestar organizacional. El análisis muestra un panorama positivo del compromiso del personal, mientras que Haydee ofrece una advertencia sobre los riesgos de no abordar los conflictos, indicando que incluso en un entorno positivo, la gestión efectiva de problemas es crucial para mantener el éxito y la satisfacción en el lugar de trabajo.

11. ¿Qué tan responsables son sus trabajadores en cuanto a cumplir con sus deberes y mantener la confidencialidad y seguridad de la información?

"Mis trabajadores son muy responsables en el cumplimiento de sus deberes y en mantener la confidencialidad y seguridad de la información, ellos entienden la importancia de estos aspectos, especialmente en un entorno de salud, y siguen estrictamente las políticas y procedimientos establecidos".

Análisis: La responsabilidad en la gestión de deberes y la confidencialidad es alta, lo cual es esencial dentro de una farmacia, La adherencia a políticas y procedimientos garantiza que se mantengan altos estándares de seguridad y privacidad.

12. ¿Cómo manejan sus trabajadores situaciones de responsabilidad adicional o emergencias en el lugar de trabajo?

"Mis trabajadores manejan situaciones de responsabilidad adicional y emergencias con profesionalismo y compromiso, sin embargo, hemos notado que la falta de control emocional puede ser un desafío en estos momentos, ya que puede afectar la capacidad de respuesta adecuada. Aunque actualmente no contamos con capacitación específica en este aspecto, reconocemos que es un área importante a mejorar".

Análisis: Los empleados demuestran una notable aptitud para gestionar responsabilidades adicionales y situaciones de emergencia; sin embargo, la falta de control emocional puede influir negativamente en la efectividad de la respuesta en momentos críticos, es por eso que, mejorar el control emocional, podría potenciar la capacidad de los trabajadores para enfrentar desafíos y emergencias de manera más eficiente y equilibrada, lo que, a su vez, impactaría positivamente en el desempeño general y en la resolución de problemas bajo presión.

4.1.1.1 Análisis General de la Entrevista Aplicada

La entrevista a la propietaria de las Farmacias "Cruz Azul" revela que la competencia del servicio al cliente es alta, lo cual implica que los empleados pueden comunicarse de manera clara y cortés, mostrando empatía y comprensión hacia las necesidades y preocupaciones de los clientes. Además, son hábiles en la resolución de problemas, ya que tienen un profundo conocimiento de los productos o servicios ofrecidos y mantienen una actitud positiva y paciente incluso en situaciones estresantes; sin embargo, se identifican desafíos durante las horas pico, donde la

presión puede afectar la calidad del servicio, aunque la eficiencia en la resolución de consultas y el cumplimiento de tareas es en su mayoría satisfactoria, los fallos ocasionales durante momentos de alta demanda destacan la necesidad de mejorar la capacidad de los empleados para manejar situaciones bajo presión.

El equipo presenta niveles positivos de colaboración, y las actividades de integración han mejorado significativamente la cohesión del grupo, fomentando la lealtad hacia la empresa. El gran nivel de responsabilidad de los empleados se manifiesta en su dedicación y compromiso con los valores de la Farmacia "Cruz Azul". Sin embargo, la falta de control emocional es un problema considerable que influye negativamente en el personal al momento de manejar emergencias y situaciones críticas, comprometiendo la efectividad.

4.1.2 Encuesta

Como segundo paso del levantamiento de información, se llevó a cabo el Test de Inteligencia Emocional basado en las Dimensiones de Daniel Goleman con los 15 trabajadores de las farmacias "Cruz Azul" donde se elaboró el presente trabajo. El cuestionario del test fue validado por expertos para posteriormente obtener el coeficiente V de Aiken el cual arrojó resultados positivos corroborando que los ítems estructurados poseen un nivel de validez adecuado. El objetivo de esta encuesta fue conocer el nivel de inteligencia emocional de los individuos evaluando su autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

A continuación, se presentarán las preguntas realizadas en el test, así como la respuesta que se obtuvo con su respectivo análisis.

1. Soy consciente de mis emociones en el momento en que ocurren.

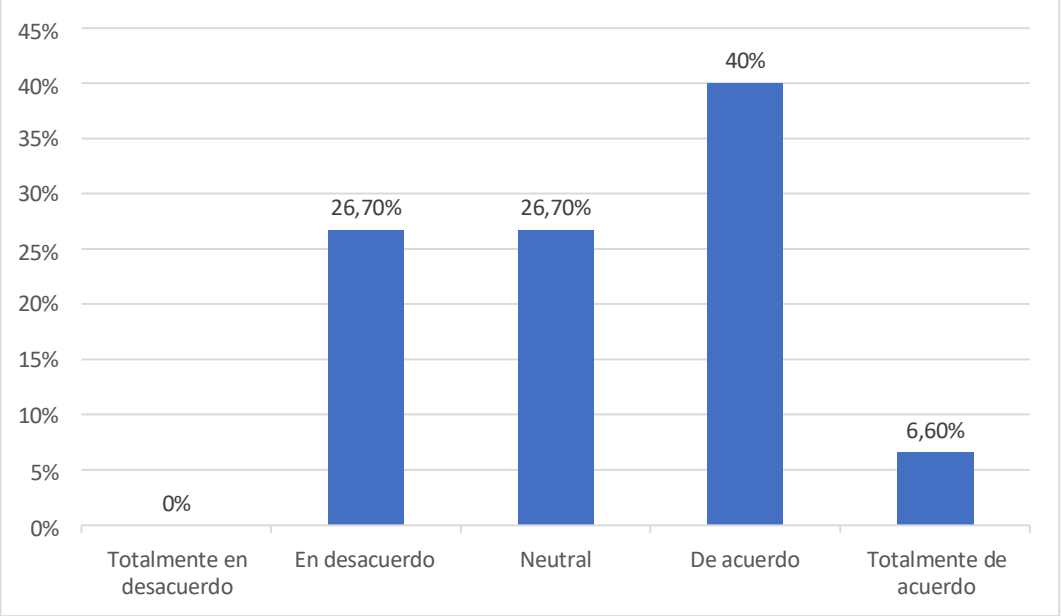
Tabla 2: *Autoconciencia*

Respuestas	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	26,7%
Neutral	26,7%
De acuerdo	40%
Totalmente de acuerdo	6,6%
Total	100%

Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Ilustración 2: Autoconciencia



Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Análisis e Interpretación

El análisis del ítem "Soy consciente de mis emociones en el momento en que ocurren" del Test de Inteligencia Emocional aplicado a los 15 trabajadores de las farmacias “Cruz Azul” muestra que el 40% de los empleados está de acuerdo, mientras que el 6.6% está totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 26.7% está en desacuerdo y un 26.7% es neutral. Esto sugiere que, aunque una parte significativa de los empleados reconoce sus emociones, hay un notable porcentaje que no tiene clara autoconciencia emocional, lo cual puede impactar negativamente en su capacidad para manejar situaciones de estrés y mantener un rendimiento constante en un entorno laboral dinámico y exigente.

2. Entiendo cómo mis emociones influyen en mis pensamientos y comportamientos.

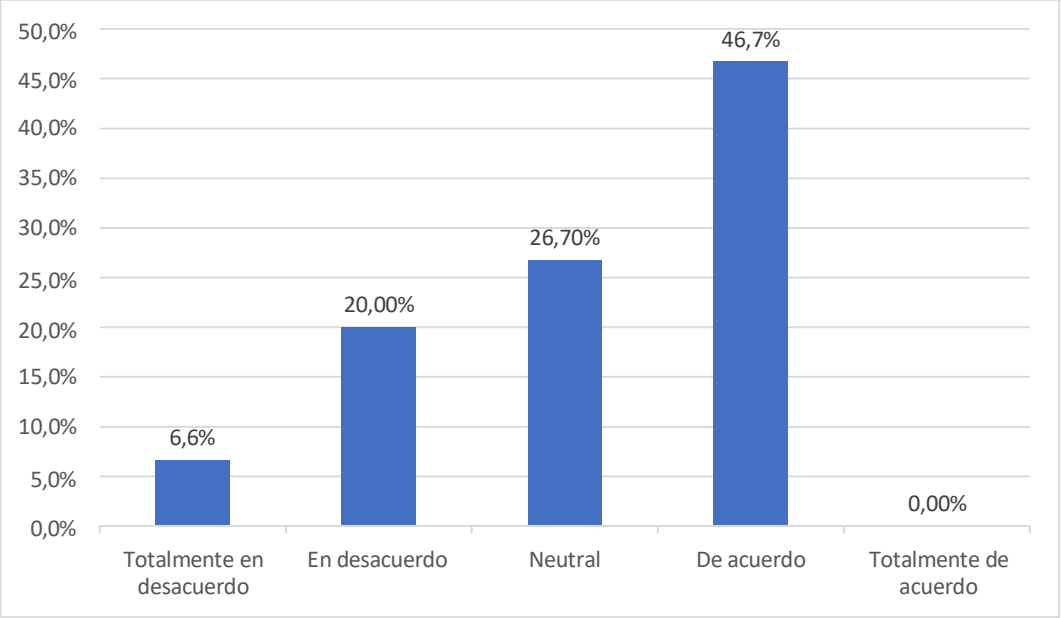
Tabla 3: *Conciencia emocional*

Respuestas	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	6,6%
En desacuerdo	20%
Neutral	26,7%
De acuerdo	46,7%
Totalmente de acuerdo	0%
Total	100%

Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias “Cruz Azul”*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Ilustración 3: Conciencia emocional



Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Análisis e Interpretación

El análisis del ítem "Entiendo cómo mis emociones influyen en mis pensamientos y comportamientos" del Test de Inteligencia Emocional aplicado a los 15 trabajadores de las farmacias "Cruz Azul" revela que el 46.7% de los empleados está de acuerdo, mientras que solo el 6.6% está totalmente en desacuerdo. Estos resultados indican que aunque una mayoría significativa de los empleados reconoce la influencia de sus emociones en su comportamiento, hay un porcentaje considerable que no lo tiene claro, lo cual puede afectar la toma de decisiones y la interacción en el entorno laboral. Esto resalta la importancia de desarrollar una mayor autoconciencia emocional para mejorar el rendimiento y la cohesión del equipo.

3. Confío en mi capacidad para manejar mis propios sentimientos.

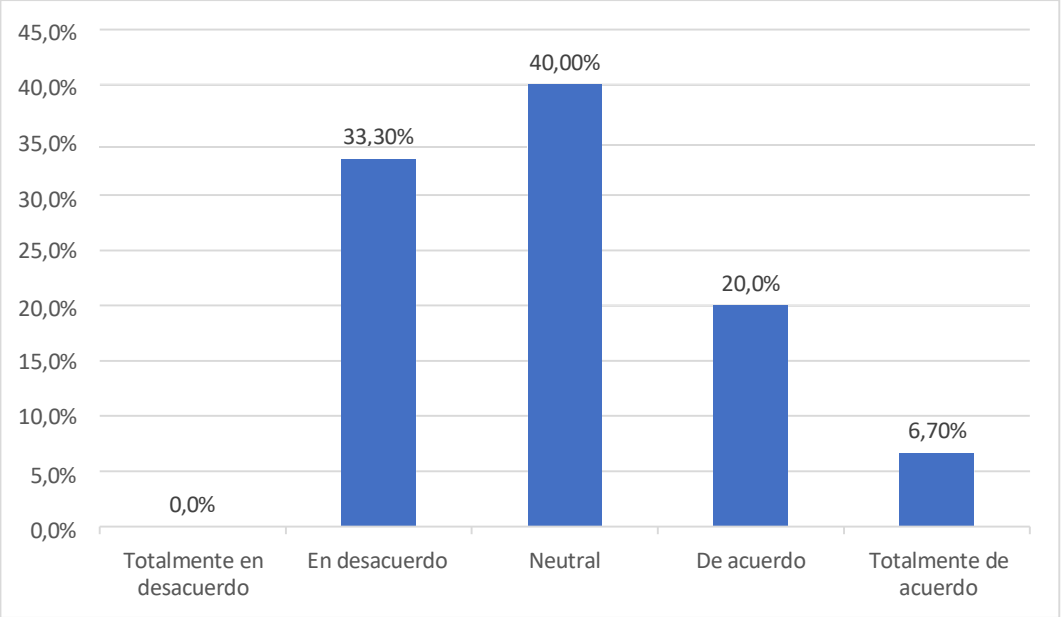
Tabla 4: *Autoconfianza*

Respuestas	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	33,3%
Neutral	40%
De acuerdo	20%
Totalmente de acuerdo	6,7%
Total	100%

Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Ilustración 4: Autoconfianza



Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Análisis e Interpretación

El análisis del ítem "Confío en mi capacidad para manejar mis propios sentimientos" del Test de Inteligencia Emocional aplicado a los 15 trabajadores de las farmacias “Cruz Azul” revela que el 40% de los empleados se siente neutral, mientras que el 33.3% está en desacuerdo y solo el 6.7% está totalmente de acuerdo. Esto sugiere que una parte considerable de los trabajadores no tiene plena confianza en su capacidad para gestionar sus emociones, lo cual puede impactar negativamente en su desempeño bajo presión y en la calidad de sus interacciones laborales. Fortalecer la autoconfianza emocional es crucial para mejorar la resiliencia y la eficiencia en el entorno laboral.

4. Me siento seguro de mis decisiones emocionales.

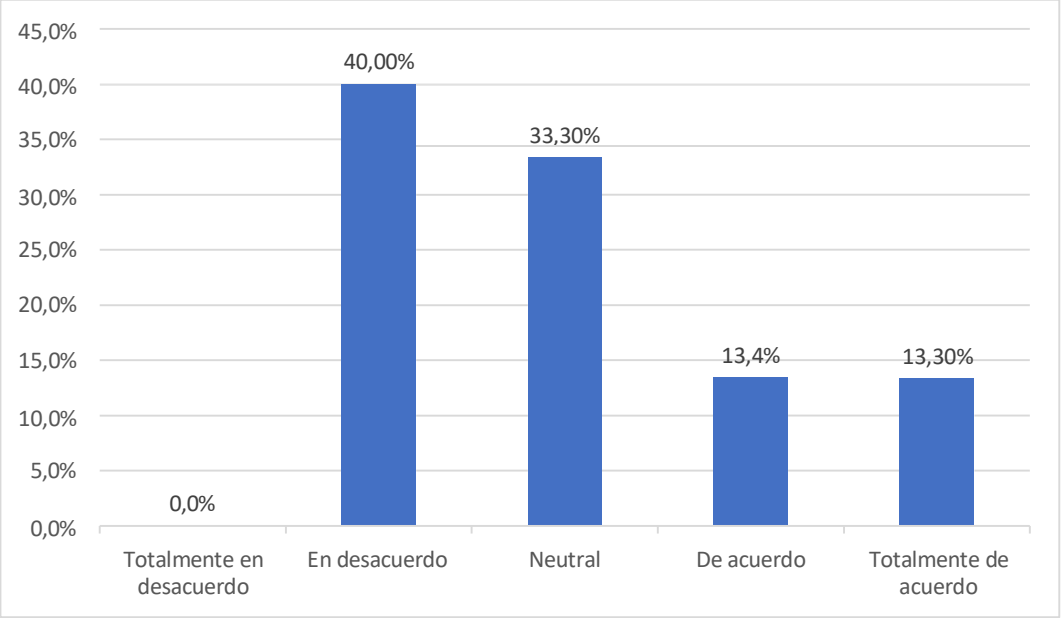
Tabla 5: *Decisiones emocionales*

Respuestas	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	40%
Neutral	33,3%
De acuerdo	13,4%
Totalmente de acuerdo	13,3%
Total	100%

Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias “Cruz Azul”*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Ilustración 5: Decisiones emocionales



Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Análisis e Interpretación

El análisis del ítem "Me siento seguro de mis decisiones emocionales" del Test de Inteligencia Emocional aplicado a los 15 trabajadores de las farmacias "Cruz Azul" revela que el 40% de los empleados está en desacuerdo, mientras que solo el 13.3% está totalmente de acuerdo. Estos resultados indican que una gran parte de los trabajadores no tiene confianza en sus decisiones emocionales, lo cual puede llevar a indecisión y falta de proactividad en el entorno laboral. La inseguridad en la toma de decisiones emocionales sugiere la necesidad de fortalecer la autoconfianza y el manejo emocional para mejorar la efectividad y la cohesión del equipo.

5. Reflexiono sobre mis experiencias emocionales pasadas para aprender de ellas.

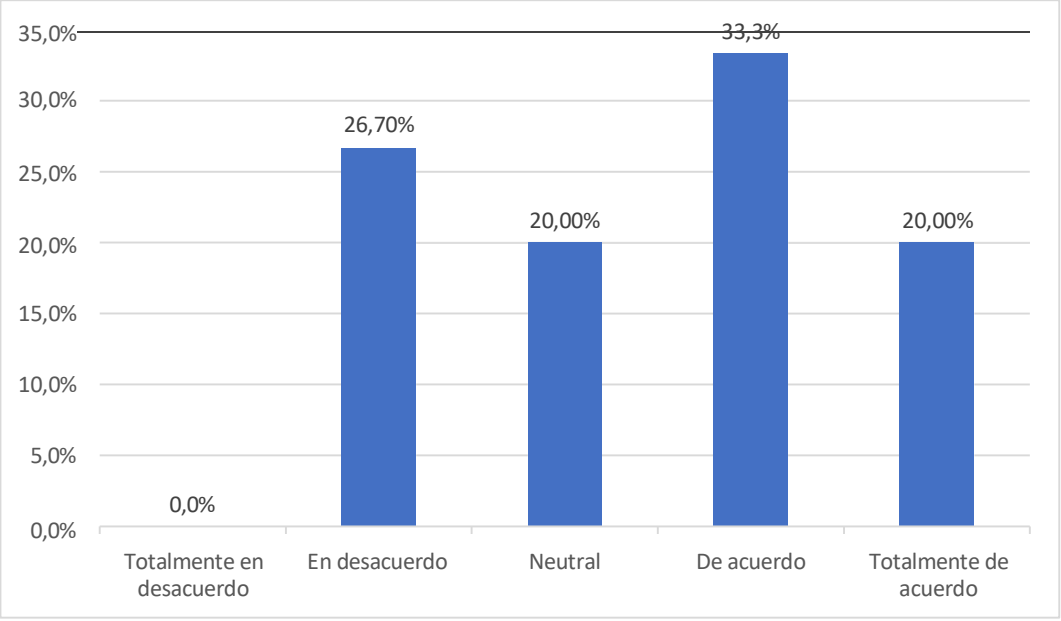
Tabla 6: *Autorregulación*

Respuestas	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	26,7%
Neutral	20%
De acuerdo	33,3%
Totalmente de acuerdo	20%
Total	100%

Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Ilustración 6: Autorregulación



Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Análisis e Interpretación

El análisis del ítem "Reflexiono sobre mis experiencias emocionales pasadas para aprender de ellas" del Test de Inteligencia Emocional aplicado a los 15 trabajadores de las farmacias “Cruz Azul” revela que el 33.3% de los empleados está de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 26.7% está en desacuerdo. Esto sugiere que, aunque una parte considerable del equipo reflexiona sobre sus experiencias emocionales para aprender de ellas, un grupo significativo no lo hace. En un entorno laboral, esta falta de reflexión puede limitar el desarrollo de habilidades emocionales esenciales para la adaptación y resolución de problemas, subrayando la importancia de fomentar prácticas que impulsen la autoconciencia y el aprendizaje emocional continuo.

6. Analizo mis reacciones emocionales para entender por qué me siento de cierta manera.

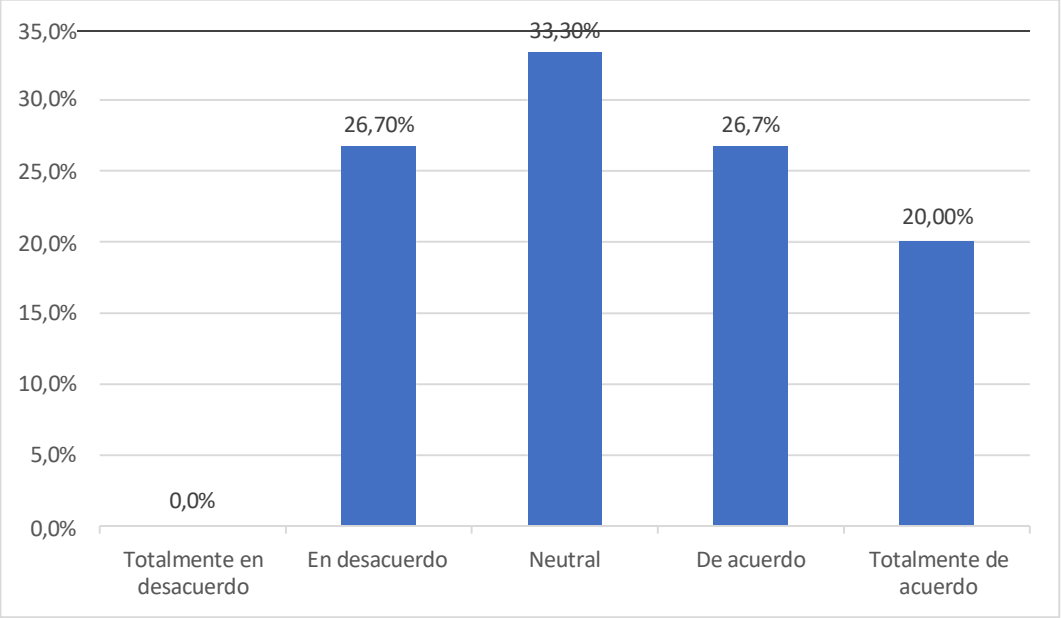
Tabla 7: *Tendencia a reflexionar*

Respuestas	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	26,7%
Neutral	33,3%
De acuerdo	26,7%
Totalmente de acuerdo	13,3%
Total	100%

Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias “Cruz Azul”*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Ilustración 7: Tendencia a reflexionar



Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Análisis e Interpretación

El análisis del ítem "Analizo mis reacciones emocionales para entender por qué me siento de cierta manera" del Test de Inteligencia Emocional aplicado a los 15 trabajadores de las farmacias "Cruz Azul" revela que el 33.3% de los empleados se mantiene neutral, mientras que el 26.7% está tanto en desacuerdo como de acuerdo con esta afirmación. La distribución uniforme de respuestas sugiere que una porción significativa de los empleados no analiza sus reacciones emocionales con regularidad, lo que puede afectar la capacidad del equipo para gestionar el estrés y resolver conflictos de manera efectiva en el entorno laboral. Promover la autoconciencia emocional podría mejorar la capacidad de los empleados para comprender y manejar sus emociones, beneficiando tanto su bienestar personal como la dinámica del equipo.

7. Mantengo mis principios y valores incluso en situaciones difíciles.

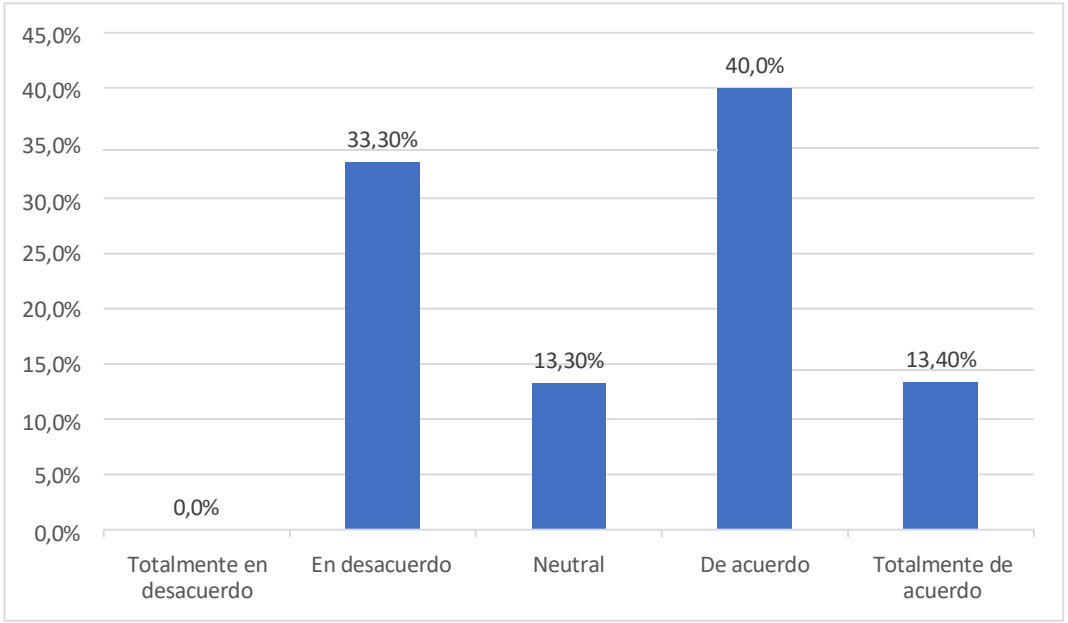
Tabla 8: *Integridad*

Respuestas	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	33,3%
Neutral	13,3%
De acuerdo	40%
Totalmente de acuerdo	13,4%
Total	100%

Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Ilustración 8: Integridad



Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Análisis e Interpretación

El análisis del ítem "Mantengo mis principios y valores incluso en situaciones difíciles" del Test de Inteligencia Emocional aplicado a los 15 trabajadores de las farmacias “Cruz Azul” muestra que el 40% de los empleados está de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 33.3% está en desacuerdo y el 13.3% se mantiene neutral. Estos resultados indican que, aunque una mayoría de los empleados se siente segura de mantener sus principios en situaciones difíciles, una proporción significativa tiene dificultades para hacerlo. Esto podría sugerir la necesidad de fortalecer la resiliencia y la integridad personal en el equipo, lo cual es crucial en un ambiente laboral donde la adherencia a valores y principios éticos es esencial para la confianza y la cohesión del equipo.

8. Actúo de manera ética y con integridad, independientemente de la presión externa.

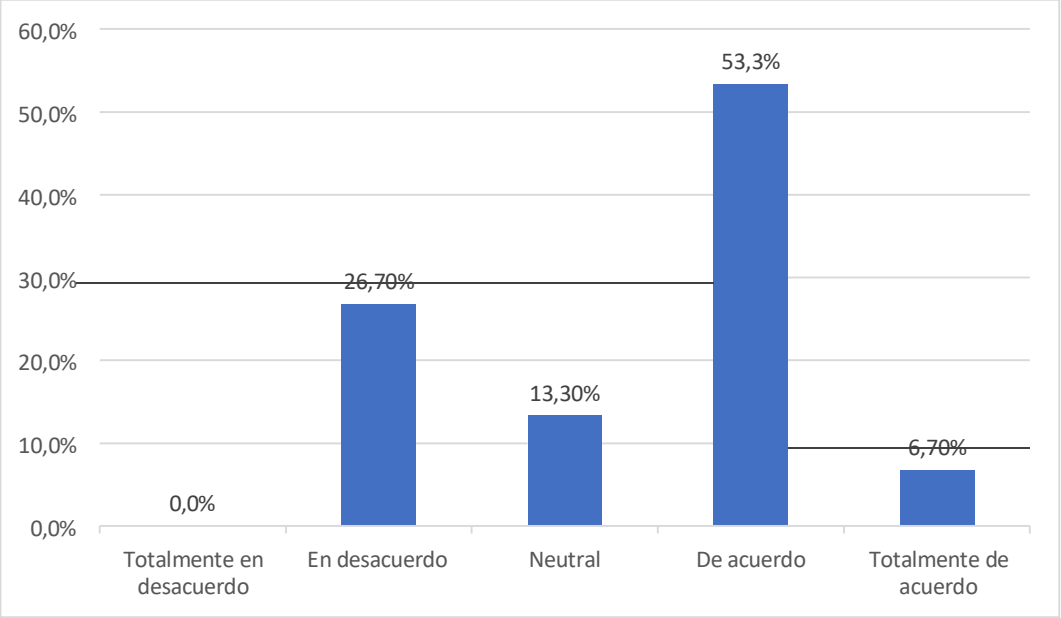
Tabla 9: *Ética*

Respuestas	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	26,7%
Neutral	13,3%
De acuerdo	53,3%
Totalmente de acuerdo	6,7%
Total	100%

Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias “Cruz Azul”*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Ilustración 9: Ética



Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Análisis e Interpretación

Los resultados del ítem "Actúo de manera ética y con integridad, independientemente de la presión externa" revelan que el 53.3% de los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul" se identifica con esta afirmación, indicando un fuerte compromiso con la ética en su desempeño laboral. Un 26.7% está en desacuerdo y un 13.3% se muestra neutral, sugiriendo que una parte del personal podría enfrentar dificultades para mantener su integridad bajo presión. A pesar de estos desafíos, la mayoría demuestra un sólido sentido de ética, lo cual es positivo para la reputación y el ambiente laboral de la farmacia, aunque sería beneficioso abordar y apoyar a aquellos que muestran menor seguridad en su capacidad para actuar éticamente bajo presión.

9. Me siento satisfecho y realizado con mi trabajo.

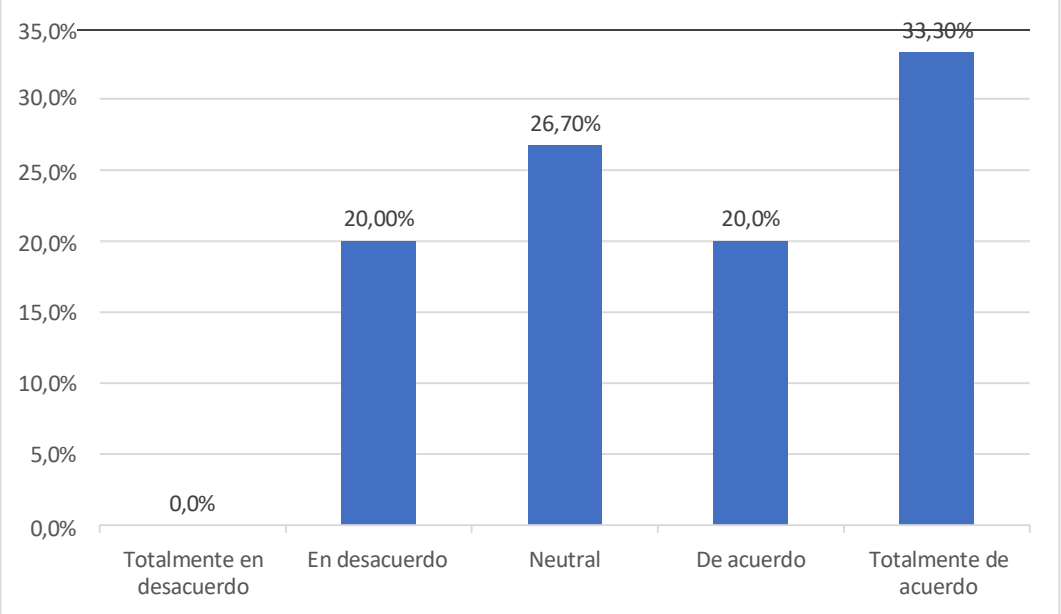
Tabla 10: *Satisfacción laboral*

Respuestas	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	20%
Neutral	26,7%
De acuerdo	20%
Totalmente de acuerdo	33,3%
Total	100%

Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Ilustración 10: Satisfacción laboral



Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Análisis e Interpretación

Los resultados del ítem "Me siento satisfecho y realizado con mi trabajo" muestran que un 33.3% de los trabajadores se siente totalmente realizado, lo que indica una satisfacción significativa con sus roles. Sin embargo, un 26.7% se mantiene neutral y un 20% está en desacuerdo, sugiriendo que hay un grupo considerable que podría no experimentar el mismo nivel de satisfacción. A pesar de los niveles positivos de realización, es crucial abordar las inquietudes de aquellos que no se sienten completamente satisfechos, ya que su bienestar es fundamental para la motivación y el rendimiento general del equipo.

10. Mi trabajo me motiva y me proporciona un sentido de propósito.

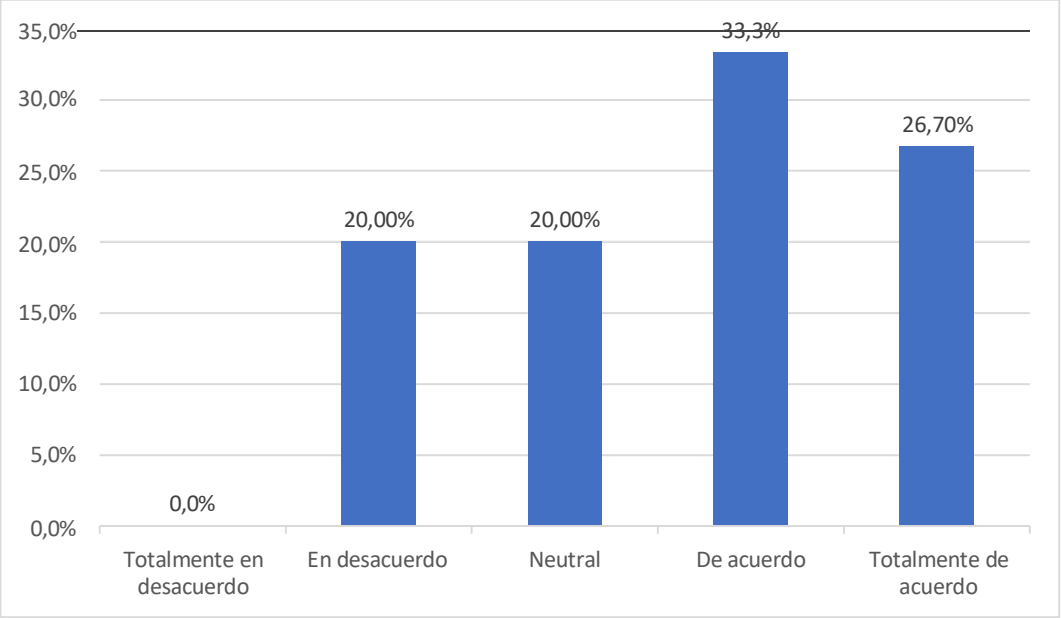
Tabla 11: *Motivación*

Respuestas	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	20%
Neutral	20%
De acuerdo	33,3%
Totalmente de acuerdo	26,7%
Total	100%

Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Ilustración 11: Motivación



Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Análisis e Interpretación

Los resultados del ítem "Mi trabajo me motiva y me proporciona un sentido de propósito" indican que un 33.3% de los trabajadores experimenta una clara motivación y sentido de propósito en su trabajo, mientras que un 26.7% siente esto con mucha intensidad, lo que sugiere una base sólida de satisfacción y compromiso. No obstante, un 20% de los empleados se mantiene neutral y otro 20% no encuentra este sentido de propósito, lo que podría señalar áreas donde el trabajo podría no estar alineado con las expectativas o motivaciones individuales. En general, la mayoría de los empleados parece encontrar su trabajo significativo, pero es crucial abordar las inquietudes de aquellos menos comprometidos para mejorar la motivación general y el bienestar en el entorno laboral.

11. Tomo la iniciativa para alcanzar mis metas sin necesitar mucha supervisión.

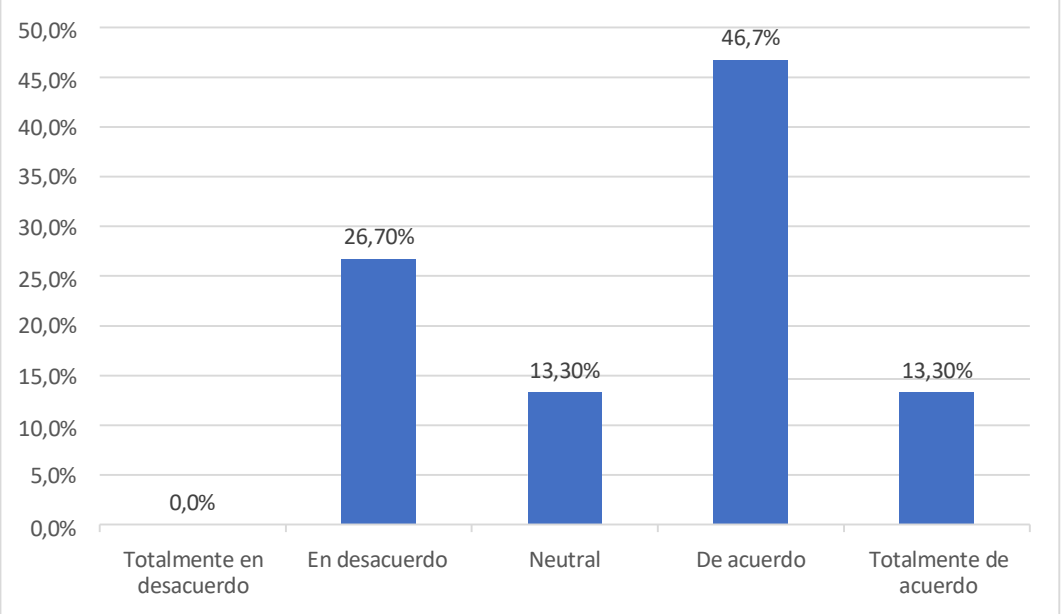
Tabla 12: *Iniciativa*

Respuestas	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	26,7%
Neutral	13,3%
De acuerdo	46,7%
Totalmente de acuerdo	13,3%
Total	100%

Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Ilustración 12: Iniciativa



Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Análisis e Interpretación

El ítem "Tomo la iniciativa para alcanzar mis metas sin necesitar mucha supervisión" revela que un 46.7% de los empleados se siente confiado en su capacidad para actuar de manera independiente hacia sus metas, y un 13.3% lo afirma con mucha certeza. Esto indica una notable capacidad de autogestión y proactividad en el equipo. Sin embargo, un 26.7% está en desacuerdo, lo que podría sugerir una necesidad de mayor apoyo o dirección en estos casos. El 13.3% restante se mantiene neutral, lo que refleja una variabilidad en la percepción de autonomía. En conjunto, la mayoría de los trabajadores demuestra una sólida capacidad para trabajar de forma autónoma, aunque la percepción de algunos empleados sobre la supervisión podría ser un área a explorar para optimizar el desarrollo de habilidades de autogestión.

12. Me siento motivado a trabajar de manera independiente y tomar decisiones por mí mismo.

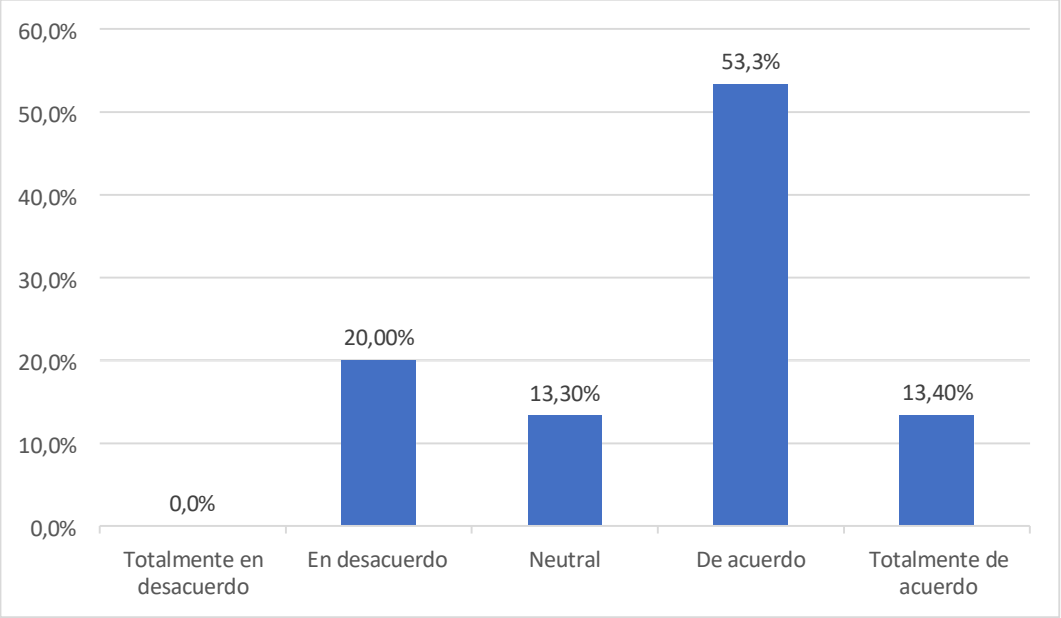
Tabla 13: *Autonomía*

Respuestas	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	20%
Neutral	13,3%
De acuerdo	53,3%
Totalmente de acuerdo	13,4%
Total	100%

Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Ilustración 13: Autonomía



Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Análisis e Interpretación

El ítem "Me siento motivado a trabajar de manera independiente y tomar decisiones por mí mismo" muestra que un 53.3% de los trabajadores se sienten motivados para actuar de forma autónoma, y un 13.4% lo confirma con mucha certeza, indicando una alta disposición hacia la independencia laboral. La ausencia de respuestas en "Totalmente en desacuerdo" es positiva, aunque un 20% está en desacuerdo y un 13.3% se mantiene neutral, sugiriendo que algunos empleados podrían necesitar más apoyo o incentivos para fortalecer su motivación hacia la autonomía. En general, los resultados destacan una fuerte inclinación hacia el trabajo independiente y la toma de decisiones, pero también señalan la necesidad de abordar las percepciones mixtas para maximizar el potencial de autonomía en el equipo.

13. Puedo entender y compartir los sentimientos de otras personas.

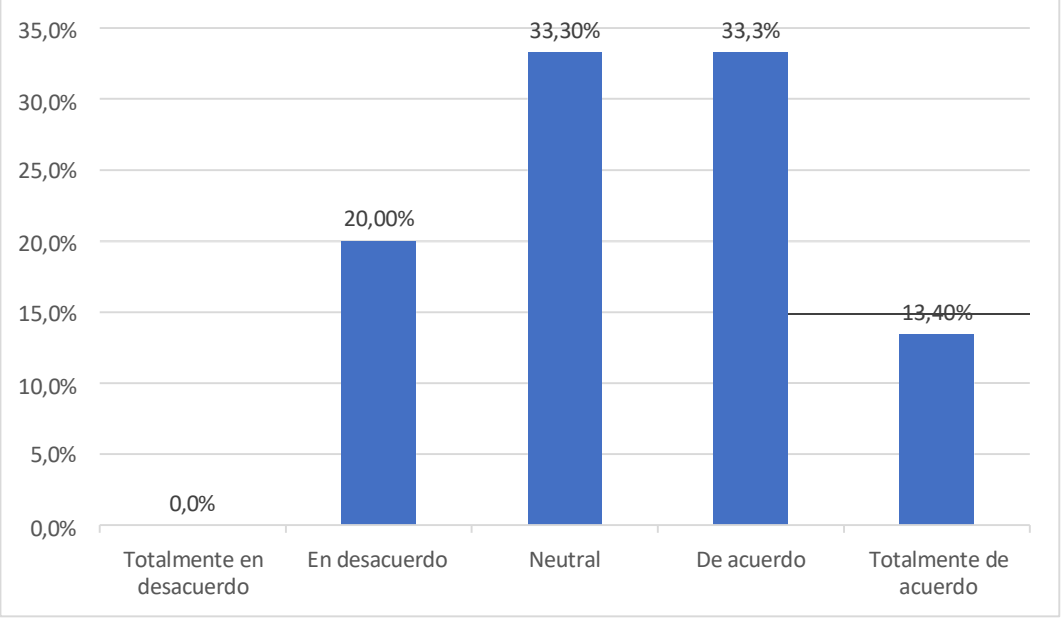
Tabla 14: *Empatía*

Respuestas	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	20%
Neutral	33,3%
De acuerdo	33,3%
Totalmente de acuerdo	13,4%
Total	100%

Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Ilustración 14: Empatía



Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Análisis e Interpretación

El ítem "Puedo entender y compartir los sentimientos de otras personas" revela que un 33.3% de los trabajadores se sienten capaces de empatizar y compartir los sentimientos ajenos, con un adicional 13.4% que lo confirma con total certeza. Sin embargo, un 33.3% se muestra neutral y un 20% en desacuerdo, lo que sugiere que existe una división en la capacidad empática entre los colaboradores. Mientras que una parte del equipo muestra una habilidad considerable para entender a los demás, es necesario trabajar en las áreas donde la empatía puede no estar tan desarrollada, ya que mejorar esta dimensión puede fortalecer la comunicación y colaboración dentro del equipo.

14. Me esfuerzo por comprender las perspectivas y emociones de los demás.

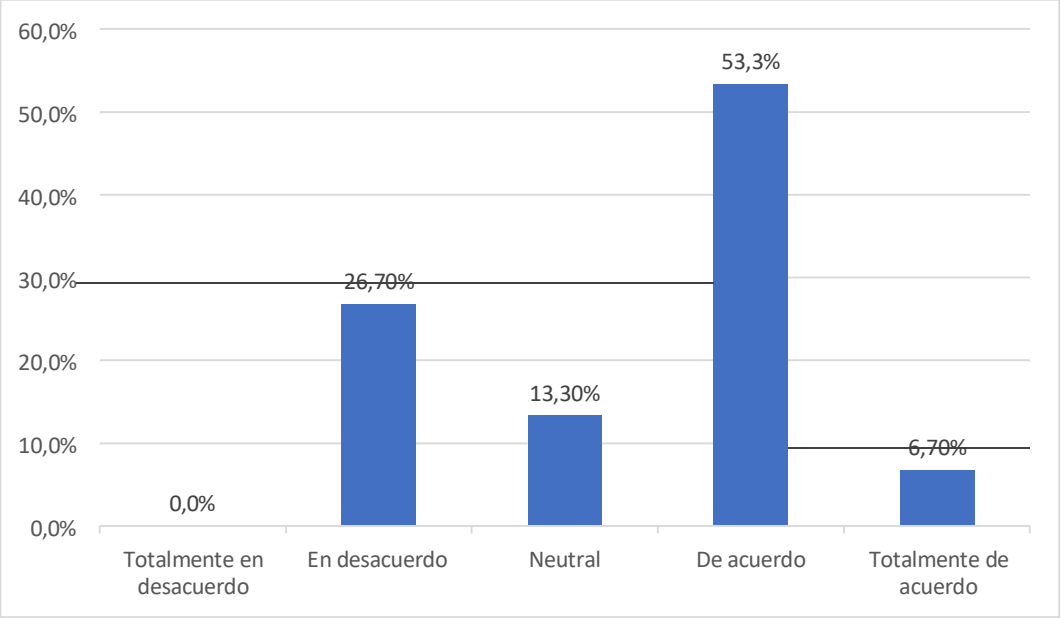
Tabla 15: *Comprensión*

Respuestas	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	26,7%
Neutral	13,3%
De acuerdo	53,3%
Totalmente de acuerdo	6,7%
Total	100%

Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Ilustración 15: Comprensión



Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Análisis e Interpretación

El ítem "Me esfuerzo por comprender las perspectivas y emociones de los demás" muestra que un 53.3% de los trabajadores se siente comprometido con la comprensión de las emociones y perspectivas ajenas, y un 6.7% lo afirma con total certeza. Sin embargo, un 26.7% está en desacuerdo y un 13.3% permanece neutral. Esto sugiere que, aunque la mayoría de los colaboradores muestra un fuerteesfuerzo en empatía, existe un grupo que podría necesitar apoyo adicional para mejorar en esta área. Fomentar una mayor comprensión emocional puede enriquecer las interacciones y colaboración, optimizando el ambiente laboral y la eficacia del equipo.

15. Comunico mis ideas y sentimientos de manera clara y efectiva.

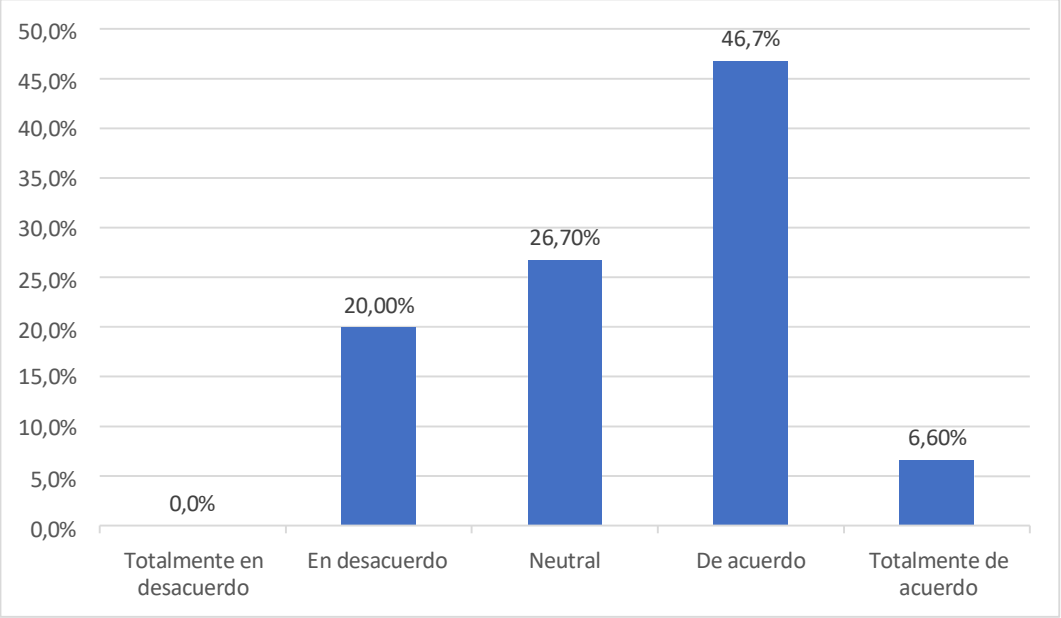
Tabla 16: *Comunicación efectiva*

Respuestas	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	20%
Neutral	26,7%
De acuerdo	46,7%
Totalmente de acuerdo	6,6%
Total	100%

Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Ilustración 16: Comunicación efectiva



Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Análisis e Interpretación

El ítem "Comunico mis ideas y sentimientos de manera clara y efectiva" revela que un 46.7% de los trabajadores se siente competente en expresar sus ideas y emociones, y un 6.6% lo hace con total certeza. A pesar de que no hay respuestas en total desacuerdo, un 20% está en desacuerdo y un 26.7% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque la mayoría de los colaboradores se percibe eficaz en la comunicación, una proporción significativa aún tiene áreas de mejora en esta competencia. Promover habilidades de comunicación más efectivas puede fortalecer el trabajo en equipo y la resolución de problemas dentro del entorno laboral.

16. Escucho activamente y respondo de manera adecuada a las emociones de los demás.

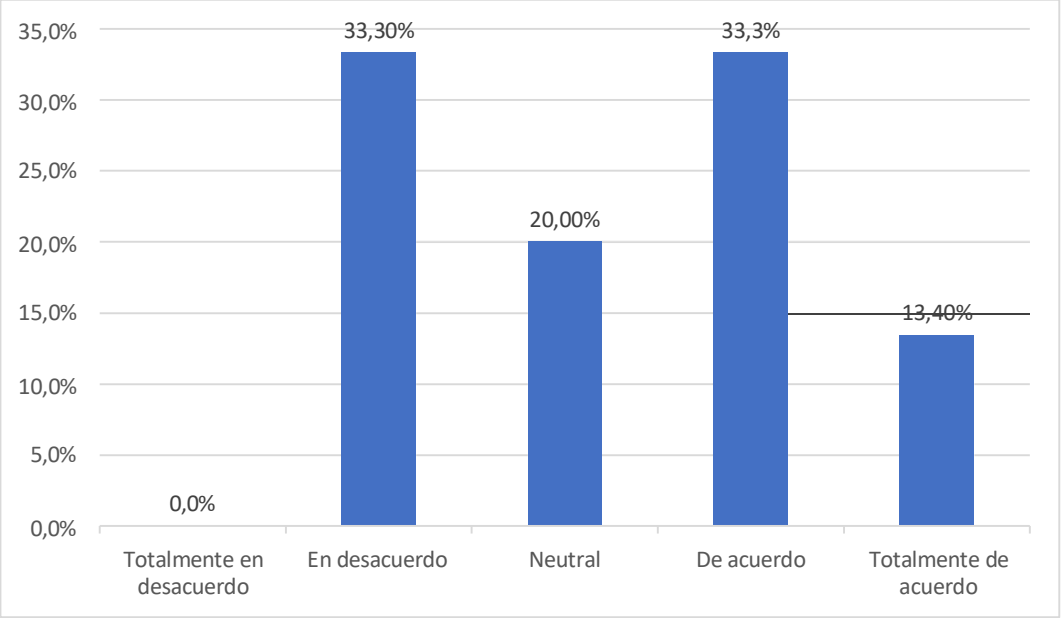
Tabla 17: *Escucha activa*

Respuestas	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	33,3%
Neutral	20%
De acuerdo	33,3%
Totalmente de acuerdo	13,4%
Total	100%

Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Ilustración 17: Escucha activa



Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Análisis e Interpretación

El ítem "Escucho activamente y respondo de manera adecuada a las emociones de los demás" muestra que un 33.3% de los trabajadores se identifica con esta habilidad, mientras que otro 33.3% está en desacuerdo y un 20% se mantiene neutral. Esto sugiere una división en la percepción sobre la capacidad de escuchar y responder adecuadamente a las emociones de los colegas. A pesar de la falta de respuestas en total desacuerdo, los resultados indican que hay oportunidades para mejorar la empatía y las habilidades de comunicación emocional dentro del equipo, lo que podría optimizar las relaciones laborales y la colaboración.

17. Trabajo bien en equipo y colaboro efectivamente con los demás.

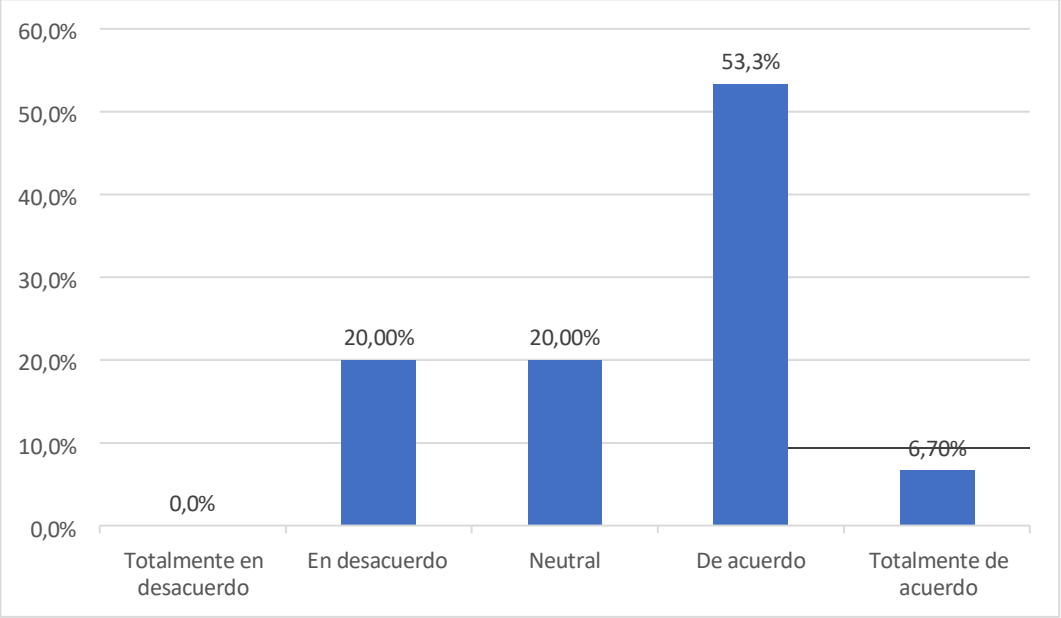
Tabla 18: *Trabajo en equipo*

Respuestas	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	20%
Neutral	20%
De acuerdo	53,3%
Totalmente de acuerdo	6,7%
Total	100%

Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Ilustración 18: Trabajo en equipo



Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Análisis e Interpretación

El ítem "Trabajo bien en equipo y colaboro efectivamente con los demás" revela que el 53.3% de los trabajadores se siente positivo acerca de su capacidad para colaborar, mientras que un 20% está en desacuerdo y un 20% se mantiene neutral. La falta de respuestas en total desacuerdo sugiere una base sólida en la colaboración y el trabajo en equipo, aunque las respuestas neutrales y en desacuerdo indican áreas para fortalecer la cohesión y la efectividad grupal. En general, el equipo muestra un buen nivel de trabajo en equipo, pero puede beneficiarse de intervenciones para mejorar la colaboración y la comunicación entre los miembros.

18. Me integro fácilmente en grupos y contribuyo positivamente a la dinámica grupal.

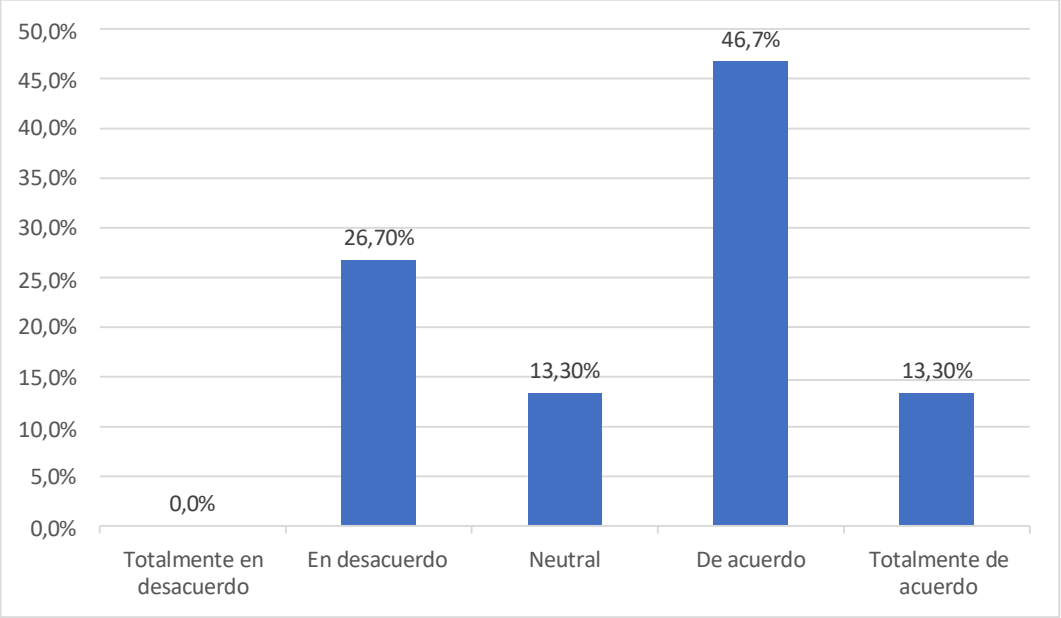
Tabla 19: *Integración social*

Respuestas	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	26,7%
Neutral	13,3%
De acuerdo	46,7%
Totalmente de acuerdo	13,3%
Total	100%

Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Ilustración 19: Integración social



Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Análisis e Interpretación

Los resultados del ítem "Me integro fácilmente en grupos y contribuyo positivamente a la dinámica grupal" revelan que el 46.7% de los trabajadores se siente positivo sobre su capacidad para integrarse y contribuir en grupos, mientras que el 26.7% muestra desacuerdo y el 13.3% se mantiene neutral. La ausencia de respuestas en "totalmente en desacuerdo" sugiere una tendencia general favorable hacia la integración grupal. No obstante, los niveles de desacuerdo y neutralidad indican que algunos empleados podrían enfrentar dificultades en su participación y colaboración dentro del equipo; por lo tanto, podría ser útil implementar estrategias para fortalecer la cohesión y participación de aquellos que tienen más dificultades.

19. Expreso mis pensamientos y sentimientos de manera clara y respetuosa.

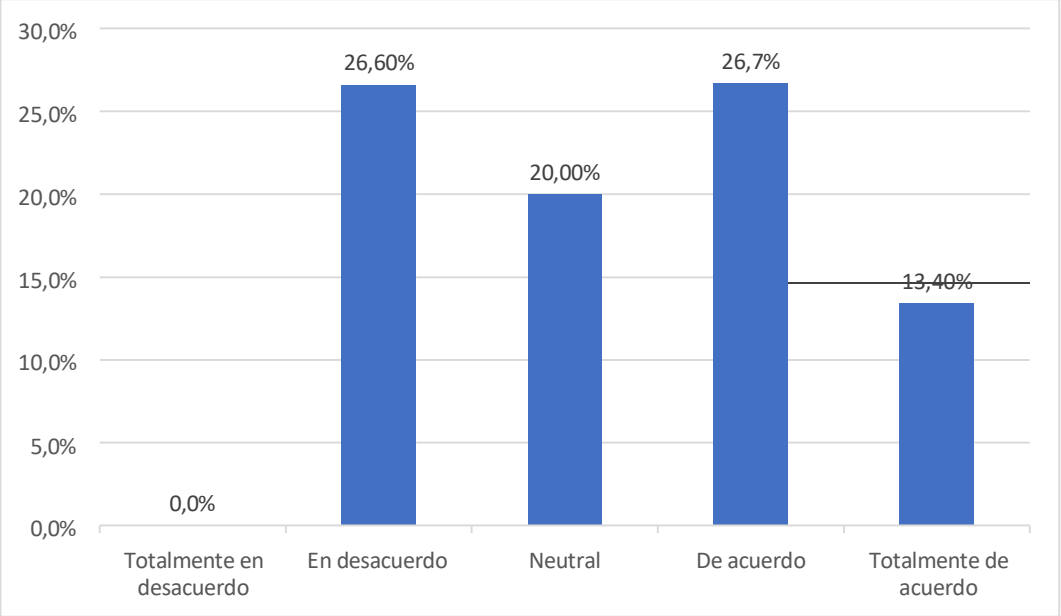
Tabla 20: *Asertividad*

Respuestas	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	26,6%
Neutral	20%
De acuerdo	26,7%
Totalmente de acuerdo	26,7%
Total	100%

Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Ilustración 20: Asertividad



Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Análisis e Interpretación

Los resultados del ítem "Expreso mis pensamientos y sentimientos de manera clara y respetuosa" muestran que el 26.7% de los empleados se siente satisfecho con su capacidad para comunicarse claramente y con respeto, mientras que otro 26.7% está en total acuerdo con esta afirmación. A pesar de que no hay respuestas en "totalmente en desacuerdo", un 26.6% de los trabajadores se siente en desacuerdo y el 20% se mantiene neutral, lo que sugiere que hay áreas de mejora en la comunicación dentro del equipo. Esto indica que, aunque hay un nivel positivo de expresión clara y respetuosa, aún existen oportunidades para fortalecer la comunicación en el lugar de trabajo y asegurar que todos los empleados se sientan cómodos y efectivos en su interacción con los demás.

20. Defiendo mis puntos de vista sin ser agresivo ni pasivo.

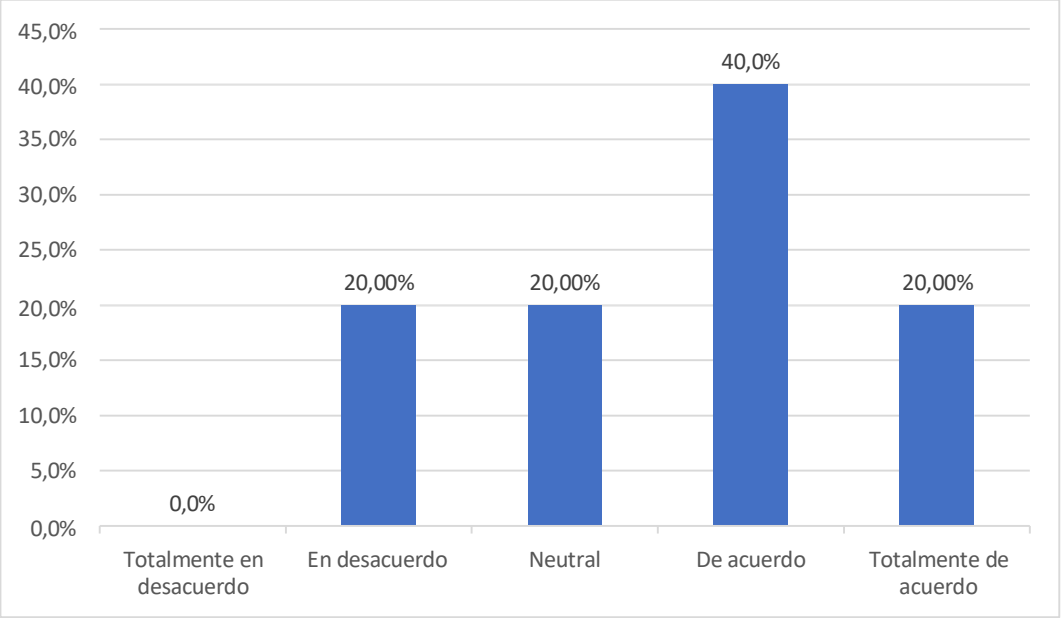
Tabla 21: *Defender punto de vista*

Respuestas	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	20%
Neutral	20%
De acuerdo	40%
Totalmente de acuerdo	20%
Total	100%

Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Ilustración 21: Defender punto de vista



Nota: *Encuesta aplicada a los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul"*

Elaborado por: *Nicole Calderón*

Análisis e Interpretación

Los resultados del ítem "Defiendo mis puntos de vista sin ser agresivo ni pasivo" revelan que un 40% de los colaboradores se sienten cómodos defendiendo sus opiniones de manera asertiva, mientras que otro 20% está en total acuerdo con esta afirmación. Aunque el 20% se mantiene neutral y un 20% está en desacuerdo, no se reporta ninguna respuesta de total desacuerdo, lo cual sugiere una base sólida en la defensa respetuosa de las opiniones. Esto indica que, en general, los empleados de las farmacias "Cruz Azul" manejan bien la comunicación asertiva, pero aún hay margen para mejorar la capacidad de algunos miembros del equipo para expresar sus puntos de vista de manera efectiva y equilibrada en situaciones conflictivas.

4.1.2.2 Análisis general de la encuesta

El análisis general de los resultados del Test de Inteligencia Emocional aplicado a los 15 trabajadores de las farmacias “Cruz Azul” muestra una imagen mixta del nivel de autoconciencia y habilidades emocionales en el equipo. Aunque un porcentaje considerable de empleados se siente cómodo con aspectos como la integración grupal, la comunicación clara y la ética laboral, persisten áreas de oportunidad significativas. La mayoría de los empleados muestra una capacidad positiva para expresar sus emociones y defender sus puntos de vista de manera respetuosa, sin embargo, hay una preocupación evidente respecto a la autoconfianza en la gestión emocional y la reflexión sobre experiencias emocionales pasadas, lo cual puede afectar la toma de decisiones y la adaptación al entorno laboral.

En términos de empatía y colaboración, los resultados indican que, si bien muchos empleados se esfuerzan por comprender las perspectivas y emociones de los demás, existe una división notable en la capacidad para escuchar activamente y responder de manera adecuada, además, la disposición hacia el trabajo en equipo y la motivación para la autonomía son destacables, pero la falta de claridad en la comunicación y en la autoconfianza emocional sugiere que algunos empleados podrían beneficiarse de un mayor apoyo y desarrollo en estas áreas. La percepción general es positiva, aunque la variabilidad en las respuestas indica que es necesario fortalecer estas habilidades para mejorar la cohesión y el rendimiento del equipo.

Finalmente, las áreas donde se observa menor consenso, como la confianza en la capacidad para manejar sentimientos y la reflexión sobre experiencias emocionales, destacan la necesidad de intervenciones específicas para fortalecer la autoconciencia y la gestión emociona mientras que la mayoría demuestra una sólida capacidad para la integración grupal y la comunicación asertiva, la discrepancia en otros aspectos resalta la importancia de abordar las necesidades individuales para optimizar la efectividad y la cohesión general del equipo en el entorno de trabajo.

CONCLUSIONES

Una vez culminado el trabajo de investigación titulado “La Inteligencia Emocional en el Rendimiento Laboral de los trabajadores de las farmacias “Cruz Azul” perteneciente al Grupo Difare, ubicadas en el cantón Salinas, provincia Santa Elena, año 2024” se llega a las siguientes conclusiones.

- A pesar de que la calidad del servicio al cliente en las Farmacias “Cruz Azul” es alta, con un equipo comprometido y profesional, tanto la entrevista como la encuesta revelan una falta de capacidad para manejar situaciones bajo presión, debido a que en la entrevista se identificó desafíos en momentos de alta demanda, y la encuesta mostró una autoconfianza emocional limitada por parte de los trabajadores de la organización.
- La entrevista destacó una sólida integración y colaboración entre los empleados, mientras que la encuesta mostró una disposición positiva hacia el trabajo en equipo y la comunicación asertiva. Sin embargo, ambos análisis indican que la empatía y la habilidad para escuchar activamente aún necesitan desarrollo, estos resultados sugieren que, aunque la colaboración y la comunicación son fuertes aún existen áreas de mejora.
- Los resultados muestran que la mayoría de los empleados se adhieren a altos estándares éticos y están motivados, lo que se alinea con el compromiso observado en la entrevista. No obstante, la encuesta revela deficiencias en la autoconciencia emocional y la reflexión sobre experiencias pasadas lo que representa un aspecto importante a tratar.
- La alta satisfacción y el sentido de propósito expresados por los empleados, reflejados en ambas fuentes de datos indican una base positiva en el entorno laboral. Sin embargo, la falta de confianza en la gestión emocional y la variabilidad en la claridad comunicacional destacadas en la encuesta sugieren que, a pesar de la satisfacción, existen áreas críticas que requieren desarrollo.

RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones proporcionadas en el apartado anterior se han redactado las siguientes recomendaciones:

- Para abordar la falta de capacidad para manejar situaciones bajo presión y la autoconfianza emocional limitada, se recomienda implementar un programa de entrenamiento en manejo del estrés y resiliencia emocional. Este programa podría incluir talleres prácticos, simulaciones de situaciones de alta presión y técnicas de autocontrol emocional, además, proporcionar sesiones regulares de retroalimentación y coaching individual ayudará a los empleados a desarrollar una mayor autoconfianza en su capacidad para gestionar sus emociones y enfrentar desafíos en el trabajo.
- Dentro de la empresa es importante desarrollar talleres específicos centrados en mejorar la empatía y la escucha activa. Estos talleres pueden incluir ejercicios prácticos de role-playing y estudios de caso que permitan a los empleados practicar y refinar sus habilidades de comprensión y respuesta a las emociones de los demás.
- Incorporar prácticas de autoevaluación y reflexión en el ambiente laboral, esto podría incluir la implementación de sesiones regulares de reflexión guiada, donde los empleados revisen y discutan sus experiencias emocionales con un facilitador.
- Llevar a cabo talleres de comunicación efectiva y gestión emocional, estos talleres deben enfocarse en técnicas para mejorar la claridad en la comunicación, estrategias para aumentar la autoconfianza emocional y métodos para asegurar una comunicación respetuosa y efectiva.

BIBLIOGRAFÍA

Alabau, I. (11 de 03 de 2021). *Autorregulación: qué es, ejemplos y ejercicios*. Obtenido de Psicología Online: https://www.psicologia-online.com/autorregulacion-que-es-ejemplos-y-ejercicios-4715.html

Albert, A. (23 de 01 de 2023). *Autoconciencia: en qué consiste y cómo trabajarla*. Obtenido de Centro de Estudios de Psicología: https://cepsicologia.com/autoconciencia/#:~:text=La%20autoconciencia%20es%20la%20capacidad,que%20tenemos%20en%20ciertas%20situaciones.

Amores, Y. (01 de 08 de 2024). *¿Cómo supervisar a un equipo de trabajo?* . Obtenido de sEazy: https://www.iseazy.com/es/blog/como-supervisar-a-tu-equipo-y-no-morir-en-el-intento/

Anáhuac Mayab. (11 de 07 de 2022). *La autorregulación: ¿Qué es y cómo desarrollarla?* Obtenido de Anáhuac Mayab: https://merida.anahuac.mx/noticias/autorregulacion-como-desarrollarla

Angarita, y. O. (2019). *Caracterización de las Prácticas de Gestión del Talento Humano Implementadas en la Alcaldía del Municipio de San Calixto, Norte de Santander.* San Calixto: Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Arnaiz Ecker, E. (24 de 11 de 2023). *Rendimiento Laboral: Qué Es, Cómo Medirlo y Mejorarlo*. Obtenido de Grupo Castilla: https://www.grupocastilla.es/rendimiento-laboral/

Arrabal Martín, E. M. (2018). *Inteligencia emocional.* España: Elearning, SL.

Aspasia. (04 de 05 de 2022). *Método de investigación deductivo*. Obtenido de Aspasia: https://grupoaspasia.com/es/glosario/metodo-de-investigacion-deductivo/#:~:text=El%20método%20deductivo%20es%20un,de%20una%20serie%20de%20principios.

Avellaneda Vasquez, M. (2021). *INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DE LA EMPRESA POSADA PERU*

SAC, SAN ISIDRO, LIMA, 2021 . Lima - Perú: Universidad Peruana de las Américas.

Ayoví Caicedo, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *FIPCAEC*, 58-76.

Bances Goicochea, R. (2019). *HABILIDADES SOCIALES: UNA REVISIÓN TEÓRICA DEL CONCEPTO.* Pimentel-Perú: Universidad Señor de Sipán.

Bertomeu, E. (9 de 09 de 2019). *La conciencia emocional: para qué sirve y claves para mejorarla*. Obtenido de EduPsicologo: https://edupsicologo.com/la-conciencia-emocional-para-que-sirve-y-claves-para-mejorarla/

Boada Martos, E. (20 de 06 de 2023). *La Importancia de la Reflexión en el Crecimiento Personal*. Obtenido de Sukha Centre Psicológic: https://centresukha.com/blog/importancia-de-la-reflexion/

Carabantes, F. (09 de 05 de 2023). *Qué es la autoconfianza: su importancia y características.* Obtenido de Mirada Consciente Coaching: https://coachingmiradaconsciente.com/desarrollo-personal/que-es-autoconfianza/

Castro, J. (27 de 11 de 2022). *Calidad del servicio: Qué es, tipos y cómo medirlo*. Obtenido de Blog Corponet: https://blog.corponet.com/calidad-del-servicio-que-es-tipos-y-como-medirlo

Castro, S. (26 de 10 de 2023). *Relaciones interpersonales... mejor o peor pero ¡relacionémonos!* Obtenido de Instituto europeo de psicología positiva: https://www.iepp.es/relaciones-interpersonales/

CEAC. (25 de 01 de 2023). *¿Qué es la integración social? Su importancia actual en la sociedad*. Obtenido de CEAC: https://www.ceac.es/formacion-profesional/grados-superiores/servicios-socioculturales-comunidad/integracion-social/que-es

Centro de Estudios de Psicología. (23 de 01 de 2023). *Autoconciencia: en qué consiste y cómo trabajarla*. Obtenido de Centro de Estudios de Psicología: https://cepsicologia.com/autoconciencia/

CIMEC. (20 de 07 de 2023). *La investigación descriptiva y sus características.* Obtenido de CIMEC: https://www.cimec.es/investigacion-descriptiva-

caracteristicas/#:~:text=La%20investigación%20descriptiva%20es%20aquella,%2C%20un%20fenómeno%20concreto%2C%20etc.

Cobee, T. (02 de 08 de 2023). *Por qué es importante la integración laboral y cómo promoverla*. Obtenido de Cobee: https://cobee.io/mx/blog/por-que-es-importante-la-integracion-laboral-y-como-promoverla/

Coll Morales, F. (01 de 11 de 2020). *Compromiso organizacional*. Obtenido de Economipedia: https://economipedia.com/definiciones/compromiso-organizacional.html

Comunicación. (01 de 12 de 2022). *Cómo lograr una buena gestión del estrés.* Obtenido de Psicología y psiquiatría: https://eepsicologia.com/gestion-estres-tecnicas-tips/#:~:text=La%20gestión%20del%20estrés%20reside,el%20bienestar%20físico%20y%20psicológico.

Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador.* Quito: Imprenta del Gobierno.

Corno, L. (2013). *Volitional Aspects of Self-Regulated Learning.* Routledge.

Da Silva, D. (01 de 10 de 2020). *¿Qué es la cultura organizacional y porqué es importante adoptarla en tu empresa?* Obtenido de Blog de Zendesk: https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-cultura-organizacional/#:~:text=Cultura%20organizacional%20es%20el%20concepto,un%20mercado%20con%20mucha%20competencia.

Da Silva, D. (03 de 12 de 2020). *Comunicación efectiva: qué es y cómo usarla para mejorar tus ventas.* Obtenido de Blog de Zendesk: https://www.zendesk.com.mx/blog/comunicacion-efectiva-que-es/#:~:text=con%20tus%20clientes.-,¿Qué%20es%20la%20comunicación%20efectiva%3F,receptor%20interpretan%20el%20mismo%20significado.

Dalmaud, F. (24 de 09 de 2023). *La lealtad: un acto de voluntad, no una obligación.* Obtenido de LinkedIn: https://es.linkedin.com/pulse/la-lealtad-un-acto-de-voluntad-una-obligación-federico-dalmaud

De la Cruz Portilla, A. C. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *UNIMAR*, 63-92.

Díaz, M. (2010). *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales.* Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

Diez Jiménez, F. J. (04 de 08 de 2023). *¿Qué es la Integridad y por qué es importante?* Obtenido de LinkedIn: https://es.linkedin.com/pulse/qué-es-la-integridad-y-por-importante-francisco-javier-diez-jiménez

DigitasLBi. (06 de 09 de 2021). *Eficiencia y Eficacia | Diferencias, Significado y Ejemplos | ESERP*. Obtenido de ESERP Digital Business & Law School: https://es.eserp.com/articulos/eficiencia-eficacia/

Domenicone, J. (30 de 12 de 2020). *Optimismo*. Obtenido de JulietaDomenicone Psicología: https://www.psicologiajulieta.es/optimismo/

Dulce K, & Alonso-Serna. (2019). Inteligencia Emocional, Danel Goleman. *Con-Ciencia Serrana Boletín Científico de la Escuela Preparatoria Ixtlahuaco*.

Durán-Asencio, A. (2018). *Trabajo en equipo.* España: Editorial Elearning S.L.

Edenred. (12 de 04 de 2021). *Integración de equipos de trabajo: 6 técnicas para lograrlo*. Obtenido de Edenred: https://www.edenred.es/blog/integracion-de-equipos-de-trabajo-tecnicas/

Editorial, E. (05 de 08 de 2021). *Cooperación*. Obtenido de Etecé: https://concepto.de/cooperacion/

EpsibaPsicología. (20 de 11 de 2021). *EpsibaPsicología*. Obtenido de Manejo de las emociones: reconocimiento y regulación emocional: https://epsibapsicologia.es/manejo-de-las-emociones/

Equipo editorial Etecé. (16 de 07 de 2021). *Método analítico*. Obtenido de Concepto.de: https://concepto.de/metodo-analitico/

Equipo editorial, Etecé. (05 de 08 de 2021). *Autonomía*. Obtenido de concepto: https://concepto.de/autonomia/

Estrada, L. (2018). *Motivación y Emoción.* Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina.

Etecé, E. (02 de 10 de 2020). *¿Qué es el comportamiento?* Obtenido de Concepto.de: https://concepto.de/comportamiento/

Euroinnova Business School. (08 de 07 de 2024). *Que es la integracion de equipos de trabajo*. Obtenido de Euroinnova Business School:

https://www.euroinnova.com/blog/que-es-la-integracion-de-equipos-de-trabajo

Fernández, M. (16 de 03 de 2023). *Responsabilidad emocional: cómo asumir la responsabilidad de tus emociones y respetar las de los demás*. Obtenido de Centro de Psicología y Salud Emocional: https://awenpsicologia.com/responsabilidad-emocional-respetar-a-los-demas/

Fernández, P. (24 de 08 de 2022). *La importancia de la integración social.* Obtenido de EducaCursos: https://educacursos.com/blogs/noticias/la-importancia-de-la-integracion-social#:~:text=La%20integración%20social%20es%20necesaria,relacionado%20a%20la%20integración%20social.

García , V. (30 de 01 de 2023). *Adaptación al cambio: claves para empresas.* Obtenido de Kizeo Forms: https://www.kizeo-forms.com/es-lat/adaptacion-al-cambio/#:~:text=La%20adaptación%20al%20cambio%20se,a%20través%20de%20herramientas%20digitales.

García Matamoros, M. (2019). *El rol de la empatía cognitiva y emocional en el reconocimiento de emociones.* Valencia: Universidad Católica de Valencia.

García-Allen, J. (10 de 07 de 2022). *Autocontrol: 7 consejos psicológicos para mejorarlo.* Obtenido de Psicología y Mente: https://psicologiaymente.com/psicologia/autocontrol-consejos

García-Bullé, S. (25 de 09 de 2019). *¿Qué es la inteligencia social y por qué deberían enseñarla en las escuelas?* Obtenido de Instituto para el futuro de la Educación Tecnológico de Monterrey: https://observatorio.tec.mx/edu-news/inteligencia-social/

García-Bullé, S. (08 de 07 de 2021). *¿Qué es la inteligencia emocional y por qué necesitamos enseñarla?* Obtenido de Instituto para el Futuro de la Educación: https://observatorio.tec.mx/edu-news/inteligencia-emocional/

García-Fernández, M., & Giménez-Mas, S. I. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral. Cuadernos del Profesorado*, 43-52.

Gloy, K. (1991). Teoría Kantiana de autoconciencia. *Revistas UdeA*, 75-86.

Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence.* New York: Bantam Books.

Goleman, D. (2019). *La Inteligencia Emocional. Por qué es mas importante que el coeficiente intelectual.* Argentina: Ediciones B.

Goleman, D., Kaplan, R. S., & David, S. (2019). *Autoconciencia.* Barcelona: Reverté.

Gonzalez, Y. (06 de 03 de 2023). *Las emociones siempre importan: claves del liderazgo emocional*. Obtenido de People ACCIONA: https://people.acciona.com/es/desarrollo-profesional/liderazgo-emocional/#:~:text=En%20este%20sentido%2C%20el%20liderazgo,de%20promover%20los%20mejores%20resultados.

Habitat. (16 de 04 de 2020). *¿Qué es resiliencia? Características e importancia en la vida y el trabajo.* Obtenido de Habitat: https://www.afphabitat.com.pe/aprende-de-prevision/desarrollo/que-es-resiliencia/

Haydee, J. (27 de 10 de 2023). *¿Cómo resolver conflictos laborales?* Obtenido de Pandapé: https://www.pandape.com/blog/como-resolver-conflictos-laborales/

Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). LA CALIDAD DE SERVICIOEN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. *Horizonte Empresarial*, 425-437.

Jarpa, J. (28 de 03 de 2022). *La asertividad: un desafío personal*. Obtenido de experienciaUNACH: https://experienciaunach.cl/2022/03/28/la-asertividad-un-desafio-personal/#:~:text=La%20asertividad%20se%20define%20como,sentimientos%2C%20tanto%20positivos%20como%20negativos.

Judge, T. A., Durham, C. c., & Locke , E. A. (1997). The dispositional causes of job satisfaction: A core evaluations approach. *Research in Organizational Behavior*, 151-188.

Larico-Mamani, E., Machaca-Huancollo, D. F., Condori-Cari, L. W., & Apaza-Apaza, K. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Revista Científica Dominio de las ciencias*, 356-372.

Lehrer, L. (16 de 07 de 2022). *Definición de reflexión. Su origen etimológico y su aplicación en la filosofía, la psicología y la óptica*. Obtenido de Definición.com: https://definicion.com/reflexion/

Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP. (Quito). *Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP*. 2016: Imprenta del Gobierno.

Madero Gómez, S. M. (2020). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *SciElo*.

Martins, J. (16 de Julio de 2023). *La importancia de la inteligencia emocional*. Obtenido de Asana: https://asana.com/es/resources/emotional-intelligence-skills

Martins, J. (21 de 02 de 2024). *La importancia de la inteligencia emocional*. Obtenido de Asana: https://asana.com/es/resources/emotional-intelligence-skills

Meyer, R. D., Dalal, R. S., & Hermida, R. (2010). A review and synthesis of situational strength in the organizational sciences. *Journal of Management*, 121-140.

Milbrath, S. (02 de 12 de 2021). *Consejos para generar autonomía en el equipo de trabajo*. Obtenido de Trello: https://blog.trello.com/es/autonomia-en-el-trabajo

Montagud Rubio, N. (05 de 11 de 2020). *La Teoría del Sociómetro: qué es y cómo explica la autoestima*. Obtenido de Psicología y Mente: https://psicologiaymente.com/social/teoria-sociometro-autoestima

Montejano Martín, S. (08 de 07 de 2019). *¿Qué es la empatía y cómo desarrollarla?* Obtenido de PSICOGLOBAL: https://www.psicoglobal.com/blog/empatia-desarrollo

Mora Romero, J. L., & Mariscal Rosado, Z. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos.*

Moya Albiol, L. (2018). *La empatía: Entenderla para entender a los demás.* Barcelona : Plataforma Editorial.

Narvaez, M. (04 de 07 de 2023). *Lealtad empresarial: Qué es y cómo fomentarla en tu organización*. Obtenido de QuestionPro:

https://www.questionpro.com/blog/es/lealtad-empresarial/#:~:text=La%20lealtad%20empresarial%20representa%20una,busca%20de%20una%20mejor%20oportunidad.

Narvaez, M. (26 de 03 de 2023). *Método inductivo: Qué es, características y ejemplos.* Obtenido de QuestionPro: https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-inductivo/#:~:text=El%20método%20inductivo%20es%20un%20proceso%20de%20razonamiento%20que%20se,para%20todos%20los%20casos%20similares.

Navarro, M. (02 de 12 de 2021). *¿Qué son las habilidades sociales y por qué es tan importante fomentarlas?* Obtenido de Neuroeduca: https://neureduca.com/que-son-las-habilidades-sociales-y-por-que-es-tan-importante-fomentarlas/#:~:text=Entre%20ellos%20encontramos%3A,en%20el%20contexto%20o%20situación

Norma técnica del subsistema de evaluación del desempeño. (2018). *Norma técnica del subsistema de evaluación del desempeño.* Quito: Imprenta del Gobierno.

Norma técnica del subsistema de formación y capacitación. (2014). *Norma técnica del subsistema de formación y capacitación.* Quito: Imprenta del Gobierno.

Ñaupas, H, & M. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis.* Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Ocampo González, A. (2019). La comprensión en acción: un análisis sobre sus niveles y cualidades. *Pilquen*, 59-74.

Ortega, C. (27 de 07 de 2023). *Rendimiento laboral: Qué es, cómo medirlo e impulsarlo*. Obtenido de QuestionPro: https://www.questionpro.com/blog/es/rendimiento-laboral/#:~:text=Desarrollo%20de%20los%20empleados%3A,sus%20habilidades%2C%20conocimientos%20y%20experiencia.

Padilla Avalos, C. A., & Marroquín Soto, C. (2021). Enfoques de Investigación en Odontología: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. *Revista Estomatológica Herediana*, 338-340.

Peiró, R. (01 de 01 de 2021). *Autoestima*. Obtenido de Economipedia: https://economipedia.com/definiciones/autoestima.html

Peiró, R. (09 de 04 de 2021). *Comunicación*. Obtenido de Economipedia: https://economipedia.com/definiciones/comunicacion.html

Pereda López, A. (23 de 11 de 2019). *¿ES IMPORTANTE DESARROLLAR LA AUTONOMÍA EN LOS NIÑOS?* Obtenido de Psicoimagina: https://psicoimagina.com/es-importante-desarrollar-la-autonomia-en-los-ninos/

Perera Medina, C., Navarrete Zambrano, C. M., & Bone Andrade, M. F. (2019). Conciencia Emocional y Regulación Emocional. *Visionario Digital*, 75-83.

Pérez, A. (03 de 02 de 2020). *Motivación personal: definición, impulso e importancia.* Obtenido de OBS Business School: https://www.obsbusiness.school/blog/motivacion-personal-definicion-impulso-e-importancia

Petrone, P. (2021). Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud. *Revista Colombiana de Cirugía*, 188-192.

Piquero, I. (12 de 05 de 2021). *Conciencia emocional: qué es, características, ejemplos y actividades.* Obtenido de Psicología-Online: https://www.psicologia-online.com/conciencia-emocional-que-es-caracteristicas-ejemplos-y-actividades-5613.html

Pozo Rico, T., Sánchez Sánchez, B., Costa , J., & Gilar Corbi, R. (2018). Curso de Inteligencia Emocional: la experiencia de la Inteligencia emocional en un proyecto de educación secundaria. *Publicaciones de La Facultad de Educacion y Humanidades Del Campus de Melilla*, 235-255.

Pujol-Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Scielo*, 3-18.

Quetglas Pérez, Á. (11 de 04 de 2020). *La lealtad organizacional, clave en el empleo del siglo XXI. ¿Cómo desarrollarla?* Obtenido de El blog Fundación Adecco: https://fundacionadecco.org/blog/la-lealtad-organizacional-clave-en-el-empleo-del-siglo-xxi-como-desarrollarla/#:~:text=La%20lealtad%20organizacional%20hace%20referencia,la%20empresa%20a%20sus%20trabajadores.

Ramírez de Cartagena, P. (30 de 09 de 2021). *¿Cómo medir el rendimiento en el trabajo? Estos son los 4 KPIs más útiles*. Obtenido de apd: https://www.apd.es/medir-rendimiento-en-el-trabajo/

Rivero, J. (19 de 10 de 2019). *Autoconfianza: Qué es y cómo puedes mejorarla*. Obtenido de Neetwork Business School: https://neetwork.com/autoconfianza/#:~:text=La%20teoría%20del%20sociómetro%20sugiere,de%20aceptación%20y%20rechazo%20social.

Ruiz Mitjana, L. (07 de 06 de 2019). *Modelo de autorregulación de Kanfer: qué es y para qué sirve*. Obtenido de Psicología clínica: https://psicologiaymente.com/clinica/modelo-autorregulacion-kanfer

Runa. (27 de 11 de 2023). *¿Cómo hacer una muy buena descripción de puesto organizacional?* Obtenido de Runahr: https://runahr.com/mx/recursos/hr-management/sabes-como-definir-un-puesto-de-trabajo/#:~:text=Función%3A%20son%20las%20actividades%20realizadas,continuas%20y%20con%20cierta%20frecuencia.

Sabater, V. (17 de 12 de 2023). *Conciencia emocional: ¿qué es y por qué la necesitamos?* Obtenido de lamenteesmaravillosa: https://lamenteesmaravillosa.com/conciencia-emocional-identificar-emociones/

Sánchez Chica, D. F. (2020). *Estudio de la motivación como elemento fundamental para garantizar la retención de personal en la empresa automotriz CASABACA S.A. de la ciudad de Quito.* Quito: Universidad Andina Simón Bolívar .

Slombana. (29 de 06 de 2022). *El trabajo bajo presión: una capacidad altamente demandada en las organizaciones.* Obtenido de SIMEON: https://simeon.com.co/item/61-el-trabajo-bajo-presion-una-capacidad-altamente-demandada-en-las-organizaciones.html

Susanurban, S. (22 de 09 de 2021). *Asertividad*. Obtenido de Buscador.com: https://www.buscador.com/asertividad/

Taculi Briones, D. I. (2022). *EL MANEJO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA*

EMPRESA AUTONORT CAJAMARCA, SAC, DURANTE LA ETAPA DE PANDEMIA DEL AÑO 2021. Perú: Universidad Privada del Norte.

Talin, B. (29 de 11 de 2023). *La innovación explicada – Definición, tipos y significado de la innovación.* Obtenido de MoreThanDigital: https://morethandigital.info/es/innovacion-definicion-4-tipos-de-innovacion-y-significado/

Tapia, J. A. (2014). Teorías de autorregulación educativa: una comparación y reflexión teórica. *Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid*, 11-22.

TimeWellScheduled. (26 de 06 de 2020). *Responsabilidad del empleado en el lugar de trabajo*. Obtenido de TimeWellScheduled: https://timewellscheduled.com/es/responsabilidad-del-empleado-en-el-lugar-de-trabajo/

Troncoso Jiménez, R. (2018). *LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL.* Puerto Maldonado - Perú: Universidad Andina del Cusco.

Trujillo Flores, M. M., & Rivas Tovar, L. A. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 9-24.

Tuneu Puig, A. (12 de 06 de 2023). *La adaptabilidad, una habilidad clave para cualquier trabajador*. Obtenido de Universitat Oberta de Catalunya: https://blogs.uoc.edu/mel/es/la-adaptabilidad-una-habilidad-clave-para-cualquier-trabajador/

Unir. (20 de 07 de 2021). *¿Qué es el clima laboral u organizacional y cómo fomentarlo?* Obtenido de Unir : https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/clima-laboral-organizacional/

Unir. (21 de 10 de 2022). *¿Cómo se mide la productividad laboral y cómo mejorarla?* Obtenido de Unir: https://www.unir.net/empresa/revista/productividad-laboral/

Velásquez Merchán, J. V. (24 de 04 de 2019). *La importancia de la comprensión emocional*. Obtenido de Universidad del Rosario: https://urosario.edu.co/noticias/la-importancia-de-la-comprension-emocional-172

Velázquez, A. (11 de 10 de 2023). *Desempeño laboral: Qué es, cómo medirlo y mejorarlo.* Obtenido de QuestionPro: https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/#:~:text=Conclusión-,¿Qué%20es%20el%20desempeño%20laboral%3F,la%20eficiencia%20de%20su%20trabajo.

Velázquez, A. (11 de 10 de 2023). *Desempeño laboral: Qué es, cómo medirlo y mejorarlo.* Obtenido de QuestionPro: https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/#:~:text=Conclusión-,¿Qué%20es%20el%20desempeño%20laboral%3F,la%20eficiencia%20de%20su%20trabajo.

Velázquez, A. (07 de 02 de 2023). *Investigación experimental: Qué es, tipos y cómo realizarla*. Obtenido de QuestionPro: https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-experimental/#:~:text=La%20investigación%20experimental%20es%20cualquier,miden%20como%20sujeto%20del%20experimento.

Yaiza. (17 de 10 de 2021). *Comunicación asertiva: definición, ejemplos y objetivo.* Obtenido de Somos estupendas: https://somosestupendas.com/comunicacion-asertiva-definicion/

Zambelli, R. (28 de 06 de 2023). *Comunicación efectiva y su importancia para las grandes empresas*. Obtenido de checklistfacil.blog: https://blog-es.checklistfacil.com/comunicacion-efectiva-empresarial/

Zimmerman, B. J., & Schunk, D. H. (2001). *Self-Regulated Learning and Academic Achievement: Theoretical Perspectives.* New York.

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma (Gantt)

	Noviembre		Diciembre				Enero			Junio		Julio	
Tema													
Descripción del problema													
Formulación del problema													
Justificación													
Objetivo													
Variables													
Operacionalización de variables													
Antecedentes													
Marco científico													
Marco conceptual													
Marco legal													
Marco Georreferencial													
Tipo de investigación													
Enfoque de la investigación													
Métodos de la investigación													
Técnica e instrumento de recopilación de datos													
Universo, Población y muestra													

Procesamiento de la información													
Análisis de resultados													
Conclusiones y recomendaciones													

Nota: Investigación Propia
Autora: Calderón Nicole

Anexo 2. Presupuesto

Actividades	Costo en dólares
Internet	100
Impresión	100
Hojas	15
Levantamiento de la información	30
Tabulación	10
Pasajes	75
Anteproyecto	25
Tesis empastada	50
Total	**405**

Nota: Investigación Propia
Autora: Calderón Nicole

Anexo 3. Test de Inteligencia Emocional basado en las Dimensiones de Daniel Goleman

---

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Carrera de Gestión del Talento Humano

Encuesta dirigida a: Trabajadores de las Farmacias "Cruz Azul" ubicadas en el cantón Salinas

Objetivo: Conocer el nivel de inteligencia emocional de los individuos evaluando su autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

Test de Inteligencia Emocional basado en las Dimensiones de Daniel Goleman

Instrucciones:

Lee cada afirmación y marca la opción que mejor describa tu nivel de acuerdo con la misma, usando la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	**Dimensiones – Indicadores de Inteligencia emocional**	**Escala**				
		TD	D	N	A	TA
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Autoconciencia						
Indicador 1: Conciencia emocional						

1.	Soy consciente de mis emociones en el momento en que ocurren.					
2.	Entiendo cómo mis emociones influyen en mis pensamientos y comportamientos					
Indicador 2: Autoconfianza						
3.	Confío en mi capacidad para manejar mis propios sentimientos.					
4.	Me siento seguro de mis decisiones emocionales.					
Dimensión 2: Autorregulación						
Indicador 3: Tendencia a reflexionar						
5.	Reflexiono sobre mis experiencias emocionales pasadas para aprender de ellas.					
6.	Analizo mis reacciones emocionales para entender por qué me siento de cierta manera.					
Indicador 4: Integridad						
7.	Mantengo mis principios y valores incluso en situaciones difíciles.					
8.	Actúo de manera ética y con integridad, independientemente de la presión externa.					
Dimensión 3: Motivación						
Indicador 5: Satisfacción laboral						
9.	Me siento satisfecho y realizado con mi trabajo.					
10.	Mi trabajo me motiva y me proporciona un sentido de propósito.					
Indicador 6: Autonomía						
11.	Tomo la iniciativa para alcanzar mis metas sin necesitar mucha supervisión.					
12.	Me siento motivado a trabajar de manera independiente y tomar decisiones por mí mismo.					
Dimensión 4: Empatía						
Indicador 7: Comprensión						

13.	Puedo entender y compartir los sentimientos de otras personas.					
14.	Me esfuerzo por comprender las perspectivas y emociones de los demás.					
Indicador 8: Comunicación efectiva						
15.	Comunico mis ideas y sentimientos de manera clara y efectiva.					
16.	Escucho activamente y respondo de manera adecuada a las emociones de los demás.					
Dimensión 5: Habilidad social						
Indicador 9: Integración social						
17.	Trabajo bien en equipo y colaboro efectivamente con los demás.					
18.	Me integro fácilmente en grupos y contribuyo positivamente a la dinámica grupal.					
Indicador 10: Asertividad						
19.	Expreso mis pensamientos y sentimientos de manera clara y respetuosa.					
20.	Defiendo mis puntos de vista sin ser agresivo ni pasivo.					

Nota: Investigación Propia
Autora: Calderón Nicole

Anexo 4. Guion de entrevista

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Carrera de Gestión del Talento Humano

Entrevista dirigida a: Sofía Gómez de la Cruz

Cargo: Dueña de Farmacia "Cruz Azul"

Objetivo: Conocer el rendimiento laboral de los trabajadores en términos de desempeño en el lugar de trabajo, trabajo en equipo y compromiso organizacional

Preguntas

Dimensión 1: Desempeño en el Lugar de Trabajo

Calidad de Servicio:

1. ¿Cómo evaluaría usted la calidad del servicio que ofrecen sus trabajadores a los clientes?
2. ¿Qué tan eficientes son sus empleados a dar solución a las consultas y necesidades de los clientes?

Cumplimiento de Funciones del Puesto:

3. ¿Cómo verifican que los trabajadores cumplan con sus funciones y responsabilidades asignadas?
4. ¿Qué tan a menudo sus trabajadores completan sus tareas de manera eficiente y dentro de los plazos establecidos?

Dimensión 2: Trabajo en Equipo

Nivel de Integración en el Equipo:

5. ¿Cómo se integran sus trabajadores dentro del equipo de la farmacia?

6. ¿Organizan actividades o reuniones para fomentar la integración del equipo? Si es así, ¿cómo han influido estas actividades en la cohesión del equipo?

Nivel de Cooperación:

7. ¿Existe cooperación de sus trabajadores entre sí para lograr los objetivos comunes de la farmacia?
8. ¿Cómo manejan los conflictos o desacuerdos dentro del equipo?

Dimensión 3: Compromiso Organizacional

Lealtad:

9. ¿Cómo describiría el nivel de lealtad de sus trabajadores hacia la farmacia?
10. ¿Qué acciones o comportamientos demuestran sus trabajadores que reflejan su lealtad?

Responsabilidad en el Puesto:

11. ¿Qué tan responsables son sus trabajadores en cuanto a cumplir con sus deberes y mantener la confidencialidad y seguridad de la información?
12. ¿Cómo manejan sus trabajadores situaciones de responsabilidad adicional o emergencias en el lugar de trabajo?

Nota: Investigación Propia
Autora: Calderón Nicole

Anexo 5. Formato de validación del instrumento: Encuesta

I. Información General

Título de la Investigación: La inteligencia emocional en el rendimiento laboral de los trabajadores de las Farmacias "Cruz Azul" perteneciente al grupo Difare, ubicadas en el cantón Salinas, provincia Sante Elena, año 2024
- **Investigador(es):** Srta. Calderón Valenzuela Nicole Yuleissy
- **Fecha de Validación:** 9 de julio del 2024
- **Tipo de Instrumento:**
  - [ ] Cuestionario
  - [ ] Encuesta
  - [ ] Entrevista
  - [ ] Otro: [Especificar]

II. Descripción del Instrumento

- **Objetivo del Instrumento:** Conocer el nivel de inteligencia emocional de los individuos evaluando su autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.
- **Número de Ítems:** 20
- **Tipo de Preguntas:**
  - [ ] Abiertas
  - [ ] Cerradas
  - [ ] Mixtas

III. Validación de Contenido

1. Revisión por Expertos
Lista de Expertos:

Nombre	Titulo/Posición	Institución	Especialidad

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO valore la pertinencia y eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que se considere adecuada a los diferentes enunciados de acuerdo a la siguiente escala:
1: Deficiente 2: Regular. 3: Buena. 4: Muy Buena. 5: Excelente

Criterios de Evaluación:

Ítem	**1. Claridad** Esta formulado con un lenguaje apropiado	**2.Objetividad** Esta expresado en elementos observables	**3. Organización** Existe una organización lógica entre sus ítems	**4. Suficiencia.** Comprende los campos necesarios en cantidad y calidad	**5. Coherencia.** Tiene relación entre las variable e indicadores	**Observaciones**
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

Anexo 6. Formato de validación del instrumento: Entrevista

I. Información General

Título de la Investigación: La inteligencia emocional en el rendimiento laboral de los trabajadores de las Farmacias "Cruz Azul" perteneciente al grupo Difare, ubicadas en el cantón Salinas, provincia Santa Elena, año 2024

- **Investigador(es):** Srta. Calderón Valenzuela Nicole Yuleissy
- **Fecha de Validación:** 9 de julio del 2024
- **Tipo de Instrumento:**
  - [ ] Cuestionario
  - [ ] Encuesta
  - [x] Entrevista
  - [ ] Otro: [Especificar]

II. Descripción del Instrumento

- **Objetivo del Instrumento:** Conocer el rendimiento laboral de los trabajadores en términos de desempeño en el lugar de trabajo, trabajo en equipo y compromiso organizacional
- **Número de Ítems:** 12
- **Tipo de Preguntas:**
  - [x] Abiertas
  - [ ] Cerradas
  - [ ] Mixtas

III. Validación de Contenido

1. Revisión por Expertos

Lista de Expertos:

Nombre	Titulo/Posición	Institución	Especialidad

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO valore la pertinencia y eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que se considere adecuada a los diferentes enunciados de acuerdo a la siguiente escala:

1: Deficiente 2: Regular. 3: Buena. 4: Muy Buena. 5: Excelente

Criterios de Evaluación:

Ítem	**1. Claridad** Esta formulado con un lenguaje apropiado	**2.Objetividad** Esta expresado en elementos observables	**3. Organización** Existe una organización lógica entre sus ítems	**4. Suficiencia.** Comprende los campos necesarios en cantidad y calidad	**5. Coherencia.** Tiene relación entre las variable e indicadores	**Observaciones**
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						

Anexo 7. Validación de instrumentos. Encuesta

	CLARIDAD	Objetividad	Organización	Suficiencia	coherencia	TOTAL
P1	1	1	1	1	1	**1**
P2	1	0,9	1	1	1	**0,98**
P3	0,9	1	1	1	1	**0,98**
P4	0,9	1	1	1	1	**0,98**
P5	1	1	1	1	1	**1**
P6	1	1	0,9	1	1	**0,98**
P7	1	1	1	1	1	**1**
P8	1	1	1	1	1	**1**
P9	1	1	1	1	1	**1**
P10	1	0,9	1	1	0,9	**0,96**
P11	0,9	1	1	1	1	**0,98**
P12	0,9	0,9	1	0,9	1	**0,94**
P13	0,9	1	1	1	1	**0,98**
P14	1	1	1	0.9	0,9	**0,98**
P15	0,9	1	1	1	1	**0,98**
P16	1	1	0,9	1	0,9	**0,96**
P17	1	1	1	0,9	0,9	**0,96**
P18	0,9	1	1	1	1	**0,98**
P19	0,9	1	1	1	0,9	**0,96**
P20	1	0,9	1	0,9	1	**0,96**

Nota: Investigación Propia
Autora: Calderón Nicole

Puntuación aceptable para la V de Aiken

Valores de $V \geq 0.80$: Se consideran generalmente muy buenos y reflejan un alto grado de acuerdo entre los evaluadores.

Valores entre 0.70 y 0.80: Pueden ser considerados aceptables, pero podrían necesitar revisión adicional o pequeños ajustes.

Valores menores a 0.70: Suele indicar que hay problemas con el ítem y se recomienda una revisión o modificación significativa

Anexo 8. Validación de instrumentos: Entrevista

	CLARIDAD	Objetividad	Organización	Suficiencia	coherencia	TOTAL
P1	0,8	0,8	0,9	0,9	1	**0,88**
P2	1	0,9	1	1	1	**0,98**
P3	1	0,7	1	1	1	**0,94**
P4	1	0,8	1	1	1	**0,96**
P5	1	0,8	1	1	1	**0,96**
P6	1	0,8	1	1	1	**0,96**
P7	1	0,8	0,9	1	1	**0,94**
P8	1	0,7	1	1	0,9	**0,92**
P9	1	1	0,9	1	0,9	**0,96**
P10	1	0,8	1	0,9	0,9	**0,92**
P11	0,8	0,7	1	0,9	1	**0,88**
P12	1	1	1	1	1	**1**

Nota: Investigación Propia
Autora: Calderón Nicole

Puntuación aceptable para la V de Aiken

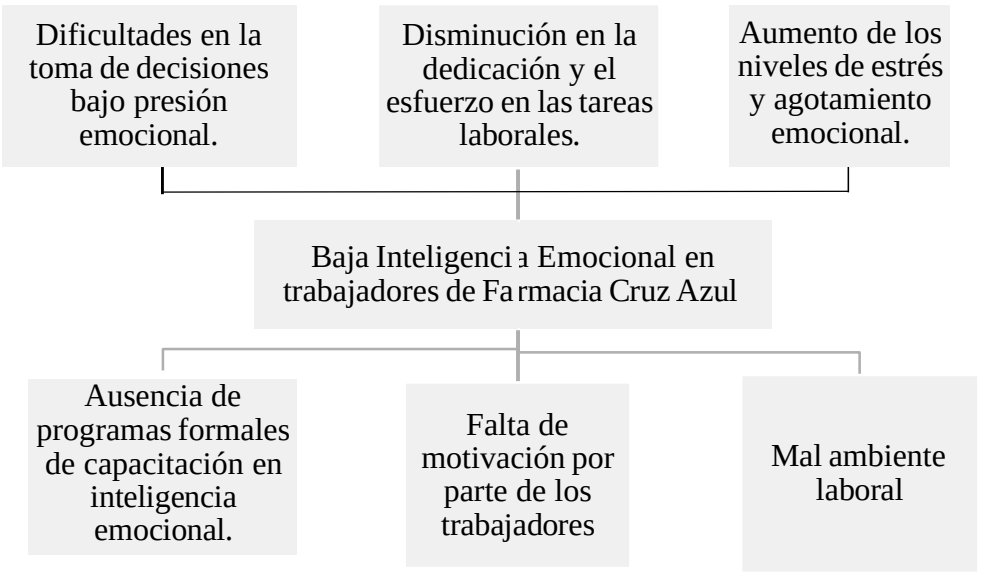
Valores de V ≥ 0.80: Se consideran generalmente muy buenos y reflejan un alto grado de acuerdo entre los evaluadores.

Valores entre 0.70 y 0.80: Pueden ser considerados aceptables, pero podrían necesitar revisión adicional o pequeños ajustes.

Valores menores a 0.70: Suele indicar que hay problemas con el ítem y se recomienda una revisión o modificación significativa

Anexo 9. Árbol de problemas

Árbol de problemas



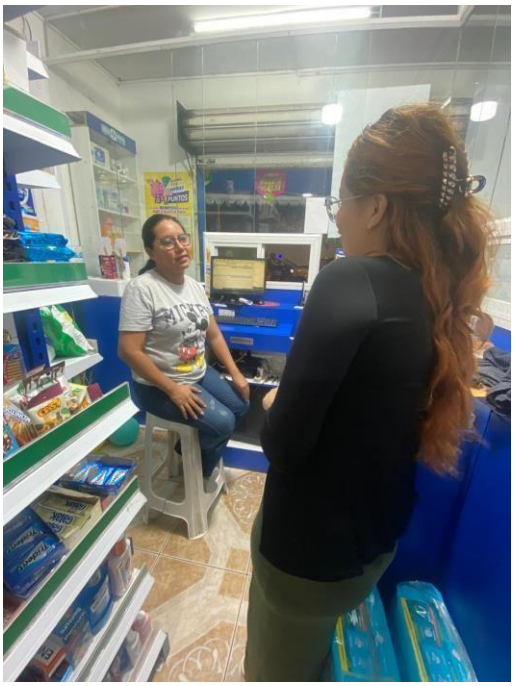
Nota: Investigación Propia
Autora: Calderón Nicole

Análisis

La baja inteligencia emocional entre los trabajadores de Farmacia Cruz Azul se origina en la ausencia de programas formales de capacitación, falta de motivación en los trabajadores, y de manera global en un mal ambiente laboral. Estas carencias tienen consecuencias directas, incluyendo dificultades en la toma de decisiones bajo presión emocional, una disminución en la dedicación laboral y un aumento en los niveles de estrés y agotamiento emocional. Para abordar este problema, se recomienda la implementación de programas de capacitación en inteligencia emocional, la creación de un entorno de trabajo más comprensivo y la provisión de recursos efectivos para el manejo del estrés. Estas acciones no solo mejorarían la inteligencia emocional de los trabajadores, sino que también contribuirían a un ambiente laboral más saludable y productivo en Farmacia Cruz Azul.

Anexo 10. Evidencia fotográfica









Anexo 11. Carta de aceptación de la empresa

Salinas, 21 de enero del 2024

Nicole Calderón Valenzuela
Estudiante de la Carrera de Gestión de Talento Humano
Universidad Estatal de Bolívar

Estimada Nicole,

Es un placer dirigirme a ti en calidad de dueña de Farmacia Cruz Azul. Quiero expresar mi agradecimiento por mostrar interés en realizar tu trabajo de integración curricular en nuestro establecimiento. Valoramos la iniciativa de estudiantes como tú que buscan aplicar sus conocimientos académicos en entornos profesionales.

Después de revisar tu solicitud y tu propuesta de trabajo, me complace informarte que hemos aceptado tu solicitud para llevar a cabo tu trabajo de integración curricular en Farmacia Cruz Azul. Estamos entusiasmados de colaborar contigo en esta etapa importante de tu formación académica y profesional.

Te proporcionaremos toda la información y el apoyo necesario para que puedas llevar a cabo tu trabajo de integración curricular de manera efectiva. Asimismo, podrás utilizar el nombre de Farmacia Cruz Azul en el título de tu trabajo, con el fin de reconocer la colaboración y la experiencia adquirida en nuestro establecimiento.

Atentamente,



Sofía Gómez de la Cruz
Dueña de Farmacia Cruz Azul

Anexo 12. Certificado de antiplagio

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

EXTENSIÓN SAN MIGUEL

ING. RICARDO XAVIER CHÁVEZ BETANCOURT, EN CALIDAD DE DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA

Que el trabajo de Integración Curricular denominado: **"La Inteligencia Emocional en el Rendimiento Laboral de los trabajadores de las farmacias "Cruz Azul" perteneciente al grupo Difare, ubicadas en el cantón Salinas, provincia Santa Elena, año 2024"**, presentado por la señorita **Nicole Yuleissy Calderón Valenzuela**, estudiante de la **carrera de Gestión del Talento Humano**, pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta Turnitín, reflejando un **porcentaje de similitud del 1%**, como se evidencia en el documento adjunto.

Guaranda 02 de agosto del 2024

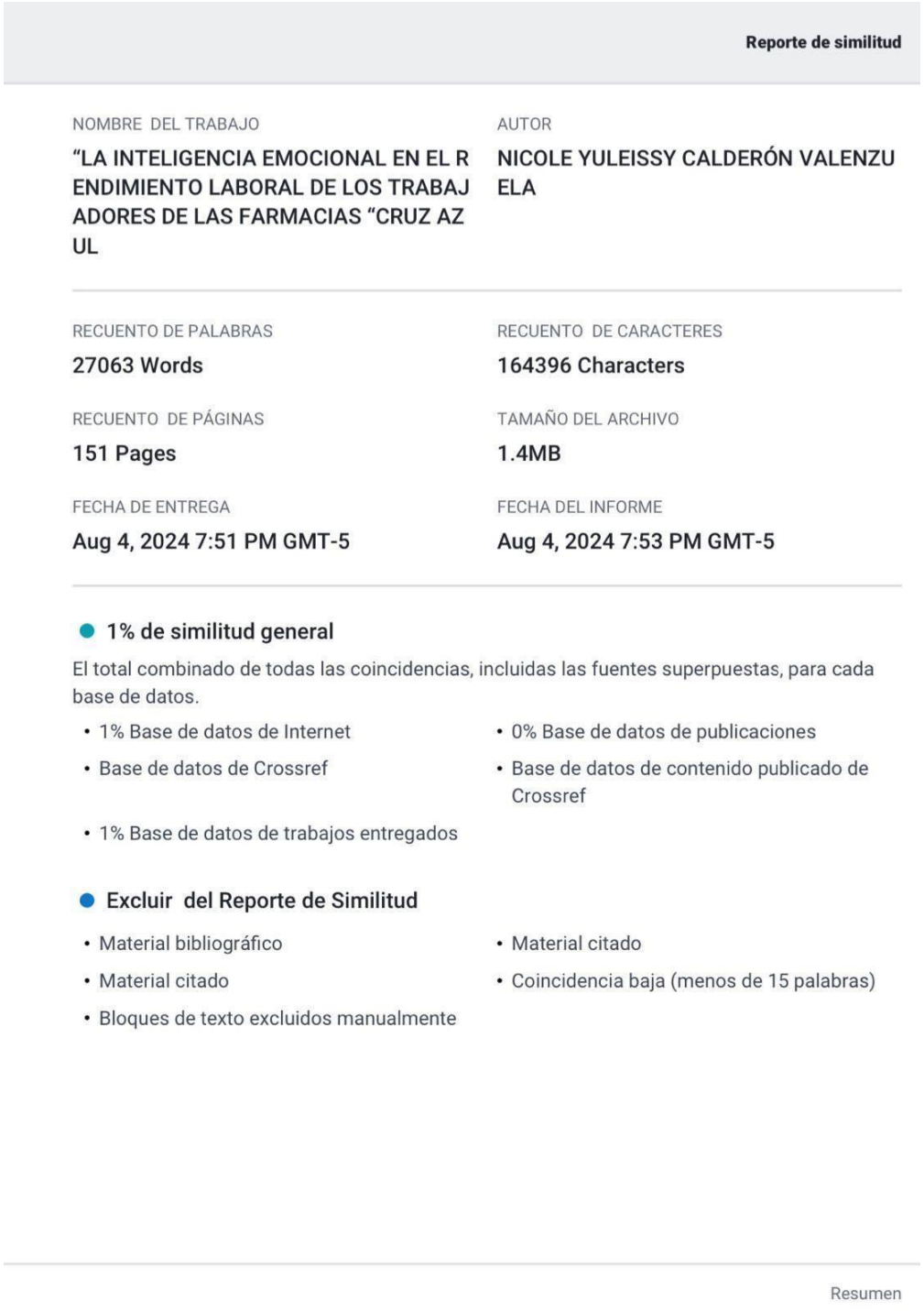
Atentamente,

Ing. Ricardo Xavier Chávez Betancourt
Director

Dirección: Av. General José Gallardo Román y César Jácome Cajiao
San Miguel - Ecuador
Teléfono: (593) 032 989812 - 032989813 - 032989463
www.ueb.edu.ec

Escaneado con CamScanner

Anexo 13. Certificado de antiplagio



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO
"LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS FARMACIAS "CRUZ AZUL

AUTOR
NICOLE YULEISSY CALDERÓN VALENZUELA

RECUENTO DE PALABRAS
27063 Words

RECUENTO DE CARACTERES
164396 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS
151 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO
1.4MB

FECHA DE ENTREGA
Aug 4, 2024 7:51 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME
Aug 4, 2024 7:53 PM GMT-5

● 1% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 1% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 1% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente

Resumen