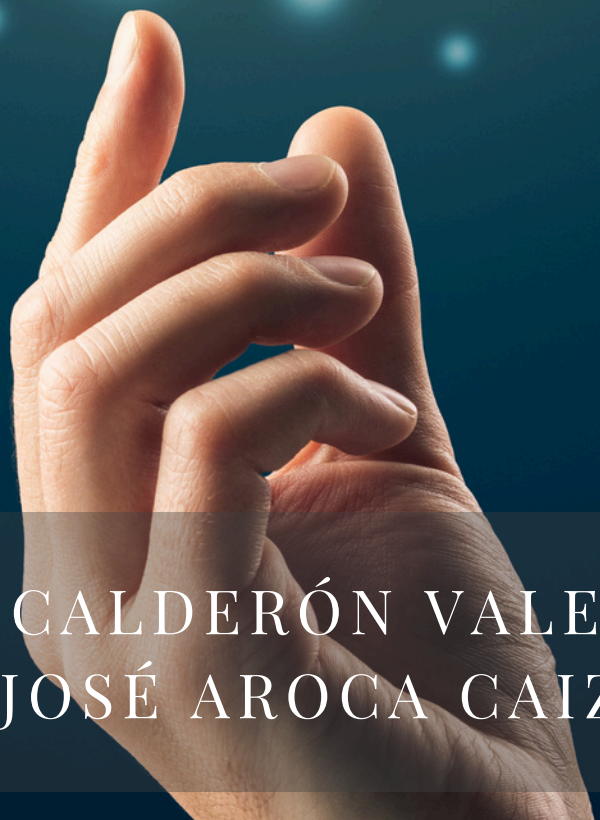
ingenius
Académico

INTELIGENCIA EMOCIONAL

Y RENDIMIENTO LABORAL EN FARMACIAS CRUZ AZUL DEL CANTÓN SALINAS, 2024



LIC. NICOLE CALDERÓN VALENZUELA
PSIC. MARÍA JOSÉ AROCA CAIZA, MSC.

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN FARMACIAS CRUZ AZUL DEL CANTÓN SALINAS, 2024

Libro revisado por pares académicos
DERECHOS RESERVADOS
Copyright ©2024 Ingenius Académico

Autores

Lic. Nicole Yuleissy Calderón Valenzuela
Universidad Estatal de Bolívar calderonnicolev@gmail.com
https://orcid.org/0009-0006-9029-7734

Psic. María José Aroca Caiza, MSc.
Universidad Estatal de Bolívar maria.aroca@ueb.edu.ec
https://orcid.org/0009-0003-6204-5298

Cámara del Libro
ISBN: 978-9942-48-863-3

Servicio Nacional de Derecho de Autor
Certificado N° GYE-014610
Trámite N° SENADI-2025-2294

Entidad Editora
Ingenius Académico

Diseño y Diagramación Digital
Francisco Segarra Mendoza

Edición Digital
Enero 2025

El contenido de este libro no podrá ser reproducido, ni total ni parcialmente, sin el previo permiso escrito de los autores.
Todos los derechos reservados.

www.ingenius.academy
Guayaquil-Ecuador

ÍNDICE

06 **Introducción**

07 **Capítulo 1**

Descripción del problema 8
Formulación del problema 8
Preguntas de investigación 9
Justificación 9
Objetivos 10
Objetivo General 10
Objetivos Específicos 10
Variables 10

12 **Capítulo 2 Marco Teórico**

Antecedentes 13
Marco científico 14
La Inteligencia emocional 14
Importancia de la inteligencia emocional 14
Modelos sobre la inteligencia emocional 15
Autoconciencia 16
Importancia de la autoconciencia 16
Teorías acerca de la autoconciencia 16
Teoría de la autoconciencia Kantiana 17
Teoría de la autoconciencia objetiva 18
Conciencia emocional 18
Importancia de la conciencia emocional 19
Autoconfianza 19
Importancia de la autoconfianza 20
Autorregulación 21
Teorías de la autorregulación 21
Teoría del condicionamiento operante 22

12

Capítulo 2 Marco Teórico

Teoría fenomenológica 22
Teoría Vygotskiana 22
Tendencia a reflexionar 23
Importancia 23
Integridad 24
Motivación 24
Teoría de la motivación humana 25
Satisfacción laboral 26
Enfoque situacional 26
Enfoque disposicional 27
Autonomía 27
Autonomía en el ámbito laboral 28
Empatía 28
Comprensión 29
Comprensión emocional 29
importancia de la comprensión 29
Comunicación efectiva 30
Importancia de la comunicación efectiva 31
Habilidad social 31
Importancia de las habilidades sociales 31
Integridad social 32
Importancia de la integridad social 32
Asertividad 33
Importancia de la asertividad 33
Rendimiento laboral 34
Importancia de medir el rendimiento laboral 34
Medir el rendimiento laboral 34
Desempeño en el lugar de trabajo 35
Importancia de medir el desempeño en el lugar de trabajo 35
Calidad de servicio 36
Cumplimiento de funciones del puesto 36
Seguimiento del cumplimiento de funciones del puesto 37
Trabajo en equipo 37
Importancia del trabajo en equipo 38
Nivel de integración en el equipo 38
Nivel de cooperación 39
Compromiso organizacional 39
Importancia del compromiso organizacional 39
Lealtad 40
Lealtad empresarial 41
Importancia de la lealtad empresarial 41
Responsabilidad en el puesto 41
Importancia de responsabilidad en el puesto 42
Conceptual 43
Resiliencia 43
Reconocimiento emocional 43
Relaciones interpersonales 43
Ambiente laboral 44
Inteligencia social 44
Comportamiento 44
Gestión del estrés 44
Liderazgo emocional 44

12 **Capítulo 2 Marco Teórico**

Productividad laboral 45
Eficiencia 45
Innovación 45
Adaptibilidad al cambio 46
Legal 46
Georreferencial 48

49 **Capítulo 3 Metodología**

Tipo de investigación 50
Investigación exploratoria 50
Investigación descriptiva 50
Investigación experimental 50
Enfoque de la Investigación 51
Métodos de investigación 51
Método deductuvo 51
Método inductivo 52
Método analítico 52
Técnicas e instrumentos de recopilación de datos 52
Universo, población y muestra 53
Universo 53
Población 53
Procesamiento de la información 53

54 **Capítulo 4: Resultados y Discusión**

Análisis, interpretación y discusión de resultados 55
Entrevista 55
Análisis general de la entrevista aplicada 59
Encuesta 59
Análisis general de la encuesta 90
Conclusiones 91
Recomendaciones 92

93 **Bibliografía**

INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional se ha consolidado como un elemento fundamental en el ámbito laboral contemporáneo, al ser reconocida como un factor clave para la satisfacción y el desempeño en el trabajo. Además, constituye un pilar esencial para el bienestar personal y el establecimiento de relaciones interpersonales efectivas. En el entorno laboral, esta capacidad influye directamente en el rendimiento de los colaboradores, permitiendo una gestión adecuada del estrés y favoreciendo la adaptación a situaciones de alta presión, lo cual resulta especialmente relevante en el caso de las Farmacias Cruz Azul, ubicadas en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena.

En este sentido, resulta indispensable analizar cómo los componentes de la inteligencia emocional, como la autoconciencia, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales, inciden directamente en el desempeño laboral y en la calidad de las interacciones interpersonales en el entorno de trabajo.

El presente estudio tiene como objetivo responder a interrogantes fundamentales sobre los niveles de inteligencia emocional y rendimiento laboral en las Farmacias Cruz Azul, así como explorar la relación entre ambos aspectos. Cabe destacar que la relevancia de esta investigación radica en su capacidad para identificar áreas de mejora que contribuyan al bienestar emocional y la eficiencia laboral de los empleados. A partir de los hallazgos obtenidos, será posible proponer recomendaciones generales orientadas a fortalecer el desarrollo emocional y optimizar el desempeño en el ámbito laboral.

CAPÍTULO 1

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La inteligencia emocional se ha reconocido como un elemento clave para alcanzar el éxito en el entorno laboral actual, ya que influye directamente en la satisfacción de los colaboradores. Al hablar de inteligencia emocional (IE), se hace referencia 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, 2021).

En otras palabras, la inteligencia emocional permite gestionar las emociones de manera que se reduzca el estrés, se mejore la comunicación, se potencie la empatía, se afronten desafíos con mayor eficacia y se minimicen los conflictos. Esto resulta fundamental para garantizar el bienestar personal y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral.

En el contexto específico de las Farmacias Cruz Azul, ubicadas en la ciudad de Salinas, la inteligencia emocional adquiere una relevancia particular debido a los desafíos existentes en el rendimiento laboral de sus trabajadores, especialmente en lo relacionado con el manejo del estrés en periodos de alta afluencia de clientes. A pesar del valor que la IE tiene en este ámbito, aún persiste la necesidad de comprender a profundidad su vínculo con el desempeño de los colaboradores, ya que la falta de claridad en este aspecto podría obstaculizar la implementación de estrategias efectivas para optimizar el bienestar y la productividad de los empleados.

La teoría de la inteligencia emocional propuesta por Daniel Goleman identifica diversas dimensiones clave: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, cada una de las cuales podría influir de manera particular en la dinámica laboral de la organización en estudio. Por ello, resulta fundamental analizar si un nivel elevado de conciencia emocional incide positivamente en la capacidad de los trabajadores de Farmacias Cruz Azul para enfrentar de manera efectiva situaciones de presión y cambio.

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?

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?

JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto de investigación reviste una importancia fundamental para Farmacias Cruz Azul, ya que analiza la relevancia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de sus colaboradores. Esta investigación contribuirá a fortalecer el ambiente laboral, promoviendo un equipo más cohesionado y comprometido con los valores y objetivos organizacionales.

La viabilidad del proyecto se sustenta en la aplicación de métodos de investigación rigurosos y en la participación activa de la empresa. Además, la recopilación de datos se llevará a cabo de manera ética, garantizando la confidencialidad y privacidad de los trabajadores.

Desde esta perspectiva, la implementación del proyecto tendrá un impacto significativo en el bienestar y la calidad de vida de los empleados de Farmacias Cruz Azul. Un equipo con elevados niveles de inteligencia emocional no solo alcanzará un mejor desempeño en sus actividades laborales, sino que también experimentará mayores niveles de satisfacción y motivación. El incremento del bienestar emocional y mental contribuirá a reducir los niveles de estrés, fomentando un ambiente de trabajo más positivo y colaborativo.

Adicionalmente, los trabajadores desarrollarán habilidades fundamentales como la empatía, la resiliencia y la comunicación efectiva, lo que no solo favorecerá las relaciones interpersonales en el entorno laboral, sino que también tendrá un efecto positivo en su vida personal.

OBJETIVOS

Objetivo General

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

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.

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)	Autoconciencia	Conciencia emocional	Encuesta	Cuestionario
				Autoconfianza	Encuesta	Cuestionario
			Autorregulación	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 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)	El rendimiento laboral sirve de base para el crecimiento y el desarrollo individual. Cuando los empleados rinden constanteme nte a un alto nivel, mejoran sus habilidades, conocimiento s y experiencia. (Ortega, 2023)	Desempeño en el lugar de trabajo	Calidad de servicio	Entrevista	Guía de entrevista
				Cumplimiento de funciones del puesto	Entrevista	Guía de entrevista
			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 2

MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES

Según Troncoso Jiménez (2018), en su investigación titulada *"La inteligencia emocional y desempeño laboral de colaboradores del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado, 2018"*, el objetivo principal fue determinar en qué medida la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de dicha empresa. El estudio se enmarcó en una metodología de investigación básica, con un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional-causal, con diseño no experimental y de corte transeccional.

Las conclusiones indican que, en los trabajadores del hotel, la inteligencia emocional en su conjunto no presenta una relación significativa con el desempeño laboral. Además, al analizar cada una de las dimensiones de la inteligencia emocional, se concluye que ninguna de ellas está vinculada de manera significativa con el rendimiento laboral.

Por otro lado, Avellaneda Vásquez (2021), en su investigación *"Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores de la empresa Posada Perú SAC, San Isidro, Lima, 2021"*, planteó como objetivo general determinar la influencia entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores. La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo.

Los resultados evidencian que no existe una influencia significativa entre la inteligencia emocional en su totalidad y el desempeño laboral. No obstante, se identificaron relaciones particulares entre algunas dimensiones de la inteligencia emocional y el desempeño laboral, especialmente en la dimensión de calidad de servicio. En contraste, no se observó una relación significativa entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y el desempeño en la calidad de servicio.

Finalmente, Taculi Briones (2022), en su estudio *"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"*, tuvo como objetivo general determinar la relación entre el manejo de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los trabajadores durante la pandemia. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo, con un nivel correlacional, un diseño no experimental, de corte transeccional y método hipotético-deductivo.

Las conclusiones del estudio demostraron que existe una relación significativa entre el manejo de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral. Los hallazgos confirmaron las hipótesis planteadas, evidenciando que las habilidades emocionales están estrechamente vinculadas con el desempeño laboral de los trabajadores, particularmente en el contexto desafiante de la pandemia.

MARCO CIENTÍFICO

La inteligencia emocional

La inteligencia emocional se define como la capacidad de reconocer, regular y comprender las emociones tanto propias como ajenas. Una alta inteligencia emocional permite conectar con otras personas, establecer relaciones empáticas, comunicarse de manera efectiva, resolver conflictos y expresar los sentimientos de manera adecuada (Martins, 2024). Este concepto abarca habilidades que complementan la inteligencia académica, la cual se enfoca únicamente en las capacidades cognitivas medidas a través del cociente intelectual.

Dulce y Alonso-Serna (2019) sostienen que "la inteligencia emocional contribuye a entender la función de las emociones y a generar estrategias para controlarlas y comprenderlas". Es fundamental que las personas logren identificar y comprender sus emociones, tanto las consideradas positivas como las negativas, ya que esto les permite dirigir sus acciones de manera consciente y efectiva a partir de dicho conocimiento.

En este sentido, dentro del ser humano coexisten dos tipos de inteligencia: la cognitiva y la emocional. Ambas trabajan de manera interdependiente para conformar integralmente a la persona.

Importancia de la inteligencia emocional

El desarrollo de la inteligencia emocional, que abarca el reconocimiento y la gestión tanto de las propias emociones como de las ajenas, desempeña un papel fundamental en distintos ámbitos de la vida. Esta habilidad facilita la formación de relaciones interpersonales saludables, fortalece el liderazgo efectivo, estimula la capacidad de adaptación frente a desafíos y contribuye al bienestar emocional, así como al desempeño académico y laboral. La capacidad de comprender y regular las emociones se asocia directamente con una toma de decisiones más informada, un mayor nivel de empatía y una colaboración más efectiva en diversos entornos.

En síntesis, la inteligencia emocional resulta esencial porque promueve relaciones interpersonales armoniosas, mejora las habilidades de liderazgo y aumenta la resiliencia frente a situaciones desafiantes. Además, la inteligencia emocional incide positivamente en el bienestar emocional al reducir el estrés y la ansiedad, lo que a su vez optimiza el rendimiento académico y profesional. Esta habilidad también facilita la toma de decisiones equilibradas y acertadas, beneficiando el bienestar individual y favoreciendo el éxito tanto personal como profesional.

Modelos sobre la inteligencia emocional

Desde los primeros estudios hasta la actualidad, la inteligencia emocional ha ganado relevancia en diversos contextos, lo que ha motivado a varios autores a desarrollar pruebas y modelos que permiten analizar sus componentes y dimensiones. Entre los enfoques más destacados se encuentran el EQ-map, los modelos de Goleman, Salovey y Mayer, y el de Bar-On, los cuales han aportado significativamente al entendimiento de esta capacidad.

Estas aproximaciones comparten similitudes fundamentales, como el interés por explorar a fondo los distintos componentes de la inteligencia emocional, desde la percepción y regulación de las emociones hasta las habilidades sociales. Asimismo, reconocen la importancia de las competencias emocionales tanto individuales como interpersonales en el logro del éxito personal y profesional. Además, cada modelo destaca la interacción entre la inteligencia emocional y otros aspectos del desempeño humano, como la toma de decisiones y las habilidades relacionales, subrayando la necesidad de integrarla en todos los ámbitos de la vida.

El modelo de Daniel Goleman resulta especialmente adecuado para su aplicación en los empleados de Farmacias Cruz Azul por diversas razones. En primer lugar, su amplia aceptación y uso en múltiples contextos, incluidos los entornos empresariales, lo posicionan como una herramienta sólida y validada, lo que facilita su implementación en el ámbito laboral de la farmacia. En segundo lugar, Goleman identifica competencias emocionales específicas, como la autoconciencia, la autorregulación y la empatía, consideradas fundamentales para el éxito en el desempeño laboral, permitiendo enfocarse en áreas críticas para la mejora del rendimiento de los empleados.

Además, las herramientas de evaluación prácticas propuestas por Goleman, como el test 360°, ofrecen una metodología efectiva para medir y desarrollar la inteligencia emocional en entornos organizacionales. Por último, su énfasis en lograr un equilibrio entre la inteligencia emocional y la inteligencia cognitiva resulta especialmente relevante en un contexto como el de una farmacia, donde convergen conocimientos técnicos y habilidades interpersonales. De este modo, el modelo de Goleman se adapta de manera óptima a las necesidades específicas del entorno laboral de Farmacias Cruz Azul, contribuyendo a fortalecer tanto el rendimiento individual como el clima organizacional.

Autoconciencia

La autoconciencia se define como "la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, pensamientos y comportamientos, así como comprender cómo están relacionados" (Centro de Estudios de Psicología, 2023). Esta habilidad abarca el reconocimiento y la comprensión de las emociones, los pensamientos, las fortalezas, las motivaciones y las debilidades de una persona, permitiéndole desarrollar una visión más integral de sí misma.

La autoconciencia implica mantener una sintonía profunda y objetiva con uno mismo, lo que facilita una comprensión más clara de la identidad personal y de cómo cada individuo interactúa con su entorno. Al respecto, Goleman, Kaplan y David (2019) sostienen que "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". Esta capacidad no solo fortalece el desarrollo personal, sino que también influye positivamente en las relaciones interpersonales y el desempeño profesional.

Importancia de la autoconciencia

La autoconciencia ejerce una influencia significativa en la vida cotidiana del individuo. Según Albert (2023), "tener conciencia de uno mismo es un aspecto fundamental de nuestras vidas, ya que nos permite comprendernos mejor y tomar mejores decisiones". Esto significa que la autoconciencia resulta crucial para el día a día, ya que facilita la toma de decisiones más informadas y acertadas, beneficiando tanto la esfera personal como la profesional.

Como componente esencial en la existencia humana, la autoconciencia desempeña un papel fundamental en múltiples dimensiones. Permite tomar decisiones de manera consciente al comprender las propias motivaciones y valores, promueve el desarrollo personal al identificar y trabajar sobre fortalezas y debilidades, y contribuye a la inteligencia emocional al facilitar la gestión adecuada de las emociones. Esta habilidad, por lo tanto, no solo impulsa el crecimiento individual, sino que también fortalece la interacción efectiva con el entorno.

Teorías acerca de la autoconciencia

Existen diversas teorías que abordan las dimensiones y conceptos relacionados con el término autoconciencia. Estas teorías presentan enfoques variados que permiten comprender la naturaleza y el desarrollo de esta habilidad, explorando sus dimensiones filosóficas, psicológicas y neurocientíficas. Cada

enfoque aporta una perspectiva única sobre cómo se origina y evoluciona la autoconciencia, así como su impacto en el comportamiento humano y las interacciones sociales.

Es importante señalar que la comprensión de la autoconciencia continúa siendo objeto de investigación y debate en múltiples disciplinas. Los estudios actuales buscan profundizar en los mecanismos que la sustentan, lo que resalta su complejidad y relevancia tanto en el ámbito teórico como práctico.

Teoría de la Autoconciencia Kantiana

Immanuel Kant, filósofo del siglo XVIII, realizó aportes significativos al estudio de la autoconciencia, considerándola como un acto de reflexión fundamental para la existencia racional del ser humano. Desde la perspectiva kantiana, la autoconciencia práctica implica que el individuo debe ser consciente de la razón que posee y de su conexión con principios objetivos, lo que orienta sus acciones hacia la racionalidad y la ética.

En la teoría de Kant, la autoconciencia se entiende como un acto de autorreferencia activa conceptual, también denominado autorreflexión. Esto significa que la persona realiza una evaluación consciente de sus propios pensamientos y experiencias, lo que le permite no solo percibir su propia existencia y sus estados mentales, sino también conceptualizarlos dentro de un marco racional y filosófico.

Este concepto se estructura en cuatro características fundamentales, según Gloy (1991):

1. La autoconciencia debe comprenderse racionalmente y no simplemente intuirse.
2. Se presenta como una estructura egológica, centrada en el estudio del "yo", la subjetividad y la autoconciencia.
3. Posee un carácter espontáneo, en el que el individuo participa activamente en su reflexión interna.
4. Finalmente, se interpreta a través del modelo de reflexión, donde el sujeto analiza y comprende sus pensamientos y estados internos mediante un proceso deliberado.

De este modo, Kant propone una visión de la autoconciencia que trasciende la mera percepción, posicionándola como una capacidad esencial para la autorreflexión, el autoconocimiento y la conformación de una identidad racional y ética.

Teoría de la Autoconciencia objetiva

Duval y Wicklund, a finales del siglo XX, desarrollaron la teoría de la autoconciencia objetiva con el propósito de proporcionar una explicación científica a diversos fenómenos conductuales observados en la psicología de la personalidad, la psicología clínica y la psicología social.

Esta teoría sostiene que la autoconciencia objetiva se refiere a la capacidad de un individuo para verse a sí mismo como un objeto de observación, lo cual le permite evaluar su propio comportamiento en función de estándares internos y externos.

La teoría ha sido aplicada en múltiples áreas de la psicología, explorando su relación con variables como la autoestima, la culpa, las expectativas, la depresión, el estrés, entre otras situaciones. Estudios relacionados con esta perspectiva han demostrado los efectos positivos de la autoconciencia en la vida cotidiana de las personas, destacando su función como un estado motivacional que impulsa la autorregulación y el cambio positivo en el comportamiento.

En este sentido, la autoconciencia objetiva desempeña un papel crucial en el desarrollo personal y emocional, ya que permite a los individuos reflexionar sobre sí mismos, identificar áreas de mejora y alinear sus acciones con los estándares y metas personales.

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 experimentadas en diversas situaciones, así como comprender las motivaciones subyacentes que las originan.

Además, la conciencia emocional incluye la habilidad para expresar de manera adecuada dichas emociones y regular las respuestas emocionales de manera efectiva, permitiendo ajustarlas a diferentes circunstancias. De esta forma, esta capacidad no solo facilita el autoconocimiento emocional, sino que también contribuye a una interacción más equilibrada y adaptativa con el entorno.

> *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 elevada conciencia emocional no solo es capaz de reconocer y comprender sus propias emociones, sino también de identificar las emociones de los demás, lo que facilita las interacciones sociales y fomenta el establecimiento de relaciones más saludables. Esta competencia es fundamental tanto en el ámbito personal como en el profesional, ya que promueve una mayor autoconciencia, facilita una toma de decisiones más fundamentada y contribuye a una gestión efectiva de las relaciones interpersonales.

Importancia de la conciencia emocional

Cultivar la conciencia emocional resulta fundamental por dos razones principales. En primer lugar, permite identificar y reflexionar sobre los propios estados de ánimo, lo que facilita una toma de decisiones más informada. En segundo lugar, brinda la capacidad de reconocer las emociones de los demás, mejorando así las relaciones interpersonales.

La conciencia emocional funciona como una herramienta clave para establecer límites, filtrar necesidades y, en última instancia, invertir en el bienestar, la integridad y la calidad de vida de los individuos (Sabater, 2023).

En el ámbito profesional, la conciencia emocional es igualmente valiosa, ya que permite comprender cómo las emociones influyen en el desempeño laboral y en las dinámicas de equipo. Asimismo, favorece el desarrollo de la inteligencia emocional, un componente esencial para un liderazgo efectivo y para la gestión de relaciones interpersonales en el entorno laboral.

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 se refiere a la confianza en las propias capacidades y juicios, y está vinculada a la creencia de ser competente para alcanzar metas y satisfacer necesidades. Esta convicción influye directamente en el comportamiento y en la toma de decisiones, siendo fundamental para enfrentar desafíos con

determinación y contribuir al bienestar emocional.

Asimismo, la autoconfianza resulta esencial para el desarrollo personal, ya que influye en la manera en que las personas abordan obstáculos, perseveran ante las dificultades y experimentan satisfacción en sus vidas. Al fortalecer esta habilidad, los individuos pueden mejorar su rendimiento, fortalecer su resiliencia y alcanzar un equilibrio más positivo en sus experiencias cotidianas.

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 fundamental para la acción efectiva y la gestión de la vida, ya que su importancia reside en su estrecha relación con la percepción personal y la identidad. Más que simplemente buscar incrementar la autoconfianza, el enfoque clave consiste en reconocer el miedo subyacente a la inseguridad, lo que permite alcanzar un estado de tranquilidad interior.

Este proceso facilita la aceptación de las circunstancias y fortalece la confianza en la propia capacidad para abordar los desafíos de manera efectiva, reduciendo la dependencia de la validación externa y cultivando una fortaleza interna más sólida. De esta manera, la autoconfianza se convierte en un pilar esencial para afrontar la vida con mayor equilibrio, resiliencia y determinación.



Autorregulación

La autorregulación se define como "la habilidad o capacidad de controlar nuestras emociones y comportamiento de acuerdo con las demandas de la situación" (Anáhuac Mayab, 2022). Este proceso mental comprende un conjunto de destrezas interconectadas que permiten gestionar de manera efectiva las emociones y acciones.

Entre estas destrezas se encuentra la autoconciencia emocional, que implica reconocer las propias emociones; la autoevaluación, que consiste en analizar y evaluar la conducta personal en función de estándares internos o externos; y la autodisciplina, entendida como la capacidad de resistir impulsos y mantener el control en situaciones desafiantes. De este modo, la autorregulación contribuye a la adaptación exitosa frente a diferentes circunstancias y promueve un comportamiento alineado con los objetivos personales y las demandas del entorno.

> *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 fundamental dentro del ámbito de la inteligencia emocional (IE) y tiene aplicaciones significativas 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 manifiesta como un elemento esencial para promover comportamientos adaptativos y constructivos, facilitando la capacidad de responder de manera equilibrada y controlada ante situaciones desafiantes. Además, desempeña un papel crucial en la construcción de relaciones saludables y en la consecución del bienestar personal y profesional, al permitir que los individuos actúen en coherencia con sus valores y objetivos.

Teorías de la autorregulación

La autorregulación es una habilidad que permite a los estudiantes aplicar estrategias de aprendizaje para alcanzar los objetivos establecidos. Zimmerman y Schunk (2001) identifican siete teorías principales sobre la autorregulación: operante, fenomenológica, procesamiento de la información, sociocognitiva, volitiva, vygotskiana y constructivista.

Teoría del condicionamiento operante

La teoría del condicionamiento operante plantea que la motivación para la autorregulación se basa en la anticipación de recompensas, su proximidad y la importancia percibida. En este sentido, el beneficio esperado juega un papel crucial en la influencia de la conducta.

Para fomentar la autorregulación en los estudiantes, es fundamental ayudarles a identificar los incentivos derivados de la actividad realizada. Sin embargo, se reconoce que estos incentivos, ya sean recompensas o castigos anticipados, no siempre son suficientes para iniciar una acción autorreguladora.

Según Tapia (2014), "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".

Teoría fenomenológica

La teoría fenomenológica de la autorregulación destaca la motivación intrínseca como impulso principal para regular el comportamiento. Esta motivación surge de la necesidad de auto-actualización y de la búsqueda de competencia personal. Un aspecto central es la discrepancia entre el "yo real" y el "yo ideal", que actúa como un motor motivacional para la autorregulación.

De acuerdo con esta teoría, los individuos tienden a imitar modelos externos a quienes admiran o desean emular, ya que estos sirven como guías para alcanzar una representación compartida del "yo". Además, se resalta la importancia de anticipar que supervisar y ajustar la propia actividad conducirá a una mejora en la competencia, generando así la motivación necesaria para autorregularse.

En conclusión, la teoría fenomenológica proporciona una perspectiva valiosa al enfocarse en la auto-actualización y la competencia personal, aunque requiere la integración de otros elementos motivacionales para una comprensión más completa.

Teoría vygotskiana

La teoría vygotskiana, aunque inicialmente menos enfocada en el origen de la motivación para la autorregulación, incorporó posteriormente el modelo de coregulación. Este modelo integra las teorías de atribución de Weiner y la autoeficacia de Bandura, destacando que la identidad del niño se construye a través de la interacción entre los procesos atributivos y la percepción de

autoeficacia, internalizando las normas socioculturales.

De esta manera, la motivación para autorregularse surge de esta identidad, la cual incluye creencias sobre el valor de la tarea, la autoeficacia percibida y las atribuciones de éxitos y fracasos.

Tendencia a reflexionar

La inclinación hacia la reflexión se refiere a la predisposición de una persona para realizar un análisis profundo y cuidadoso 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 estrechamente relacionada con la capacidad de pensamiento crítico y la búsqueda de una comprensión que trascienda las percepciones superficiales. Las personas con una marcada inclinación hacia la reflexión suelen ser analíticas, deliberadas y conscientes en su procesamiento cognitivo.

Para comprender mejor esta predisposición, es necesario definir el concepto de reflexión. Según Lehrer (2022), "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".

Importancia

La capacidad de reflexionar diariamente resulta esencial para el desarrollo personal y profesional, ya que promueve el autoconocimiento al permitir comprender emociones, valores y fortalezas. Esto facilita la toma de decisiones más alineadas con las metas y objetivos personales.

> *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 impulsa el pensamiento crítico y facilita la toma de decisiones informadas. Permite evaluar situaciones desde múltiples perspectivas,

analizar información y desarrollar juicios fundamentados, lo que disminuye la posibilidad de decisiones impulsivas. Además, fortalece las habilidades de resolución de problemas, al ayudar a enfrentar desafíos de manera más efectiva y estratégica.

Integridad

La integridad se define como la combinación de honestidad, coherencia y firmeza en relación con los principios y valores éticos. Este concepto implica que una persona o entidad se mantenga fiel a un conjunto de valores morales, actuando de manera congruente con ellos, incluso frente a dificultades o tentaciones. La integridad no solo implica evitar conductas deshonestas, sino también garantizar la alineación entre las creencias y las acciones, demostrando así un compromiso sólido 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 consiste en comportarse de forma honesta y ética en todas las interacciones y decisiones. Esto abarca la transparencia en las relaciones, la asunción de responsabilidad por las propias acciones y la coherencia con los valores fundamentales. Por su parte, en el ámbito profesional, la integridad resulta crucial para generar confianza, dado que las personas suelen depositar su confianza en quienes demuestran comportamientos consistentes y éticos.

Motivación

La motivación se refiere a un conjunto de procesos internos y externos que estimulan y orientan las acciones de una persona hacia el logro de metas o la satisfacción de necesidades. Este concepto engloba diversas influencias emocionales, cognitivas y fisiológicas que determinan las decisiones, el esfuerzo y la perseverancia en la consecución de objetivos específicos.

Pérez (2020) destaca que la motivación personal, o automotivación, se define como el impulso y entusiasmo de una persona para alcanzar sus metas sin depender de supervisión o influencias externas. Según esta perspectiva, un individuo automotivado experimenta una mayor satisfacción y percibe sus objetivos como alcanzables, lo que le permite avanzar y obtener logros de manera autónoma.

En contextos como la educación, el trabajo y la vida personal, comprender la motivación es clave para desarrollar estrategias efectivas que promuevan el aprendizaje, el desempeño y el cumplimiento de objetivos. La motivación puede manifestarse de forma intrínseca, basada en el interés y disfrute personal, o extrínseca, influenciada por recompensas o sanciones externas. Además, su intensidad y dirección varían en función de las circunstancias y la naturaleza de la tarea o meta planteada.

Teoría de la motivación humana

La teoría desarrollada por Abraham Maslow se ha consolidado como una de las bases esenciales para comprender la motivación humana. Maslow planteó una jerarquía de necesidades que clasifica los diferentes niveles de motivación que influyen en el comportamiento humano. Esta jerarquía se organiza en una estructura piramidal, donde las necesidades más fundamentales, como las fisiológicas, ocupan la base, mientras que las más avanzadas, como la autorrealización, se sitúan en la cúspide.

Un aspecto clave es el reconocimiento de la motivación interna, que se origina dentro del individuo a partir del deseo de satisfacer alguna de sus necesidades. Este concepto es explicado por diversos autores, quienes destacan cómo el cumplimiento de estas necesidades internas impulsa la conducta y el desarrollo personal:

> *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 propuesta por Maslow se organiza en una estructura piramidal compuesta por cinco niveles, como lo explican Angarita y Ortiz (2019). En la base se encuentran las necesidades fisiológicas, esenciales para la supervivencia. Una vez cubiertas, emergen las necesidades de seguridad, seguidas por las sociales o de afiliación. En niveles superiores se encuentran las necesidades de estima, y finalmente, en la cúspide, las de autorrealización, las cuales se buscan únicamente cuando los niveles inferiores han sido satisfechos.

La teoría de Maslow ha tenido un impacto significativo en campos como la psicología y la gestión, al ofrecer un marco conceptual que permite entender las diversas fuerzas motivacionales que impulsan a las personas en distintas etapas de su vida.

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 impacta no solo en el bienestar individual, sino también en aspectos clave como la productividad, la retención de personal y el clima organizacional. Las organizaciones que priorizan los factores que inciden en la satisfacción laboral pueden crear un entorno favorable que promueva el compromiso de los empleados y potencie su desempeño óptimo.

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 Xapropiados, proveen incentivos adecuados al desempeño de comportamientos considerados correctos e inculcan las habilidades necesarias para una ejecución satisfactoria. (Pujol-Cols & Dabos, 2018)*

El situacionalismo sostiene que las situaciones psicológicas generan expectativas uniformes sobre los patrones de respuesta más adecuados. Es decir, estas situaciones establecen expectativas claras respecto a cómo deberían comportarse las personas en un contexto particular. Además, se argumenta que las circunstancias proporcionan incentivos que refuerzan la ejecución de comportamientos considerados correctos, asociándolos con consecuencias positivas, lo que motiva a las personas hacia acciones específicas.

Asimismo, el situacionalismo plantea que las condiciones psicológicas fomentan el desarrollo de habilidades necesarias para un desempeño satisfactorio. Esto implica que, además de influir en las percepciones y expectativas, las situaciones tienen un papel crucial en la formación de competencias relevantes para la ejecución efectiva de comportamientos específicos dentro de un contexto dado.



Enfoque disposicional

El disposicionalismo se centra en la idea de que los individuos poseen estados mentales inobservables, denominados disposiciones, caracterizados por una notable estabilidad a lo largo del tiempo. Este concepto se sustenta en evidencia que señala bases genéticas sólidas y conexiones neuropsicológicas.

Desde este paradigma, se plantea que las disposiciones influyen en las actitudes y comportamientos de los individuos en diferentes contextos organizacionales. La literatura científica indica que las características de la personalidad, fundamentadas en su estabilidad temporal y bases genéticas, pueden ejercer un impacto significativo en la manera en que las personas perciben y se relacionan con su entorno laboral. El disposicionalismo, por tanto, se presenta como un enfoque teórico valioso para analizar cómo los rasgos personales inciden en la satisfacción laboral dentro de diversas situaciones organizacionales.

Autonomía

La autonomía se define como “la capacidad de decidir de manera propia, independiente, sin la coerción o influencia de terceros” (Equipo editorial, Etecé, 2021). En un sentido más amplio, este concepto abarca la libertad y la habilidad de autorregulación, permitiendo que una persona o entidad tome decisiones y realice acciones de manera autónoma y responsable.

Según Pereda López (2019), la autonomía incluye la capacidad de tener opiniones y preferencias, tomar decisiones personales, utilizar la educación

de manera efectiva y mantener una moral definida. Esto implica la facultad de tomar decisiones que impacten la propia vida, establecer metas individuales y actuar conforme a los valores y principios personales.

Autonomía en el ámbito laboral

La autonomía laboral se refiere a la capacidad y libertad de los trabajadores para tomar decisiones y llevar a cabo sus tareas de manera independiente dentro del ámbito laboral. Este concepto abarca la autorregulación en el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, así como la flexibilidad para organizar y gestionar el propio trabajo.

Además, la autonomía laboral permite a los empleados tener un mayor control sobre aspectos como la planificación, la toma de decisiones y la ejecución de tareas relacionadas con sus funciones, reduciendo así la dependencia 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)*

Empatía

La empatía se define como "la capacidad para entender los sentimientos y las emociones de una persona incluso cuando lo está pasando mal" (Montejano Martín, 2019). Este concepto abarca la habilidad de ponerse en el lugar del otro, percibir y comprender sus emociones, y responder de manera compasiva y comprensiva. No se limita únicamente al reconocimiento de las emociones ajenas, sino que también incluye la capacidad de experimentar simpatía y brindar una respuesta adecuada a las circunstancias del otro.

> *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 es una habilidad social y emocional clave que resulta fundamental para establecer vínculos significativos con los demás. Esta capacidad facilita la comprensión mutua, promueve la cooperación y contribuye al desarrollo

de relaciones saludables. En contextos profesionales, educativos y de atención médica, la empatía adquiere una relevancia particular, ya que permite una comunicación efectiva y favorece la creación de un ambiente que estimula el apoyo y la comprensión mutua.

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, constituyendo un proceso cognitivo final que articula un conocimiento generativo" (Ocampo González, 2019). Este concepto abarca una percepción profunda y una asimilación efectiva de la información, permitiendo al individuo internalizar el conocimiento para aplicarlo, conectarlo con otros conceptos y utilizarlo de manera práctica.

La comprensión trasciende la simple acumulación de información, ya que involucra la capacidad de procesar, analizar y sintetizar datos, lo que conduce a una visión más amplia y profunda del tema abordado. Esta habilidad es fundamental para el aprendizaje, la resolución de problemas y la toma de decisiones bien informadas.

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.

Importancia de la comprensión

La comprensión tiene una relevancia significativa en diversos aspectos de la vida, desempeñando un papel esencial en el desarrollo personal, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones. En el ámbito personal, facilita el autoconocimiento al promover una percepción más profunda de las emociones, valores y motivaciones propias. En las relaciones interpersonales,

la comprensión potencia la empatía y mejora la comunicación, fortaleciendo las conexiones entre las personas y favoreciendo la resolución constructiva de conflictos.

En el contexto social, la comprensión resulta clave para la construcción de una sociedad empática, tolerante y colaborativa. Esta habilidad permite la adaptación a nuevos entornos y fomenta la innovación y la creatividad mediante la integración de ideas diversas. En síntesis, la importancia de la comprensión radica en su capacidad para enriquecer la calidad de vida, optimizar las interacciones humanas y contribuir al desarrollo personal y colectivo en múltiples contextos.

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.



Importancia de la comunicación efectiva

La comunicación efectiva desempeña un papel fundamental en numerosos aspectos de la vida. En el ámbito interpersonal, permite lograr un entendimiento mutuo, previniendo malentendidos y fortaleciendo las relaciones. En el entorno laboral, es indispensable para el trabajo en equipo, la toma de decisiones fundamentada y la eficiencia en las operaciones, lo que contribuye al desarrollo profesional y a un clima organizacional positivo.

En el contexto organizacional, la comunicación efectiva está estrechamente relacionada con un liderazgo exitoso, ya que los líderes que se expresan con claridad inspiran y guían a sus equipos de manera más eficiente. Como señala Zambelli (2023), "La comunicación efectiva no sólo es ideal para mejorar las relaciones interpersonales, sino que también en el ámbito laboral tiene gran utilidad". Además, es clave para la resolución de conflictos, al facilitar la gestión abierta y constructiva de disputas. A nivel personal, la comunicación efectiva es esencial para mantener conexiones significativas, promoviendo relaciones saludables y satisfactorias en diversos contextos de la vida.

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

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).

Contar con habilidades sociales es fundamental para el bienestar personal y el éxito en diversos ámbitos de la vida. Estas competencias facilitan la formación

y el mantenimiento de relaciones interpersonales saludables, promueven una comunicación efectiva y fortalecen la cooperación y el trabajo en equipo en entornos profesionales y sociales.

Además, las habilidades sociales no solo impactan en la calidad de las interacciones cotidianas, sino que también están relacionadas con la salud mental, favoreciendo un bienestar emocional más sólido y contribuyendo a la construcción de una sociedad más empática y tolerante.

Integración social

Jurídicamente, la integración social se define como el proceso de adaptación o inclusión de personas o grupos que requieren asistencia, adaptación o atención pública para garantizar su acceso a la sociedad en condiciones de igualdad (CEAC, 2023).

Este concepto busca facilitar la participación plena de individuos o colectivos en la sociedad, promoviendo la inclusión y la igualdad de oportunidades. La integración social se orienta a eliminar barreras que puedan marginar a ciertos sectores por razones sociales, culturales, económicas u otras, con el objetivo de crear un entorno donde todas las personas puedan contribuir y beneficiarse de manera equitativa, fortaleciendo así la armonía y la cohesión social.

Más allá de aceptar la diversidad, la integración social tiene como meta construir comunidades inclusivas, en las que cada individuo pueda participar plenamente en la vida social y ejercer sus derechos y responsabilidades de manera justa y equitativa.

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 promueve la cohesión social al facilitar la convivencia armoniosa entre personas de diferentes orígenes y culturas. Al celebrar la diversidad, contribuye al enriquecimiento cultural y al fortalecimiento de los lazos comunitarios, generando entornos más unidos y dinámicos. Este sentido de pertenencia y conexión emocional es esencial para el bienestar tanto individual como colectivo, influyendo positivamente en la salud mental y emocional de la sociedad.

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 encuentra en un equilibrio entre la pasividad, caracterizada por la falta de expresión de los propios sentimientos o necesidades, y la agresividad, que implica expresarlos de manera dominante o irrespetuosa. Este enfoque busca promover una comunicación abierta, respetuosa y equilibrada en las interacciones sociales. La asertividad es una habilidad clave para establecer límites saludables, gestionar conflictos de forma constructiva y fomentar relaciones interpersonales efectivas.

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)

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.

Importancia de medir el rendimiento laboral

La medición del rendimiento laboral constituye una práctica esencial tanto para las organizaciones como para sus empleados, aportando beneficios significativos en diversos niveles. Evaluar el desempeño permite a las empresas identificar y destacar el rendimiento sobresaliente de sus colaboradores, reconociendo sus aportes individuales al cumplimiento de metas y objetivos organizacionales. Este reconocimiento no solo refuerza la moral y la motivación de los empleados, sino que también puede abrir puertas a 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.

Medir el rendimiento laboral

La medición del rendimiento laboral es un proceso complejo que implica la aplicación de diversos métodos y enfoques. Para garantizar imparcialidad y precisión en la evaluación del desempeño individual, es fundamental la participación de un departamento de Recursos Humanos o de un organismo externo al área específica. Aunque las evaluaciones realizadas por supervisores directos son relevantes, la inclusión de profesionales de RR.HH. puede

proporcionar una perspectiva más objetiva y global, reduciendo posibles sesgos.

La periodicidad de la medición del rendimiento es otro aspecto crucial. Dado que la evaluación continua no siempre es factible, las empresas implementan diferentes intervalos de "reporting", que pueden oscilar entre evaluaciones semanales y reportes mensuales o anuales (Ramírez de Cartagena, 2021).

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.

Importancia de medir el desempeño en el lugar de trabajo

El proceso de evaluación del desempeño en las organizaciones es una herramienta clave para medir de manera precisa el nivel de rendimiento de los trabajadores en su entorno laboral. Este procedimiento es fundamental, ya que permite tomar decisiones informadas basadas en los resultados obtenidos, asegurando una gestión eficiente del talento humano.

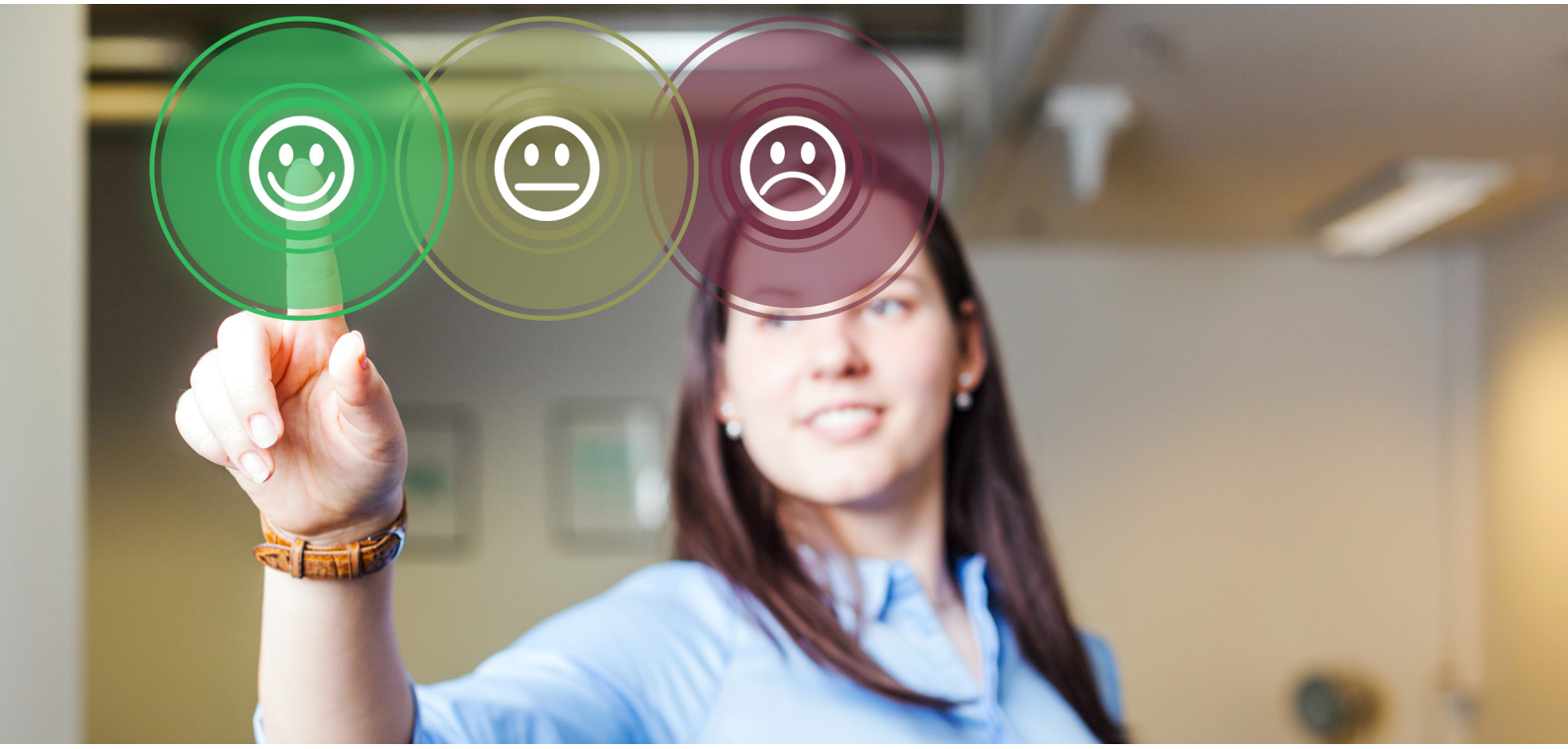
La medición del desempeño laboral es esencial para fomentar el desarrollo individual de los empleados, fortalecer la cultura organizacional y garantizar que la empresa esté en condiciones óptimas para alcanzar sus objetivos a largo plazo.

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.



Cumplimiento de funciones del puesto

El cumplimiento de funciones del puesto se refiere a la realización exitosa de las responsabilidades y tareas asociadas a un cargo específico dentro de una organización. Cada posición tiene asignado un conjunto definido de deberes y actividades que el ocupante del puesto debe ejecutar de manera eficiente y conforme a las expectativas establecidas.

Para entender con claridad el concepto de cumplimiento de funciones del puesto, es fundamental comprender qué implica el término “funciones” dentro de un cargo organizacional. Según Runa (2023), “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".

En este sentido, las funciones de un puesto son las tareas y responsabilidades específicas que se espera que un empleado desempeñe en un rol determinado. Estas están directamente relacionadas con las habilidades, conocimientos y competencias necesarias para cumplir de manera efectiva con los objetivos del cargo.

Seguimiento del cumplimiento de funciones del puesto

El seguimiento del cumplimiento de las funciones del puesto por parte de los trabajadores es fundamental debido a sus múltiples beneficios e implicaciones tanto para el individuo como para la organización en general. Este proceso permite evaluar de manera continua el desempeño, asegurando que las tareas y responsabilidades asignadas se lleven a cabo de forma efectiva.

Además, el seguimiento del cumplimiento de las funciones constituye una herramienta estratégica para gestionar el rendimiento laboral, promover el desarrollo profesional de los empleados y garantizar que la organización funcione de manera eficiente y efectiva en la consecución de sus objetivos.

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.

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.

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 de conexión, colaboración y contribución de sus miembros hacia el logro de objetivos comunes. Este concepto implica analizar la cohesión y la cooperación dentro del grupo, ya que un alto nivel de integración suele reflejar un equipo fuerte, bien coordinado y orientado al éxito, mientras que un bajo nivel puede evidenciar problemas de comunicación, conflictos internos o una falta de colaboración efectiva.

La evaluación y mejora constante del nivel de integración en un equipo es esencial para garantizar un desempeño óptimo y un entorno laboral positivo. Tanto los líderes como los miembros del equipo pueden implementar estrategias para fortalecer la colaboración y promover vínculos sólidos entre los integrantes del grupo, contribuyendo así al éxito organizacional.

Nivel de cooperación

El nivel de cooperación en un equipo de trabajo se define como la medida en que sus integrantes colaboran entre sí, compartiendo recursos, ideas y esfuerzos con el propósito de alcanzar objetivos comunes. La cooperación se basa en una actitud de interdependencia y apoyo mutuo, donde los miembros comprenden la importancia de contribuir al éxito colectivo del equipo, priorizando los objetivos grupales por encima de las 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.

Compromiso organizacional

El compromiso organizacional se define como el nivel de lealtad, motivación y entusiasmo que los empleados sienten hacia su trabajo y la organización a la que pertenecen. Este concepto trasciende la satisfacción laboral, ya que implica la disposición activa de los empleados para contribuir al logro de los objetivos y metas de la organización. Según Coll Morales (2020), "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".

La medición y el fortalecimiento del compromiso organizacional son esenciales para las organizaciones, ya que están directamente relacionados con el rendimiento, la productividad y la retención del talento. Diseñar estrategias que fomenten la participación, el reconocimiento y el desarrollo profesional de los empleados es clave para promover un entorno laboral que impulse el compromiso y la satisfacción en el trabajo.

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 demuestran mayor disposición para aceptar y adoptar cambios dentro de la organización, percibiéndolos como oportunidades para contribuir al progreso y éxito colectivo. Este nivel de involucramiento activo facilita la implementación eficiente de nuevas estrategias, tecnologías y procesos, una característica esencial en un entorno empresarial que evoluciona constantemente.

Además, el compromiso organizacional tiene un impacto significativo en la satisfacción del cliente y en la calidad del servicio. Los empleados comprometidos tienden a brindar un servicio excepcional, preocupándose genuinamente por la reputación y el éxito de la organización. La conexión emocional que experimentan con la empresa se refleja en interacciones positivas con los clientes, fomentando la retención, fortaleciendo la imagen de la marca y promoviendo el crecimiento a través de recomendaciones positivas. En resumen, el compromiso organizacional no solo mejora la experiencia de los empleados, sino que también genera una experiencia más positiva para los clientes, fortaleciendo el éxito organizacional en su conjunto.

Lealtad

La lealtad se define como un sentimiento de fidelidad, devoción y compromiso hacia una persona, grupo, causa o entidad. En el ámbito interpersonal, se manifiesta como la disposición a apoyar, respaldar y mantenerse fiel, incluso en situaciones difíciles o desafiantes.

Este valor ético está vinculado a la integridad y la coherencia en las relaciones, rechazando cualquier acción que pueda traicionar la confianza depositada. La lealtad puede estar fundamentada en vínculos emocionales, principios compartidos, experiencias vividas en común o valores mutuos, convirtiéndose en un pilar esencial para fortalecer relaciones y construir confianza duradera.

> *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)*

Lealtad empresarial

En el ámbito organizacional, la lealtad del empleado se define como la dedicación y el compromiso continuo hacia su empleador. Los empleados leales demuestran una mayor disposición a contribuir al éxito de la empresa, permanecer en la organización a largo plazo y representar positivamente sus intereses incluso fuera del entorno laboral.

Según Quetglas Pérez (2020), "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".

Esta lealtad se manifiesta de múltiples formas, como la voluntad de permanecer en la organización, el esfuerzo adicional para impulsar su éxito, la defensa de su reputación y la actitud positiva frente a desafíos y cambios. Los empleados leales suelen identificarse con la misión, los valores y los objetivos de la empresa, mostrando un compromiso genuino con el trabajo en equipo para alcanzar metas compartidas.

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.

Responsabilidad en el puesto

La responsabilidad en el puesto se define como la obligación y el compromiso que un individuo asume en relación con las tareas, funciones y decisiones inherentes a su posición dentro de una organización. Este concepto implica

hacerse cargo de las consecuencias de sus acciones y garantizar que las responsabilidades asignadas sean ejecutadas de manera eficiente, ética y conforme a los estándares establecidos.

La responsabilidad en el puesto abarca múltiples dimensiones, como la gestión efectiva de las tareas diarias, el cumplimiento de metas y objetivos, la toma de decisiones informadas y fundamentadas, así como la rendición de cuentas ante superiores, compañeros de trabajo y, en última instancia, ante la organización en su totalidad. Este compromiso es esencial para el funcionamiento organizacional y el logro de resultados sostenibles.

> *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.

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.

CONCEPTUAL

Resiliencia

La resiliencia se define como la virtud de enfrentar, superar y adaptarse a situaciones adversas con la confianza de que es posible salir adelante a pesar de las dificultades. Según Hábitat (2020), son múltiples los eventos que pueden impactar emocionalmente, como rupturas amorosas, problemas económicos o proyectos fallidos, los cuales representan desafíos que ponen a prueba la capacidad de resiliencia de una persona. Esta habilidad es fundamental para afrontar los retos de la vida con fortaleza y determinación.



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)

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)

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)

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)

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)

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)

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)

Adaptabilidad

La adaptabilidad se refiere a la capacidad de ajustarse y responder eficazmente a los cambios en el entorno y a las situaciones inesperadas. Según Tuneu Puig (2023), esta habilidad incluye la flexibilidad mental y la disposición para modificar el rumbo cuando las circunstancias lo exigen. Además de ser una competencia que se desarrolla con el tiempo, la adaptabilidad es también una actitud que se cultiva a lo largo de la vida, permitiendo a las personas enfrentar desafíos y aprovechar nuevas oportunidades con mayor resiliencia.

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)

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)

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)

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)

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)

LEGAL

CONSTITUCION 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 PUBLICO, 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 la eficiencia y eficacia de sus puestos de trabajo y de los procesos en los que interviene. (Norma técnica del subsistema de formación y capacitación, 2014)

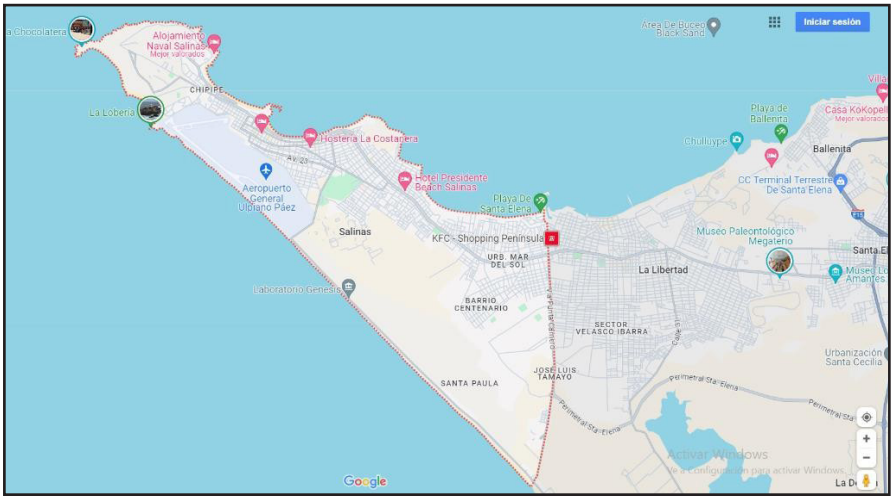
NORMA TÉCNICA DEL SUBSISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

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)

GEORREFERENCIAL

El presente trabajo de investigación recopilará datos basándose en la información proporcionada por los empleados de las farmacias Cruz Azul, pertenecientes al grupo Difare, localizadas en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena.

Ilustración 1. *Georreferencial*



CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

TIPO DE INVESTIGACIÓN

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

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 enfoque investigativo es esencial para profundizar en el tema central de nuestro proyecto. Su relación con el presente trabajo radica en que el primer paso es revisar la documentación bibliográfica disponible sobre el tema de Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral. Además, mediante la implementación de una investigación exploratoria, se podrán identificar aspectos clave que influyen, de forma directa o indirecta, en las variables estudiadas, permitiendo así comprender el panorama actual y los factores relevantes relacionados con los temas objeto de análisis.

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.

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).

Este enfoque investigativo permitirá analizar el efecto de una variable independiente sobre una variable dependiente. En el contexto del presente

trabajo, la investigación experimental se utilizará para determinar la incidencia de la inteligencia emocional en el rendimiento laboral de los trabajadores objeto de estudio. Bajo este enfoque, el tipo de investigación fue seleccionado con el propósito de examinar y comprender los efectos específicos de una causa determinada en los resultados medidos, proporcionando una base sólida para validar las hipótesis planteadas.

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.

Métodos de Investigación

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

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).

En esta investigación, se aplicará el método deductivo, ya que partirá de teorías generales existentes sobre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral para formular hipótesis específicas relacionadas con estas variables.

Posteriormente, a través de la recopilación y análisis de datos, se procederá a comprobar o refutar dichas hipótesis, permitiendo una validación lógica de las relaciones planteadas en el marco del estudio.

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" (Narváez, 2023).

En esta investigación, se empleará el método inductivo, ya que, a partir del análisis de casos específicos relacionados con el rendimiento laboral de los trabajadores de Farmacia Cruz Azul, se buscará llegar a una conclusión general sobre la influencia de la inteligencia emocional en dichos casos. Este enfoque permitirá construir un marco comprensivo basado en observaciones particulares que reflejen la relación entre las variables estudiadas.

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 más frecuentemente 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.

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, pertenecientes al grupo Difare, ubicadas en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2024*, se utilizará información recopilada de fuentes primarias, tales como encuestas, entrevistas y observación directa. Asimismo, se emplearán datos provenientes de fuentes secundarias, como libros, artículos y trabajos de investigación relevantes.

El instrumento para la encuesta será un cuestionario basado en el test de inteligencia emocional de Daniel Goleman, mientras que para la entrevista se utilizará una guía de entrevista diseñada específicamente para este propósito. Estos métodos permitirán recopilar datos tanto cualitativos como cuantitativos para un análisis integral de las variables estudiadas.

UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA

Universo

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

Población

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

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 4

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

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.

Entrevista

En el primer caso, se llevó a cabo una entrevista con la dueña de las Farmacias "Cruz Azul" donde se elaboró el presente trabajo, esto se realizó utilizando una guía estructurada. El objetivo de esta entrevista fue obtener información sobre el rendimiento laboral de los trabajadores en términos de desempeño en el lugar de trabajo, trabajo en equipo y compromiso organizacional.

A continuación, se presentarán las preguntas realizadas a la entrevistada, así como la respuesta que se obtuvo con 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 la presión puede afectar la calidad del servicio, lo cual es un área para mejorar.

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, los errores menores en momentos de alta demanda destacan la necesidad de reforzar la capacidad de los empleados para manejar situaciones bajo presión, posiblemente a través de más formación o soporte adicional.

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.

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 en un entorno de 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.

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 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.

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 sentido de equipo y compromiso hacia 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 comportamientos de lealtad, 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 un alto nivel de implicación en el éxito de la empresa.

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 en un entorno de salud. 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: La capacidad de manejar situaciones de responsabilidad adicional y emergencias es adecuada; 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.

Análisis General de la Entrevista Aplicada

La entrevista realizada a la propietaria de las Farmacias "Cruz Azul" destaca una alta calidad en el servicio al cliente, caracterizado por empleados amables y profesionales. No obstante, se identifican desafíos durante las horas pico, donde la presión puede comprometer la calidad del servicio. Aunque la eficiencia en la resolución de consultas y el cumplimiento de tareas son generalmente satisfactorias, los errores menores que ocurren en momentos de alta demanda evidencian la necesidad de mejorar la capacidad de los empleados para manejar situaciones bajo presión.

En cuanto a la dinámica interna, la integración y colaboración del equipo son sólidas, gracias al impacto positivo de las actividades de integración que han fortalecido la cohesión grupal. La alta lealtad y responsabilidad de los empleados se reflejan en su dedicación y alineación con los valores de la farmacia. Sin embargo, la falta de control emocional en situaciones de responsabilidad adicional y emergencias representa un problema significativo, ya que puede afectar negativamente la efectividad en momentos críticos, lo que subraya la importancia de desarrollar habilidades emocionales en el equipo.

Encuesta

Como parte del segundo paso en el proceso de recopilación de información, se aplicó un Test de Inteligencia Emocional basado en las dimensiones propuestas por Daniel Goleman a los 15 trabajadores de las Farmacias "Cruz Azul", lugar donde se desarrolla este estudio. El propósito principal de esta encuesta fue evaluar el nivel de inteligencia emocional de los participantes mediante el análisis de cinco dimensiones clave: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

A continuación, se detallarán las preguntas formuladas en el test, junto con las respuestas obtenidas y el análisis correspondiente de los resultados, proporcionando un panorama claro sobre el estado de la inteligencia emocional en el equipo evaluado.

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

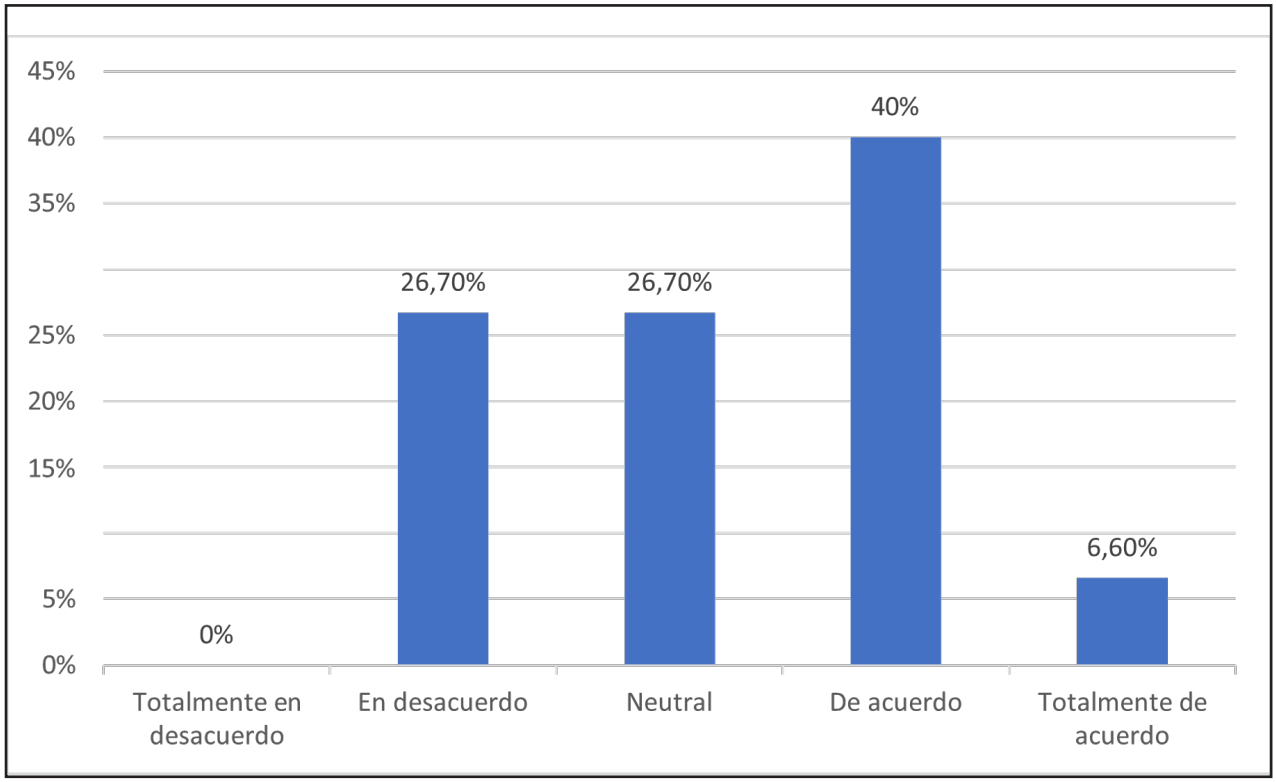
Tabla 2: *Autoconciencia*

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: *Autores*

Ilustración 2: *Autoconciencia*



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

Elaborado por: *Autores*

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 como mis emociones influyen en mis pensamientos y comportamientos

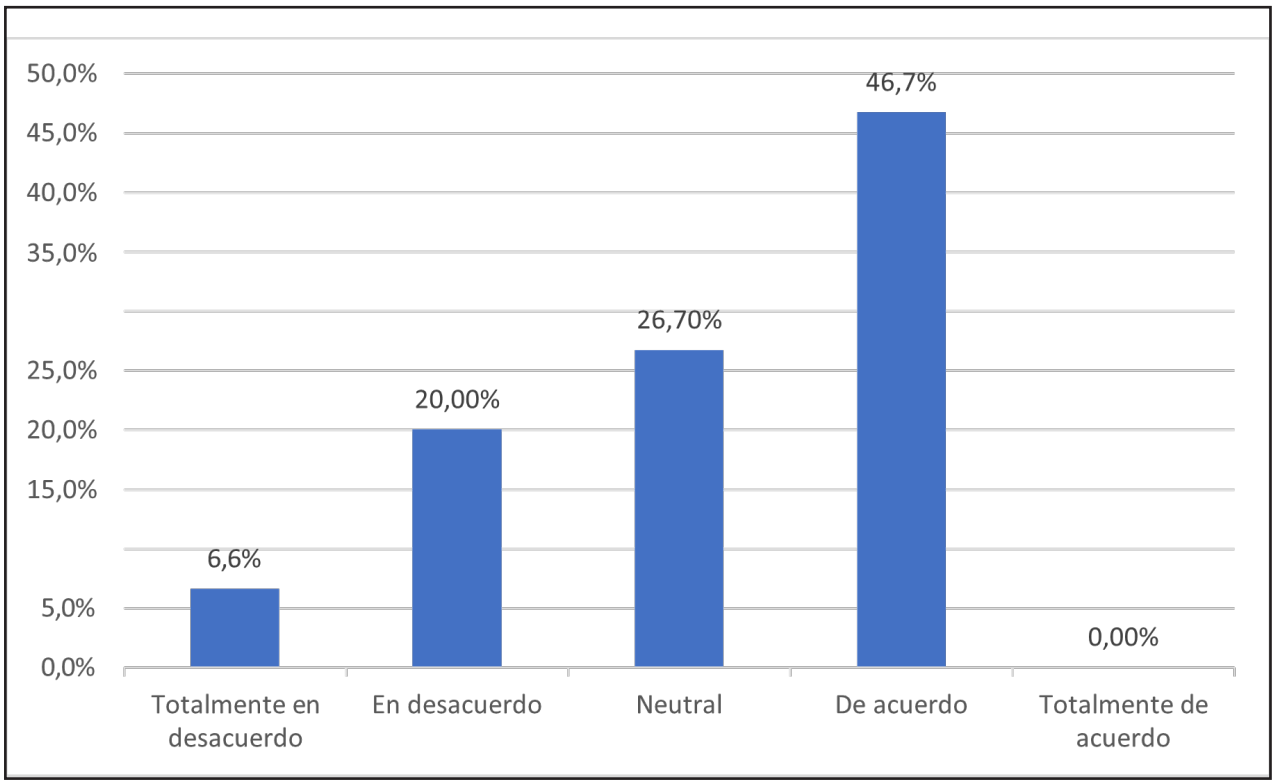
Tabla 3: *Conciencia emocional*

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: *Autores*

Ilustración 3: *Conciencia emocional*



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

Elaborado por: *Autores*

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.

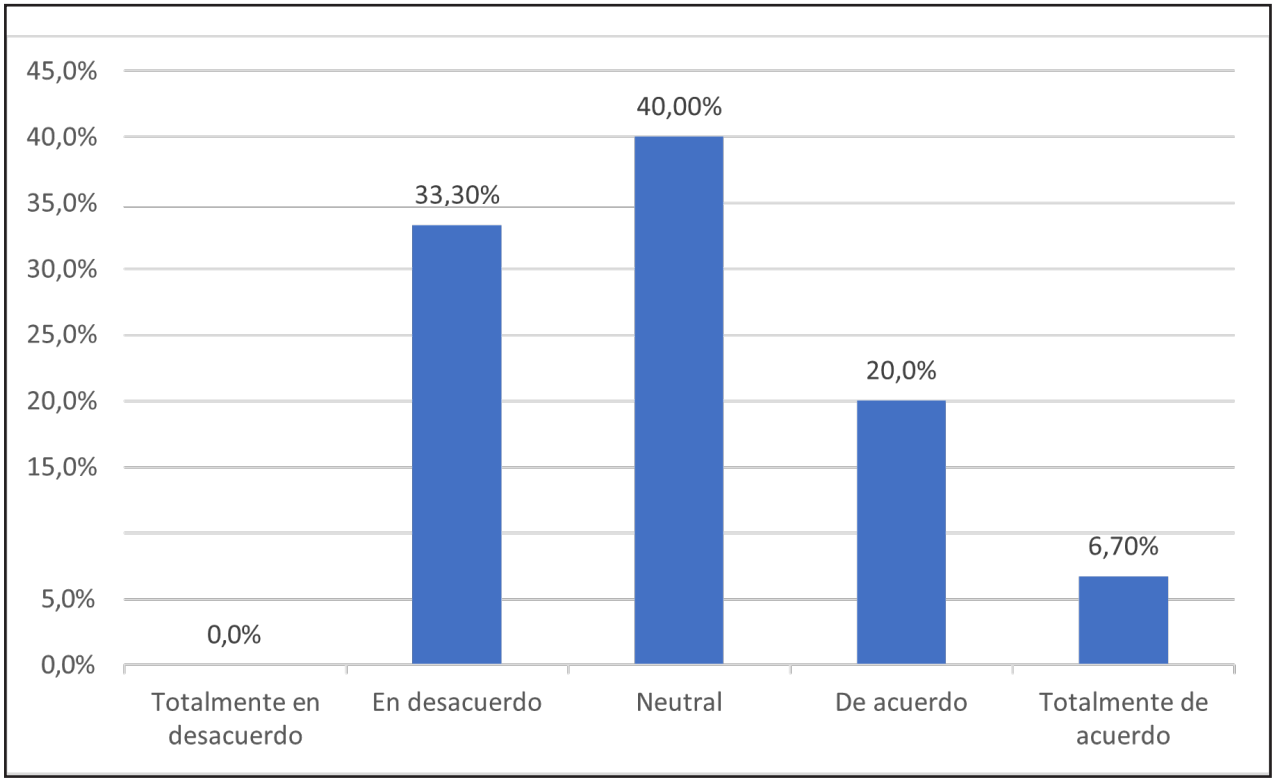
Tabla 4: *Autoconfianza*

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: *Autores*

Ilustración 4: *Autoconfianza*



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

Elaborado por: *Autores*

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.

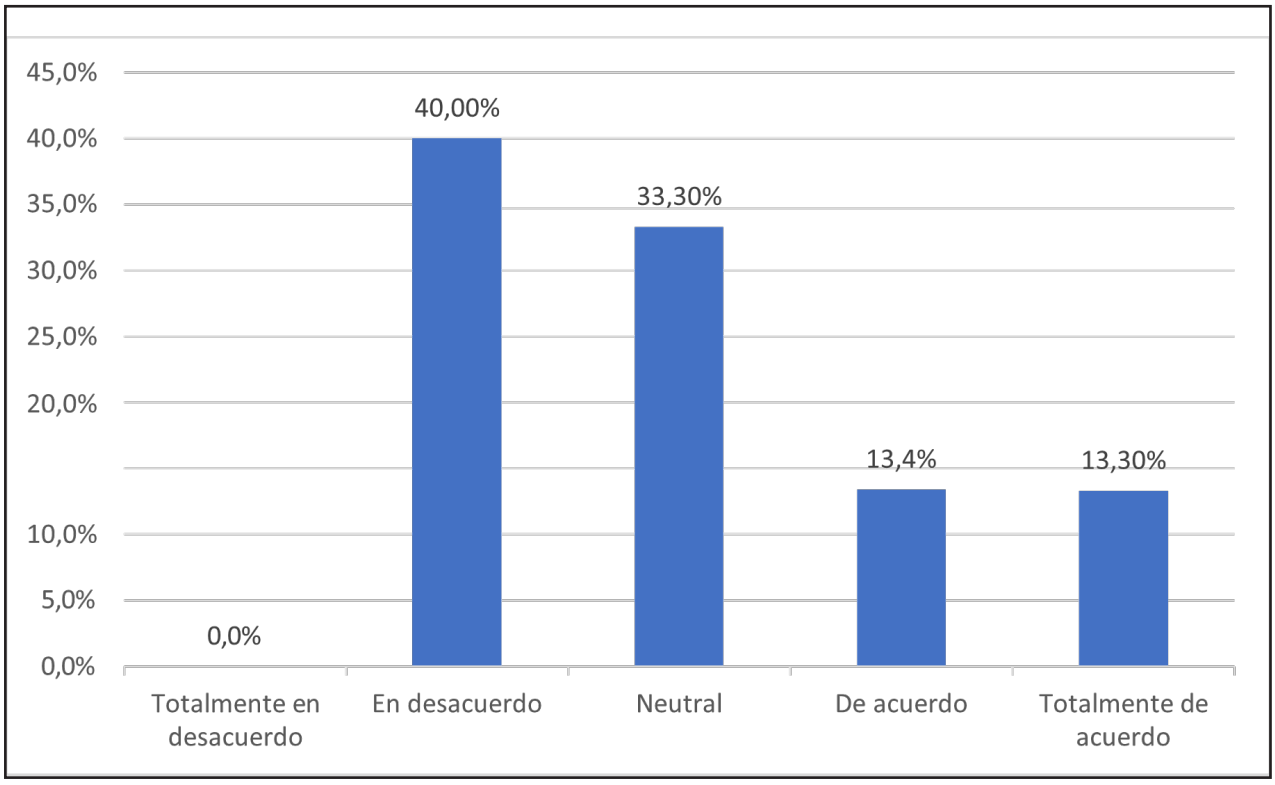
Tabla 5: *Decisiones emocionales*

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: *Autores*

Ilustración 5: *Decisiones emocionales*



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

Elaborado por: *Autores*

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.

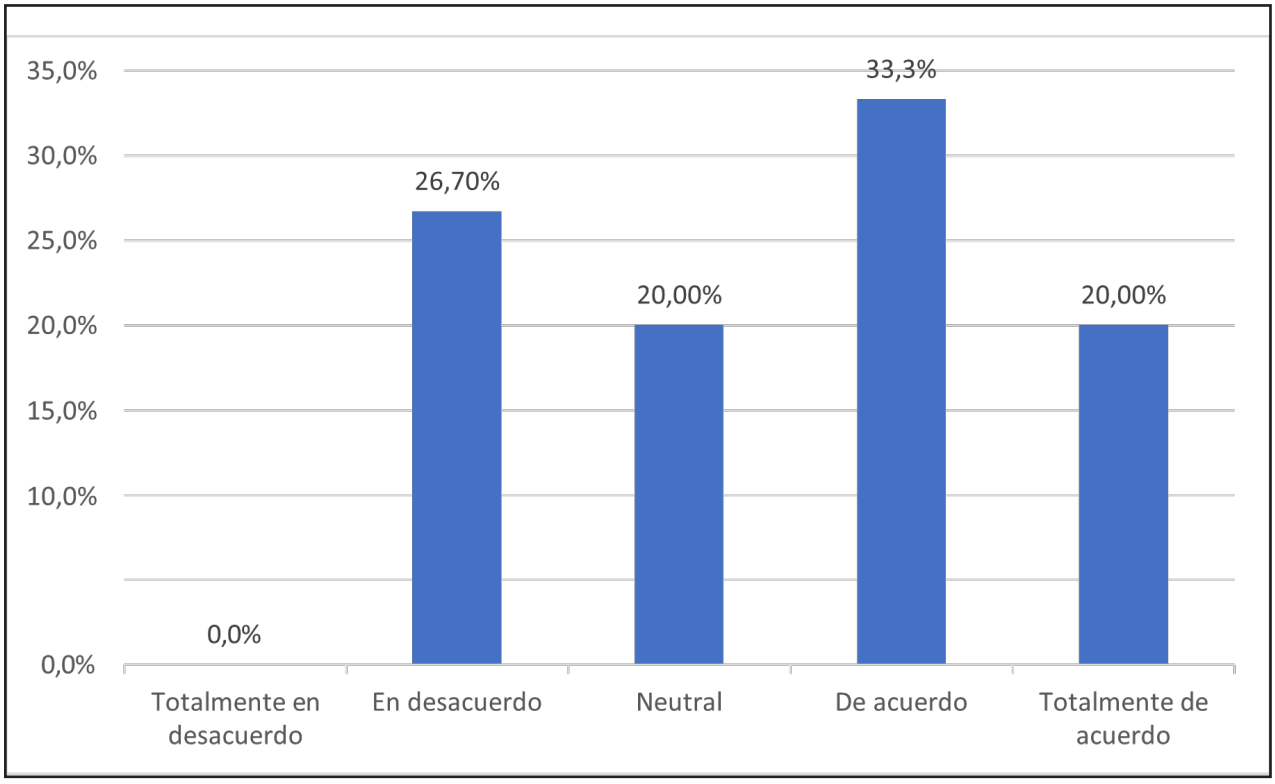
Tabla 6: *Autorregulación*

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: *Autores*

Ilustración 6: *Autorregulación*



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

Elaborado por: *Autores*

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.

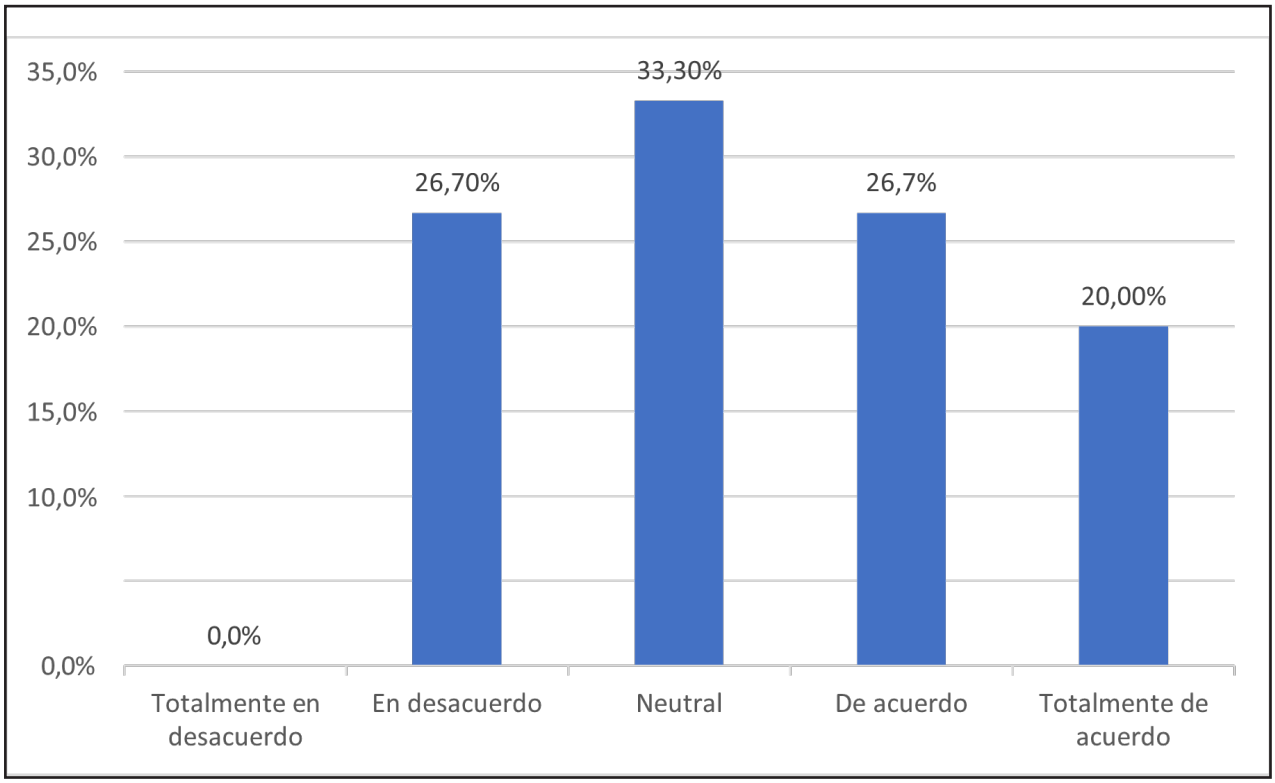
Tabla 7: *Tendencia a reflexionar*

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: *Autores*

Ilustración 7: *Tendencia a reflexionar*



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

Elaborado por: *Autores*

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.

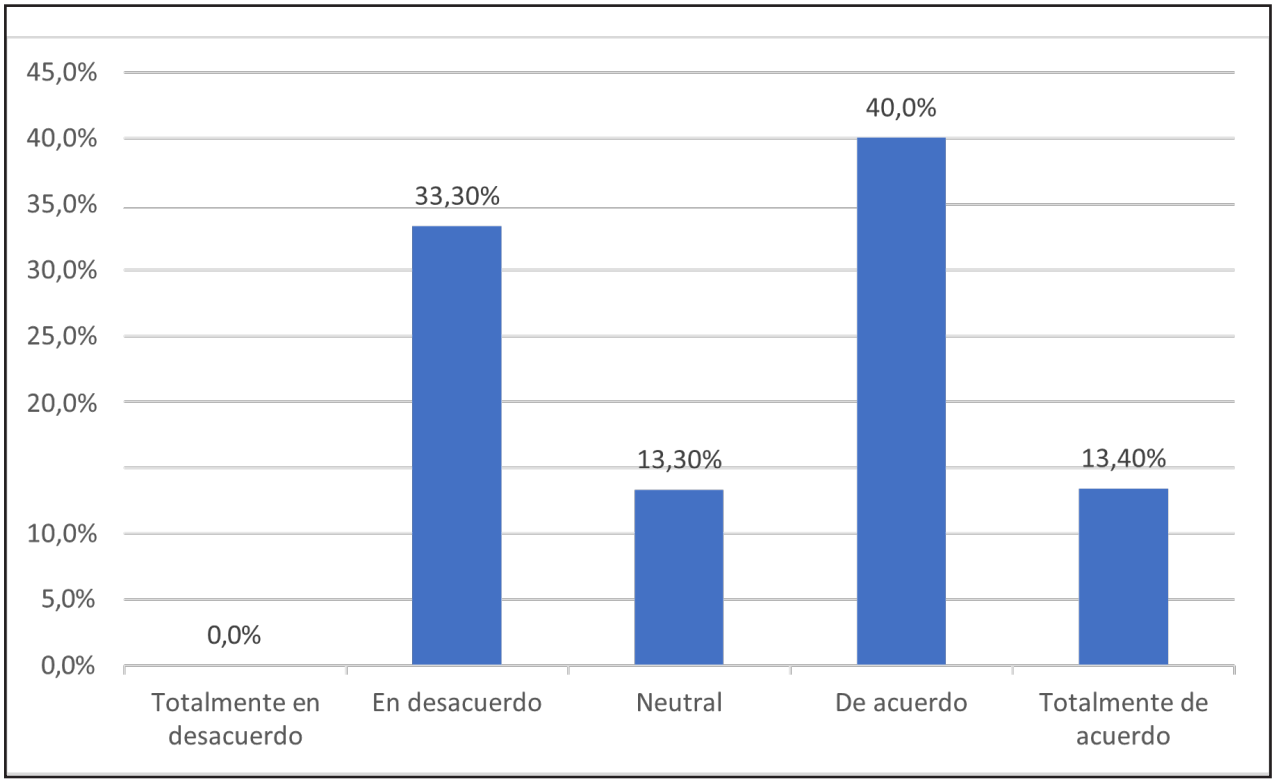
Tabla 8: *Integridad*

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: *Autores*

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.

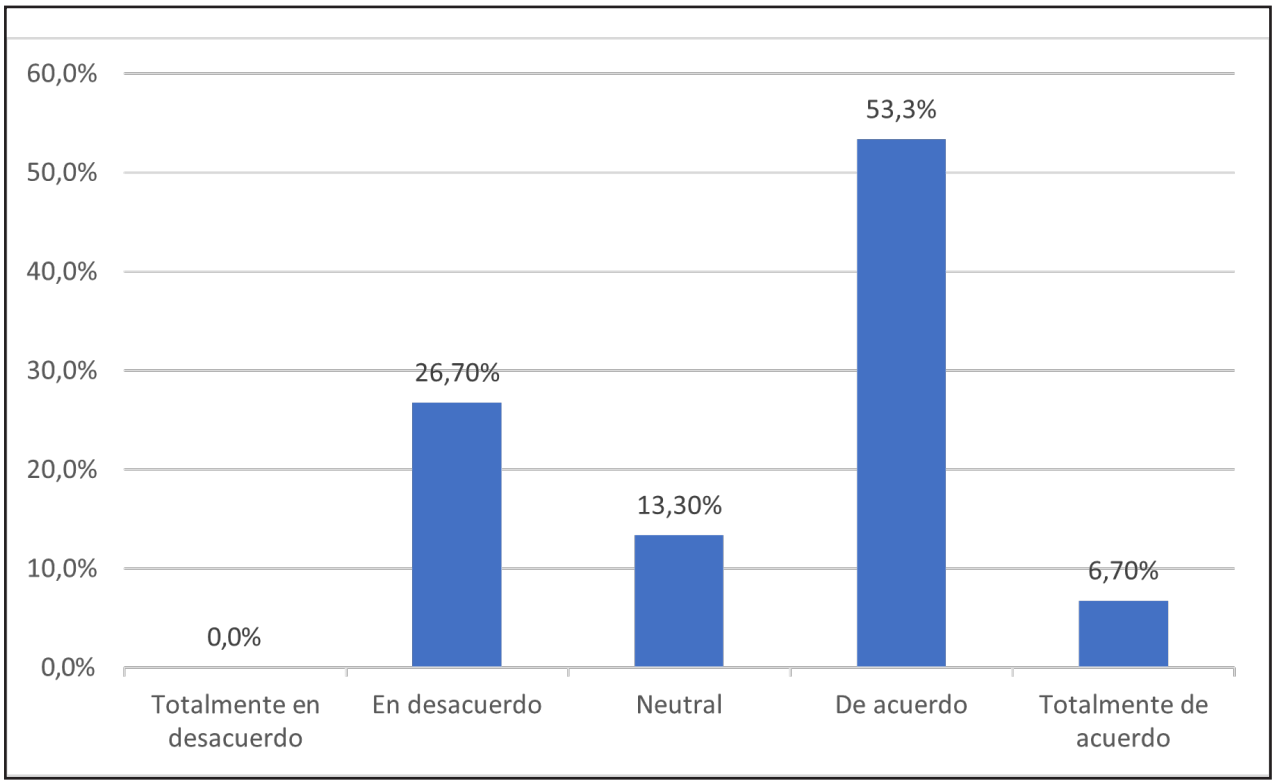
Tabla 9: *Ética*

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: *Autor*

Ilustración 9: *Ética*



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

Elaborado por: *Autores*

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.

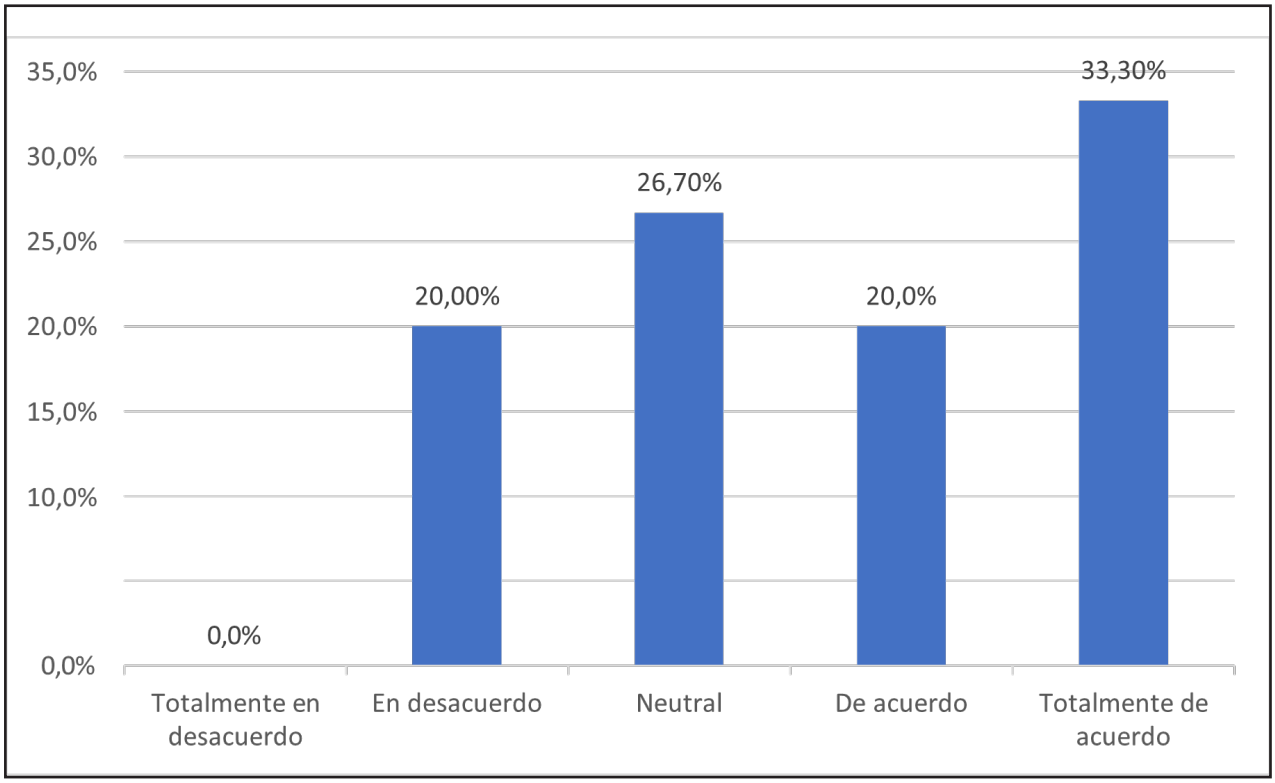
Tabla 10: *Satisfacción laboral*

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: *Autores*

Ilustración 10: *Satisfacción laboral*



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

Elaborado por: *Autores*

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.

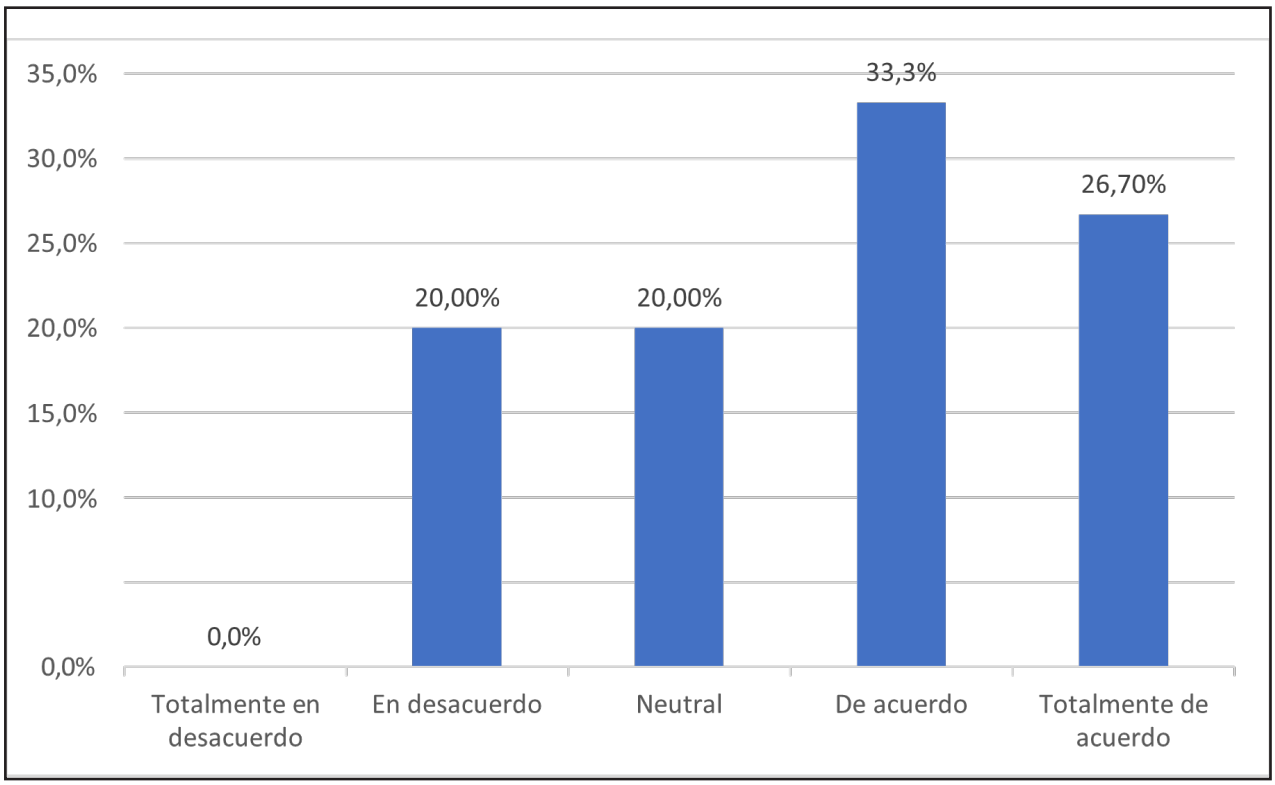
Tabla 11: *Motivación*

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: *Autores*

Ilustración 11: *Motivación*



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

Elaborado por: *Autores*

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.

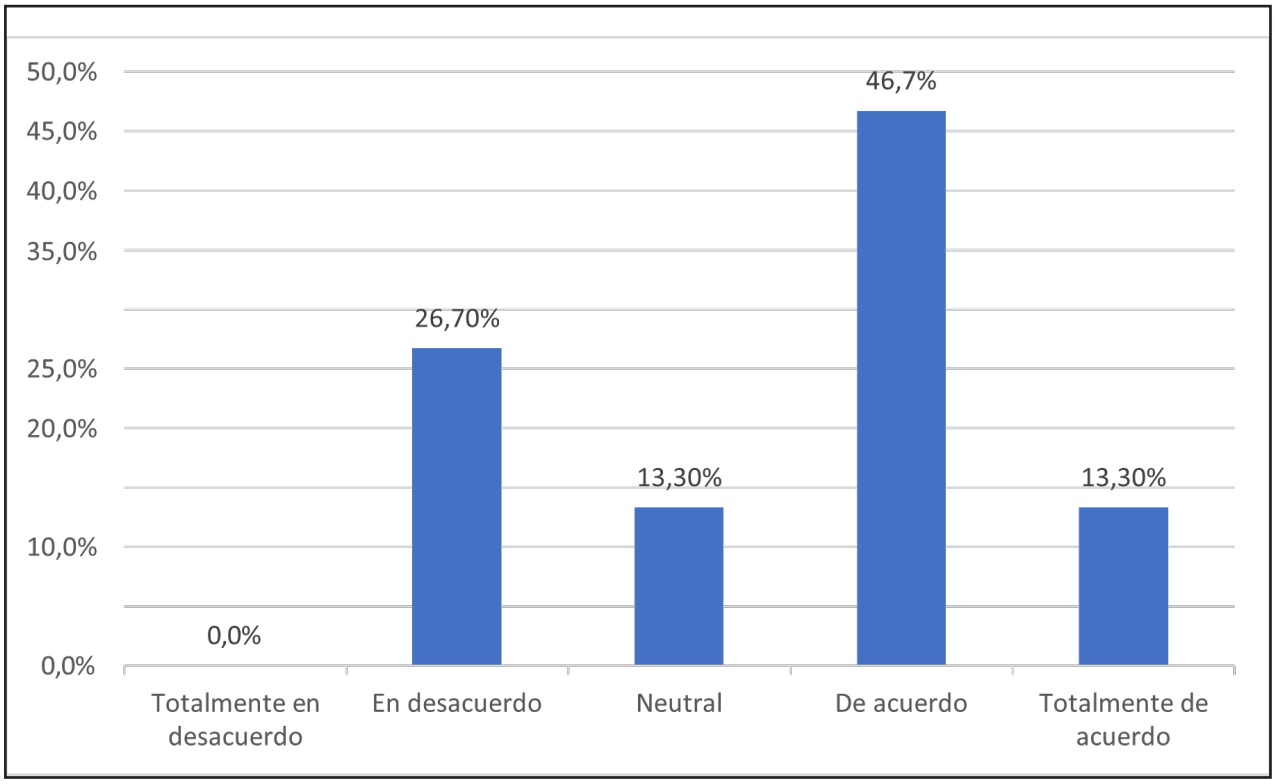
Tabla 12: *Iniciativa*

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: *Autores*

Ilustración 12: *Iniciativa*



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

Elaborado por: *Autores*

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.

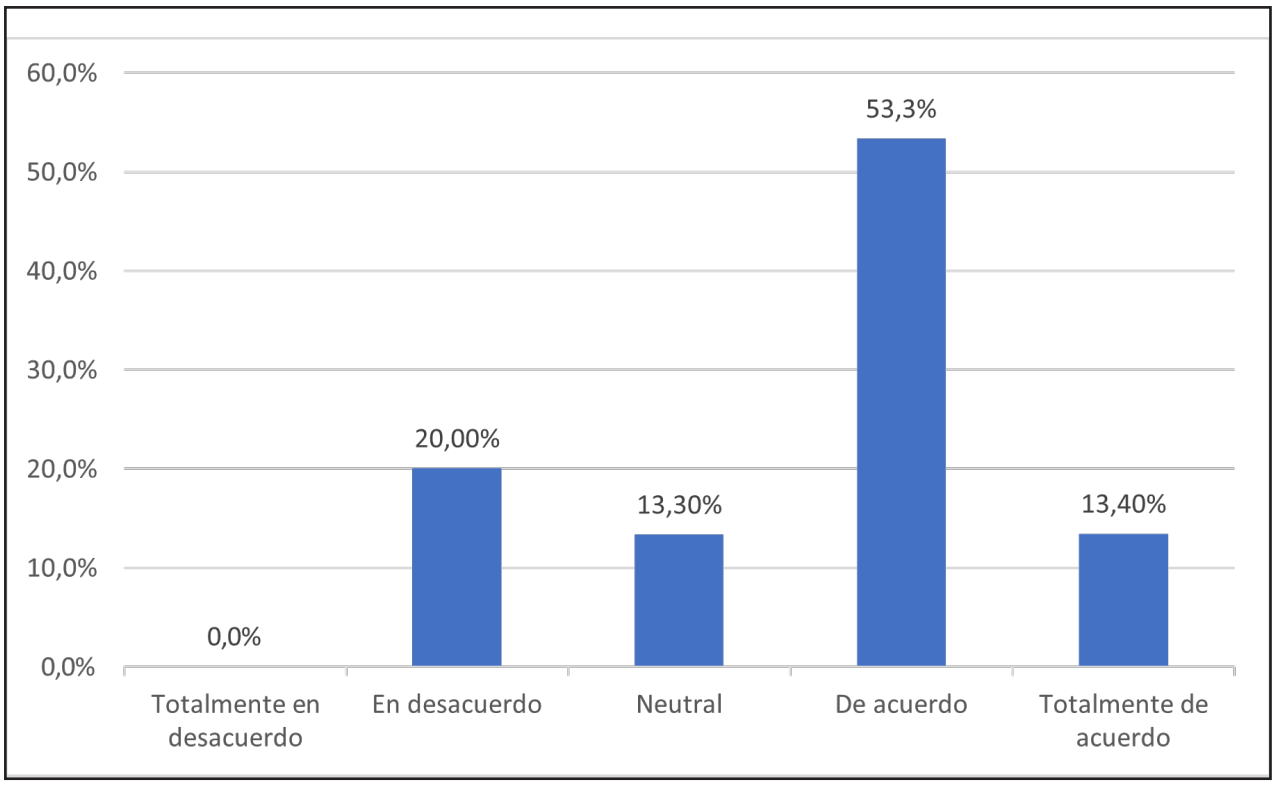
Tabla 13: *Autonomía*

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: *Autores*

Ilustración 13: *Autonomía*



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

Elaborado por: *Autores*

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.

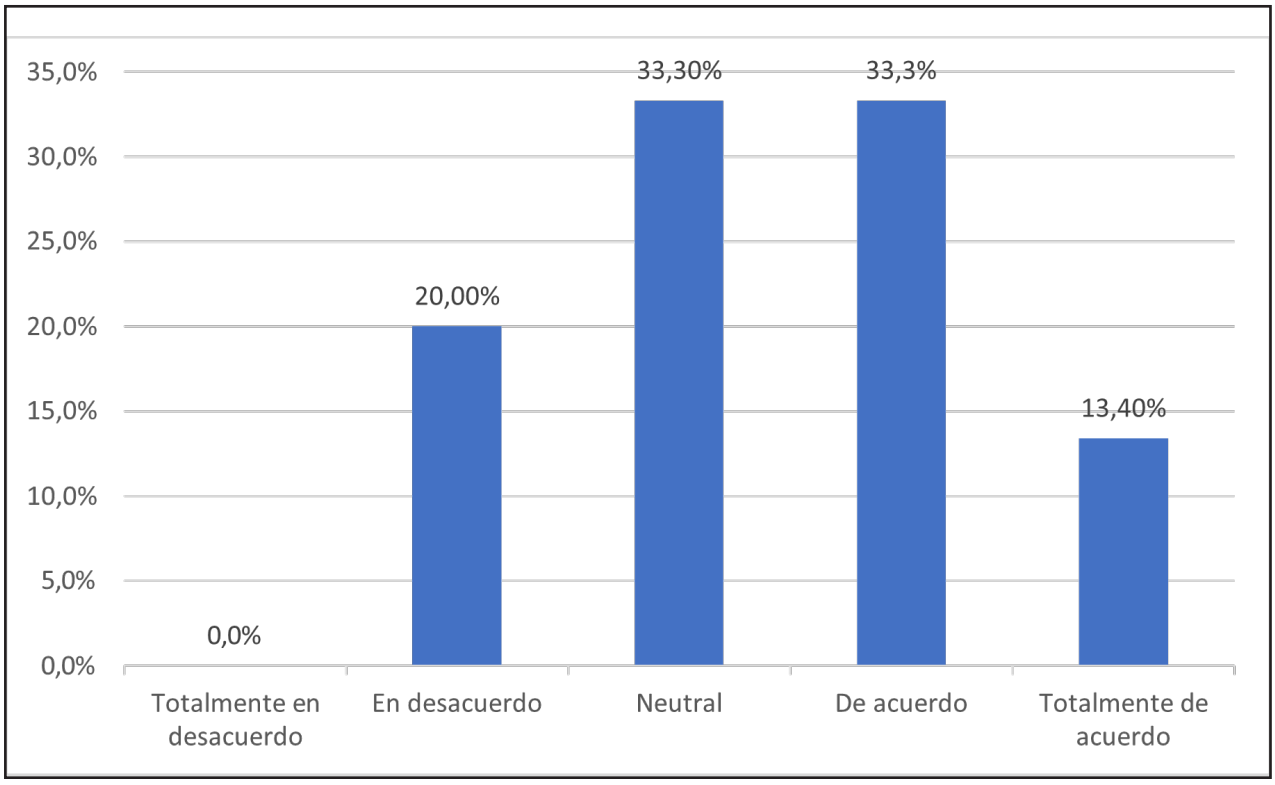
Tabla 14: *Empatía*

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: *Autores*

Ilustración 14: *Empatía*



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

Elaborado por: *Autores*

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.

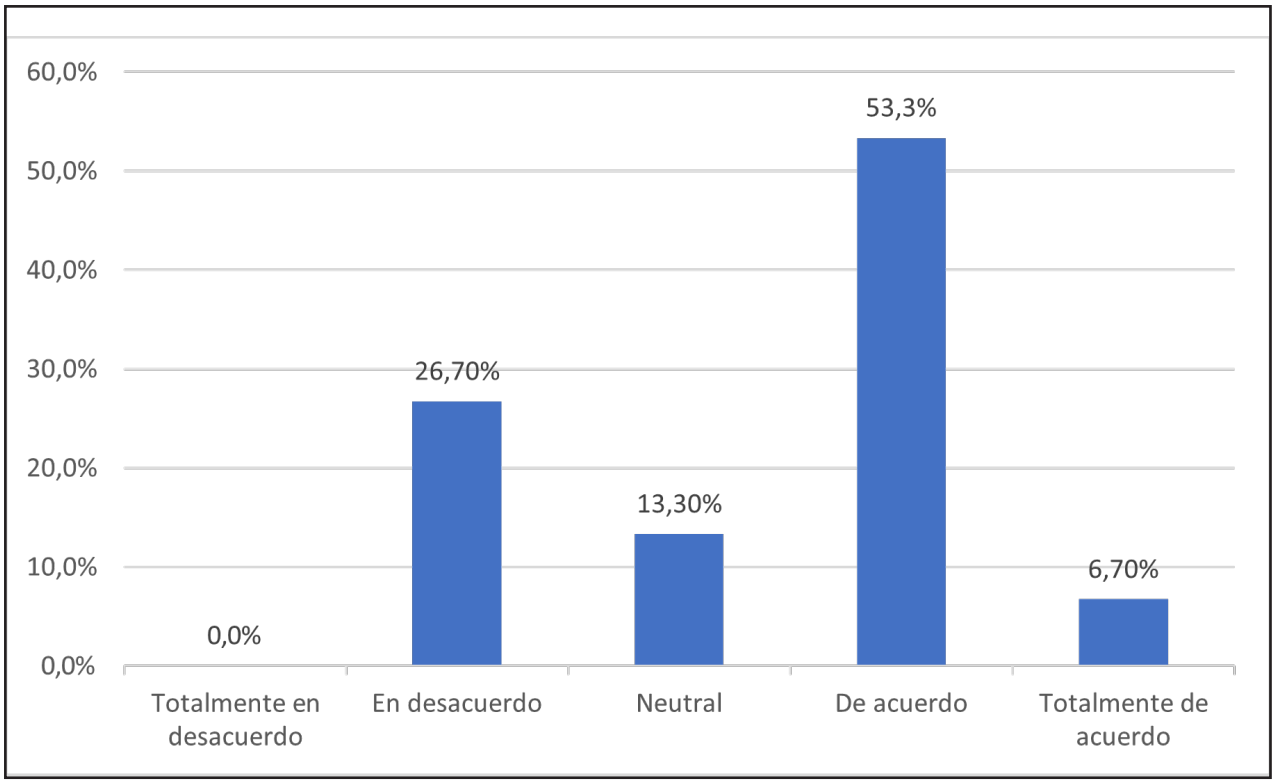
Tabla 15: *Comprensión*

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: *Autores*

Ilustración 15: *Comprensión*



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

Elaborado por: *Autores*

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 fuerte esfuerzo 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.

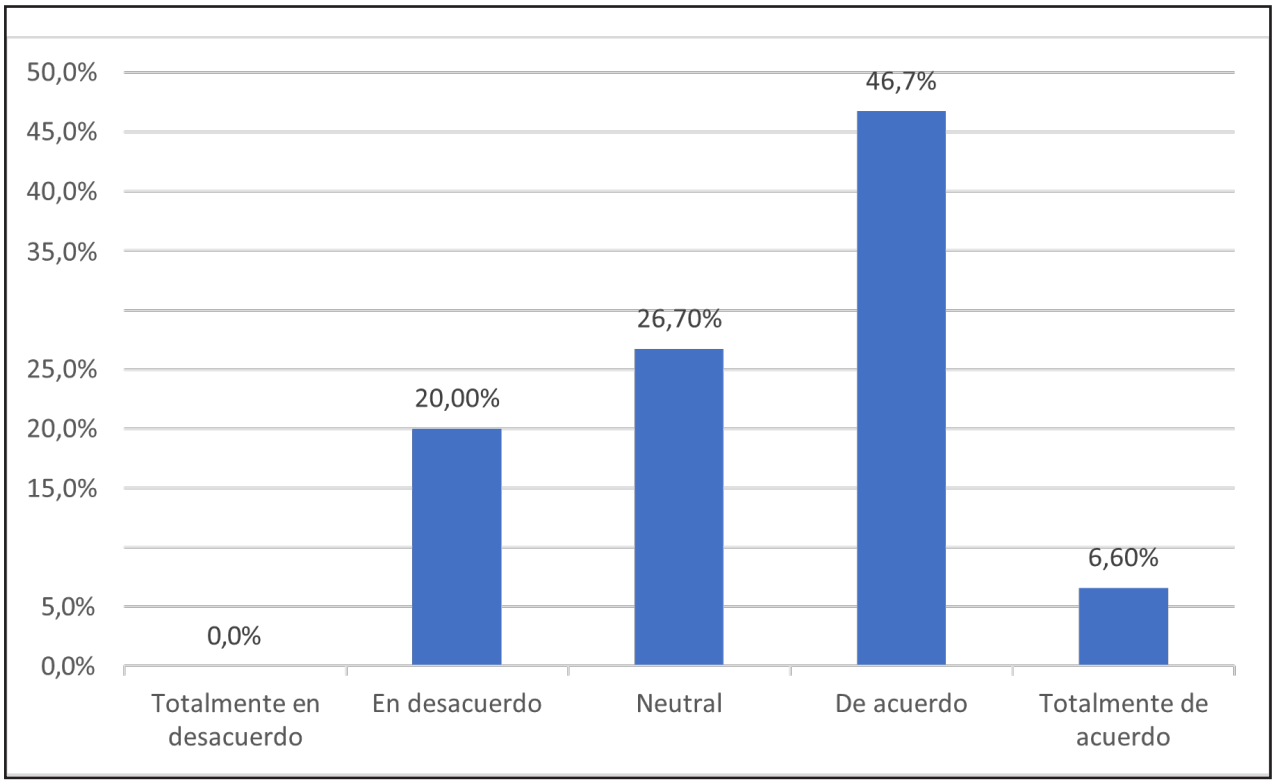
Tabla 16: *Comunicación efectiva*

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: *Autores*

Ilustración 16: *Comunicación efectiva*



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

Elaborado por: *Auores*

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.

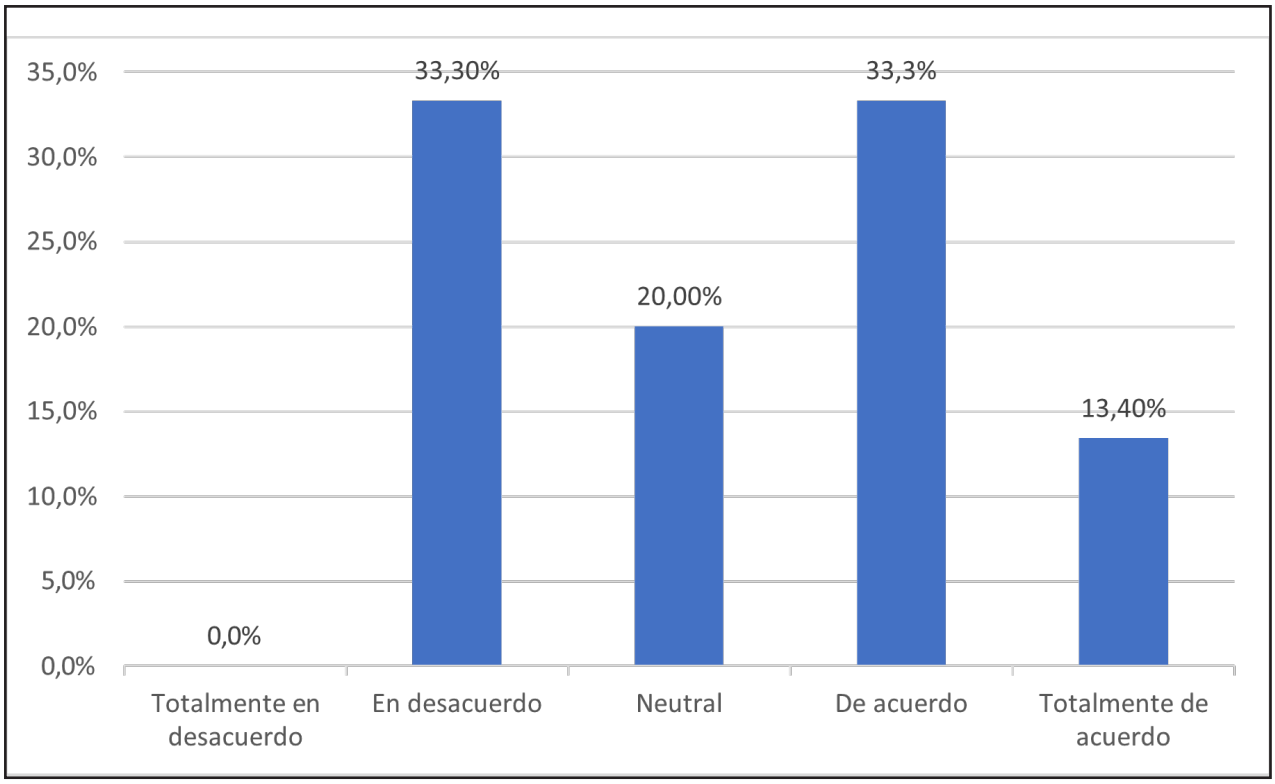
Tabla 17: *Escucha activa*

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: *Autores*

Ilustración 17: *Escucha activa*



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

Elaborado por: *Autores*

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.

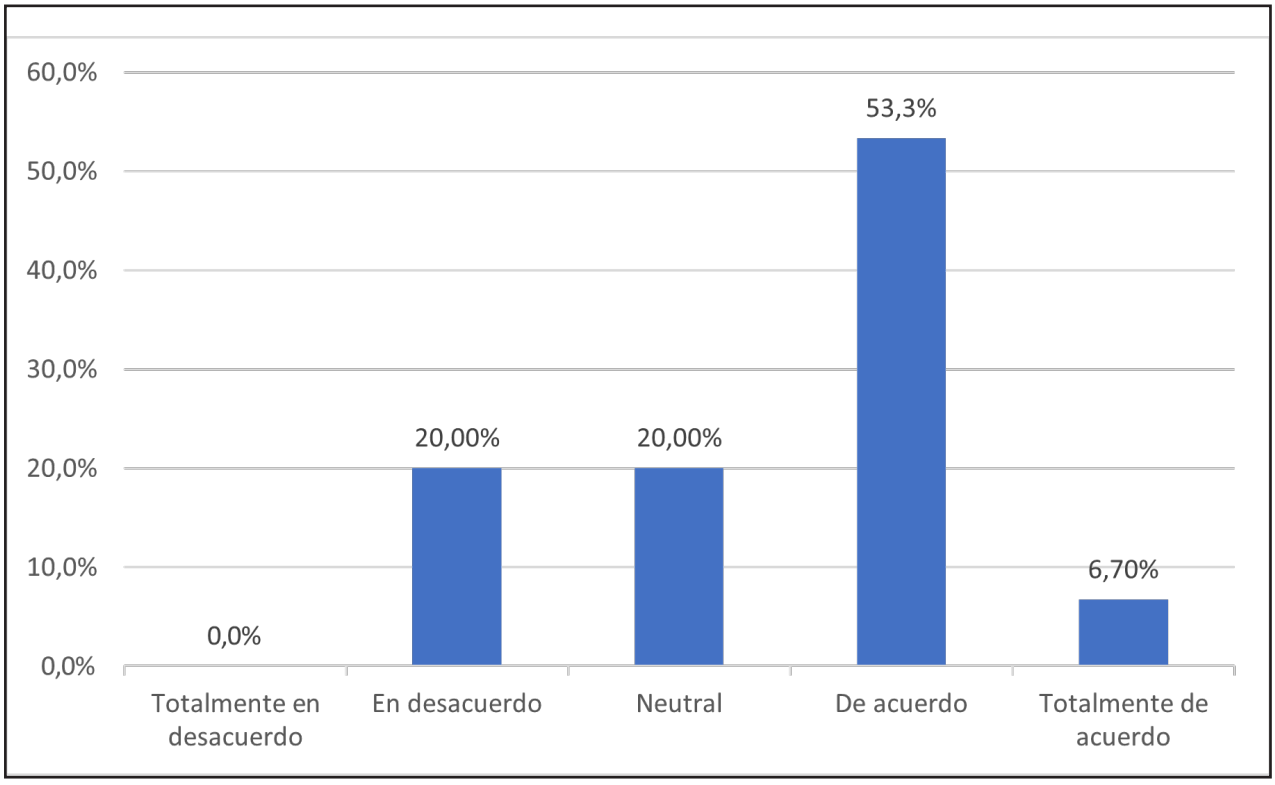
Tabla 18: *Trabajo en equipo*

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: *Autores*

Ilustración 18: *Trabajo en equipo*



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

Elaborado por: *Autores*

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.

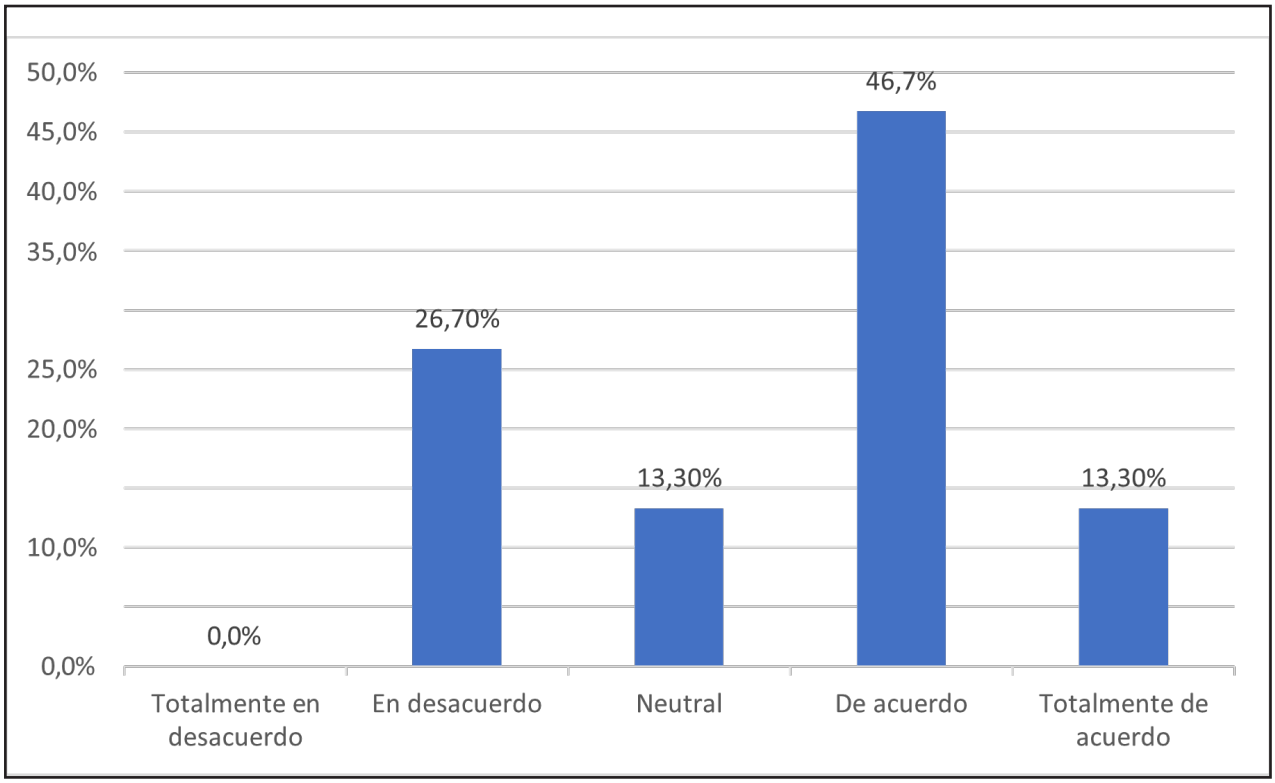
Tabla 19: *Integración social*

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: *Autores*

Ilustración 19: *Integración social*



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

Elaborado por: Autores

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.

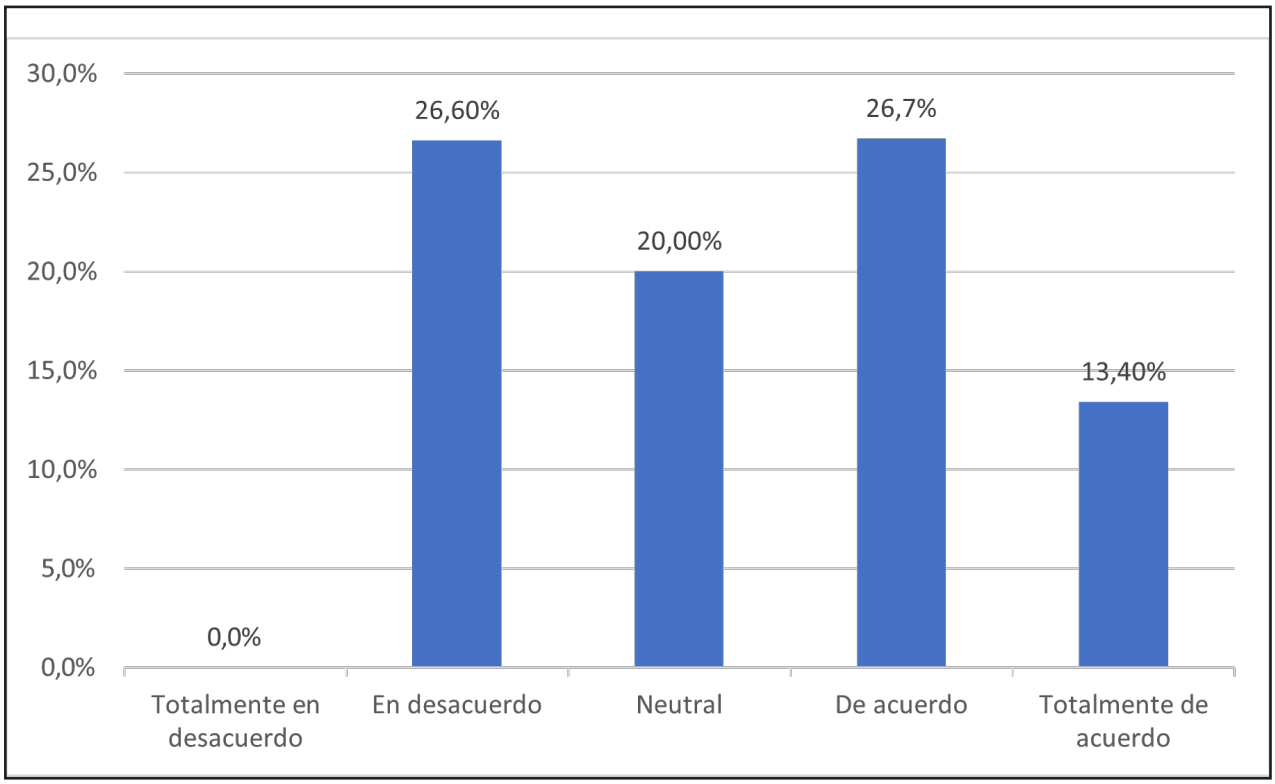
Tabla 20: *Asertividad*

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: *Autores*

Ilustración 20: *Asertividad*



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

Elaborado por: *Autores*

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.

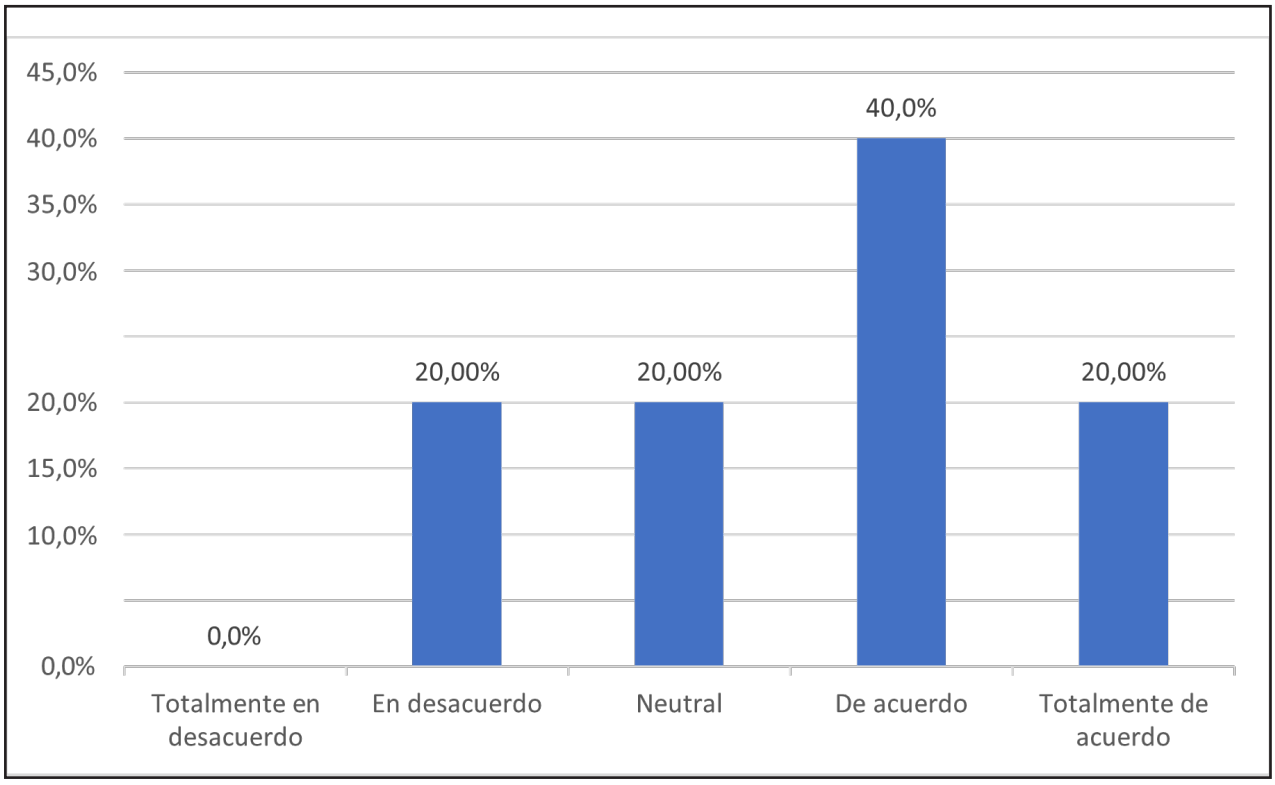
Tabla 21: ***Defender punto de vista***

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: *Autores*

Ilustración 21: *Defender punto de vista*



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

Elaborado por: *Autores*

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.

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" presenta una evaluación mixta sobre la autoconciencia y las habilidades emocionales dentro del equipo. Si bien una proporción considerable de los empleados reporta comodidad con la integración grupal, la comunicación clara y la ética laboral, persisten áreas significativas de mejora. La mayoría de los participantes demuestra una capacidad positiva para expresar emociones y defender sus puntos de vista respetuosamente, pero se identifican preocupaciones relacionadas con la autoconfianza en la gestión emocional y la reflexión sobre experiencias emocionales pasadas, lo que puede impactar negativamente la toma de decisiones y la adaptabilidad en el entorno laboral.

En cuanto a empatía y colaboración, los resultados revelan que muchos empleados se esfuerzan por comprender las emociones y perspectivas de los demás. No obstante, existe una notable división en la capacidad para escuchar activamente y responder de manera adecuada. Aunque se destacan la disposición hacia el trabajo en equipo y la motivación para la autonomía, la falta de claridad en la comunicación y la autoconfianza emocional indica que algunos empleados podrían beneficiarse de un mayor apoyo y desarrollo en estas áreas. Si bien la percepción general es positiva, la variabilidad en las respuestas subraya la necesidad de fortalecer estas competencias para mejorar la cohesión y el rendimiento del equipo.

Finalmente, las áreas con menor consenso, como la confianza en la capacidad para manejar sentimientos y la reflexión sobre experiencias emocionales, evidencian la necesidad de intervenciones específicas dirigidas a fortalecer la autoconciencia y la gestión emocional. Aunque la mayoría de los trabajadores muestra una sólida capacidad para la integración grupal y la comunicación asertiva, las discrepancias en otros aspectos resaltan la importancia de atender las necesidades individuales para optimizar tanto la efectividad como la cohesión del equipo en el contexto laboral.

CONCLUSIONES

Una vez finalizado 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 arribaron a las siguientes conclusiones:

Calidad del servicio y gestión bajo presión: A pesar de que la calidad del servicio al cliente en las Farmacias "Cruz Azul" es alta, respaldada por un equipo comprometido y profesional, tanto la entrevista como la encuesta revelaron dificultades para manejar situaciones de alta presión. La entrevista identificó desafíos durante momentos de alta demanda, mientras que la encuesta evidenció una limitada autoconfianza emocional por parte de los trabajadores, lo que afecta su capacidad para enfrentar situaciones críticas.

Colaboración y comunicación: La entrevista destacó una sólida integración y colaboración entre los empleados, mientras que la encuesta reflejó una disposición positiva hacia el trabajo en equipo y la comunicación asertiva. Sin embargo, ambos análisis coinciden en que la empatía y la habilidad para escuchar activamente requieren mayor desarrollo. Estos resultados sugieren que, aunque la colaboración y la comunicación son puntos fuertes, persisten áreas de mejora en habilidades interpersonales clave.

Ética y motivación: Los resultados muestran que la mayoría de los empleados se adhieren a altos estándares éticos y están motivados, lo cual se alinea con el compromiso observado en la entrevista. Sin embargo, la encuesta reveló deficiencias en la autoconciencia emocional y en la capacidad de reflexionar sobre experiencias pasadas, identificando esto como un aspecto crítico a abordar para fortalecer el desarrollo personal y profesional.

Satisfacción general y áreas críticas: La alta satisfacción general y el sentido de propósito expresados por los empleados, reflejados en ambas fuentes de datos, evidencian una base positiva en el entorno laboral. No obstante, las limitaciones en la confianza para gestionar emociones y la variabilidad en la claridad comunicacional, señaladas en la encuesta, indican que, a pesar de la satisfacción general, existen áreas críticas que necesitan atención para optimizar el rendimiento laboral y fortalecer el entorno organizacional.

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.

Se recomienda 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.

Es recomendable, 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.

Se recomienda 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%20 capacidad,que%20tenemos%20en%20ciertas%20situacion es.

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, 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.

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%20interpr etan%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 Julieta Domenicone 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/

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%2 opromover%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/

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,sentimient os%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%200%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%20habi lidades%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.htm

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%20refere ncia,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%20soci ómetro%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 .

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.

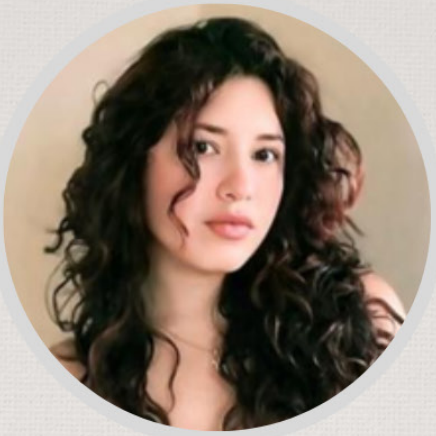
Velázquez, A. (11 de 10 de 2023). Desempeño laboral: Qué es, cómo medirlo y mejorarlo. Obtenido de QuestionPro: https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno- laboral/#:~:text=Conclusión-,¿Qué%20es%20el%20desempeño%20laboral%3F,la%20eficiencia%20de%20su%20trabajo.

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%20cu alquier,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.



Lic. Nicole Yuleissy Calderón Valenzuela

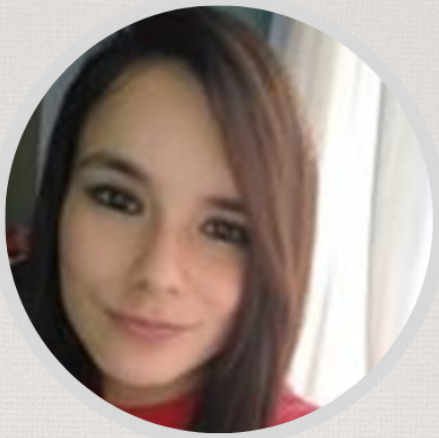
Soy licenciada en Gestión del Talento Humano y a lo largo de mi carrera he tenido el privilegio de desarrollarme tanto en el sector público como en el privado, lo que me ha permitido adquirir una visión integral de la gestión de recursos humanos.
Inicié mi formación con prácticas pre profesionales en la Universidad Estatal de Bolívar, donde trabajé directamente con el director del departamento de Talento Humano, lo que me permitió adquirir un conocimiento profundo sobre la gestión de recursos humanos y sus subsistemas.

Posteriormente, realicé pasantías en la empresa Technofilm S.A., en el área de Talento Humano, donde, bajo la supervisión de la jefa de recursos humanos, consolidé mis habilidades en el manejo de personal y procesos administrativos. Gracias a mi desempeño, fui promovida a asistente de Talento Humano,cargo que ocupo actualmente, y desde donde continúo ampliando mis competencias en el área, contribuyendo al crecimiento y bienestar de los colaboradores de la empresa.

Mi trayectoria laboral en ambos sectores me ha brindado una comprensión amplia y versátil de la gestión del talento, fortaleciendo mis capacidades para contribuir al desarrollo organizacional y al bienestar de los colaboradores en entornos diversos reflejando un compromiso constante con el desarrollo profesional y la optimización de los recursos humanos en las organizaciones.

“*No es el cociente intelectual, sino el cociente emocional, lo que determina nuestro éxito”*

-Daniel Goleman



Psic. María José Aroca Caiza, MSc.

Soy Psicóloga Laboral y Organizacional por la Universidad Politécnica Salesiana y Magíster en Gestiónde Talento Humano por la Universidad UTE. Cuento con una sólida trayectoria en gestión del talento humano y en procesos de reclutamiento. Tengo experiencia profesional en diversos sectores como EP PETROECUADOR, y Banco FINCA (Quito), desempeñando funciones en el área de Talento Humano que incluyen: implementación y ejecución de procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción para diferentes áreas administrativas.

Actualmente,continúo mi desarrollo profesional como docenteen la Universidad Estatal de Bolívar, desempeñándome en la carrera de Gestión del Talento Humano, lo que me permite compartir mis conocimientos y experiencia profesional, contribuyendo a la formación de nuevos profesionales en el campo.

"*Las emociones inteligentes construyen puentes hacia el éxito"*

-Travis Bradberry

INTELIGENCIA EMOCIONAL

Y RENDIMIENTO LABORAL EN FARMACIAS CRUZ AZUL DEL CANTÓN SALINAS, 2024

ISBN: 978-9942-48-863-3



ingenius