



Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Administración de Empresas

**Desarrollo de la inteligencia emocional en los colaboradores como herramienta  
de apoyo para elevar la productividad en las empresas privadas de Santa  
Elena, Petén**

(Artículo Científico – Trabajo de graduación)

Aníval Alexander Guerra Maas

Guatemala, junio 2020

**Desarrollo de la inteligencia emocional en los colaboradores como herramienta de apoyo para elevar la productividad en las empresas privadas de Santa**

**Elena, Petén**

(Artículo Científico – Trabajo de graduación)

Aníval Alexander Guerra Maas

Lic. Manuel Antonio Mas Méndez (**Asesor**)

Mgr. Emerson Antonio Corrales Lara (**Revisor**)

Guatemala, junio 2020

## **AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicedirectora Académica

**M.A. César Augusto Custodio Cóbar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

## **AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Decano

**Mgtr. Jaime Antonio Mas Benitez**

Coordinador sede Petén

Guatemala, 12 de diciembre de 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado “**Desarrollo de la Inteligencia emocional en los colaboradores como herramienta de apoyo para elevar la productividad en las empresas privadas de Santa Elena Petén**” y confirmo que respete los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigne las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Anibal Guerra Maas', written over a horizontal line.

Aníbal Alexander Guerra Maas

Licenciatura en Administración de Empresas

Carné No: 201401317

REF.: CCEE. I.AE. 006-2020  
SEDE SANTA ELENA

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 05 DE JUNIO DEL 2020  
ORDEN DE IMPRESIÓN

**Asesor (a):** Licenciado Manuel Antonio Mas Méndez

**Revisor (a):** Magister Emerson Antonio Corrales Lara

**Carrera:** Licenciatura en Administración de Empresas

**Artículo científico titulado:** “Desarrollo de la inteligencia emocional en los colaboradores como herramienta de apoyo para elevar la productividad en las empresas privadas de Santa Elena, Petén”

**Presentada por:** Aníbal Alexander Guerra Maas

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional,

**En el grado de:** Licenciado

  
M.A. Ronaldo Antonio Díaz  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas  
UPANA

Manuel Antonio Mas Méndez  
Licenciado en Administración de Empresas  
Colegiado No.: 11,550  
[masmanuel@gmail.com](mailto:masmanuel@gmail.com)

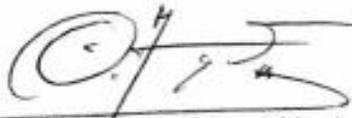
Guatemala, 08 de agosto 2019

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Ciudad Guatemala

En relación a la tutoría del Artículo Científico, con el tema "**Desarrollo de la Inteligencia Emocional en los Colaboradores como herramienta de apoyo para elevar la productividad en las Empresas Privadas de Santa Elena Petén**" presentado por el estudiante **Aníbal Alexander Guerra Maas** Carne 201401317, previo a optar al grado académico de Licenciado en Administración de Empresas, dictamino que cumple con los requisitos técnicos, académicos y de contenido requeridos por Universidad Panamericana; otorgando una nota de setenta y ocho (78) puntos.

Por lo anterior descrito, extendiendo el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente de egreso.

Atentamente;



Lic. Manuel Antonio Mas Méndez  
Tutor de Tesis

Guatemala, 28 de enero de 2020

Señores  
**Facultad de Ciencias Económicas**  
Universidad Panamericana  
Ciudad

Estimados señores:

En relación al artículo científico titulado: "**Desarrollo de la inteligencia emocional en los colaboradores como herramienta de apoyo para elevar la productividad en las empresas privadas de Santa Elena, Petén**", realizado por Aníbal Alexander Guerra Maas, carné 201401317, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



**Mgr. Emerson Antonio Corrales Lara**  
Colegiado Activo 13,036

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

Nuestro divino creador, por haberme dado la paciencia y la sabiduría necesaria para la realización del presente artículo científico y de esta manera lograr otro propósito más en mi vida.

### **A mis padres**

Rogelio Ramón Guerra y Juana Pereira Maaz, por darme la vida, y todo el apoyo cuando más lo he necesitado.

### **A mis hijos**

Ashley Hashandy Guerra Guillen y Alexander Emanuel Guerra Guillen, por hacer de mí un ejemplo de padre y darme un motivo más de superación, siendo ellos el motor que me inspira a seguir adelante.

### **A mi esposa**

Rosita Maricela Guillen Salas, por brindarme todo su apoyo, amor y paciencia, siendo unos de los pilares importantes en la formación como profesionales.

### **A la Universidad**

#### **Panamericana**

Por brindarme todo el apoyo en la formación como profesionales, de la cual me siento muy orgulloso de pertenecer por haberme enseñado todo el conocimiento adquirido durante mi carrera, enfocándose primordialmente en sus principios y valores cristianos.

### **A mi tutor**

Manuel Antonio Mas Méndez, Gracias por su paciencia, conocimientos y experiencias compartidas, que fortalecieron la realización de mi artículo científico.

# Contenido

	<b>Página</b>
<b>Abstract</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>1. Metodología</b>	
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos de la investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Definir el tipo de investigación	3
1.4.1 Investigación descriptiva	3
1.5 Sujeto de investigación	4
1.6 Alcance de la investigación	4
1.6.1 Temporal	4
1.6.2 Geográfico	4
1.7 Definición de la muestra	4
1.7.1 Empleo muestra finita	4
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	6
1.9 Recolección de datos	6
1.10 Procesamiento y análisis de datos	7
<b>2. Resultados</b>	
2.1 Presentación de resultados	7
<b>3. Discusión y conclusiones</b>	
3.1 Extrapolación	23
3.2 Hallazgos y análisis general	27
3.3 Conclusiones	39
<b>4. Referencias</b>	30
<b>5. Anexos</b>	30

## **Abstract**

La inteligencia emocional, es un factor muy importante para el desempeño del recurso humano interno de las empresas, por lo que ha sido objeto de diferentes conceptos, utilizando variables motivacionales para explicar el comportamiento de los mismos, ha sido un término desconocido por las empresas privadas en Santa Elena, Municipio de Flores, Petén, esta investigación, fue dirigida a las personas que ocupan los puestos de dirección y colaboradores de las empresas privadas, para saber si conocían la importancia de la inteligencia emocional y la justificación que tiene en el logro de los objetivos de cada empresa. El estudio se realizó mediante la aplicación de muestra finita, para determinar el desarrollo de los colaboradores de las empresas privadas como herramienta para elevar la productividad, permitiendo obtener una visión actual de cómo, y por medio de la inteligencia emocional pueden mantenerse en un ambiente adecuado, el poder controlar sus emociones, lo cual podría contribuir al buen funcionamiento de las organizaciones para el logro de sus objetivos, interviniendo directamente en la relación con su trabajo, con el desempeño de sus actividades y con la satisfacción personal.

## **Introducción**

Actualmente en las diferentes empresas privadas de Santa Elena, Petén, han seleccionado para la ejecución de programas de motivación, con el fin de contar con un mejor desarrollo y aprovechamiento del recurso humano y el crecimiento empresarial. La importancia que tiene la evaluación de los factores del rendimiento en el recurso humano, para el logro de los objetivos de las empresas, permitiendo tomar conciencia de sus acciones, comprendiendo los sentimientos de las personas, tolerar las presiones y frustraciones con el objetivo de prestar un buen servicio.

En el primer capítulo uno se detalla el planteamiento del problema, abordado la situación del desempeño y desarrollo de la inteligencia emocional en las empresas para elevar la productividad en las mismas, buscando las posibles causas y efectos de la situación actual, donde surgió la interrogante para analizar la búsqueda de los resultados. Se establecen objetivos de la investigación, general y específicos, definición del tipo de investigación que se realizó en el proceso de indagación, se definieron los sujetos que intervienen en la investigación, se determinó el tiempo aproximado para la entrega de este artículo científico y se enmarcan las herramientas para recabar los puntos de vista de los colaboradores,

Como parte del capítulo segundo se realizó la presentación de resultados a través de gráficas que representan la dinámica de investigación de campo, datos recolectados de las encuestas que se efectuaron en las empresas sujetas a la investigación.

En el tercer capítulo se involucra la aportación de autores reconocidos sobre el tema de investigación, donde se fundamentó y analizó las teorías de la inteligencia emocional como uno de los factores influyentes del rendimiento en los colaboradores en contraste con los datos arrojados en la investigación de campo. En los hallazgos de la investigación se determinó el papel que juega el desarrollo de la inteligencia emocional en los colaboradores dentro de las empresas para garantizar el éxito en el desempeño, siendo los estímulos un escalon para la satisfacción en el ámbito personal y laboral.

# **Capítulo 1**

## **Metodología**

### **1.1 Planteamiento del problema**

Cada día cobra mayor relevancia el gran efecto que las emociones ejercen sobre todos los ámbitos del desarrollo de cada persona, sea este familiar, estudiantil o laboral, es evidente también en personas inteligentes las cuales no siempre suelen ser las que más éxito tienen en los negocios o en su vida personal, esto se manifiesta porque estas personas no han aprendido a manejar y canalizar sus emociones.

Hoy en día se exige a todas las personas ser más competentes en el manejo de las relaciones interpersonales, ya que esto ayuda a trabajar en equipo y manejar sus emociones para que las relaciones se den de manera fluida dentro del mundo laboral. Esto se ha vuelto un tema empresarial de alta trascendencia, conocer cómo funcionan las emociones, desarrollarlas y aprender a manejarlas en diferentes situaciones laborales. Reconocer, desarrollar y manejar las emociones propias o ajenas, conduce a una mejora de la comunicación interpersonal que redundará en mayor productividad empresarial.

En la actualidad toda organización empresarial, se preocupan bastante por lo competente que puede ser cada integrante en su compañía, toman como parte fundamental la actitud, percepción, motivación y otros factores que determinan el comportamiento de los trabajadores, a su vez, influyen en la competencia, la inteligencia emocional de cada trabajador, por ende, en el logro de los objetivos empresariales. La sobrecarga física o mental y exposición sobre la demanda emocional durante largos períodos de tiempo les provocan a los colaboradores un deterioro de su salud.

Es importante mencionar que existen factores por las que, las empresas y sus colaboradores muestran distintas causas que se consideran, son las causas de la baja productividad de los empleados o bien la mala administración del recurso humano de parte de las empresas. Con relación a esto, todos los seres humanos se enfrentan a diario contra ambientes que deben resolver de inmediato y que solo desde la capacidad intelectual no podrían resolverse.

Se necesita saber cómo manejar y controlar su propia conducta para alcanzar el éxito, por esto es que todas las empresas se orientan en seleccionar y contratar personal que tenga la capacidad de desempeñarse de acuerdo a las necesidades que la empresa establecen, los constantes cambios que en el día a día se manifiestan de forma competitiva no solo se debe de conocer, sino que se debe de practicar.

Planteada la problemática actual del sector empresarial de Santa Elena, Petén con relación al manejo de las emociones por parte de su fuerza laboral, con la presente investigación se pretende responder a la pregunta de investigación:

## 1.2 Pregunta de investigación

¿Cómo influye la inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral dentro de las empresa privadas de Santa Elena Peten?

## 1.3 Objetivos de investigación

La investigación tiene como objetivo establecer la importancia de la inteligencia emocional en sus colaboradores, para que las empresas privadas de Santa Elena, Municipio de Flores, Departamento de Petén, para que puedan alcanzar las metas individuales y empresariales.

### 1.3.1 Objetivo general

Analizar el desarrollo y el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de las empresas privadas de Santa Elena, municipio de Flores, Departamento de Petén para elevar la productividad y poder lograr los objetivos deseados.

### 1.3.2 Objetivos específicos

1. Investigar las cualidades psicológicas y emocionales que identifican a una persona exitosa en las actividades laborales en las empresas privadas de Santa Elena, Municipio de Flores, Departamento de Petén.
2. Comprender la importancia de las habilidades emocionales para el desarrollo de las empresas privadas de Santa Elena, municipio de Flores, Departamento de Petén.
3. Determinar la importancia que le dan las empresas privadas al desarrollo de la inteligencia emocional de sus colaboradores, para el logro de los objetivos
4. Desarrollar la inteligencia emocional como herramienta en la productividad en las empresas privadas de Santa Elena, Petén.

### 1.4 Definición del tipo de investigación

Se enfoca en realizar un registro general de situación, en el cual, el interés primordial no gira en torno de averiguar y establecer las causas de los fenómenos, sino simplemente en describir y generar una bitácora que relate con detalle técnico el suceso o fenómeno investigado.

#### 1.4.1 Investigación descriptiva

La investigación desarrollada en el presente documento es de tipo descriptiva, con la cual se pretendió conocer las situaciones, costumbres y actividades predominantes a través de la descripción exacta. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

Los investigadores no son tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento de del fenómeno estudiado con el objetivo de poder identificar la variables que contribuyan a obtener el resultado esperado.

## 1.5 Sujeto de investigación

La población objetiva de esta investigación estaba conformada por hombres y mujeres de distintas edades y que ocupan distintos cargos dentro de las empresas sujeto de estudio, (después de las encuestas se pudo comprobar que están en el rango de edades entre los 18 y 45 años de edad con distintas profesiones, que hacen un total de 95 personas); dicho estudio se realizó a trabajadores que se encontraban laborando en las distintas empresas privadas de Santa Elena, Petén, ya que se espera que la inteligencia emocional y la actitud interviene en el ambiente laboral y que esto conlleva a ejercer un eficaz trabajo.

## 1.6 Alcance de la investigación

### 1.6.1 Temporal

El periodo de la investigación fue sumamente corto ya que consistía en pasar una encuesta (formato en los anexos) a los empleados y puestos directivos de las empresas; el periodo fue del mes de octubre 2018 al mes de abril 2019.

### 1.6.2 Geográfico

El área geográfica donde se realizó la investigación fue en Santa Elena, ubicada en el área central del departamento de Petén, (Santa Elena, es una aldea del municipio de Flores, Departamento Petén).

## 1.7 Definición de la muestra

### 1.7.1 Empleo muestra finita

La muestra fue tomada como resultado de la aplicación de la formula finita la cual estuvo representado por los colaboradores de las empresas privadas de Santa Elena, del municipio de Flores, departamento de Petén, en la cual se cuenta con un número aproximado de 3,700 habitantes en el área central, considerando el tamaño de la muestra un total de 253 personas entre hombres y mujeres, quienes fueron objeto de investigación por medio de encuestas obteniendo el dato estadístico en cuenta al desarrollo de la inteligencia emocional.

La fórmula para calcular el tamaño de muestra cuando se conoce el tamaño de la población es la siguiente:

$$n = \frac{z^2 p q N}{e^2 (N-1) + z^2 p q}$$

N = universo estimado o inferido

n = muestra buscada

z = nivel de confianza valor de z

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

e = error muestral

n= ?

N= 3700

Z= 90% = 1.65

P= 50% = 0.5

q= 50% = 0.5

e= 5% = 0.05

$$n = \frac{1.65^2 (0.5) (0.5) 3700}{0.05^2 (3699) + 1.65^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{2.7225 (0.5) (0.5) 3700}{0.0025 (3699) + 2.7225 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{2518.3125}{9.2475 + 0.68625}$$

$$n = \frac{2518.3125}{9.928125}$$

$$n = 253.65$$

## 1.8 Definición de los instrumentos de investigación

Se realizó una encuesta, con la cual, a través de un cuestionario de 15 preguntas, con 14 respuestas cerradas y 1 pregunta con respuesta abierta, permitió obtener información importante, concreta, confiable y precisa, para identificar las herramientas en la implementación del desarrollo de la inteligencia emocional para el cumplimiento de las situaciones y cuidados en promover y evaluar la productividad en las empresas privadas de Santa Elena Petén, (ver anexo no. 3).

El cuestionario fue dirigido a todos los colaboradores de las empresas privadas seleccionadas de Santa Elena Petén, y fue analizado tomando en cuenta los siguientes aspectos: (ver anexo no. 3).

- Se utilizaron tablas de tabulación para los datos obtenidos del cuestionario de forma manual.
- Se realizaron gráficas en microsoft excel para tener una mejor interpretación de los datos.
- Se realizó un análisis e interpretación por cada pregunta del cuestionario.

## 1.9 Recolección de datos

Para realizar las encuestas se visitaron a veinte empresas privadas de Santa Elena Peten, donde se pasaron los cuestionarios de la encuesta a cada uno de los empleados de esta, para recopilar toda la información relevante, a un buen desarrollo de la inteligencia emocional para poder evaluar mejor la productividad de las empresas privadas de Santa Elena, Petén, a través de la cual, brinde un mejor servicio a sus usuarios y de esa manera, atraiga la atención de otros usuarios directos que requieran un buen servicio.

### 1.10 Procesamiento y análisis de datos

Se visitaron las empresas privadas del área central de Petén, ubicada en Santa Elena, Flores Petén, con el objetivo de pasar la encuesta al personal que se encontraba laborando, con la respectiva autorización del encargado de la empresa, se les proporcionó a cada colaborador la encuesta que consta de quince preguntas, para obtener el resultado y así analizar los factores que afectan la productividad derivado de la inteligencia emocional. Se procedió a encuestar al personal administrativo y operativo con el fin de recopilar información que ampara la presente investigación, comprendiendo un lapso de media hora en cada empresa para no afectar la productividad de las mismas.

Los resultados obtenidos se tabularon en una hoja electrónica de microsoft excel, para su análisis en cada una de las preguntas que contiene el formulario de la encuesta y así poder generar las gráficas correspondientes al estudio de la investigación.

## **Capítulo 2**

### **Resultados**

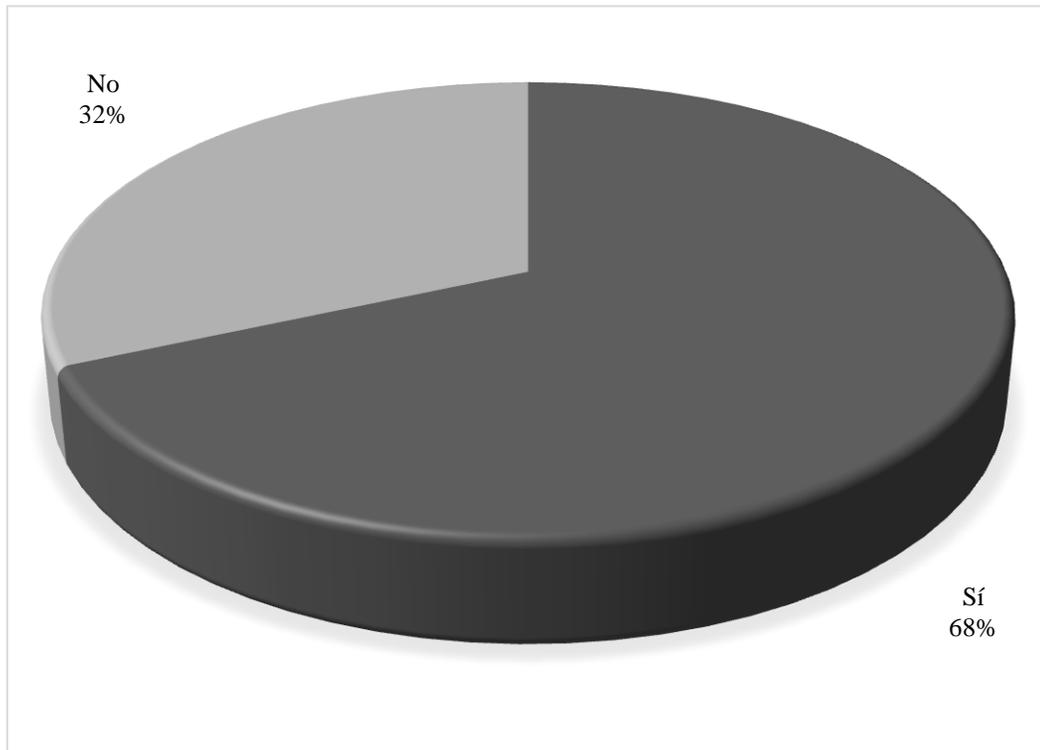
#### 2.1 Presentación de resultados

Las boletas de las encuestas fueron analizadas de manera individual y al analizar los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado a los empleados de las empresas privadas de Santa Elena, Petén, posterior a realizar las encuestas en las empresas, que consistió en obtener información mediante la realización del cuestionario elaborado para ser contestados por todos los empleados de las empresas privadas encuestadas de Santa Elena, Petén, se presentan los resultados obtenidos:

A continuación, se presentan los resultados obtenidos y el análisis correspondiente a cada una de las interrogantes.

## Gráfica No. 1

¿Porcentaje de personas que regulan sus sentimientos impulsivos?



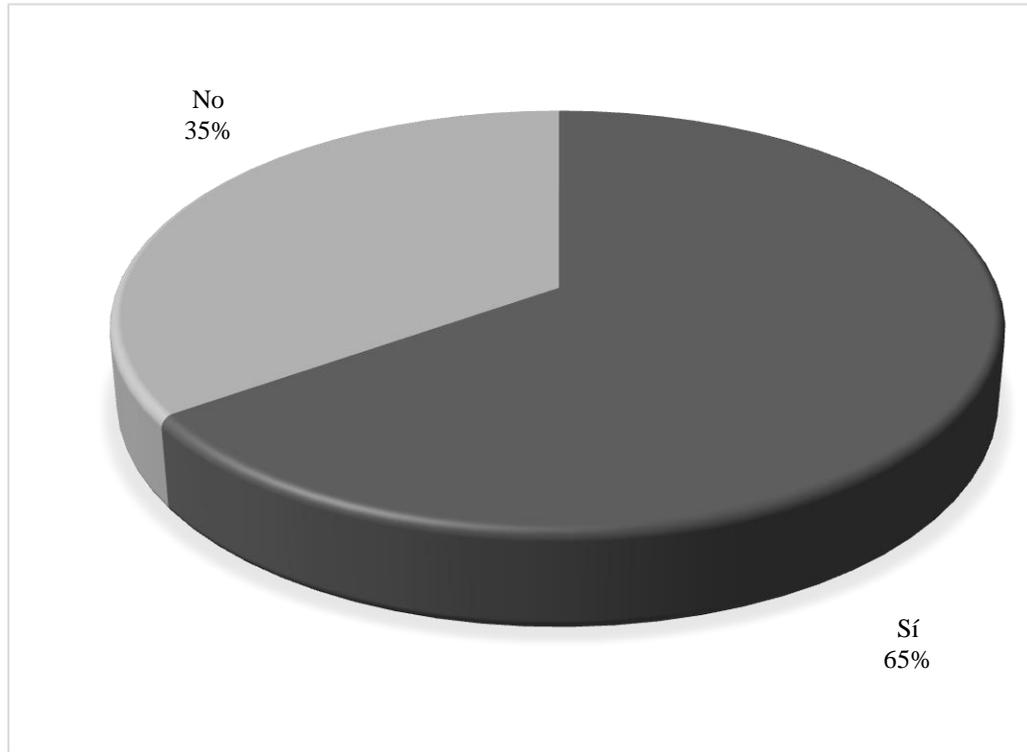
Fuente:elaboración propia, año 2019.

### Análisis:

En la anterior gráfica se puede observar que el 68% los entrevistados consideran que sí regulan sus sentimientos y el 32% en muchas ocasiones durante el desarrollo de sus actividades dentro de la empresa no pueden regular sus sentimientos, porque normalmente se trabaja en ambientes muy tensos, bajo presión, según la situación reaccionan de diferentes maneras y esto conlleva a que en diferentes circunstancias se generen ciertos inconvenientes entre los compañeros de trabajo y los puestos directivos o con su jefe inmediato.

## Gráfica No. 2

¿Cómo afecta las emociones en la realización de su trabajo?



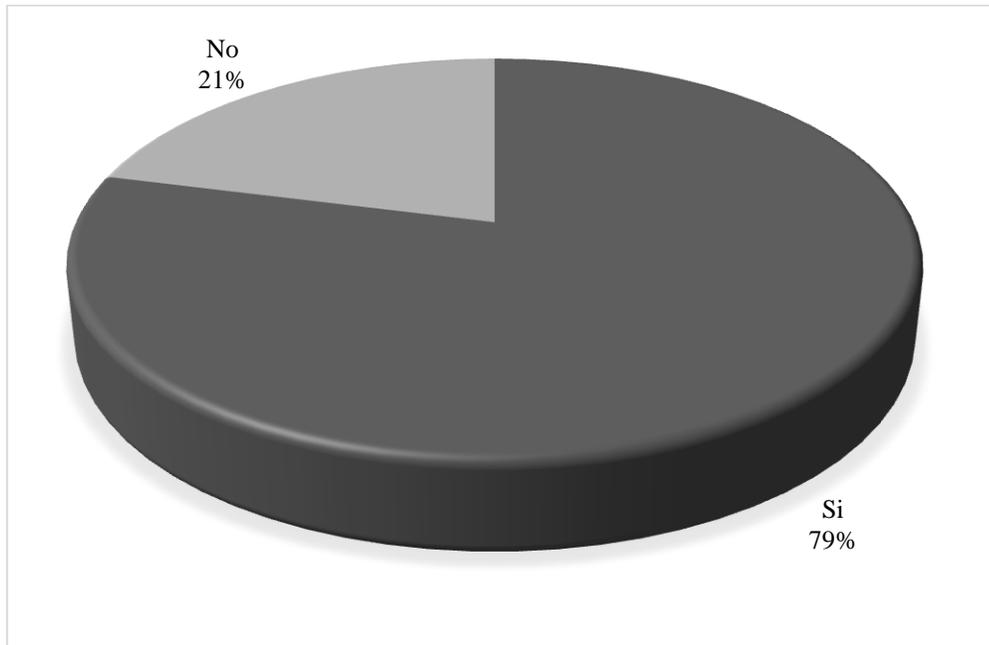
Fuente: elaboración propia, año 2019.

### Análisis:

En la anterior grafica se puede observar que el 65% de los entrevistados indicaron que para su efecto si consideran que sus emociones afectan las actividades de trabajo, porque depende mucho de cómo se encuentren del estado de ánimo en el momento en que se presenta algún inconveniente y un 35% consideran que no, tomando en cuenta que si en todo momento pudieran controlar sus emociones podrían dar mejores resultados con sus objetivos de trabajo.

### Gráfica No. 3

¿Porcentaje de personas que han escuchado sobre inteligencia emocional?



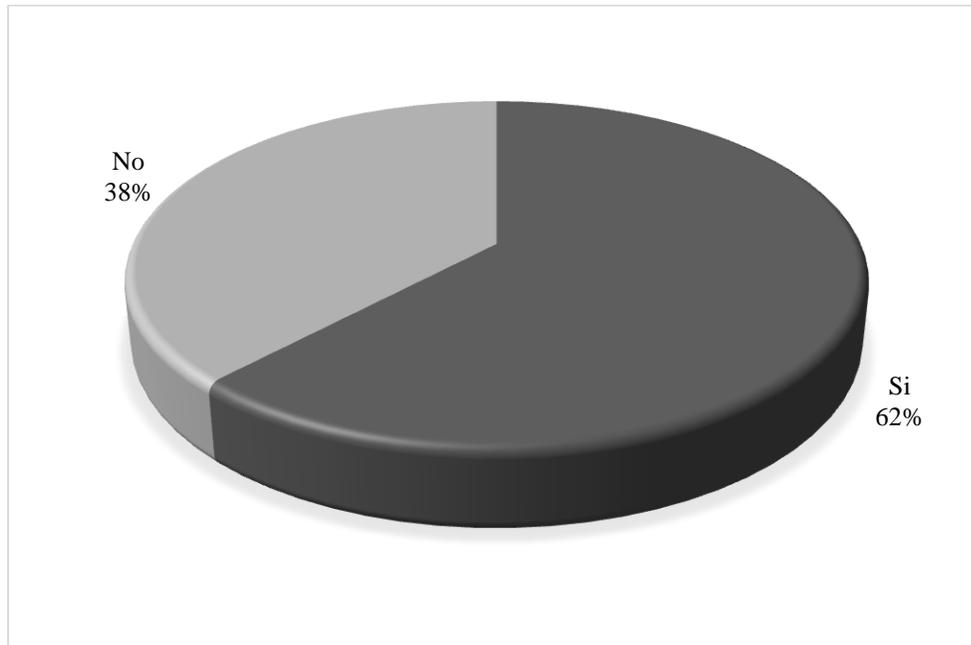
Fuente: elaboración propia, año 2019.

Análisis:

En la gráfica anterior se puede observar que el 79% de los entrevistados indicaron que si han escuchado sobre el tema, pero no en todo lo practican ya que les cuesta reaccionar de esa manera y otro grupo de entrevistados el 21% indicaron que desconocen el tema y mencionan que les interesa informarse del tema para poder mejorar en sus puestos de trabajo.

#### Gráfica No. 4

¿Le afecta la presión de trabajo emocionalmente?



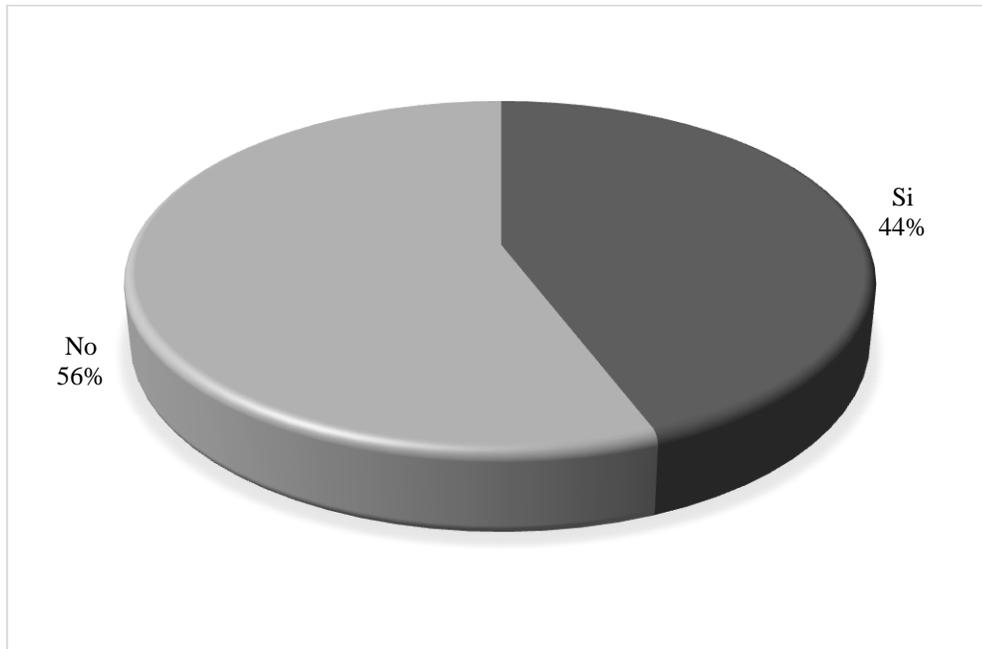
Fuente: elaboración propia, año 2019.

#### Análisis:

En la gráfica anterior se puede apreciar que el 62% de los entrevistados expresaron que la presión del trabajo les afecta en la realización de sus actividades, en su mayoría de las personas consideran que es de suma importancia que los jefes y supervisores de las empresas se preocupen tanto por generar presión a los empleados como también en velar por mejorar las condiciones en las que los empleados desarrollan sus actividades y un 38% consideran que no porque desconocen el tema.

### Gráfica No. 5

¿Considera establecer relaciones interpersonales?



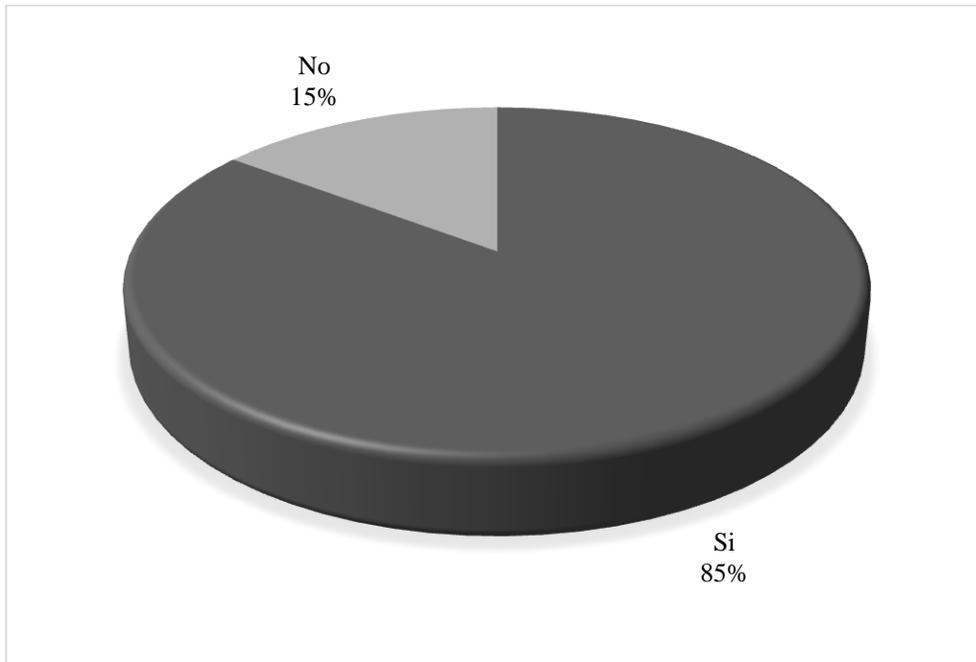
Fuente: elaboración propia, año 2019.

#### Análisis:

En la gráfica se puede observar que el 56% de los entrevistados de las empresas privadas de Santa Elena, de Petèn, expresaron que no pueden establecer relaciones interpersonales tan fácilmente, ya que consideran que sus actividades en algunas situaciones no dependen de los demás compañeros y de esa manera no les interesa tener acercamiento con los demás compañeros de trabajo, mientras que el 44% consideran que si generan relación interpersonal con facilidad con un grupo de compañeros de trabajo o con sus superior o jefes inmediatos.

## Gráfica No. 6

¿Controlar sus emociones contribuye a la productividad?



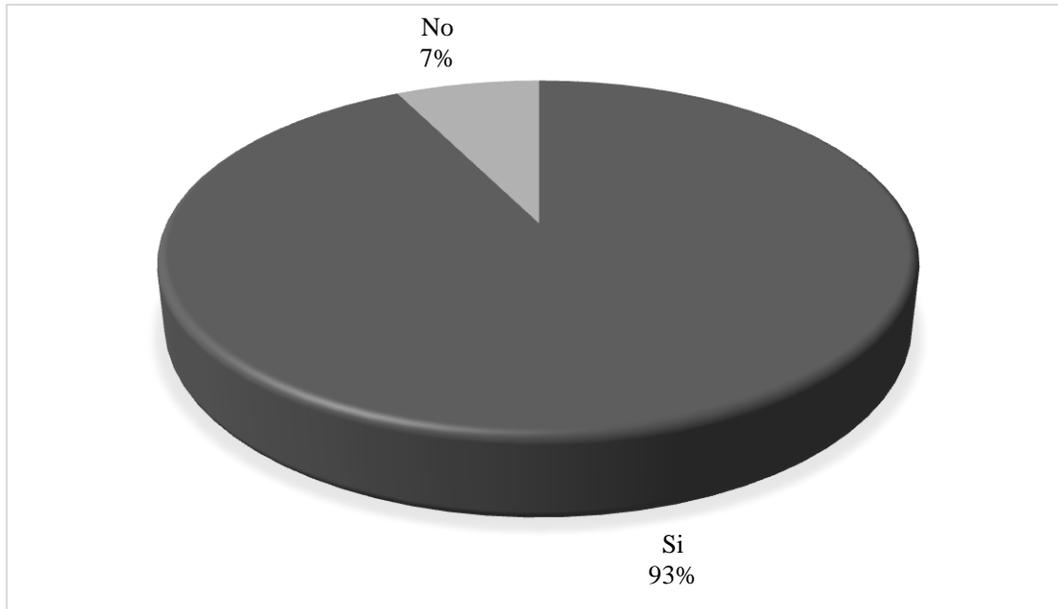
Fuente: elaboración propia, año 2019.

### Análisis:

La mayoría de los entrevistados lo cual representa el 85% indican que poder controlar sus emociones les ayuda a mejorar la relación laboral con sus compañeros y de esa manera pueden ser más productivos, en la mayoría de las empresas los entrevistados expresaron que en varias ocasiones han podido observar que teniendo una buena relación personal mejoran sus emociones con los compañeros de labores, mientras que el 15% indican lo contrario debido a que se consideran personas impulsivas y su reacción es notable ante cualquier situación.

### Gráfica No. 7

¿Controlar sus emociones contribuye al desarrollo de la empresa?



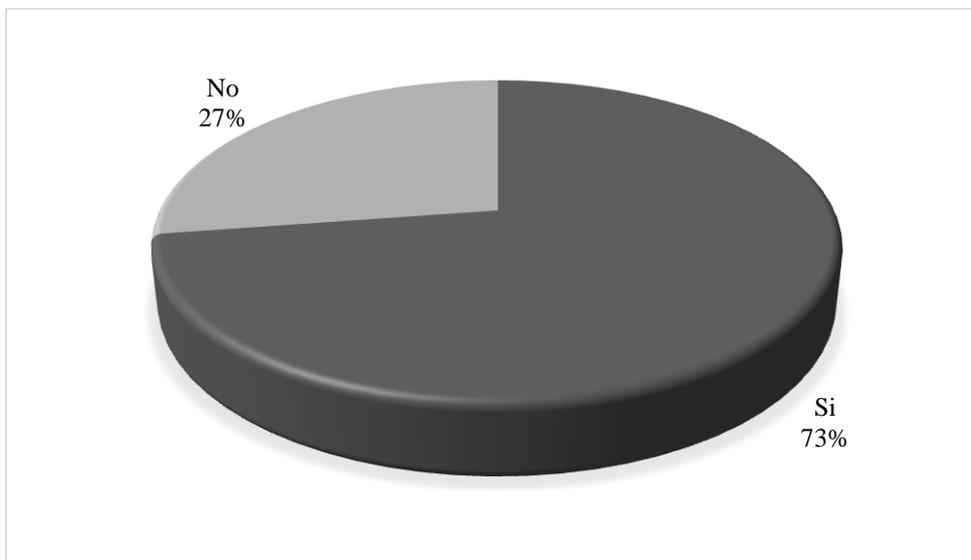
Fuente: elaboración propia, año 2019.

#### Análisis:

La mayoría de los colaboradores entrevistados siendo el 93% hacen mención que controlando sus emociones generan un mejor clima laboral y de esa manera pueden generar un buen equipo de trabajo y por consiguiente puede ser más productivos para la empresa en la que laboran, mientras que un 7% opina que no les afecta indirectamente e independientemente en su area de trabajo.

### Gráfica No. 8

¿El clima emocional es agradable en su área de trabajo?



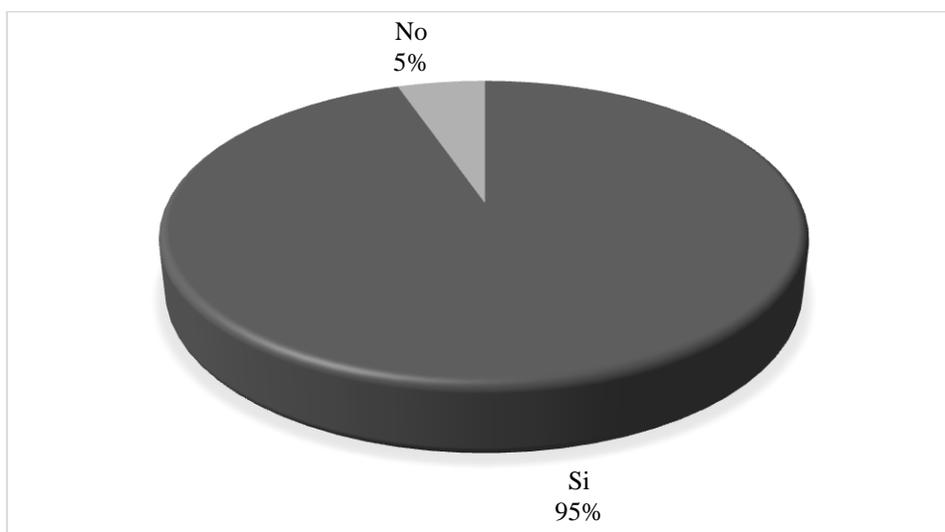
Fuente: elaboración propia, año 2019.

#### Análisis:

En la gráfica anterior se puede observar que el 73% de las personas entrevistadas hacen énfasis que contando con un clima emocional adecuado entre los compañeros de trabajo mejorará el desempeño de las actividades laborales y de esta manera serán más productivos en sus actividades y esto les ayuda a generar mejores estrategias para la toma de decisiones en cada momento que fuese necesario y un 27% opina lo contrario, ya que no tienen buenas relaciones interpersonales y laborales.

### Gráfica No. 9

¿Ser reconocido lo hace que se sienta emocionalmente activo?



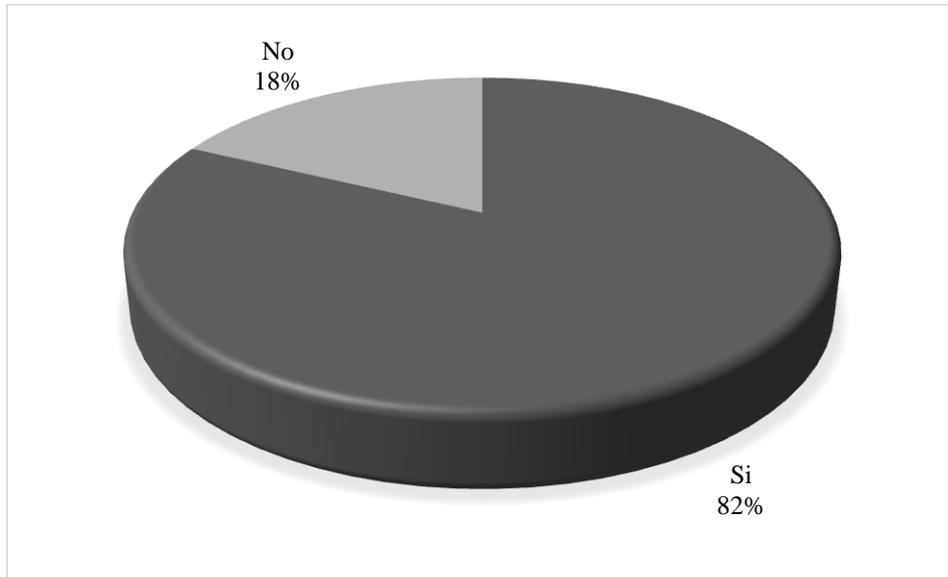
Fuente: elaboración propia, año 2019.

#### Análisis:

En la gráfica anterior se puede apreciar que la mayoría de los entrevistados el 95% mencionan que si es de suma importancia que los puestos directivos o los jefes inmediatos de las empresas reconozcan la labor de sus empleados, ya que esto genera un mejor clima laboral y de esta manera poder ser más productivos y poder desarrollarse mejor dentro de la empresa, solamente el 5% indicó lo contrario.

## Gráfica No. 10

¿Controlar sus emociones le ayuda a mejorar su actitud?



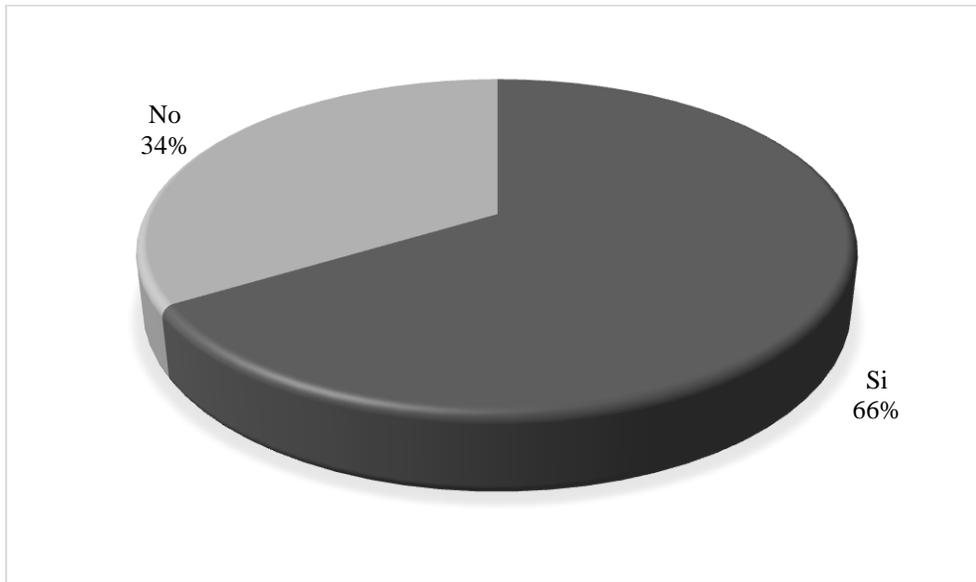
Fuente: elaboración propia, año 2019.

### Análisis:

La mayoría de los entrevistados de las empresas privadas de Santa Elena, de Peten, el 82%, expresaron que si consideran que todas las personas deben controlar sus emociones ya que esto ayudará en lo personal y también en lo laboral, el saber controlar las emociones en cada momento en el ambiente laboral ayudará a ser más productivos para la empresa y las actitudes serán cada día mejor, el 18% indican lo contrario

## Gráfica No. 11

¿Usted controla sus emociones?



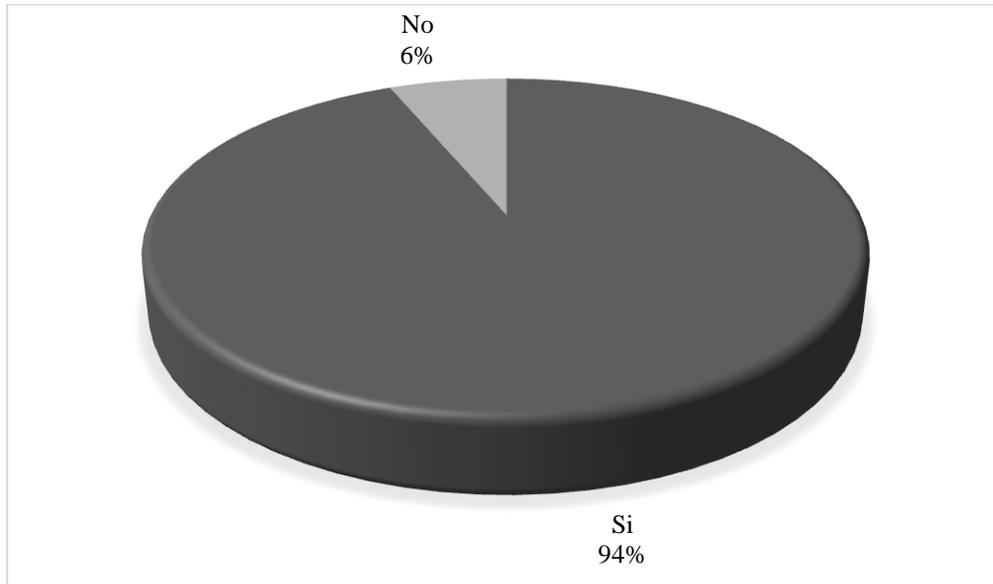
Fuente: elaboración propia, año 2019.

### Análisis:

El 66% de las personas entrevistadas indicaron que si se les dificulta controlar sus emociones, ya que en algunas ocasiones no son justos los jefes o directores de las empresas, en la toma de decisiones y en esos momentos no pueden controlar sus emociones y esto genera un clima laboral inadecuado para el personal de la empresa, el otro 34% indicaron que para ellos no es problema controlar sus emociones aunque se trabaje en un clima hostil.

## Gráfica No. 12

¿Se siente bien emocionalmente al realizar las tareas establecidas?



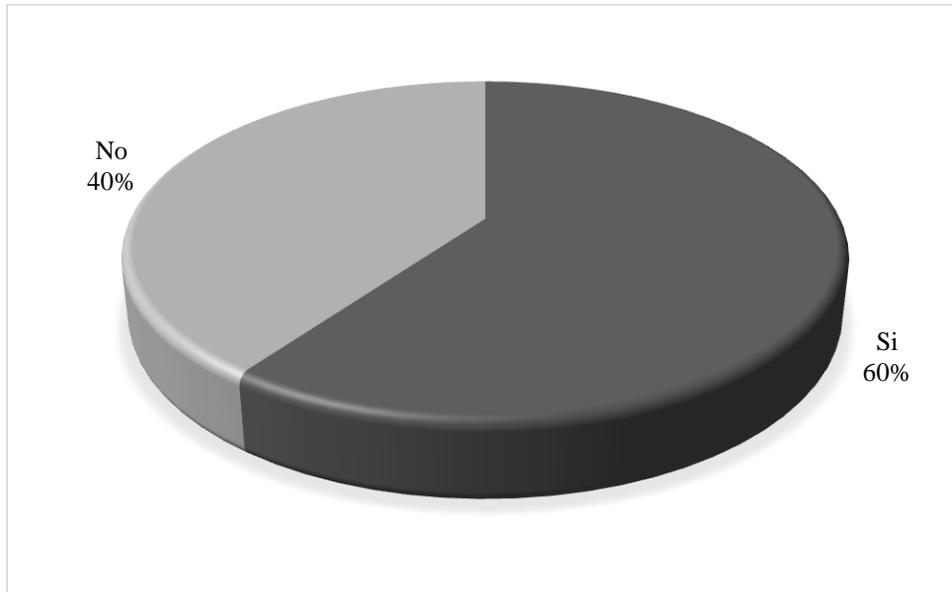
Fuente: elaboración propia, año 2019.

Análisis:

En la gráfica anterior se puede observar que el 94% de las personas entrevistadas mencionan que si se sienten bien emocionalmente al momento de realizar las tareas encomendadas por la empresa y que siempre hacen mención con el resto del equipo de trabajo cuando un compañero realiza satisfactoriamente sus actividades y que realiza un esfuerzo doble para cumplir sus actividades y esta acción es motivante para todos a seguir, siendo cada día más eficiente y eficaces en sus actividades, aunque no haya inteligencia emocional establecida o no la conozcan en las empresas, los colaboradores se esfuerzan por lograr sus metas por es lo que los mantienen incentivados y solo el 6% mencionan lo contrario ya que a ellos no los emociona realizar sus tareas solo cumplen con lo que se les propone.

### Gráfica No. 13

¿Controla sus emociones ante cualquier problema?



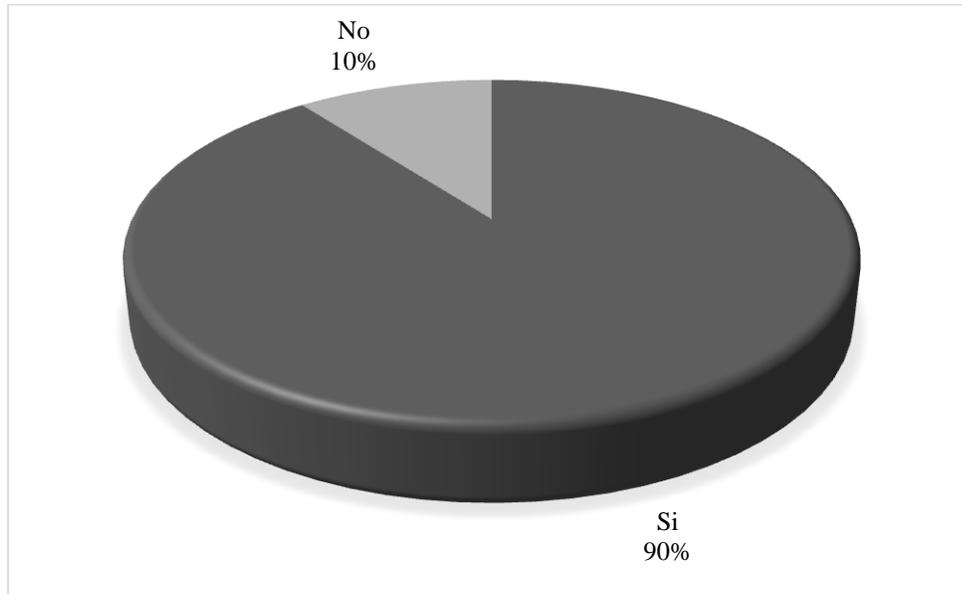
Fuente: elaboración propia, año 2019.

#### Análisis:

Se puede observar que el 60% de las personas entrevistadas indicaron que si controlan sus emociones ante algunos problemas, evidenciando que los emociona lograr sus metas mientras que el 40% no pueden controlar sus emociones ante un problema y reaccionan de una manera inadecuada lo que provoca roces entre subalternos y superiores, ya que no se pueden controlar en todas las situaciones, y esto genera un clima laboral inadecuado entre los colaboradores y los jefes de las empresas.

## Gráfica No. 14

¿Las emociones lo impulsan al logro de los objetivos de la empresa?



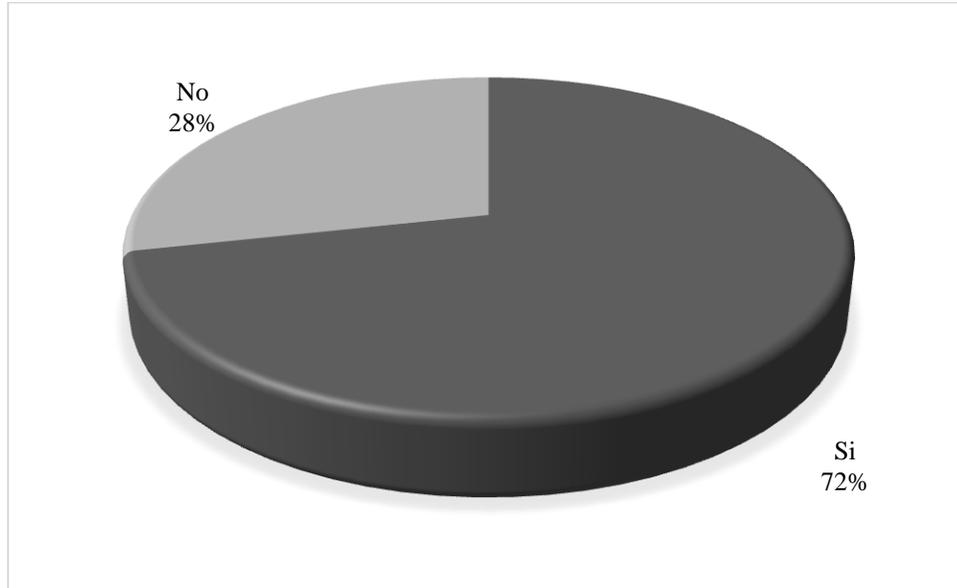
Fuente: elaboración propia, año 2019.

### Análisis:

Según la gráfica anterior el 90% de las personas entrevistadas coinciden en que las emociones los impulsa a alcanzar los objetivos que les encomienda los jefes de las empresas del área central, así como los objetivos propios que se trazan ellos mismos como empleados y así lograr superar las expectativas de los jefes, y verse incentivados los trabajadores para la empresa, únicamente el 10% indica que no sirve de nada lograr sus metas por que no los incentivan y sus jefes no valoran los esfuerzos que hacen, generando desmotivación en el logro de los objetivos de la empresa.

### Gráfica No. 15

¿Domina sus emociones en cualquier circunstancia?



Fuente: elaboración propia, año 2019.

#### Análisis:

En la gráfica anterior se puede observar que el 72% de las personas entrevistadas indican que, si pueden dominar sus emociones en cualquier circunstancia, mientras que el 28% indican que no pueden controlar sus emociones y que reaccionan de manera inadecuada o violenta o sea una tercera parte mencionan que no pueden controlarlas.

## Capítulo 3

### Discusión y conclusiones

#### 3.1 Extrapolación

Es importante fomentar el desarrollo de la inteligencia emocional en los colaboradores de las empresas privadas de Santa Elena, el poder controlar sus emociones ayuda a perseverar en el desempeño a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de diferir las gratificaciones, de regular loss propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con sus facultades racionales y la capacidad de empatizar y de confiar en los demás.

Según Goleman D. (2009) incluye la conciencia de uno mismo; la capacidad para identificar, expresar y controlar los sentimientos;

La habilidad de controlar los impulsos y posponer la gratificación, y la capacidad de manejar las sensaciones de tensión y de ansiedad. Una aptitud clave para dominar los impulsos consiste en conocer la diferencia entre los sentimientos y las acciones y en aprender a adaptar mejores decisiones emocionales, controlando el impulso de actuar e identificando las distintas alternativas de acción y sus posibles consecuencias. (p.219)

La motivación es parte fundamental en las empresas, ya que contribuye emocionalmente al desarrollo de las funciones de los colaboradores, ayuda a que ellos realicen con gusto sus actividades, y además proporcionen un alto rendimiento para la empresa, por lo tanto se deben tomar en cuenta que existen diferentes formas de ayudar a mantener un control de sí mismo y poder controlar sus emociones.

Las emociones impulsan a los colaboradores a alcanzar los objetivos de las empresas según Bosch (2009) afirma que “romper con paradigmas contribuye al desarrollo emocional y puedan enfocarse en la realización de su trabajo de acuerdo a sus metas propuestas en las diferentes áreas de trabajo” (p.321).

Que las emociones impulsan a los colaboradores a lograr los objetivos de la empresa para la que trabajan, ayudan a romper con paradigmas, de tal manera que contribuyan al desarrollo emocional y puedan enfocarse en la realización de su trabajo de acuerdo a sus metas propuestas en las diferentes áreas de trabajo.

Las emociones tienen un efecto directo en el desempeño de los trabajadores, esto se puede evidenciar de una mejor manera en la prestación de servicios que se caracterizan por su inseparabilidad, es decir que no se puede separar la prestación del servicio de la persona que lo ofrece y la variabilidad, que consiste en que el servicio variará según el estado de ánimo de quien atiende a los clientes.

Las fuerzas internas y externas hacen que un individuo dé lo mejor de él y así también elija una acción y se dirija siempre de buena manera por medio de la dirección y el enfoque de la conducta, el nivel de esfuerzo aportado, el positivismo y la persistencia de la conducta en poder controlar sus emociones ante cualquier situación.

Los factores internos son las necesidades, aptitudes, intereses, valores y habilidades de las personas, estos motivos individualizan a cada persona y hacen que todas sean diferentes unas con otras, cada individuo es capaz de realizar tareas específicas y cumplimiento de objetivos y metas. (Feldman y Blanco, 2006, p.103)

Aunque las empresas establecen que los intereses personales no deben anteponerse a los intereses corporativos, en su mayoría los empleados tienen una visión distinta, por lo tanto es necesario que desde el proceso de selección de personal, se verifique que los futuros colaboradores tengan un perfil de intereses similares al de su trabajo, con el fin de que sean más productivos y permanezcan más tiempo. De manera constante se debe realizar un monitoreo para reconocer si las actitudes, habilidades, conocimientos e intereses están en consonancia con sus puestos de trabajo.

Los factores externos son estímulos o incentivos que la empresa ofrece, para que el empleado se sienta emocionalmente activo, estos pueden satisfacer necesidades, despertar sentimientos de intereses o representar recompensas deseadas que contribuyan al desarrollo de su inteligencia emocional. (Feldman y Blanco, 2006, p.103)

Se pudo observar que en las empresas privadas de Santa Elena, la mayoría de los empleados manejan de forma inadecuada la inteligencia emocional, ya que desconocen del tema y por tal motivo es indispensable poder valorar el comportamiento de cada colaborador, su carácter, forma de actuar, como controla sus emociones antes las situaciones difíciles dentro de la empresa, para poder implementar un mecanismo que ayuden a obtener mejores resultados para que las empresas sean más productiva y rentables.

Dejar que las personas expresen sus sentimientos y emociones. El autoconocimiento y autoconciencia, consiste en tener la capacidad de saber qué ocurre en el cuerpo y qué se está sintiendo, son dos de los pilares fundamentales para desarrollar la inteligencia emocional. Se debe estimular la afectividad a través de la expresión regulada del sentimiento positivo y, más difícil aún, de las emociones negativas.

Otro aspecto para implementar la inteligencia emocional es demostrar que las personas con la que se está tratando son importantes, practicar la escucha activa y la empatía, empieza con la conciencia de uno mismo y también con la conciencia social. Asimismo supone entender que gran parte de los comportamientos y decisiones se basan en emociones, el ser humano es una criatura emocional que en buen día aprendió a pensar y razonar. (<https://lamenteesmaravillosa.com/daniel-goleman-teoria-la-inteligencia-emocional/>.Recuprado 15.10.2018)

También se considera como pilares fundamentales el autocontrol y el autodomínio, que tienen relación con regular la manifestación de las emociones y con modificar los estados de ánimo, o al menos no permitirse actuar en base a los impulsos.

Se deben promover en las empresas actividades que se enfoquen en fortalecer a los colaboradores para afrontar emociones negativas como la ira, el enojo y cómo reencausarlas. Otro elemento es la capacidad de automotivarse y de motivar a los demás, esto también forma parte del desarrollo de la inteligencia emocional en los colaboradores de una empresa, de cualquier envergadura.

Esta habilidad no es propia de los jefes superiores inmediatos o de los líderes que haya en las compañías, sino cada colaborador debe reconocer en sí mismo los incentivos para hacer bien su labor.

Además de los aspectos mencionados con anterioridad también se hace necesario practicar el reconocimiento de actitudes y acciones positivas que los colaboradores realizan, también se debe señalar con firmeza que algo está mal cuando una acción es negativa, esto ayuda a ponerse en el lugar de la otra persona y a pensar cómo se sentiría él en aquella situación. A través de estas acciones se favorece la empatía y se promueve la asertividad.

En las relaciones sociales, según Barrera (2004) afirma:

Que se debe incentivar la resolución de conflictos a través de la conversación, no agrediendo ni física ni verbalmente a las personas. Un buen manejo de conflictos puede reducir las brechas y reconocer que existen diversos puntos de vista, que puede haber aprendizaje en lo que las otras personas expresan. También se puede promover el uso de la influencia personal para inspirar a otros a comunicar y expresar lo que sienten.(p.138)

Implementar reuniones ejecutivas que fortalezcan el diálogo de los colaboradores sobre distintos tópicos o preocupaciones que se pudiesen tener ayudará a comprender de una mejor forma los retos que se están afrontando y a desarrollar un juicio crítico para resolver las dificultades.

Los directivos de las empresas tienen una gran responsabilidad, puesto que es a través del ejemplo que deberán demostrar a los colaboradores de las empresas peteneras, cómo la resolución de conflictos puede realizarse de una manera apropiada. Es a través de esto que los colaboradores pueden desarrollar conductas apropiadas, es decir, emociones contraladas y actitudes que propicien un clima de trabajo favorable.

Parte importante de la convivencia dentro de las empresas es que se deben tratar con especial énfasis la habilidad de resaltar los aspectos positivos por encima de los negativos y los objetivos alcanzados antes que las insuficiencias, de tal manera que los colaboradores se sientan motivados. Parte importante de las personas que están en una posición de autoridad es tener la habilidad de distinguir los diferentes mensajes, verbales o no verbales que les transmite el personal que tienen a cargo, de tal manera que estén en capacidad de responder a sus intereses, necesidades, de favorecer la comunicación interna, la integración a procesos de actualización y aprendizaje, y de identificar a aquellos colaboradores que requieren más fortalecimiento en sus áreas de trabajo.

La comunicación interna es un factor importante dentro de las empresas, para el buen funcionamiento y logro de objetivos, el poder controlar las emociones permite a las empresas la calidad de su servicio mediante el buen funcionamiento y adecuada estructura de comunicación. (<http://www.eumed.net/libros/2007a/221/>, <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/432/index.htm>. Recuperado 15.10.2018).

### 3.2 Hallazgos y análisis general

En toda empresa privada, la habilidad para hacer frente a las situaciones siempre será un requisito indispensable para desempeñar puestos de trabajo que supongan relación interpersonal. Por lo tanto, es previsible que cada día sea más importante tenerlo en cuenta y poder prevenir posibles implicaciones negativas sobre la salud de los trabajadores, en la presente investigación se detectaron los siguientes hallazgos:

La mayoría de los empleados desconocen o en el mejor de los casos manejan de forma inadecuada la inteligencia emocional, ya que tienen diferentes conceptos de lo que significa.

Los colaboradores de las empresas no son productivos o no rinden los resultados que se esperan de cada uno de ellos, que los propietarios de las empresas privadas cuentan con una gran deficiencia con sus empleados.

Los administradores de las empresas identificarán bien la inteligencia emocional de cada empleado, la productividad de la empresa mejoraría y los resultados en cada actividad serían los más óptimos para estas.

Los puestos directivos dentro de las empresas podrían identificar la inteligencia emocional y aplicarla a las empresas para que sean más productivas y rentables, esto estaría proyectando mucho beneficio para los empleados como para las empresas.

Para poder lograr su mayor rentabilidad las empresas privadas deben invertir en capacitaciones sobre la inteligencia emocional, mejorar el clima laboral de la empresa para los colaboradores lo que da como resultado que cada empleado sea más productivo en las actividades que cada empleado tenga a su cargo por ende esta acción tendrá en satisfacer la demanda de las personas que utilizan su servicio, otro aspecto que se logró identificar es que no cuentan con la distribución de su personal según sus capacidades y esto genera improductividad.

Asimismo, dentro de los hallazgos relevantes es que al no tener un conocimiento sobre el tema de inteligencia emocional, no se aplican ninguno de los mecanismos para promover la misma, o al menos no de manera intencional, aunque muchos de los colaboradores expresaron que podían manejar sus emociones en el trabajo, también expresaron que el reconocimiento de su esfuerzo podría tener mayor impacto en su desempeño.

Es importante que las empresas mantengan a sus empleados en áreas que sean acorde a su trabajo, que las jornadas sean adecuadas y los incentivos sean remunerados, es parte que contribuye al desarrollo emocional y la realización de sus tareas, por otro lado, la responsabilidad que tienen las compañías de generar ambientes en donde los colaboradores puedan aprender a controlar sus emociones de manera inteligente, también es cierto que estos deben realizar esfuerzos individuales para actuar de manera adecuada, según las circunstancias, deben cultivar habilidades como la asertividad en la comunicación, la empatía y el autocontrol como se mencionó con anterioridad.

### 3.3 Conclusiones

1. En el municipio de Flores, las empresas privadas no se preocupan por manejar el desarrollo de la inteligencia emocional de sus colaboradores, como una herramienta indispensable para lograr los objetivos establecidos, sin tomar en cuenta que manejar la inteligencia emocional en los colaboradores les permitiría desarrollarse de una mejor manera y generar un clima laboral adecuado entre ellos, la inteligencia emocional puede reflejarse en función de cómo gestionan sus emociones y las de los demás.
2. Para analizar el desarrollo de la inteligencia emocional de los colaboradores de las empresas privadas de Santa Elena, es necesario identificar su estado de ánimo, conocer sus fortalezas y debilidades, para explotar las primeras y neutralizar las segundas, controlar sus emociones y ser capaz de motivarse con lo que hace, para poder cumplir con los objetivos de la empresa.
3. La motivación es parte fundamental en los colaboradores, en cuanto al cumplimiento de sus metas y objetivos, considerando que el nivel de productividad depende de su estado de ánimo.
4. Los empleados con inteligencia emocional dominan el autocontrol, están motivados y son capaces de motivar, tener una gran capacidad de persuasión y de trabajo en equipo, como empresas tienen a su disposición las herramientas necesarias para trabajar con sus colaboradores para al contribuir desarrollo emocional.

## Referencias

- Barrera, R. (2004). *Negociación y transformación de conflictos*. Guatemala: Serviprensa.
- Bosch, M. (2009) *La danza de las emociones*. Editorial EDAF, S.L. Madrid.
- Feldman, Lya y Blanco, Gisela (2006). *Las emociones en el ambiente laboral: un nuevo reto para las organizaciones*. RFM, dic. 2006, vol.29, no.2, p.103-108. ISSN 0798-0469.
- Goleman, D. (2009) *La inteligencia emocional por qué es más importante que el cociente intelectual*. Ediciones B, S.A. España.
- Inteligencia emocional. (2018, 15 de octubre) *Daniel Goleman y su teoría sobre la inteligencía emocional*. Recuperado de <https://lamenteesmaravillosa.com/daniel-goleman-teoria-la-inteligencia-emocional/>
- Gámez Gastélum, Rosalinda.(2018, 15 de octubre) *Comunicación y cultura organizacional en empresas chinas y japonesas*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros/2007a/221/>
- Soria Romo, R.(2018, 15 de octubre) *Emprendurismo, cultura, clima y comunicación organizacional y su aplicación a la pequeña y mediana empresa en la Zona Metropolitana de Guadalajara*, Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/432/index.htm>

## **Anexos**

## Anexo 1

### Tabla No. 1

<b>Fase</b>	<b>Descripción</b>
1	Aprobación Tema de Investigación
	Fecha de entrega fase 1 (Alumnos) <b>FECHA: 14 octubre 2018</b>
	Fecha de entrega de informe de tutores y correcciones a alumnos
2	Metodología
	Fecha de entrega fase 2 (Alumnos) <b>FECHA: 25 noviembre 2018</b>
	Fecha de entrega de informe de tutores y correcciones a alumnos
	Fin de trimestre 2018
	Inicio de trimestre 2019
3	Presentación de Resultados
	Fecha de entrega fase 3 (Alumnos) <b>FECHA: 3 febrero 2019</b>
	Fecha de entrega de informe de tutores y correcciones a alumnos
4	Discusión y Análisis de Resultados
	Fecha de entrega fase 4 (Alumnos) <b>FECHA: 17 febrero 2019</b>
	Fecha de entrega de informe de tutores y correcciones a alumnos
5	Presentación del informe final y anexos (alumnos) <b>FECHA: 10 marzo 2019</b>
	Fecha de entrega de informe de tutores y correcciones a alumnos
	Fecha de entrega INFORME FINAL Y DICTAMEN DE TUTORÍA
6	Revisión Final y Dictamen <b>FECHA: 17 marzo 2019</b>
	Asignación de revisores
	Fecha de entrega DICTAMEN DE REVISOR
7	Revisión de Estilo
	<b>Entrega final de Proyecto de investigación a coordinación Fecha: 21 abril 2019</b>

Fuente: elaboración propia

## Anexo 2

### Tabla No. 2

### Cronograma de Investigación o de Actividades

Programa de Actividades de Investigación Semanas		Oct				Nov				Dic				Enero				Febrero				Marzo				Abril							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Fa	Descripción																																
1	Aprobación Tema de Investigación																																
	Fecha de entrega fase 1 (Alumnos) <b>FECHA: 14 octubre 2018</b>																																
	Fecha de entrega de informe de tutores y correcciones a alumnos																																
2	Metodología																																
	Fecha de entrega fase 2 (Alumnos) <b>FECHA: 25 noviembre 2018</b>																																
	Fecha de entrega de informe de tutores y correcciones a alumnos																																
	Fin de trimestre 2018																																
	Inicio de trimestre 2019																																
3	Presentación de Resultados																																
	Fecha de entrega fase 3 (Alumnos) <b>FECHA: 3 febrero 2019</b>																																
	Fecha de entrega de informe de tutores y correcciones a alumnos																																
4	Discusión y Análisis de Resultados																																
	Fecha de entrega fase 4 (Alumnos) <b>FECHA: 17 febrero 2019</b>																																
	Fecha de entrega de informe de tutores y correcciones a alumnos																																



### Anexo 3

#### Boleta de encuesta



La presente investigación tiene como objetivo principal conocer el Desarrollo de la Inteligencia Emocional, como herramienta para evaluar la productividad en las Empresas Privadas de Santa Elena Petén.

---

Instrucciones: A continuación, se le presentan 15 preguntas que podrá contestar con su criterio personal marcando con “X” en el cuadro que considere correcto.

1.- ¿Considera usted que regula adecuadamente sus sentimientos impulsivos?

Sí  No

2.- ¿Cree que sus emociones diarias afectan la realización de su trabajo?

Sí  No

3.- ¿Ha escuchado acerca de la Inteligencia Emocional?

Sí  No

4.- ¿La presión en su área de trabajo le afectan emocionalmente?

Sí  No

5.- ¿Estable relaciones interpersonales con facilidad con el resto de sus compañeros de trabajo?

Sí  No

6.- ¿Considera que el poder controlar sus emociones contribuye a la productividad de la empresa?

Sí  No

7.- ¿El poder controlar sus emociones contribuye al desarrollo de la empresa?

Sí  No

8.- ¿Es agradable el clima emocional en su área de trabajo?

Sí  No

9.- ¿Los reconocimientos por parte de la empresa hace que se siente emocionalmente activo?

Sí  No

10.- ¿El poder controlar sus emociones dentro de la empresa le ayuda mejorar su actitud?

Sí  No

11.- ¿Es rara la vez que controla sus emociones?

Sí  No

12.- ¿Se siente bien emocionalmente en la realización de sus tareas establecidas por la empresa?

Sí  No

13.- ¿Controla sus emociones ante cualquier problema por parte de la empresa?

Sí  No

14.- ¿Considera que las emociones lo impulsan a alcanzar los objetivos propuestos por la empresa?

Sí  No

15.- ¿Cree usted que domina sus emociones en cualquier circunstancia?

Sí  No  ¿Por qué? \_\_\_\_\_

¡Gracias por su tiempo!

## **Recomendación**

Para que tenga éxito todas las Empresas Privadas ubicadas en el Área Central del Municipio de Flores, Departamento de Petén, debe de ser un lugar de trabajo gratificante para los colaboradores y deberán de considerar los factores como:

Interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo en general que resulta fundamentales para el desarrollo de la persona; debemos considerar y entender que la superación personal es un proceso de crecimiento y efectivamente.