

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD)

**"RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA MOTIVACIÓN LABORAL DEL
PERSONAL DE RECURSOS HUMANOS DE UN INGENIO AZUCARERO."**

TESIS DE GRADO

CARLOS RAFAÉL MÁRQUEZ HERRERA
CARNET 23592-11

ESCUINTLA, ENERO DE 2016
SEDE REGIONAL DE ESCUINTLA

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD)

**"RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA MOTIVACIÓN LABORAL DEL
PERSONAL DE RECURSOS HUMANOS DE UN INGENIO AZUCARERO."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
CARLOS RAFAÉL MÁRQUEZ HERRERA

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICÓLOGO INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADO

ESCUINTLA, ENERO DE 2016
SEDE REGIONAL DE ESCUINTLA

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANA: MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS
VICEDECANO: MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY
DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. SANDRA NOEMI DE LEON GUEVARA

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. JULIO ANTONIO CARTAGENA WILHELM

Guatemala, 1 de diciembre de 2015

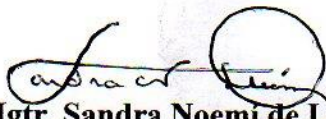
Señores
Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar

Estimados señores:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para informarle que revise la Tesis del alumno **CARLOS RAFAEL MÁRQUEZ HERRERA**, carné **23592-11**, previo a optar al grado académico de licenciado en Psicología Industrial/Organizacional. El señor Márquez ha concluido satisfactoriamente su tesis: **“RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE RECURSOS HUMANOS DE UN INGENIO AZUCARERO”**.

He revisado dicho trabajo y considero que reúne las condiciones necesarias de una tesis, por lo que doy mi aprobación a dicho trabajo.

Atentamente,



Mgtr. Sandra Noemi de León de Durán
Asesora de Tesis
Código de Docente: 4307



Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado del estudiante CARLOS RAFAÉL MÁRQUEZ HERRERA, Carnet 23592-11 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD), de la Sede de Escuintla, que consta en el Acta No. 05579-2016 de fecha 8 de enero de 2016, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE RECURSOS HUMANOS DE UN INGENIO AZUCARERO."

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGO INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADO.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 8 días del mes de enero del año 2016.



Irene Ruiz Godoy

MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar

AGRADECIMIENTOS

A Dios:

Gracias al divino creador, que me dio el conocimiento en esta etapa importante en mi vida, pero sobre todo gracias por todas las bendiciones que derrama en mi

A mi Madre:

Gracias a usted madre linda, esta meta alcanzada está dedicada especialmente a usted, por todo el amor, cariño y valores que me inculco, aunque ya no este conmigo, sé que está feliz viéndome desde el cielo, no me alcanza la vida para agradecerle todo lo que hizo por mí, la amo.

A mi Padre:

Por ser un padre ideal, trabajador e inteligente, por todo el apoyo y dedicación que me ha brindado, por confiar en mí y cuidarme siempre, no me alcanza la vida para agradecerle todo lo que hizo por mí, lo amo y es un gran ejemplo en mi vida.

A mi Hermana:

Por su apoyo y entusiasmo en todo momento, por ser la mejor hermana del mundo.

A mi Familia:

Por ser la razón esencial de este logro, por todo el apoyo, mi abuelita linda te amo con todo mi corazón, a mi abuelito, a mis tíos y mis amigos, que son mi segunda familia, gracias totales por todos los momentos compartidos, esos momentos que quedaran grabados para siempre.

RESUMEN

El objetivo principal de esta investigación fue determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y la motivación laboral, realizado con el personal de recursos humanos de un ingenio azucarero. Para el estudio se utilizaron dos instrumentos, el TMMS-24, elaborado por los autores Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos, el cual midió la inteligencia emocional y un cuestionario adaptado, creado por Luz de María Myela Cabrera Barrios, el cual midió la motivación del personal.

Para este estudio de carácter descriptivo, se utilizó un diseño de tipo correlacional, que trata de encontrar la asociación o no asociación entre dos variables, de igual forma se analizaron los resultados por medio del efectivo coeficiente de correlación de Pearson, el cual cuenta con una tabla de valores de r en base al valor de correlación que se haya obtenido de las dos variables de estudio.

Se concluyó que los colaboradores poseen inteligencia emocional y motivación laboral alta, sin embargo no existe un nivel significativo de relación entre las dos variables de estudio, es decir no dependen necesariamente una de la otra.

Se recomendó al gerente de recursos humanos proveer información acerca de la inteligencia emocional y la motivación laboral, por medio de tricolores informativos como parte de la gestión del talento humano, esto con el fin de darle seguimiento en el desarrollo del personal de recursos humanos y retroalimentar cada 6 meses las nuevas tendencias que se hayan desarrollado acerca de los temas.

ÍNDICE

CONTENIDO	PAGINA
I. INTRODUCCIÓN	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	32
2.1 Objetivos	33
2.1.1 Objetivo general	33
2.1.2 Objetivos específicos	33
2.2 Elementos de estudio	33
2.3 Definición de los elementos de estudio	33
2.3.1 Definición conceptual de los elementos de estudio	33
2.3.2 Definición operacional de los elementos de estudio	34
2.4 Alcances y Limites	35
2.5 Aporte	35
III. MÉTODO	37
3.1 Sujetos	37
3.2 Instrumentos	38
3.3 Procedimiento	41
3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística	42
IV. PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS	44
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	54
VI. CONCLUSIONES	56
VII. RECOMENDACIONES	57
VIII. REFERENCIAS	58
ANEXOS	

I. INTRODUCCIÓN

Las personas cuentan con capacidades que pueden desarrollar con el tiempo de ser practicadas, tanto como capacidades físicas como las capacidades emocionales que están sujetas a los sentimientos y como estos pueden afectar significativamente en su entorno social.

Las empresas en Guatemala están muy enfocadas en la motivación laboral, siendo muy importante en un ambiente de trabajo, ya que es el deseo de alcanzar metas establecidas en el contexto laboral, pero es importante señalar que para tener una buena motivación se requiere de un buen manejo y entendimiento de inteligencia emocional, con el objetivo de mejorar la interpretación de las emociones y situaciones frustrantes ante la adversidad de los problemas.

Muchas veces si no se tiene un adecuado manejo de inteligencia emocional se involucran las características emocionales con el trabajo efectivo de la persona, causando retención en la entrega de resultados, malas relaciones interpersonales debido a la mala comunicación y el mal carácter que puedan surgir, es por ello que no se debe mezclar los sentimientos con los procesos laborales, esto ayuda notoriamente en el desempeño de la persona al realizar trabajos extenuantes en donde se tenga que relacionar con diferentes individuos de su entorno organizacional.

Los beneficios de desarrollar la inteligencia emocional adecuada son altos, ya que se trabaja la habilidad de la percepción y el autocontrol que se tiene sobre las emociones, brindando al individuo control adecuado de las mismas, evitando mezclar o involucrar sus emociones y sentimientos con su motivación laboral.

Tener un buen entendimiento de su autocontrol y percepción hacia los sentimientos en relación al entorno laboral es importante, es por eso que cabe mencionar autores que han realizado procesos e investigaciones valiosas de origen nacional, por ejemplo:

En principio, Fleischhacker (2014), en su tesis de tipo descriptiva, cuyo objetivo fue determinar la influencia de la inteligencia emocional y la productividad laboral del personal de salud del centro de diagnóstico por imágenes policlínica, en el departamento de Quetzaltenango, Guatemala. El instrumento utilizado para esta investigación fue un test de inteligencia emocional y productividad laboral, esta dividido en dos partes, cuyas preguntas están relacionadas a las dos variables de estudio de la investigación, cada una tiene 15 interrogantes con una escala de medición de 5 a 2 en donde 2 es nada y 5 es mucho. El instrumento fue aplicado a 40 colaboradores del centro de diagnósticos por imágenes, policlínica, con edades comprendidas entre 18 y 60 años de edad, de sexo femenino y masculino. El método estadístico se trabajo con el nivel de confianza, error de proporción, razón crítica y comparación de nivel de confianza. En los resultados obtenidos se comprobó que una persona promedio que interpreta su emociones de manera correcta y adecuada, maneja un elevando nivel de inteligencia emocional, y se sabe que una persona con inteligencia emocional correcta es capaz de controlar el estrés y superar cualquier problema laboral que se pueda presentar en su ambiente laboral. Se concluyo que los colaboradores demostraron un nivel alto de inteligencia emocional, por lo que ejercen de manera correcta el trabajo con el cliente interno y con el cliente externo, siendo estos continuamente productivos. Recomendó que el personal sea motivado para la integración de equipos de trabajo para crear satisfacción en relación a su participación dentro del ámbito laboral de la empresa para desarrollar su productividad continua.

De igual forma, Barquin (2014), llevo a cabo un estudio descriptivo que fue realizado en Guatemala, su objetivo principal determinar si existe relación entre los factores de inteligencia emocional y el nivel de autoestima en un grupo de trabajadores en proceso de jubilación pertenecientes a una institución bancaria. Los instrumentos utilizados en esta tesis fueron para inteligencia emocional un cuestionario elaborado por la autora, el cual cuenta con 20 ítems

divididos por cada factor y da cuatro alternativas de opción, el segundo instrumento llamado la Autoestima de Rosemberg Escala (RSES), que consta con 10 ítems, posee un diseño de dos divisiones de grupo, las positivas que son 5 y las negativas que tienen 5, esta escala mide el estado de autoestima de la persona en sí. Los instrumentos fueron aplicados a una población de 50 personas comprendidas en el rango de edad de 50 a 62 años, incluyendo los géneros masculino y femenino. La metodología estadística utilizada fueron las medidas de tendencia central comprendidas en la media, mediana y moda, la desviación estándar se utilizó como una medida de dispersión, el coeficiente de correlación de Pearson para conocer si hay relación entre los resultados obtenidos de una variable con la puntuación obtenida de la otra variable, en los mismos sujetos. Entre los resultados obtenidos se determinó que el conjunto de sujetos de estudio entiende cómo manejar y controlar sus emociones de forma adecuada. Razón por la cual el autor concluyó, que si existe relación entre inteligencia emocional y la autoestima de un conjunto de trabajadores. Recomendó introducir programas y capacitaciones para que el grupo de trabajadores asimile de forma adecuada la jubilación y esto no detenga su entorno laboral actual.

Continuando, De León (2013) realizó una investigación de tipo descriptiva, la cual tuvo como objetivo brindar información de la inteligencia emocional de su inicio, componentes y beneficios para empleados de nivel medio, por medio del desarrollo del taller de inteligencia emocional con el personal docente del municipio de San Martín, Sacatepéquez. Los instrumentos utilizados, fueron para inteligencia emocional, una adaptación del test Cuadro de CE Cuestionario, proyección de inteligencia emocional, versión III.5, prueba de normas; Evaluación de CE y perfil individual integrados que está hecho para indagar el nivel de inteligencia emocional, en donde se grafica la muestra correspondiente de las vulnerabilidades y aptitudes personales en el rendimiento interpersonal del éxito del personal, el segundo instrumento fue una

estructurada evaluación de desempeño, que está compuesta por nueve factores con el propósito de proporcionar información acerca del rendimiento laboral del personal. Los instrumentos fueron aplicados a 52 maestros de distintas características sociales, con un rango de edad entre los 20 y los 55 años de edad, involucrando el género femenino y masculino para esta investigación. La metodología estadística que utilizó fue la significación y fiabilidad de la media aritmética y método de proporciones. Entre los resultados obtenidos se comprobó que el personal de docencia del nivel medio poseen suficiente inteligencia emocional, que ejercer un desempeño adecuado día con día dentro de su entorno laboral y poseen habilidades, para establecer y reforzar relaciones académicas, con los estudiantes, compañeros de trabajo y superiores. Dentro de las conclusiones se determinó que los factores esenciales de la inteligencia emocional que se aplican de una manera eficiente y funcional del personal de docencia del establecimiento de San Martín Sacatepéquez fueron, la conciencia emocional de sí mismo, la expresión emocional, el impulso de conciencia emocional de otras personas incluyendo la característica interpersonal, que se ejercen en un rango porcentual en incremento, lo que causa una ventaja competitiva y viable. Su recomendación principal fue, establecer la fortaleza continua de los factores de la inteligencia emocional aplicados efectivamente al desempeño laboral de los docentes, aplicando estrategias que permitan incrementar el desarrollo de estos aspectos en el ámbito trabajo.

Por otro lado, Chavajay (2013) en su investigación de tipo descriptiva elaborada en el departamento de Quetzaltenango, Guatemala, la cual tuvo como objetivo fundamental determinar los niveles de motivación laboral que mantienen los trabajadores de telesecundaria en el departamento de Solola. El instrumento utilizado en la investigación fue el test EMP que fue diseñado para medir la motivación del individuo divididos en 5 componentes de conducta y el comportamiento en el entorno laboral. La investigación se realizó con 80 sujetos de estudio, con un rango de edad comprendido entre los 20 y 45 años de edad. En la metodología estadística se

establecieron el nivel de confianza, fórmula de tamaño muestral y el significado de proporciones por medio de fórmulas estadísticas efectivas. Entre los resultados se determinó que los trabajadores de telesecundaria poseen y maneja elevados niveles de motivación laboral. Se concluyó que al identificar el nivel de motivación de los trabajadores se estableció con facilidad las necesidades faltantes dentro del entorno laboral. Recomendó identificar las necesidades, carencias laborales y del entorno social de los trabajadores, para poder dar comienzo con actividades efectivas de motivación laboral.

Por su parte, Gaytan (2013) en su investigación de tipo descriptiva, realizada en el municipio de Retalhuleu, Guatemala, tuvo como propósito establecer la relación de la motivación y el sentido de pertenencia de los colaboradores de diferentes áreas correspondientes a la Purificadora Agua de La Roca S.A. El instrumento utilizado fue un cuestionario de factores motivacionales de escala likert para evaluar puntos específicos y de esa manera evaluar el entorno de sentido de pertenencia del personal, conformado por 6 indicadores. El instrumento fue aplicado a 45 colaboradores, incluyendo sexo femenino y masculino, de diferentes áreas como administración, ventas, producción, bodega, seguridad, transporte y talleres. En la metodología estadística que se utilizó fue conteos de selección múltiples. En los resultados obtenidos se determinó que la mayoría de trabajadores tienen un nivel de pertenencia alta, la cual ayuda a su motivación laboral. Se concluyó que la relación que une a la motivación y el sentido de pertenencia para las diferentes áreas, la conforman los factores orgullo, laboral, liderazgo, reconocimiento y promoción. Recomendó como finalidad, brindar un mejor ambiente laboral, con una adecuada estabilidad para crear y mantener la satisfacción del trabajo, por medio de actividades en factores como motivación, cultura, comunicación y trabajo en equipo.

Con el objetivo de abarcar mas el área de estudió, se considera mencionar y resaltar trabajos de autores internacionales quienes han enfocado su conocimiento, para encontrar factores eficaces que ayuden en la comprensión de las variables a desarrollar en esta investigación.

Así mismo, González (2014), en una investigación de tipo descriptiva, dicho estudio fue realizado en la ciudad de Lima. Perú. El objetivo fue identificar la relación entre la gestión del desempeño y la motivación de los trabajadores del área de mantenimiento y servicios de la empresa del sector automotriz. El instrumento utilizado fue la observación no estructurada que conto con ítems relacionados a las instalaciones de la empresa, herramientas, desempeño de puestos y motivaciones intrínsecas que se aplican en el entorno laboral, el segundo instrumento fue una escala estandarizada que conto con ítems como afirmaciones relacionadas a la motivación y la gestión del desempeño. La investigación se realizo con una muestra de 40 sujetos de estudio pertenecientes al área de mantenimiento automotriz. La metodología estadística que utilizo se baso en graficas de excel. Entre los resultados encontrados se determinó que existe una relación entre la gestión del desempeño y la motivación. Lo que permitió concluir que la gestión del desempeño de la empresa evaluada es ineficiente, que los niveles de motivación de los trabajadores. Planteó la recomendación a nuevas gestiones con base a incentivos monetarios y motivacionales como reconocimiento al esfuerzo del trabajo realizado para desarrollar la motivación existente, lo que permite concluir que la gestión del desempeño de la empresa evaluada es ineficiente, que los niveles de motivación de los trabajadores y satisfacción en el trabajo.

Continuando, Erazo y Herrera (2014), quien realizó un estudio descriptivo en la ciudad de Tulcan, Ecuador. El objetivo fue determinar el nivel de motivación de las enfermeras de la

provincia del Carchi para mejorar la satisfacción laboral de las mismas. El instrumento utilizado fue el cuestionario formulado por 18 preguntas, cuyo propósito era identificar el nivel de motivación y satisfacción en relación a las enfermeras. Los sujetos utilizados, fueron 121 enfermeras de la provincia de Carchi, tal método estadístico fue realizado por la fórmula para población finita utilizando un margen de error del 0.05%. Entre los resultados obtenidos se pudo determinar específicamente que el nivel de motivación tiene una relación significativa con la satisfacción en el ejercicio profesional con el personal de enfermería, por lo que se puede mencionar que la preocupación y empleo constante de motivación es un elemento importante para brindar una atención primordial a las personas que lo necesiten. En su conclusión principal se encontró, que la enfermeras de Carchi presentan una motivación elevada que contribuye al correcto desempeño equitativo tanto personal como grupal que apoyan características de la satisfacción laboral funcional, recomendó que los altos mandos pongan más atención a las enfermeras, motivándolas por medio de métodos prácticos, realizando procesos de labor fuera de lo rutinario.

Por otra parte, Abrego, González y Lullo (2012) realizó un estudio tipo descriptivo, elaborado en la ciudad de Caracas, Venezuela, tuvo como objetivo elaborar un contenido instruccional sobre inteligencia emocional que le permita al gerente contemporáneo de la industria farmacéutica Roka C.A, desarrollar habilidades en el manejo de conflictos y negociaciones dentro su ámbito laboral. Los instrumentos que utilizó fue una encuesta sobre el procesamiento de las emociones y el segundo instrumento fue una evaluación de estilo emocional. Los instrumentos fueron aplicados a 23 gerentes, La metodología estadística trabajada fue con frecuencias realizadas en el programa excel. Entre los resultados obtenidos se determino que la mayoría de los sujetos comprende un nivel alto en sus emociones y que éstas

pueden llegar a infringir en las decisiones que tomen en su entorno. Concluyendo que existe una amplia gama de estudios que han evaluado la inteligencia emocional, así como sus efectos en las organizaciones, demostrando su impacto organizacional y sus altos beneficios, es por eso que recomendó seguir con investigaciones sobre inteligencia emocional, para descubrir mas características relacionas con el entorno laboral.

Asimismo, García (2012) en su tesis de tipo cualitativa, realizada en Veracruz, Mexico, tuvo como objetivo principal, señalar que la inteligencia emocional es un enunciado proposicional cualitativo, integral y terminal. El instrumento que utilizó fue propio y conto con 8 preguntas relacionadas a la formación profesional con la inteligencia emocional. Se aplico a 20 personas, incluyendo hombres y mujeres. Entre los resultados se determinó que la inteligencia emocional tiene que estar fomentada con el estudiante en su formación profesional, permitiendo un desarrollo continuo adecuado. Determinó en su conclusión que cualquier organización ya sea pública o privada, necesita de personal capacitado en diversas áreas con una preparación y entendimiento emocional adecuado para saber guiar la efectividad en los procesos laborales, es por ello que recomendó, dar seguimiento en el desarrollo de la inteligencia emocional con instrumentos aptos para el alumno, desarrollándolo académicamente y preparándolo para el ámbito laboral adecuado.

Por último, Arredondo (2008) realizo en Lima, Peru. Una investigación de tipo descriptiva realizada en Lima. Peru, la cual tuvo como objetivo establecer la correlación entre inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en el personal del hospital Félix Mayorca Soto. Los instrumentos que utilizó para este estudio fueron el inventario del cociente Emocional de Bar-On y el Traid Meta – Mood Scale (TMMC) de Salovey y Mayer, los cuales miden componentes interpersonales, adaptabilidad de sentimientos, así como también las características emocionales de la persona, basándose en la percepción y autocontrol de los

mismos. Los sujetos de estudio a los que se les aplicaron los instrumentos fueron 119 trabajadores que se encontraban distribuidos en diversos grupos ocupacionales, los cuales cuentan con un promedio de 10 años de servicio a la organización. El método estadístico que utilizó fue la mediana de la inteligencia emocional en la población, basados en la distribución de las tablas de investigación que se presentaron. Entre los resultados se determinó que no existe correlación directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional; sin embargo, se encuentra que la inteligencia emocional participa indirectamente en el clima organizacional, considerando que cada trabajador percibe su ambiente laboral de acuerdo sus características emocionales que forman parte de su entorno social, de esta forma concluyó que los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores del hospital es más alto que su inteligencia emocional adquirida. Recomendó proporcionar capacitaciones al personal, con el objetivo de identificar las destrezas y habilidades para influir en la conducta de los colaboradores.

Los estudios analizados anteriormente, muestran que la inteligencia emocional esta apegada con el ambiente laboral de una persona, encerrando características esenciales para la productividad del entorno laboral enfocadas a su motivación, por lo tanto se señala tanto autores nacionales como internacionales, que realizaron investigaciones de manera extensa, exponiendo sus elementos de estudio y su funcionalidad en sí.

Por lo tanto, existen diferentes conceptos que se deben comprender a fondo, para tener un debido análisis de lo que se quiere captar de esta investigación.

INTELIGENCIA EMOCIONAL

Goleman (2001), define al concepto de inteligencia emocional como la manera de relacionarse entre una o más personas, la cual está directamente asociada con la habilidad de tener un control adecuado de las emociones, incluyendo dentro de sus bases los impulsos propios, la empatía personal, la motivación, deseo de superación, manejo de sentimientos, desempeño y la autoconciencia, siendo estas un conjunto de factores esenciales para la interacción entre la sociedad interpersonal del individuo.

Goleman (2010), también define a la inteligencia emocional como “La capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y nuestras relaciones, con base a lo anterior, surgen dos aptitudes que la persona posee, y se detallan:

- Aptitud Personal: Encierra el dominio personal, comprendidas autoconocimiento, autorregulación y motivación.
- Aptitud Social: Comprende y determina el manejo de las relaciones, las cuales son la empatía y las habilidades sociales.

En relación las aptitudes mencionadas anteriormente, existen componentes que influyen en relación con la inteligencia emocional aplicada a la práctica en el entorno de las personas.

Continuando con Goleman (2010), establece estos componentes en:

1. El autoconocimiento: abarca el conocimiento en base a los diferentes estados intrapersonales, preferencias, recursos, acciones e intuiciones, comprendido en diferentes aptitudes como lo son la conciencia, autoevaluación y confianza en uno mismo.
2. La regulación de los sentimientos: manejar y conocer los propios estados de ánimo, regulación de los impulsos, los recursos que necesitamos, encerrando 5 aptitudes esenciales como: autodominio, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad y innovación, siendo una persona que está dispuesta al cambio y aplicar cosas nuevas y distintitas en su entorno.
3. La motivación: es el deseo o incidencia emocional que guían el alcance de metas personales, este componente se enfoca en cuatro actitudes específicas como: el afán de triunfo, compromiso, iniciativa y optimismo.
4. La empatía: se refiere a la afinación de los sentimientos del individuo, que se concentran en cinco aptitudes emocionales las cuales son: que el individuo debe comprender a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse y desenvolverse, orientar hacia el servicio, aprovechar al máximo la diversidad y posibilidades de las cosas y obtener la conciencia política comprendiendo las corrientes de la sociedad.
5. Las habilidades sociales: estas habilidades se orientan a inducir o proponer las respuestas probables a las interrogantes de las demás personas, a su vez se orientan en ocho aptitudes diferentes: influencia en la persuasión hacia su entorno, comunicación convincente, el manejo de conflictos, liderazgo efectivo, reforzamiento de cambios, cooperación y el trabajo funcional de equipo

Emociones

Soto (2001) resalta que la gama de las emociones se interpretan en un comportamiento que influye en nuestras acciones y en algunos casos en nuestras decisiones, y que gracias a estas logramos obtener una base de experiencias, lecciones, aprendizaje efectivo en nuestro entorno creando integración personal.

El concepto de las emociones busca alcanzar el sentido de calidad en su totalidad, teniendo diferentes términos para especificar sus significados, y determinar la percepción de sus efectos ante un estímulo ya sea de carácter desagradable o agradable.

Los estímulos se pueden producir o enmascarar por medio de:

- Un estímulo de motivación, la cual se dirige a una acción a querer realizar.
- En una conducta emotiva que conduce a tener una reacción de emoción.

La importancia de las emociones

El gran significado emocional es muy amplio en la vida cotidiana del individuo, el comportamiento de las personas muchas veces está regido por estas, conforme el tiempo pasa la parte cognoscitiva de la persona se vuelve más sofisticada, provocando la interrogante si las condiciones del cerebro están regidas por estímulos desestabilizados.

Mente emocional

Peter, Thomas y Waterman (1982), citados por Soto, hacen énfasis como la procedencia del amplio pensamiento y la gama de emociones propias del individuo, que incluye el grado de impulso en base a las decisiones que la persona toma en relación a los estímulos que se presentan en su entorno, muchas bajo situaciones frustrantes, de miedo u ya sea enojo.

Se resalta que la toma de decisiones es un sumario de experiencias influenciado por la parte inconsciente de la mente, puede surgir en cualquier situación, según sea la presión con la que esta relacionada la persona.

En muchas ocasiones las decisiones que se toman guiándose por lo emocional son intuitivas, es influenciada por la experiencia que el individuo posee. La capacidad de la intuición expresiva no define una buena toma de decisión, pues esta siempre esta presente en cualquier momento de la vida de un individuo, el tema se expande tanto que llega al sentido organizacional de las empresas, en donde grandes líderes son llevados por la intuición.

La autorregulación

Para Quezada (2002), la autorregulación consiste en: “que tu mismo establezcas objetivos personales para tus actividades, elijas mejor el camino para alcanzarlos, te supervises de manera constante mientras las realizas y te evalúes al finalizarlas”. Pag. 7

El control personal o bien llamado la autorregulación da lugar a tener el manejo absoluto de uno mismo en relación a las actividades a realizar, es decir tener el poder de manejar los recursos, posibilidades, métodos, procedimientos y maneras de elaborar y ejecutar las acciones que deseemos realizar.

El proceso de la autorregulación se puede llevar a cabo en varias fases claves, estableciendo los objetivos personales o metas, que deseemos alcanzar.

Autoconciencia

Sánchez (2006), cita en su obra Foucault La Revolución Imposible a Vásquez en el Léxico Hegeliano, “La autoconciencia es la etapa última de la evolución o proceso último de la conciencia. Ella adviene cuando ya no hay opción entre la conciencia y el objeto porque este se ha convertido en un ser puesto o engredado por la actividad de la conciencia. Ahora bien la conciencia sabe el objeto como su producto, como ex teorización de si misma”. Pag. 137

Se comprende a la toma de conciencia o entendimiento propio de coherencia de las acciones, es decir analizar lo que se está haciendo y tomar decisiones razonables, moldear los pensamientos y cambiar cosas que puedan ser perjudiciales en base a los resultados de las tareas a realizar.

La autoconciencia da lugar a la objetividad de las cosas, crea una fase de cambio que se le da a una acción o proceso en el que se encuentre el individuo, teniendo una imagen espacial en la que la conciencia actúa con la persona conjuntamente.

De esta manera se determina que la autoconciencia se centra en un esquema con tres grados de proceso:

- Primer grado: la atención en que la autoconciencia está direccionada a otra cosa u objeto.
- Segundo grado: es la medida de relación que se tiene entre lo que se está haciendo y lo que se tendría que hacer tomando en cuenta varias posibilidades futuras para la acción
- Tercer grado: la autoconciencia generalizada, en la que se encuentra el análisis de diferentes cosas a la vez, la cual reconoce a otras conciencias en su entorno.

Relaciones interpersonales

Ahora bien, López (2006), define a las relaciones interpersonales, como la habilidad de que tienen las personas para desenvolverse e interactuar con los demás individuos dentro de un entorno social, estas a su vez se va desarrollando, de acuerdo al nivel de convivencia personal en la sociedad.

A su vez las personas intercambian ideas, pensamientos, sentimientos, formas de comportarse con las personas, esto se debe a que las relaciones interpersonales están en constante cambio según la acción que se esté teniendo, logrando una que enriquece el incremento de experiencia, conocimiento, capacidad, iniciativa y sobre todo la comunicación efectiva del individuo.

Empatía

De acuerdo, con Baron (2005), refiere a la empatía como la manera que tiene una persona para percibir el comportamiento en la acción de un individuo, encerrando un conjunto de emociones naturales, emitiendo una respuesta según sea la reacción de la otra persona, es decir que la persona responde con una manera específica y emocional ante la conducta de otro.

Esta habilidad es beneficiosa para la sociedad, una vez bien avanzada y desarrollada la empatía, es capaz de percibir de manera directa el cambio emocional.

Lo racional y emocional de las decisiones

Romensin y García (2006), definen que “El decir que lo emocional tiene que ver con nosotros en lo animal, ciertamente no es novedoso; lo que yo agregó, sin embargo, es que la existencia, humana se realiza en el lenguaje y lo racional, desde lo emocional, en efecto, al invitar a reconocer que las emociones son disposiciones corporales que especifican dominio de acciones, y que las distintas emociones se distinguen precisamente porque especifican distintos dominios de acciones, invito a reconocer que debido a esto todas las acciones humanas, cualquiera que sea el espacio operacional en que se den, se fundan en lo emocional porque ocurren en un espacio de acciones especificado desde una emoción”. Pag. 88

Todo sistema racional y, en efecto, todo razonar, se da lugar a un sistema de operaciones en base a coherencias del lenguaje, a partir de un conjunto primario de coordinaciones con acciones como premisas fundamentales aceptadas o adoptadas.

Las decisiones racionales son las que se toman con carácter crítico, analizando las consecuencias y resultados futuros que se puedan obtener de la ejecución de las mismas, y las emocionales están dirigidas a la intuición o impulsos que tiene una persona para decidir sobre una acción, es decir actuar con rapidez y dejarse llevar por el instinto y emoción que se tienen en el momento, con relación a un estímulo presentado.

La influencia de la inteligencia emocional en el desarrollo del ambiente laboral

Olvera (2002) define que es un hecho innegable que el factor humano ha estado siendo ignorado por los profesionales de varias empresas prestigiosas alrededor de todo el mundo, siendo este un paradigma, porque esencialmente los procedimientos y trabajos de las organizaciones son hechas por personas con el talento humano adecuado, se afirma que no hay que quitarle crédito a las maquinas o los instrumentos que se utilizan para poder ejecutar las acciones dentro del entorno laboral, pero se tiene que tomar conciencia que todo eso es realizado por el recurso humano que tiene la misma, hay que recordar que los individuos son los que logran alcanzar metas por las empresas.

Al paso de los años las empresas han fomentado o promocionado el valor de colaboración y cooperación de los empleados que tienen, para crear más competitividad efectiva, no quiere decir que uno va hacer mas que otros, quiere decir que todo estos beneficiara a la empresa, de tal forma que se desarrollara el trabajo en equipo, pero independientemente las habilidades que se establezcan en el entorno de la inteligencia emocional al trabajo resultaran indispensables para promover la productividad laboral de los diferentes individuos, convirtiendo a un personal estándar en un personal productivo para que se disfrute el trabajo que realizan y conozcan un proceso de cambio continuo en donde manejen sus emociones de manera adecuada para no interrumpir sus actividades diarias.

MOTIVACIÓN

De acuerdo a Dessler (2000), es un impulso influyente en las personas para que obtengan un pensamiento de alcance de metas las cuales saben que un futuro tendrán recompensas, siendo una función administrativamente de enfoque simple, pero complicado a la vez por el tema de incentivar a las personas para emitir la motivación correspondiente en los procesos que se vaya a realizar.

La motivación es cierta parte son los anhelos, necesidades e impulsos que tienen las personas cuando se trazan objetivos esenciales en su vida, siendo para el entorno laboral un factor importante en el alcance de metas organizacionales las cuales conlleven a la productividad continua de cada individuo, siendo beneficioso para la empresa y para la persona.

La motivación no siempre está presente en las personas, debido a la influencia o comunicación profesional que pueda existir en los mandos jerárquicos superiores y en su entorno social.

Enfoque tradicional de la motivación

Schermerhord (2005), menciona que la inquietud se define como un factor inquietante que invade las acciones del individuo, porque no solo incluye el impulso de hacer una acción, sino también de tener en cuenta que este deseo de hacer algo tiene que estar reforzado por valores, comportamiento, conducta y deseo de superación, encerrado en los incentivos que proporcionan los entes externos a la persona, hablando de un enfoque tradicional, en la que la persona obtiene una recompensa a partir de la realización de un proyecto, proceso, etc.

La motivación va directamente a tener motivación por obtener algo que se dará una vez terminado el procedimiento.

Tipos de motivación

Valencia (2006), refiere que la clasificación de las motivaciones se va desarrollando conforme el tiempo pasa, es decir cuántos métodos son capaces de emplear las organizaciones, un claro ejemplo es el incentivo o el castigo que se les da a las personas para que estén en constante motivación, depende de cómo sea ejecutada la acción la persona va tener una pertenencia de cambio notorio en sus procesos, si se tiene una buena base de incentivación se tendrá mejores resultados de procesos que se propongan hacer, tomando en cuenta dos tipos de motivaciones:

- Motivación intrínseca
- Motivación extrínseca

Continuando con, Valencia deduce que en la vida de la persona hay ciertas situaciones que se encuentran dentro de lo natural, es decir que las personas disfrutan haciendo estas cosas y por ende son más motivantes a la hora de realizarlas, estas se facilitan por medio de herramientas ya conocidas por el mismo usuario en donde ya conocen la totalidad de su funcionamiento, usando su autopercepción para su modelo de acción.

Esta motivación abarca un amplia gama de factores que contribuyen en el desarrollo del auto reforzamiento intrínseco, por ejemplo es una persona que tiene conocimiento en varias especificaciones educativas, controla la manera en que ejerce su trabajo, así mismo pueden o se creen en la posición de ser agentes productivos para grande proyectos, relacionados o enfocados en un asunto específico en el cual solo evalúan caminos directos para llegar a él, y no lo hacen hacia la orientación funcional que les permitiría abarcar mas posibilidades utilizando un aprendizaje maquinal que puede servir para desenvolverse en diferentes ramas a las que se pueda enfrentar en su vida cotidiana o en una organización.

Cabe mencionar que los incentivos, castigos u otro retribuyente de motivación, carecen en este tipo motivacional, ya que esos son factores que vienen directamente de la motivación extrínseca y los intrínsecos son los que mantienen a la persona motivada, por ejemplo un empleado esta motivado porque le gusta trabajar con números, y este le corresponde realizar un trabajo de planilla en la cual es calculo matemático, el colaborador estaría teniendo una motivación intrínseca aplicable.

Asimismo, Valencia (2006), define que este tipo de motivación esta enfocada a los incentivos o bien llamados recompensas que una persona pueda recibir a lo largo de los procesos que piense o esté realizando, es decir que los jefes de área en el ramo jerárquico de la organización les ofrecen algo para que estos se centren en las tareas puestas y lo hagan con una calidad acertada. Sabiendo que al entregar lo solicitado se le premiara

Pero hay algo muy cierto, y es que no se le puede estar premiando a la persona cada vez que realice una labor, eso significaría que se tendría que estar subiendo el salario cada vez que el concluya un proyecto, o darle una bonificación, estos ejemplos son solo algunos de los muchos que existen para incentivar al colaborador. Esta es un gran problema que emana directamente en la mal manejo de motivacional sobre el personal, porque se acostumbran a estar siendo premiados y cuando se deja de hacer se crea un resentimiento o una mala e inadecuada actitud en donde su rendimiento empieza a bajar, no cumplen metas, su productividad esta decayendo que suele convertirse en ausentismo laboral ineficiente.

La motivación adecuada, debe aplicarse cuando se trate de evolucionar, convertir, corregir un comportamiento no deseado del individuo, desarrollando la madurez laboral y evitando mal acostumbrar a nuestro talento humano, para esto se promueve el ser excepcional como trabajador, ser oportuno como colaborador, ser personal y corregir de manera individual

los errores, para que en un futuro se convierta en política eficaz para la empresa y no se creen malos entendidos que puedan perjudicar y poner un paro en las actividades y gestiones estratégicas que puedan ser aplicables a la mejora continua y la rentabilidad sostenida.

MOTIVACIÓN LABORAL

Calviño (2000), la motivación laboral está debidamente estructurada por los factores capaces de mantener establemente y dirigir la conducta hacia un objetivo previsto o planteado, esto quiere dar a entender que la motivación direcciona la satisfacción de las necesidades es un objetivo y acción, sentirse motivado es estar identificado con lo que se está haciendo o trabajando, si no fuera de esta forma el colaborador se sentiría con poca motivación en cualquier situación que se le presente y causaría una pérdida de interés y por lo tanto afecta en conseguir los objetivos marcados.

La motivación significa el resultado del comportamiento efectivo del colaborador con la situación estrechamente entrelazada hacia la acción que se va ejecutar.

Según, Robbins (2004) destaca efectivamente que el ambiente laboral que gira en torno al personal de labores es de carácter importante en el desempeño de los trabajadores, por ejemplo tendremos más productividad de los colaboradores ya que es el lugar donde se desarrollan la mayor parte de su tiempo y trabajo, debe ser agradable, seguro, limpio y que no tenga excesivos dispositivos de supervisión, control o un lugar hostil para una mejor labor realizada en la organización.

Con base a lo anterior, en los lugares en donde hay mucha distracción como los call center en donde el personal está en constante comunicación telefónica y existe el factor ruido que a veces es molesto para los trabajadores haciendo que se distraigan de sus tareas y funciones.

La comunicación efectiva

Chiavenato (2001) resume que la comunicación en el personal de trabajo es muy importante ya que está directamente relacionada con la gama de áreas funcionales en la empresa, y puede que se necesite tener relación de trabajo directamente con el diferente personal para realizar tareas, también es esencial que la rama jerárquica alta sea comunicativa con sus subalternos y esté ligada a motivarlos.

Esto es muy importante ya se tiene que inculcar la comunicación efectiva en los trabajadores y hacerles ver, que el trabajo en equipo es efectivo y crea lazos que se apoyan entre sí.

Existen muchas formas para poder comunicarse, una de ellas son las reuniones que se tienen con el equipo de trabajo en donde se hablan diversidad de temas, esa es una buena práctica para vender la idea de comunicarse abierta y estrechamente, siempre teniendo claro que se no se debe confundir la comunicación efectiva con la divulgación de información confidencial.

Chiavenato (2001), argumenta que existe diversidad de incentivos para cada labor, sea un manual o tipo profesional.

INCENTIVOS DE LA MOTIVACIÓN LABORAL

Para Chiavenato (2001), los incentivos monetarios son la retribución que recibe un colaborador en forma de salario por un determinado trabajo realizado. El salario es la retribución más importante y en su mayoría de carácter obligatorio.

Así mismo, Terry y Franklyn (1991), dice que los incentivos económicos proporcionan las contribuciones fijadas por un trabajo establecido y mencionan que existen factores que complementan un incentivo financiero como lo son:

1. Los participantes deben poseer un fuerte deseo de ingresos adicionales.
2. Debe aplicarse un resultado con la capacidad de ser medido y mutuamente entendido.
3. El estándar de referencia debe estar actualizado y de acuerdo con los niveles de productividad pretendidos.

Continuando con Terry y Franklyn:

4. Debe existir una relación conocida e identificable entre el esfuerzo efectivo.
5. El esfuerzo efectivo del Gerente debe ser proporcional a la recompensa monetaria pagada.
6. El pago de recompensas extras debe favorecer a los que hacen un desempeño adicional.
7. Deben establecerse contribuciones de calidad sobre la producción de trabajo.
8. La equidad en tener prioridad sobre la sencillez de las cosas.
9. Calcular las pagas de incentivos efectivos.

Para Chiavenato (2001), los incentivos son como pagos remunerados hechos por las organizaciones a sus trabajadores como por ejemplo: premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo, supervisión abierta, elogios, etc.

Los incentivos no económicos están destinados en apoyar en áreas específicas a los colaboradores, por ejemplo los seguros médicos, o sueldos base. Los incentivos son clave vital para la motivación si se manejan con sabiduría y responsabilidad. Así mismo, Terry y Franklyn clasifica algunos tipos de incentivos no económicos los cuales ayudan al desempeño del trabajador, y a continuación se detallan los mismos:

- Recreativas: son incentivos que pretenden proporcionar al colaborador condiciones de descanso, reacción, higiene mental, diversión. Entre otras por ejemplo: Excursiones, cultura y deporte y música ambiental.
- Asistencial: son los que le proporciona un colaborador y su familia ciertas condiciones de seguridad como por ejemplo: asistencia médica y hospitalaria, asistencia financiera, entre otras.

Continuando con Chiavenato (2001):

- Supletorios: son las facilidades que la organización a los colaboradores como cafetería en el mismo lugar de trabajo y transporte.
- Reconocimiento: son las que elevan la moral a los trabajadores.

Ventajas de la motivación

Guillen (2003), crea un listado efectivo de las ventajas de la motivación, a continuación se detallan las mismas:

- Reconocer en el empleado, la capacidad, responsabilidad, colaboración para con la oficina y compañeros.

Continuando con Guillen:

- Si la oficina tiene trato constante con el público, cuál es el grado de comportamiento: si es cortés, atento, respetuoso entre otros.
- Reconocer logros y objetivos.
- Buena promoción de trabajo en forma equitativa, justa, a fin de mantener un equilibrio de aceptación.

- Validar la afectiva la labor como un empleado y en base a su buen desempeño, se le motive, felicitándolo en forma verbal o por escrito, etc.
- Elaborar entre los subalternos, un ambiente agradable.
- Tomar en cuenta la eficiencia de un empleado y el espíritu de colaboración, a la hora de que por alguna falla cometida este sea merecedor de alguna llamada de atención.

Diez mandamientos para motivar, los cuales son:

- Que la remuneración y los incentivos valgan la pena, compensen el esfuerzo y éxito.
- Que la tarea en sí misma despierte interés, que pueda dar sugerencias, mejorar su propia organización, hacer que se siente útil.
- Que el lugar de trabajo sea cómodo, agradable.
- Que el ambiente que se respire le empuje a más esfuerzo, que no haya tensiones constantes. No confundir: crear atención con crear tensión.
- Que la comunicación sea fácil y esté organizada para facilitar la búsqueda de las mejoras constantes y faciliten la coordinación.
- Que haya futuro profesional, posibilidad de demostrar y mejorar.
- Cuando se palpa, tolerancia al error, cuando esté se rectifica, recupera o compensa, que no haya caza de culpables.
- Cuando el trato es cordial, amable, de atención. No hay actitud ni descalificaciones.
- Cuando no se habla mal de terceras personas ausentes.

FACTORES DETERMINANTES DE LA MOTIVACIÓN LABORAL

- Según Vásquez (2012), especifica que los factores de enfocan en que existen dos dimensiones de la motivación para el trabajo al nivel individual. Primero, las metas de la persona y las de la organización deben ser compatibles entre sí, lo que a veces se denomina el componente que lo hará de la motivación. En segundo lugar, los trabajadores necesitan percibir que son capaces de realizar sus tareas.

Es así que se concluye en que las metas individuales de los trabajadores, como también las expectativas y resultados, son determinantes para la motivación a nivel individual y por ende para una mejor realización de actividades que conlleven a la satisfacción laboral a través de la motivación.

Factores institucionales

- Vásquez (2012) menciona, que papel de una organización es incentivar y motivar a sus trabajadores con el objetivo de comunicar las metas institucionales, proporcionar los procesos y recursos para lograrlas de una manera satisfactoria y amena, que garantice que se están cumpliendo los parámetros solicitados y se esta teniendo personal capacitado.
- Esfuerzo para aumentar la competencia laboral en el personal.
- Provisión de recursos, procedimientos, políticas, etc.
- Retroalimentación enfocada al desempeño laboral desempeño laboral.
- Aspectos más indirectos como cultura laboral.

Factores influencias culturales y de usuarios

- Un factor a tomar en cuenta en las organizaciones que prestan servicios es la cultura general, ya que este factor puede afectar a la motivación de los trabajadores a través de la conducta con los usuarios y a medida en que los trabajadores se identifiquen con la motivación funcional.

NECESIDADES DE MASLOW ENFOCADA A LA MOTIVACIÓN LABORAL

Según Maslow (1954) estas necesidades son:

- **Necesidades fisiológicas:** estas son las necesidades básicas para el sustento de la vida humana, tales como alimento, agua calor abrigo y sueño.
- **Necesidades de Seguridad:** estas son las necesidades para escapar de los posibles percances físicos o mentales que conlleven un trabajo.

Continuando con Maslow (1954):

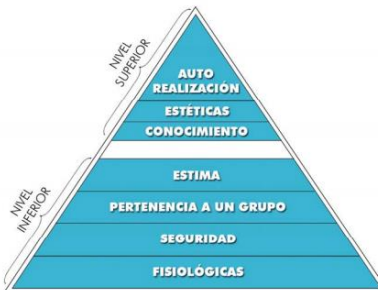
- **Necesidades de asociación o aceptación:** en tanto que seres sociales, los individuos experimentan la necesidad, de ser aceptados por los demás.
- **Necesidades de estimación:** De acuerdo con Maslow, una vez que las personas satisfacen sus necesidades de pertenencia, tienden a desear la estimación por los demás”.
- **Necesidades de autorrealización:** Maslow consideró a esta como la necesidad más alta de la jerarquía. Se trata del deseo de llegar a ser lo que es capaz de ser; de optimizar el propio potencial y de realizar algo valioso.

La Pirámide de Necesidades de A. Maslow, ha resistido el paso del tiempo y, con todos los perfeccionamientos que quieran introducirse, ofrece una gran claridad y profundidad, pues su hallazgo fue el resultado de trabajos muy rigurosos.

Podemos definir una necesidad como la distancia, hiato o vacío que existe entre la situación tal como una persona la está viviendo en el presente y tal como le gustaría vivirla en el futuro

Imagen 1

Pirámide de las Necesidades de Maslow



Fuente: Pilar y Valbuena (2006)

IMPORTANCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL AMBIENTE LABORAL

Según González (2012), la motivación puede llegar a ser de tipo externa, cuando se produce desde afuera de la persona, es decir que venga motivado en base a los logros que haya conseguido, con un resultado satisfactorio, o internamente de la persona, esto quiere decir, tener un impulso propio por querer ser mas productivos y eficaces.

Si observa otras empresas al azar, se establece que existen personas en el mismo puesto, las mismas condiciones de trabajo, pero hay colaboradores que tiene mayor rendimiento laboral que otras.

Algunas personas están más motivadas que otras, y es por eso que su rendimiento laboral va en incremento y se mantienen en un rango de efectividad adecuado, mientras que otras están decayendo en sus competencias

Para comprender la manera de actuar de los individuos primero tenemos que conocer a nuestro personal y saber cuáles son sus necesidades más urgentes. La motivación es importante en el ámbito laboral porque gira en un entorno de productividad continua.

Santos (2011), cita y da a conocer que la motivación es la acción de equilibrar las necesidades, de esta surge lo que se llama Ciclo Motivacional, los cuales se clasifican en:

- Estado de tensión. la inseguridad o inquietud provoca un estímulo que da lugar a una acción o comportamiento.
- Estímulo. es un factor interno o externo que provoca una manifestación en el ser humano.
- Homeostasis. es el estado ideal donde el cuerpo humano se mantiene en estado de equilibrio entre las necesidades y la satisfacción.

Continuando con Santos:

- Satisfacción. Es la realización de una necesidad, el cuerpo retorna a su estado de equilibrio, hasta que otro estímulo se presente.
- Comportamiento. Manera de comportarse ante la interrogante o respuesta de los estímulos en el entorno social o laboral
- Necesidad. Sensación de carencia absoluta o deseo de satisfacer una acción

Durante los procesos se deja ver que la inteligencia emocional está ligada con la motivación de la persona afectando directamente la conducta y la personalidad de la misma, sabiendo que se tiene que aprovechar el talento humano al máximo teniendo en cuenta que el humano es un organismo cambiante que puede adaptarse a un modelo de ambiente laboral adecuado y inadecuado.

SATISFACCIÓN LABORAL

Según Robbins (2004), define que se produce un motivo en sí mismo, es decir, una actitud debido a que es la expresión de una necesidad que puede ser o no satisfecha. Está sujeta a la autorrealización, al no encontrarse satisfecho existe un quiebre de las relaciones laborales debido que no rendirá de una manera positiva hacia la organización, a continuación se presentan dos clases de satisfacción laboral, las cuales son:

- La primera es la decisión de pertenencia: que es unirse a una organización y mantenerse como miembro de la misma, tiene mucho que ver con la asistencia y antigüedad del empleado en el trabajo. Por este sentido la satisfacción laboral influye en el ausentismo, o la falta de asistencia al trabajo. En general el trabajador que está satisfecho con el trabajo, asiste de manera regular y tienden a faltar menos.

En continuación con Robbins (2004):

- La satisfacción laboral también puede afectar la rotación de personal, o las decisiones de las personas de dejar el empleo, o sea, el trabajador insatisfecho presenta una mayor probabilidad de renunciar al trabajo que el trabajador que se siente satisfecho.
- La segunda es la decisión de desempeño: trabajar arduamente en pos de los niveles de desempeño en la tarea. No todas las personas que pertenecen a una organización se desempeñan a la altura de las expectativas.
- Existe una relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en la que tres puntos de vista son alternativos y evidentes.

La satisfacción es causa del desempeño

Según Alles (2010), “La mayor o menor satisfacción tiene una directa relación con el comportamiento de las personas en el trabajo”. Pag. 62

Si la satisfacción laboral provoca altos niveles de desempeño, un buen mensaje para el los mandos altos, es que para aumentar el desempeño del empleado en el trabajo, haga que se sienta contento, sin embargo en ocasiones,

No existe un vínculo simple y directo entre la satisfacción laboral del individuo en un punto específico, indicando que la satisfacción laborar tiene un impacto considerable en el entrono de la persona, incluyendo la familia, intereses comunes, intereses culturales, deportes, tiempo libre, etc.

Estas investigaciones, refuerzan el estudio de las variables de esta investigación, ayudando a obtener un soporte, con un enfoque más específico, evaluando distintos puntos de vista y opciones, y creando más recursos de información. Cabe mencionar que lo que se busca con estos conceptos, es validar los factores que puedan surgir en la elaboración de esta investigación.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLÉMA

Se entiende que la inteligencia emocional, es la capacidad de reconocer los rasgos y características con base a los sentimientos propios, cómo motivarnos y manejar los rasgos sentimentales de una manera adecuada.

Asimismo, cabe mencionar que las empresas buscan la productividad de sus colaboradores por medio de las competencias que poseen, pero no solo se trata de las habilidades y conocimientos, se trata también del control en sus competencias emocionales y una de ellas es la inteligencia emocional que ayuda al colaborador a tener un control adecuado en sus rasgos emocionales.

La motivación laboral para la persona o colaborador es la búsqueda de factores intrínsecos para realizar una labor en cuanto a su ámbito de trabajo, es por ello que la inteligencia emocional enfocada a lo laboral examina más a fondo a la persona volviendo efectivo el proceso, ya que la motivación laboral se incrementa si hay un control adecuado de inteligencia emocional y la persona es más productiva al estar bien consigo misma.

Esto se vuelve un proceso adecuado para los colaboradores y la empresa, porque tendrán la capacidad de autorregularse e identificar los problemas para no interferir su motivación laboral en su área de trabajo.

Con base en lo anterior, es necesario identificar la inteligencia emocional en sus colaboradores, así como conocer cuál es su motivación laboral, por tal razón surge la siguiente interrogante: ¿Existe relación entre inteligencia emocional y la motivación laboral del personal de recursos humanos de un ingenio azucarero, ubicado en el Km. 94.5 ruta al Pacifico, del municipio de Santa Lucia Cotzumalguapa, ubicado en el departamento de Escuintla?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo general:

- Identificar si existe relación entre inteligencia emocional y la motivación laboral del personal de recursos humanos de un ingenio azucarero, ubicado en el Km. 94.5 ruta al Pacifico, del municipio de Santa Lucia Cotzumalguapa, en el departamento de Escuintla.

2.1.2 Objetivos específicos:

- Identificar el nivel de inteligencia emocional del personal de recursos humanos.
- Identificar el nivel de motivación laboral del personal de recursos humanos.
- Establecer el nivel de inteligencia emocional por género.
- Establecer el nivel de motivación laboral en base al rango de edades de los colaboradores.

2.2 Elementos de estudio:

- Inteligencia emocional
- Motivación laboral

2.3 Definición de elementos de estudio

2.3.1 Definición conceptual de elementos de estudio:

Goleman (2001) define la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones con los otros y con nosotros mismos, e interactuar con todos los demás incluyendo la autoconciencia, motivación y el entusiasmo.

Robbins (2004) define a la motivación laboral como la voluntad de llevar a cabo grandes esfuerzos para alcanzar metas organizacionales, condicionadas por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual.

2.3.2 Definición operacional de elementos de estudio:

El elemento de estudio inteligencia emocional se encontrará por medio del test TMMS-24, creado por Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos, cuyo objetivo es identificar los rasgos y características emocionales de las personas, midiendo los estados sentimentales de las personas cuya forma de aplicación es escrita y tiene un tiempo de media hora para contestarlo.

Indicadores de escala de medición:

- Percepción Emocional
- Comprensión Emocional
- Regulación Emocional

El elemento de estudio motivación laboral se encontrará por medio de un cuestionario, creado por, Luz de María Máyela Cabrera Barrios, cuyo objetivo es medir el grado de motivación laboral del sujeto de estudio, en relación a su entorno profesional, incluyendo la comunicación, el reconocimiento, satisfacción y la autonomía que este pueda tener en su lugar de trabajo.

Indicadores de escala de medición:

- Motivación Laboral Baja
- Motivación Laboral Media
- Motivación Laboral Alta

2.4 Alcances y límites:

El alcance de este estudio está orientado a establecer si existe relación entre inteligencia emocional y motivación laboral, enfocado al personal de recursos humanos de un ingenio azucarero.

Una limitante para esta investigación, fue que algunos colaboradores de recursos humanos mostraron al principio duda acerca de la evaluación de inteligencia emocional y motivación laboral, por lo que el investigador dio una charla para explicar la finalidad de las pruebas.

Otra limitante es que los resultados no podrán generalizarse ya que son muy precisos y particulares del grupo del personal de recursos humanos.

2.5 Aporte:

Para la empresa, servirá para obtener conocimiento sobre la potencial relación que existe entre inteligencia emocional y motivación laboral, de la muestra seleccionada del personal de recursos humanos. Así mismo, para los colaboradores de la empresa, lo cual será de mucha utilidad para la estructura de capacitación, con base en la efectividad que puedan lograr los colaboradores incluyendo en su desempeño, comunicación, metas y productividad.

Para futuros estudiantes, ya que esta investigación puede ser usada como guía, soporte, consulta, referencia o ejemplo en la elaboración de proyectos o procesos que se estén formando dentro del ámbito profesional del estudiante, tomando como referencia los datos que se obtengan de este estudio y sus variable.

A la región laboral, para que tome en cuenta los factores que determinan la inteligencia emocional y la motivación laboral del equipo de trabajo de recursos humanos, y puedan seguir el proceso adecuado de cómo medir los niveles de dichos campos de estudio.

A la Universidad Rafael Landívar, tanto para campus y sedes regionales, como antecedente de investigación para futuros estudios en donde se requiera profundizar temas de importancia.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

La presente investigación se llevó a cabo en un ingenio azucarero, que se dedica a la producción de azúcar, electricidad y hule. La muestra de estudio para esta investigación está conformada por 30 colaboradores del área interna Administrativa de Recursos Humanos de un Ingenio Azucarero, con un rango de edades comprendido entre 24 a 75 años de edad, de sexo masculino y femenino y niveles de escolaridad diferentes.

Tabla 1

EDAD	
RANGO	CANTIDAD
24 - 35 años	11
36 - 45 años	9
46 - 55 años	6
56 - 65 años	4
TOTAL	30

Tabla 2

GÉNERO	
MASCULINO	21
FEMENINO	9
TOTAL	30

Tabla 3

ESCOLARIDAD	
NIVEL	CANTIDAD
Primaria	6
Básico	9
Diversificado	10
Universitario	5
TOTAL	30

3.2 Instrumentos

Para esta investigación se utilizarán dos instrumentos, el primero es la adaptación del Test TMMS-24 de los autores Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos, el cual permitirá medir la variable inteligencia emocional, cuyo enfoque es evaluar a las personas con base en el metaconocimiento de los estados emocionales, conformado por 24 ítems relacionada por tres dimensiones clave.

Con punteos a obtener de:

Nada de acuerdo	1
Algo de acuerdo	2
Bastante de acuerdo	3
Muy de acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Para evaluar el dato total de la muestra sobre inteligencia emocional, se trabajó con los siguientes rangos de puntuación:

NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL	
ESCALA	
De 0 – 40	BAJA
De 41 – 60	PROMEDIO
De 61 -120	ALTA

VARIABLE	INDICADOR
INTELIGENCIA EMOCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • La Percepción emocional calificada por medio de los ítems: (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8). • La Compresión emocional, calificada por medio de los ítems: (9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16). • La Regulación emocional, calificada por medio de los ítems:(17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24).

El segundo instrumentó que se utilizó para medir la variable motivación laboral, es la adaptación de un cuestionario sobre motivación creado por Luz de María Myela Cabrera Barrios, el cual cuenta con 43 ítems, direccionados a 3 indicadores los cuales son:

De 0 a 41 puntos	Motivaci3n laboral baja
De 42 a 83 puntos	Motivaci3n laboral promedio
De 84 a 126 puntos	Motivaci3n laboral alta

El instrumento consta de 4 opciones en la escala de respuestas, las cuales están asociadas a las 43 preguntas del cuestionario de motivación, las cuales especifican al final del test, si la motivación es de carácter, bajo, promedio o alto, teniendo una valoración específica de:

En desacuerdo	0
Indeciso	1
A veces	2
De acuerdo	3

VARIABLE	INDICADOR
MOTIVACIÓN LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> Medición de la motivación laboral: los 43 ítems del test responden a este indicador.

3.3 Procedimiento

- Se solicitó autorización a la empresa elegida, para poder llevar a cabo el estudio de investigación.
- Se seleccionó los instrumentos adecuados para cada variable de estudio.
- Se aplicó los cuestionarios al personal de recursos humanos de acuerdo a las pruebas establecidas.
- Los resultados de las pruebas fueron tabulados de acuerdo a los parámetros de las evaluaciones.
- Se realizó la presentación de resultados por medio de gráficas y tablas.
- Se elaboró la discusión de resultados contrastados con los antecedentes y marco teórico conceptual.
- Se realizó las conclusiones de acuerdo a los resultados obtenidos.
- Se elaboraron recomendaciones de acuerdo a las conclusiones de la investigación.
- Se elaboró el informe final con los datos pertinentes.

3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

La actual investigación es de carácter descriptivo, siendo tipo cuantitativo correlacional, que según Hernández, Fernández y Baptista (2003), los estudios correlacionales tienen como propósito evaluar la relación que pueda existir dentro dos o más variables de estudio según sea su caso a tratar.

La metodología estadística que se utilizó en esta investigación, será el efectivo coeficiente de correlación de Pearson en relación con las dos variables de estudio.

La correlación estudia que tan estrechamente se encuentra la asociación entre variables y la regresión plantea un modelo a través del cual conocido el valor de una variable explicativa se puede llegar a predecir el valor de la otra, es decir una contra respuesta.

Para crear la correlación en relación a las variables de estudio se empleo el coeficiente de relación de Pearson, según Rodríguez, Álvarez y Bravo (2001), afirman que está diseñado para medir la comparación entre dos variables de estudio, por el cual puede probarse un coeficiente de correlación y de este modo determinar si existe diferencia significativa.

Tabla 4

Correlación de la r de Pearson	
-1.00	correlación negativa perfecta
-0.95	correlación negativa fuerte
-0.50	correlación negativa moderada
-0.10	correlación negativa débil
0.00	ninguna correlación
+0.10	correlación positiva débil

+0.50	correlación positiva moderada
+0.95	correlación positiva fuerte
+1.00	correlación positiva perfecta

Fuente: Levín 1979.

El valor crítico se determinó mediante la tabla de valores críticos de la r de Pearson.

Valores críticos de la r de Pearson para una prueba unilateral según grados de libertad (N-2)

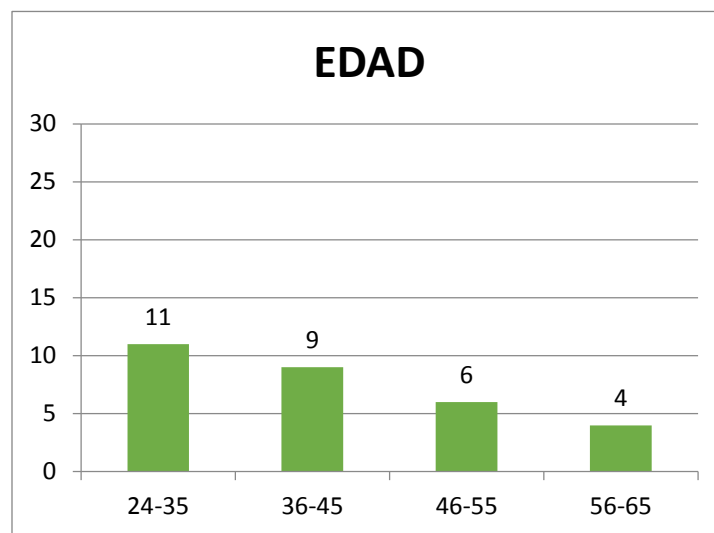
N - 2	0.05	0.025	0.01	0.005
1	0.988	0.997	0.9995	0.9999
2	0.900	0.950	0.980	0.990
3	0.805	0.878	0.934	0.959
4	0.729	0.811	0.882	0.917
5	0.669	0.754	0.833	0.874
6	0.622	0.707	0.789	0.834
7	0.582	0.666	0.750	0.798
8	0.549	0.632	0.716	0.765
9	0.521	0.602	0.685	0.735
10	0.497	0.576	0.658	0.708
11	0.476	0.553	0.634	0.684
12	0.458	0.532	0.612	0.661
13	0.441	0.514	0.592	0.641
14	0.426	0.497	0.574	0.623
15	0.412	0.482	0.558	0.606
16	0.400	0.468	0.542	0.590
17	0.389	0.456	0.528	0.575
18	0.378	0.444	0.516	0.561
19	0.369	0.433	0.503	0.549
20	0.360	0.423	0.492	0.537
21	0.352	0.413	0.482	0.526
22	0.344	0.404	0.472	0.515
23	0.337	0.396	0.462	0.505
24	0.330	0.388	0.453	0.496
25	0.323	0.381	0.445	0.487
26	0.317	0.374	0.437	0.479
27	0.311	0.367	0.430	0.471
28	0.306	0.361	0.423	0.463
29	0.301	0.355	0.416	0.456
30	0.296	0.349	0.409	0.449
35	0.275	0.325	0.381	0.418
40	0.257	0.304	0.358	0.393
45	0.243	0.288	0.338	0.372
50	0.231	0.273	0.322	0.354
60	0.211	0.250	0.295	0.325
70	0.195	0.232	0.274	0.302
80	0.183	0.217	0.256	0.283
90	0.173	0.205	0.242	0.267
100	0.164	0.195	0.230	0.254

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

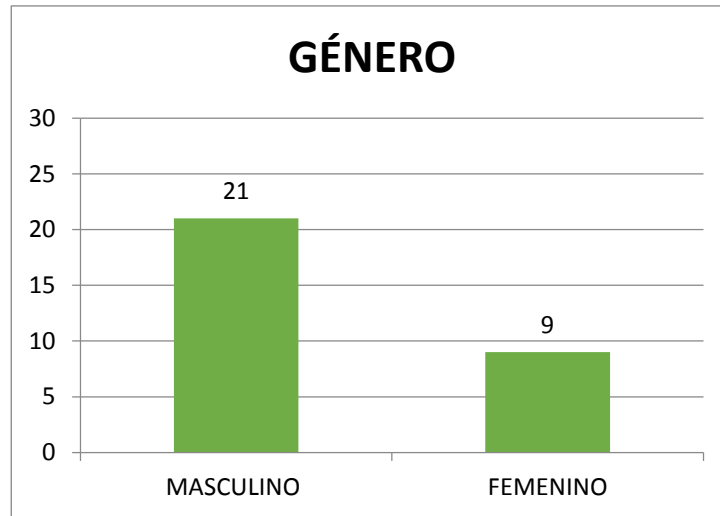
A continuación, se presentan los resultados obtenidos de las pruebas realizadas a 30 colaboradores del área de recursos humanos pertenecientes a un ingenio azucarero, las pruebas tenían como objetivo, identificar si existe relación entre inteligencia emocional y la motivación laboral.

Los datos que cada colaborador brindo fueron manejados con estricta confidencialidad para evitar malos entendidos. Se logró recopilar los datos cuantitativos del personal, siendo la cantidad de personas que pertenecen a cada categoría según la muestra que se tiene en esta investigación como lo son:

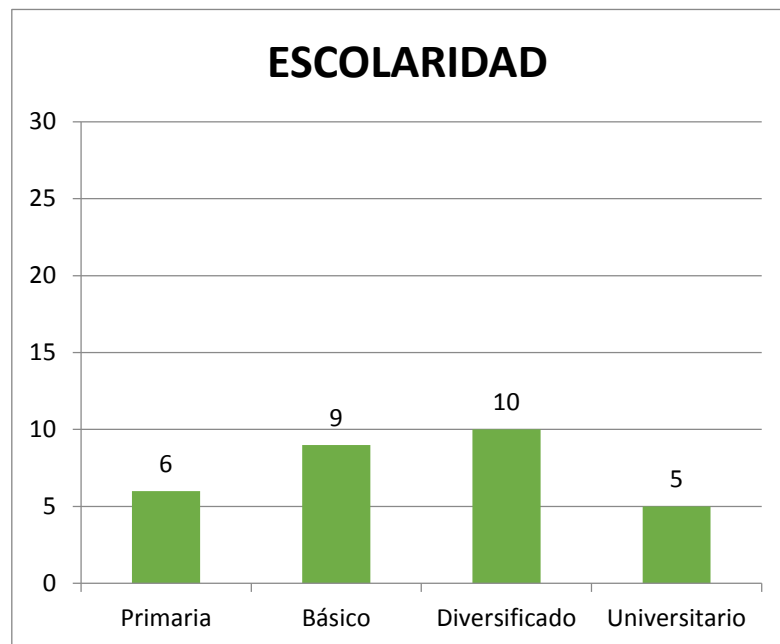
Gráfica 1



Gráfica 2



Gráfica 3



Con el propósito de identificar la posible presencia de correlación, enfocado a las dos variables de estudio, a continuación se presentan los resultados obtenidos por los instrumentos empleados, en su manera descriptiva y estadística.

Relación entre inteligencia emocional y motivación laboral del personal de recursos humanos de un ingenio azucarero

Tabla 5

	MEDIA	MEDIANA	MODA	DESVIACIÓN ESTANDAR	Núm.
INTELIGENCIA EMOCIONAL	81.4	80	80	15.0002299	30
MOTIVACION LABORAL	105.6	109	114	18.0372858	30

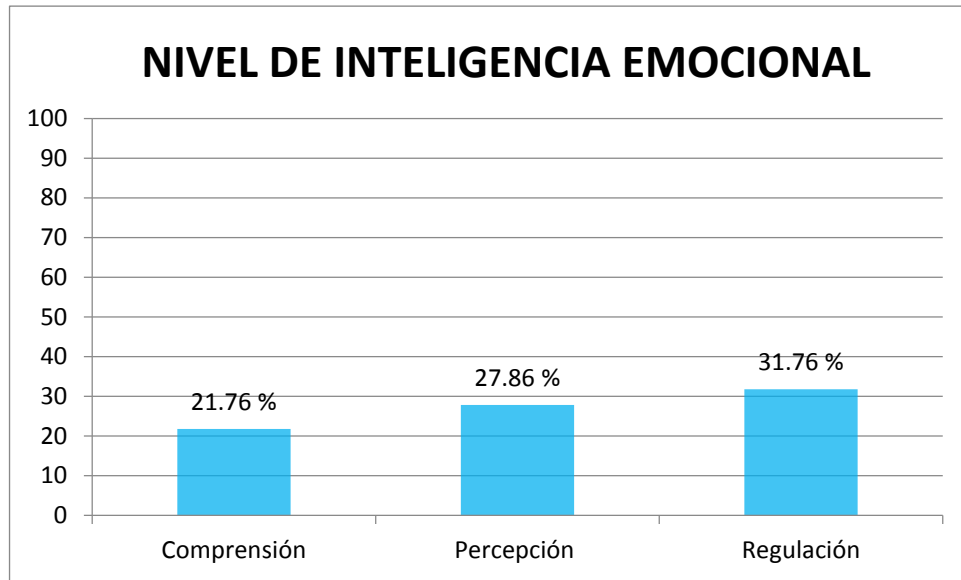
CORRELACION DE VARIABLES	
INTELIGENCIA EMOCIONAL VRS MOTIVACION LABORAL	0.138

La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)*.

De acuerdo con la tabla, se indica que entre las variables inteligencia emocional y la motivación laboral, se obtuvo un valor correlativo de 0.138, que según el nivel de correlación en la escala de Pearson, se establece que no existe una correlación significativa entre ambas variables de estudio y no depende necesariamente una de la otra.

Resultado sobre el nivel de inteligencia emocional del personal de recursos humanos de un ingenio azucarero

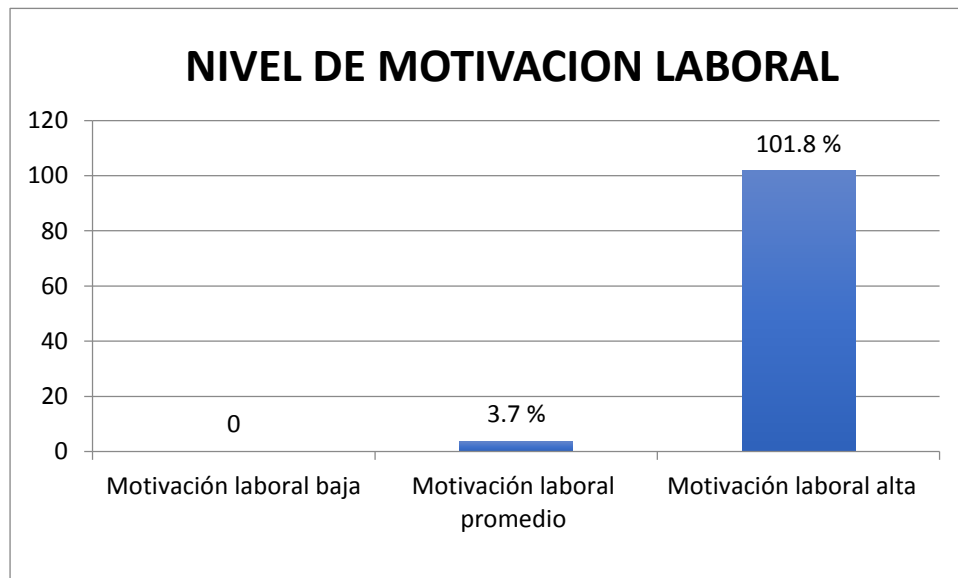
Gráfica 4



De acuerdo con la gráfica, se muestran los niveles evaluados por el instrumento correspondiente a la inteligencia emocional, lo cual según los promedios, demuestra que la regulación de los estados emocionales se encuentra en una escala mucho mayor con 31.76, la percepción en un nivel promedio con 27.86, y la comprensión en un nivel bajo con 21.76, dando como promedio final 81.38, según la suma de los tres factores mencionados anteriormente, estableciendo que los colaboradores del departamento de recursos humanos, poseen un nivel de inteligencia emocional alto.

Resultado sobre el nivel de motivación laboral del personal de recursos humanos de un ingenio azucarero

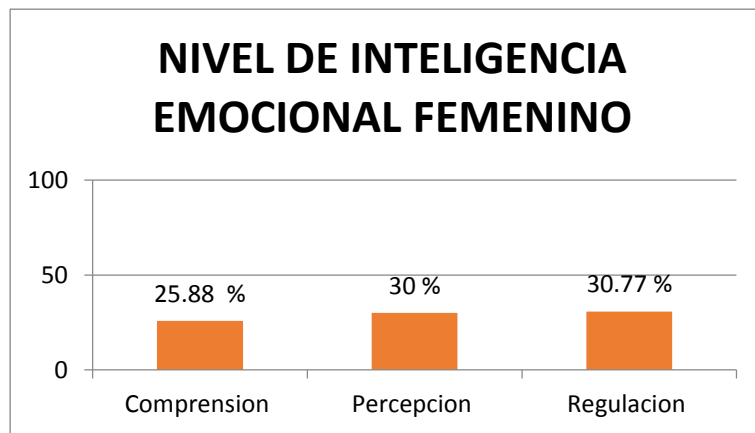
Gráfica 4



De acuerdo a la gráfica 4, se observa que la mayoría de personal de recursos humanos posee una motivación laboral alta con un promedio de 101.8 y la minoría una promedio con 3.7, esto refleja que los colaboradores están siempre motivado dentro de su ambiente laboral y eso los hace más productivos en sus funciones.

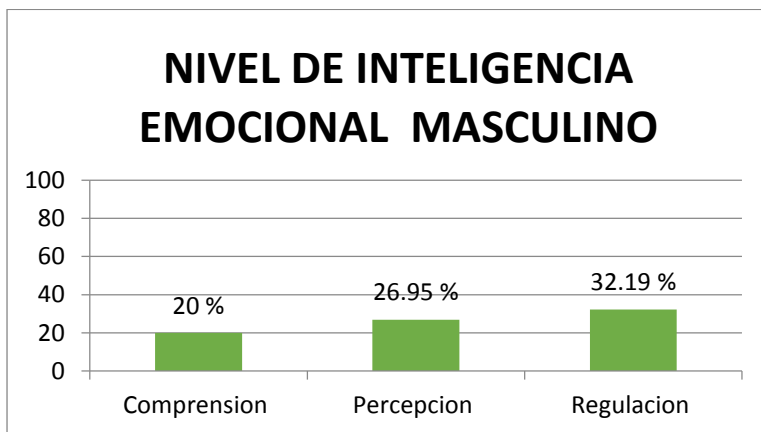
Nivel de inteligencia emocional por género

Gráfica 5



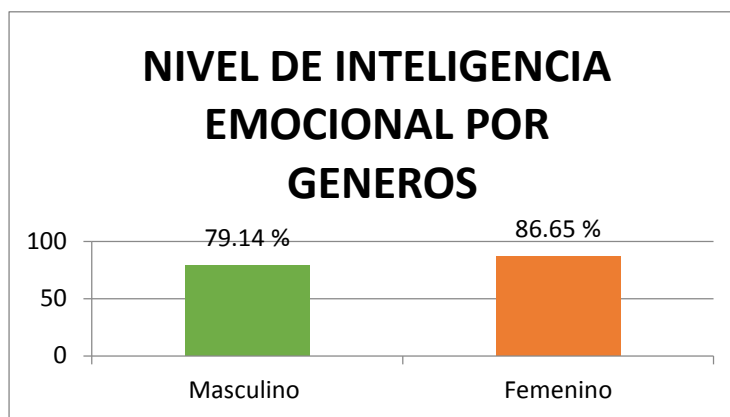
Con base a la gráfica 7, se determina que el género femenino posee mayor regulación de los estados emocionales con un promedio de 30.77, con una percepción aceptable de 30, sin embargo su comprensión sobre las emociones está en declive con 25.88, lo cual identifica que el nivel de inteligencia emocional del género femenino se encuentra en una escala alta con un nivel de 86.65, en relación a al cálculo de los promedios de los 3 factores anteriores.

Gráfica 6



De acuerdo a la gráfica 8, el promedio de la regulación de los estados emocionales de los hombres tiene un nivel de 32.19, mientras la percepción sobre sus emociones esta en un 26.95 y su comprensión esta en 20, estableciendo que el género masculino también se encuentra en un nivel alto de inteligencia emocional un nivel de 79.4.

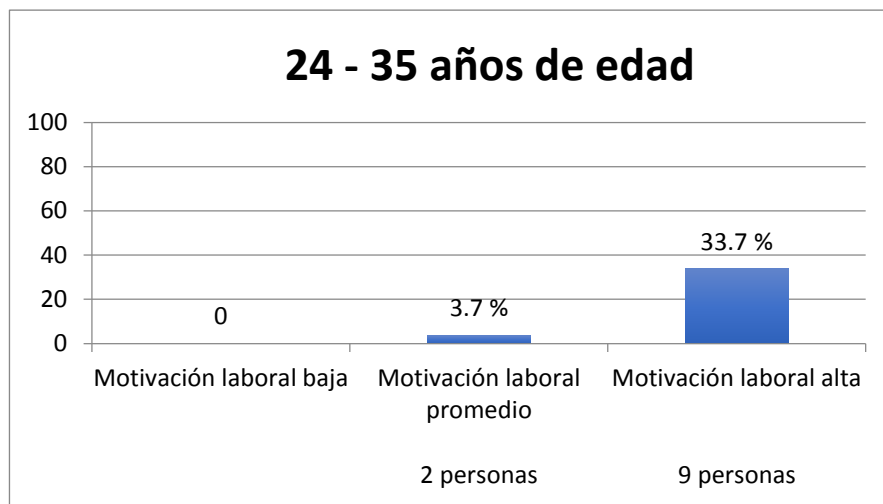
Gráfica 7



Como lo indica la gráfica 9, obteniendo el resultado total de inteligencia emocional entre el género masculino con un nivel de 79.14 y el femenino con un 86.65 del personal de recursos humanos, se estableció que las mujeres tienen mayor inteligencia emocional que los hombres, reflejando que poseen mayor control sobre sus estados emocionales.

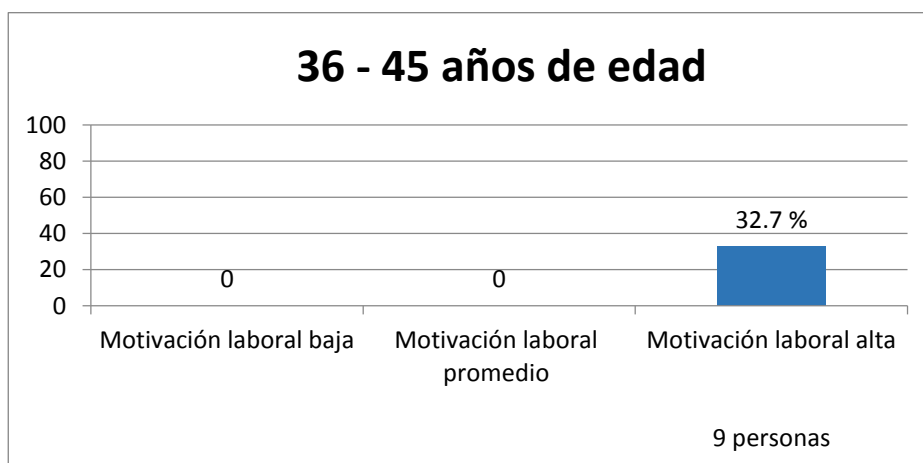
Nivel de motivación laboral por edades

Gráfica 8



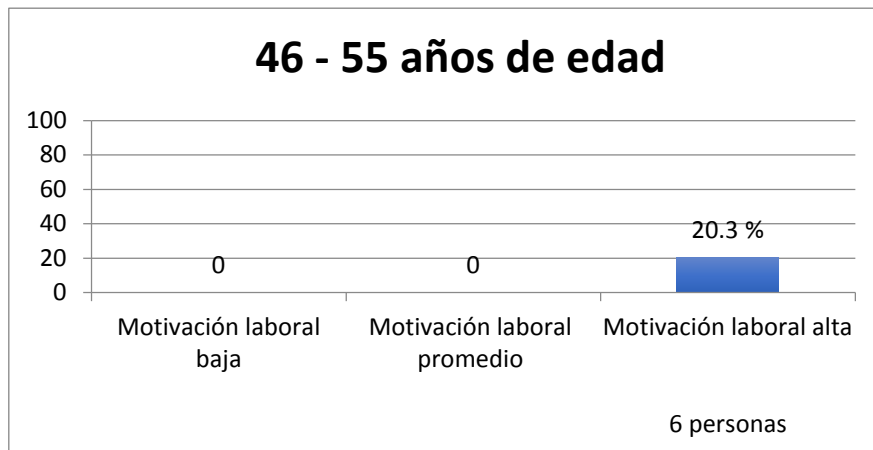
De acuerdo a la gráfica, el rango de edades comprendidas entre 24 años y 35 años de edad, poseen una motivación laboral alta con un promedio de 33.7, de los resultados de 9 personas y una motivación laboral promedio con 3.7, equivalentes a 2 personas.

Gráfica 9



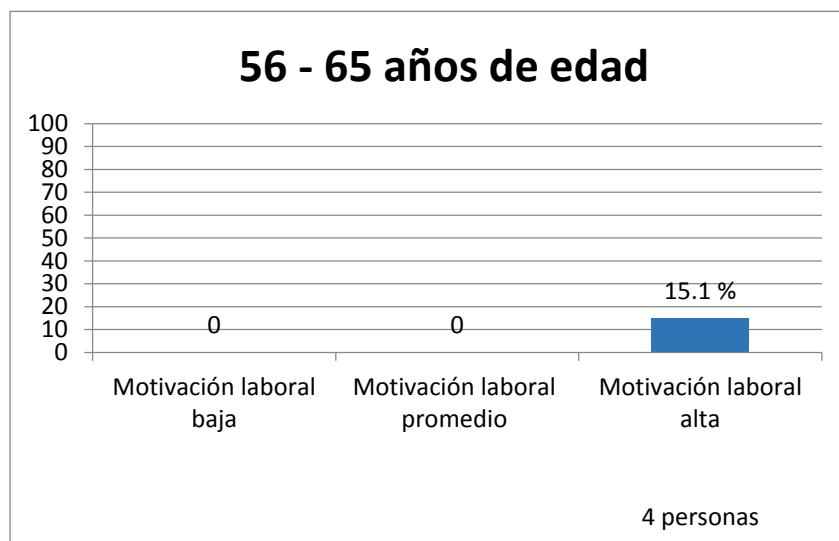
Con relación a la gráfica, el rango de edades comprendidas entre 36 años y 45 años de edad de los colaboradores, refleja que poseen una motivación laboral alta con un promedio de 32.7, equivalentes a 9 personas.

Gráfica 10



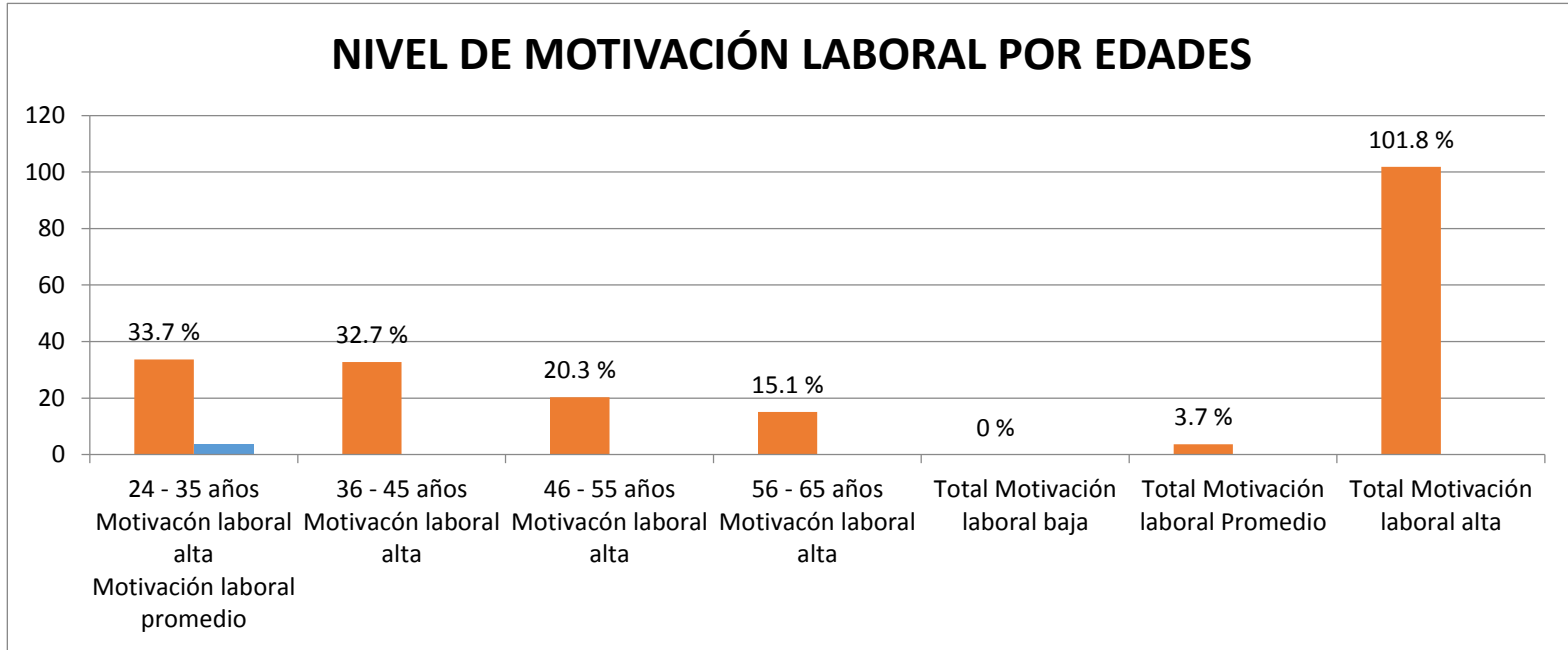
Según la grafica, el rango de edades comprendidas entre 46 años y 55 años de edad de los colaboradores, indica que poseen una motivación laboral alta con un promedio de 20.3, equivalentes a 6 personas

Gráfica 11



Según la gráfica, el rango de edades comprendidas entre 56 años y los 65 años de edad de los colaboradores, establece que poseen una motivación laboral alta con un promedio de 15.1, equivalentes a 4 personas.

Gráfica 12



En relación a la grafica anterior la motivación laboral todos los rangos de edades, poseen una motivación laboral alta, que al agrupar los promedios, nos da un promedio de 101.8, equivalente a 28 colaboradores, poseen motivación laboral en nivel alto, mientras que un 3.7, equivalente a dos colaboradores poseen una motivación laboral promedio, esto refleja que la mayoría del personal de recursos humanos tienden a tener un nivel motivacional alto.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo primordial de esta investigación, era identificar si existe relación entre la inteligencia emocional y la motivación laboral del personal de recursos humanos de un ingenio azucarero, por lo que a continuación se presenta la discusión de resultados con base en el análisis estadístico, en la que se confrontan los resultados con las investigaciones y el marco teórico.

En su investigación, Fleischhacker (2014), concluye dentro de su estudio que colaboradores demostraron un nivel alto de inteligencia emocional, por lo que ejercen de manera correcta el trabajo con el cliente interno y con el cliente externo, siendo estos continuamente productivos, esto concuerda con los resultados obtenidos de la presente investigación, ya que el personal de recursos humanos del ingenio azucarero, presentaron un nivel alto de inteligencia emocional, dando paso al avance productivo analítico, al tener sus estados emocionales en un rango estable.

Asimismo, Goleman (2010), menciona a la regulación de los sentimientos: manejar y conocer los propios estados de ánimo, regulación de los impulsos, los recursos que necesitamos, encerrando ciertas aptitudes, siendo una persona que está dispuesta al cambio y aplicar cosas nuevas y distintas en su entorno. En la presente investigación, los resultados sobre el nivel de inteligencia emocional, reflejaron que la regulación del personal de recursos humanos, es mayor que su percepción y comprensión sobre los sentimientos mismos, y en relación a lo que Goleman expresa anteriormente, los colaboradores de recursos humanos, son capaces de regular sus impulsos y encontrar los recursos para controlar las emociones, así como también conocer los propios estados de ánimo que poseen, siendo personas que pueden estar dispuestas al cambio y aplicar conocimiento nuevo en base a sus experiencias vividas.

Por otro lado, Chavajay (2013), determinó que los trabajadores de telesecundaria poseen y maneja elevados niveles de motivación laboral, teniendo como muestra 40 colaboradores, casi similar a la muestra implementada en esta investigación, por lo cual este estudio coincide con el de Chavajay, ya que los colaboradores de recursos humanos, obtuvieron un alto nivel de motivación laboral de acuerdo a los resultados obtenidos en relación a la aplicación de los instrumento correspondiente, esto concluyo que los colaboradores están motivados a tener más productividad y alcance de objetivos en el departamento.

Concordando con Dessler (2000), menciona que la motivación laboral es un impulso influyente en las personas para que obtengan un pensamiento de alcance de metas y obtención de resultados confortables

Para este proceso de estudio, se tuvo como objetivo principal determinar la relación entre inteligencia emocional y motivación laboral, del personal de recursos humanos de un ingenio azucarero, lo cual por medio de instrumentos específicos para la evaluación de las variables, se determina que no existe una correlación significativa, al obtener como resultado, sin embargo se influyen entre las dos variables, al tener una correlación positiva débil, según la escala de Pearson utilizada en esta investigación, asimismo se contrasta con el trabajo de Gaytan (2013) en su investigación de tipo descriptiva, realizada en el municipio de Retalhuleu, Guatemala, tuvo como propósito establecer la relación de la motivación y el sentido de pertenencia, la cual tuvo como resultado que ambas variables se influyen de alguna manera entre ellas.

VI. CONCLUSIONES

A continuación se establecen las conclusiones que se obtuvieron de esta investigación:

- Con los resultados obtenidos de esta investigación, se demuestra que no existe una correlación significativa, relacionado al nivel del 0.5 de Pearson, de acuerdo a la inteligencia emocional y motivación laboral, no necesariamente dependen una de la otra.
- Se concluye que el personal de recursos humano posee un alto nivel de inteligencia emocional, de acuerdo a los resultados obtenidos con el instrumento TMMS- 24, aplicado a la muestra de investigación, ya que la mayoría del personal obtuvo porcentajes favorables, los cuales demuestran que mantienen un control emocional adecuado.
- El personal de recursos humanos del ingenio azucarero, posee una motivación laboral alta, la mayoría de colaboradores están motivados en su ambiente laboral, lo cual es un factor importante ya que sirve para el desarrollo personal y el cumplimiento de objetivos.
- Se concluye, que el género femenino posee mayor inteligencia emocional que el género masculino, abarcando el total de los indicadores de percepción, regulación y comprensión de la inteligencia emocional, correspondientes al instrumento empleado en esta investigación.
- En los diferentes rangos de edades de los colaboradores de recursos humanos, se identificó que poseen una motivación laboral alta, tal y como lo establecen los promedios del personal, entre los cuales están el de 25 a 35 años con un promedio 33.7, de 36 a 45 años con un promedio de 32.7, de 46 a 55 años, con un promedio de 20.3, de 56 a 65 años con un promedio de 15.1, siendo 28 colaboradores los cuales cuentan con motivación laboral alta, sin embargo un promedio de 3.7 equivalente a 2 colaboradores, refleja que poseen una motivación laboral promedio.

VII. RECOMENDACIONES

A continuación se presentan las recomendaciones de esta investigación, esto con el fin de brindar apoyo en los puntos de estudio de esta investigación:

- Se recomienda al gerente de recursos humanos, obtengan información acerca de la inteligencia emocional y la motivación laboral, por medio de tricolores informativos como parte de la gestión del talento humano, esto con el fin de darle seguimiento en el desarrollo del personal de recursos humanos y retroalimentar cada 6 meses las nuevas tendencias que se hayan desarrollado acerca de los temas.
- Se recomienda al gerente de recursos humanos, mantener el estudio de la inteligencia emocional, por medio de talleres en base a gestión del talento humano, con el objetivo de que los colaboradores, se informen acerca de sus estados emocionales para reforzar su comprensión, regulación y percepción emocional.
- Promover reconocimientos de logros y alcance de metas, en base a resultados mensuales de todo el personal de recursos humanos, por ejemplo el empleado del mes, esto con el propósito de promover la motivación laboral en el departamento y hacer más efectivo el trabajo.
- Se recomienda implementar dentro del programa de capacitaciones constantes del personal de recursos humanos, temas sobre inteligencia emocional, para desarrollar más el nivel entre los hombres y que las mujeres puedan tener mantener ese nivel de inteligencia emocional adecuado.
- Se recomienda al gerente de recursos humanos, incluir en su programa capacitaciones de sobre la motivación laboral efectiva, al personal que obtuvo resultados de nivel de motivación promedio, de esta forma elevar al nivel alto al los colaboradores.

IV. REFERENCIAS

- Abrego, R., Gozales, K., Llulo, R. (2012). *Elaboración de un diseño instruccional para el desarrollo de habilidades en el manejo de conflictos y negociaciones dirigida al área de mercadeo y ventas en la industria farmacéutica roka c.a. utilizando la inteligencia emocional*. Caracas. Venezuela. Recuperado de <http://saber.ucv.ve/jspui/bitstream/123456789/3618/1/T026800003611-0-1RobertoAbrego-000.pdf>
- Alles, M. (2010). *Conciliar vida profesional y personal*. Argentina. Ediciones Granica S.A. Recuperado de <https://books.google.com.gt/books?id=wJMCNNcc4HsC&pg=PA62&dq=satisfaccion+laboral+y+el+desempe%C3%B1o&hl=es&sa=X&ei=mPRQVcOZM4epgwSQkIGwDw&ved=0CCgQ6AEwAg#v=onepage&q=satisfaccion%20laboral%20v%20el%20desempe%C3%B1o&f=false>
- Arredondo, D. (2008). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital Félix Mayorca*. Lima. Peru. Recuperada de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3275/1/arredondo_bd.pdf
- Baron, S. (2005). *The essential difference: the male and female brain*. England. Penguin.
- Barquin, A. (2014). *Relación entre los factores de inteligencia emocional y el nivel de autoestima en un grupo de trabajadores en proceso de jubilación pertenecientes a una institución bancaria* (Tesis de grado). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Barquin-Ana.pdf>
- Calviño, J. (2000). *La motivación laboral como factor psicológico en la orientación de estímulos hacia los colaboradores*. 1ra Edición España. Editorial Coruña.
- Chavajay, D. (2013). *Niveles de motivación laboral con trabajadores de telesecundaria* (Tesis de grado). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/22/Chavajay-Diana.pdf>

Chiavenato I. (2001). *Administración de recursos humanos*. (5ª Ed.), México. D.F. Editorial Lexus.

De León, E. (2013). *Inteligencia emocional de su inicio, componentes y beneficios para empleados de nivel medio, por medio del desarrollo del taller de inteligencia emocional con el personal docente del municipio de San Martín Sacatepéquez* (Tesis de grado). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/22/De-Leon-Eugenia.pdf>

Dessler, G. (2000). *Administración de personal*. 4ta Edición. México. D.F., Editorial Li-musa.

Erazo, Y., Herrera, F. (2014). *Nivel de Motivación y su Relación con la Satisfacción del Ejercicio Profesional de las Enfermeras en la Provincia del Carchi en el Periodo*. Tulcan. Ecuador. Recuperado de <http://181.198.77.140:8080/bitstream/123456789/293/1/49%20NIVEL%20DE%20MOTIVACION%20Y%20SU%20RELACION%20CON%20LA%20SATISFACCION%20DEL%20EJERCICIO%20PROFESIONAL%20DE%20LAS%20ENFERMERAS%20EN%20LA%20PROVINCIA%20DEL%20CARCHI%20EN%20EL%20PERIODO%20FEBRERO%20AGOSTO%20DEL%202014%20-%20ERAZO%20RIASCOS%20YULY%20Y%20HERRERA%20FERNANDA.pdf>

Fleischhacker, I. (2014). *Influencia de la inteligencia emocional y la productividad laboral del personal de salud del centro de diagnóstico por imágenes Policlínica* (Tesis de grado). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Fleischhacker-Ilma.pdf>

Garcia, S. (2012). *Inteligencia emocional en la formación del administrador*. Veracruz. Mexico. Recuperado de <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/31862/1/garciajimenezsamantha.pdf>

Gaytan, O. (2013). *Factores motivacionales que influyen en el sentido de pertenencia de los colaboradores de la purificadora de agua pura de la Roca. S.A.* (Tesis de Grado). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Gaytan-Olga.pdf>

Goleman, D. (2001). *La Práctica de la Inteligencia Emocional*. Barcelona España: Editorial Kairós.

Goleman, D. (2010). La inteligencia emocional origen y concepto. [En Red] disponible en: http://www.sapiens.com/castellano/articulos.nsf/Gesti%C3%B3n_del_Conocimiento/La_inteligencia_emocional._Origen_y_concepto/2EEFCE291C937A9E41256BC10037F75F!opendocument.

González, A.(2012). *La Motivación*.6ta edición México. D.F., Editorial Cávalas.

Gonzales, S. (2014). *Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz*. Lima. Perú. Recuperado de http://www.administracion.usmp.edu.pe/wp-content/uploads/sites/9/2014/02/sme_v5n1_sgonzalez_Gesti%C3%B3n-del-desempe%C3%B1o-y-motivaci%C3%B3n-de-los-trabajadores-de-una-empresa-automotriz-2.pdf

Guillén, M. (2003). *La Gestión Empresarial*. Dias de Santos S.A. Madrid España.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. (En red).
Recuperado de http://data.over-blog-kiwi.com/0/27/01/47/201304/ob_195288_metodologia-de-la-investigacion-sampierihernande.pdf

Levin, J. (1999). *Fundamentos de Estadística en la Investigación Social*. México: Oxford University Press México, S.A. de C.V

López, M. (2006). *Lenguaje transparente, Relaciones Interpersonales en la empresa*, 1era. Edición. España: Instituto de Estudios Almarientes.

Maslow, A. (1954). *Motivación y Personalidad*. 3ra Edición. Madrid. Editorial Díaz de Santos

Olvera, Y. (2002). *Inteligencia Emocional*. Mexico. Recuperado de <https://books.google.com.gt/books?id=irw3FVPVNXAC&pg=PP5&dq=inteligencia+emocional+manual+para+profesionales+en+el+%C3%A1mbito+industrial&hl=es&sa=X&ei=5PsvVaC6JYvCsAWOHw&ved=0CBsQ6AEwAA#v=onepage&q=inteligencia%20emocional%20manual%20para%20profesionales%20en%20el%20%C3%A1mbito%20industrial&f=false>

Peter, Thomas, J, Waterman, R. (1982). *En Busca de la Excelencia*. Colombia: Editorial Norma.

Quezada, R. (2002). *Ejercicios para fomentar la autorregulación*. 1ra edición. Editorial Lumusa S.A. Recuperado de <https://books.google.com.gt/books?id=Uc4ekONluc4C&printsec=frontcover&dq=autorregulaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ei=23kuVeHAD5bfsAS7oIHQA&ved=0CCAQ6AEwAQ#v=onepage&q=autorregulaci%C3%B3n&f=false>

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. 4ta Edición. México. D.F., Editorial Pearson prentice hall.

Romesin, M, y Garcia, V. (2006). *Desde la Biología a la Psicología*. Madrid. Recuperado de https://books.google.com.gt/books?id=i4yP6Q25seMC&pg=PA88&dq=lo+racional+y+emocional&hl=es&sa=X&ei=w_guVd7kIMaDsAXx9oGQDQ&ved=0CDEQ6AEwBA#v=onepage&q=lo%20racional.

Rodríguez, M, Álvarez, S y Bravo, E. (2001). *Coefficientes de asociación*. Primera edición. Editorial Plaza y Valdés, S.A de C.V. México.

Sánchez, M. (2006). *Foucault, La Revolución Imposible*. Argentina. Servicios de publicaciones de la FFHA. Recuperado de <https://books.google.com.gt/books?id=gMiF9jgEWkkC&pg=PA136&dq=autoconciencia&hl=es&sa=X&ei=CZluVYP2IPPnsASYzIDwBw&ved=0CD4Q6AEwBw#v=onepage&q=autoconciencia&f=false>

Soto, E. (2001). *Comportamiento Organizacional Impacto de las Emociones*. Thomson Learning. México

Schermerhorn, J. (2005). *Comportamiento Organizacional*. Limusa Wiley. México.

Santos R. (2011). *Ciclo motivacional*. Recuperado de: <http://7faros.blogspot.com/2011/03/el-ciclo-motivacional.html>.

Tamayo, (1998). *El proceso de la investigación científica* (3ra. Ed.). Mexico, D.F. Editorial Limusa

Terry, J. y Franklyn, C. (1991). *Principios de administración*. 2da Edición. México. D.F. Editorial Norma.

Valencia, J. (2006). *Dirección Moderna de Organizaciones*. Cengage Learning Editores.