



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de investigación previo la
obtención del Grado Académico de
Magíster en Administración de Empresas

TEMA

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU EFECTO EN LA
PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL EQUIPO DE TRABAJO
DEL LABORATORIO CLÍNICO INTERLAB, SUCURSAL
QUEVEDO, AÑO 2024

AUTORA

LCDA. FABIOLA NOEMÍ CORNEJO LOOR

DIRECTORA

LCDA. REGINA VENET MUÑOZ, PhD.

QUEVEDO – ECUADOR

2025



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de investigación previo la
obtención del Grado Académico de
Magíster en Administración de Empresas

TEMA

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU EFECTO EN LA
PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL EQUIPO DE TRABAJO
DEL LABORATORIO CLÍNICO INTERLAB, SUCURSAL
QUEVEDO, AÑO 2024

AUTORA

LCDA. FABIOLA NOEMÍ CORNEJO LOOR

DIRECTORA

LCDA. REGINA VENET MUÑOZ, PhD.

QUEVEDO – ECUADOR

2025

CERTIFICACIÓN

La Lcda. Regina Venet Muñoz, PhD., directora del Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado académico de Magister en Administración de Empresas.

CERTIFICA

Que la Lcda. Fabiola Noemí Cornejo Loor, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU EFECTO EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL EQUIPO DE TRABAJO DEL LABORATORIO CLÍNICO INTERLAB, SUCURSAL QUEVEDO, AÑO 2024**, el mismo que se encuentra apto para su presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, julio del 2025



Firmado electrónicamente por:
REGINA VENET MUNOZ
Validar únicamente con FirmaEC

Lcda. Regina Venet Muñoz, PhD.

DIRECTORA

AUTORÍA

Yo, Lcda. Fabiola Noemí Cornejo Loor, autora del Proyecto de Investigación titulado: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU EFECTO EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL EQUIPO DE TRABAJO DEL LABORATORIO CLÍNICO INTERLAB, SUCURSAL QUEVEDO, AÑO 2024**, declaro que el trabajo es original, los contenidos son de exclusiva responsabilidad del autor quien extiende los derechos a la Facultad de Posgrado de la UTEQ para hacer uso pertinente del presente documento como material de consulta académica.



Lcda. Fabiola Noemí Cornejo Loor

AUTORA

DEDICATORIA

A Ti, mi amado Padre Celestial, dedico con todo mi corazón este logro. Porque has sido mi luz en medio de la incertidumbre, mi refugio en los momentos de duda y la fuerza que me sostuvo cuando mis propios recursos parecían agotarse. A través de cada paso, cada noche de desvelo, cada desafío superado, he sentido tu presencia constante guiándome, enseñándome a confiar, a perseverar y a crecer. Gracias por recordarme que los sueños son posibles cuando caminamos con fe.

A mi familia, mi raíz y sostén, les entrego este fruto con profundo amor. En especial, a mis hijos, mi más grande motor y mi amor más puro. Ellos han sido la inspiración que me impulsó a seguir adelante, incluso en los días más exigentes. Su sonrisa, su ternura y su espera amorosa me recordaron el sentido de este esfuerzo: ser mejor cada día para ellos, dejarles un ejemplo de lucha, superación y fe.

A mis docentes y tutores, quienes con generosidad compartieron su conocimiento y con firmeza guiaron mi formación, les agradezco haber creído en mi potencial y haber sembrado en mí la pasión por aprender, enseñar y transformar. Ustedes no solo enseñan contenidos; enseñan caminos, y esta tesis también lleva su huella. A mis compañeros y amigos de aula, con quienes compartí jornadas de estudio, reflexiones, risas y desafíos, les agradezco la camaradería sincera, el apoyo mutuo y la solidaridad que tantas veces aligeraron la carga académica. En cada conversación, en cada trabajo compartido, aprendí el valor del trabajo colaborativo y la fuerza del compañerismo. Esta dedicatoria es una ofrenda de gratitud. A todos los que caminaron conmigo en esta etapa, gracias por ser parte de este logro. Hoy celebro no solo un título, sino todo lo vivido, aprendido y compartido para alcanzarlo.

Fabiola Noemí Cornejo Loor

AGRADECIMIENTO

Mi primer y más profundo agradecimiento es para Dios, mi guía constante, mi refugio y mi fortaleza. A Él, que ha sido mi sostén en cada paso, le debo la sabiduría, la paciencia y la esperanza que me han permitido llegar hasta aquí. Su bondad infinita ha iluminado mi camino incluso en los momentos más difíciles, recordándome que todo es posible si se camina con fe.

Agradezco con todo mi corazón a mis padres y hermanas, por estar siempre presentes con su amor incondicional, su apoyo silencioso y su confianza inquebrantable en mí. Cada palabra de aliento, cada gesto de cuidado y cada abrazo han sido un impulso invaluable a lo largo de este proceso.

A mi esposo, compañero de vida y de sueños, gracias por tu paciencia, tu apoyo inagotable y por creer en mí incluso cuando yo dudaba. Has estado a mi lado en cada desafío, animándome a continuar con firmeza y dulzura, y recordándome con tu presencia que no estoy sola en este camino.

A mis hijos, mis pequeños grandes maestros y fuente de inspiración, les debo la fuerza y la motivación para seguir adelante. Son mi razón más profunda para superarme y dar lo mejor de mí. En cada logro que celebro, están sus nombres grabados con amor, porque son el motor que impulsa cada paso que doy y el ejemplo que anhelo dejarles: que los sueños se alcanzan con esfuerzo, amor y determinación. A todos ustedes, mi eterna gratitud.

Fabiola Noemí Cornejo Llor

PRÓLOGO

El trabajo presentado nace de una profunda convicción: que el bienestar emocional de las personas no es un elemento accesorio en los entornos laborales, sino un pilar fundamental para alcanzar la eficiencia, la calidad y el crecimiento sostenible de las organizaciones. En un mundo caracterizado por la inmediatez, la presión constante y el cambio permanente, se hace cada vez más necesario mirar hacia el interior de las personas que sostienen las instituciones, y reconocer que las competencias emocionales son tan importantes como las habilidades técnicas o cognitivas. Este estudio se propuso explorar esa dimensión humana desde un enfoque aplicado y comprometido con la realidad organizacional. Centrado en el Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo, y analiza ¿Cómo la inteligencia emocional influye en la productividad laboral del equipo de trabajo?, evidenciando fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora que pueden traducirse en acciones transformadoras. El proceso investigativo implicó el uso riguroso de métodos y herramientas científicas y también una mirada ética, empática y reflexiva hacia las personas que enfrentan retos profesionales y emocionales en su desempeño. El valor del proyecto refleja el compromiso, la capacidad analítica y el rigor profesional de la investigadora, quien ha sabido integrar el conocimiento teórico con la sensibilidad humana necesaria para abordar un fenómeno tan complejo como la inteligencia emocional en contextos laborales. Su dedicación, ética investigativa y visión transformadora se evidencian en cada parte del documento con profunda resonancia práctica y social.



Lcda. Yisell Vigoa Escobedo, PhD
Docente-Investigadora

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y la productividad laboral del equipo del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo, durante el año 2024. El problema que motivó este estudio fue la presencia de dificultades en el manejo del estrés, la comunicación interpersonal y el trabajo colaborativo, que afectaban el desempeño organizacional. Se utilizó una metodología de enfoque mixto, con un diseño no experimental, de tipo descriptivo-correlacional y corte transversal. Se aplicaron encuestas al personal, entrevistas semiestructuradas a autoridades y empleados, y observaciones directas en el entorno laboral.

Los principales hallazgos indicaron que, aunque existen fortalezas en la motivación y la conciencia emocional, se evidencian limitaciones relevantes en la autorregulación, empatía y habilidades sociales. La triangulación de los datos permitió constatar que los colaboradores con mayor desarrollo emocional presentan un mejor desempeño, mayor capacidad de adaptación y contribuyen a un clima organizacional positivo. En cambio, la falta de control emocional se asocia con conflictos, desgaste y baja eficiencia. Se concluye que la inteligencia emocional influye de manera significativa en la productividad y se recomienda implementar programas de formación continua en competencias emocionales para mejorar el rendimiento y bienestar general del equipo.

Palabras clave: Inteligencia emocional, productividad laboral, desempeño organizacional, clima laboral, autorregulación.

ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between emotional intelligence and labor productivity in the staff of Interlab Clinical Laboratory, Quevedo branch, during the year 2024. The study was motivated by the identification of issues related to stress management, interpersonal communication, and teamwork, which were impacting organizational performance. A mixed-method approach was used, with a non-experimental, descriptive-correlational, and cross-sectional design. Surveys were conducted with staff, semi-structured interviews were held with managers and employees, and direct observations were made in the workplace.

The main findings indicated strengths in motivation and emotional awareness, but significant weaknesses in self-regulation, empathy, and social skills. Data triangulation showed that employees with higher emotional development demonstrate better performance, adaptability, and contribute to a positive organizational climate. Conversely, poor emotional control is linked to conflicts, burnout, and low efficiency. It is concluded that emotional intelligence significantly influences productivity, and it is recommended to implement ongoing training programs in emotional competencies to improve team performance and overall well-being.

Keywords: Emotional intelligence, labor productivity, organizational performance, workplace climate, self-regulation.

ÍNDICE

PORTADA.....	i
CONTRAPORTADA	iii
CERTIFICACIÓN	iv
AUTORÍA	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
PRÓLOGO.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
INTRODUCCIÓN	xvi
CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA	3
1.3 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	10
1.3.1 Problema General	10
1.3.2 Problemas Derivados.....	11
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	11
1.5 OBJETIVOS.....	12
1.5.1 Objetivo General	12
1.5.2 Objetivos Específicos	12

1.6	JUSTIFICACIÓN.....	12
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN		15
2.1	FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	16
2.1.1	Autoconciencia emocional	17
2.1.2	Autorregulación emocional	17
2.1.3	Motivación.....	18
2.1.4	Empatía.....	18
2.1.5	Habilidades sociales	18
2.1.6	Eficiencia laboral.....	19
2.1.7	Calidad de trabajo.....	19
2.1.8	Compromiso organizacional.....	19
2.1.9	Trabajo en equipo	20
2.2	FUNDAMENTACION TEÓRICA	20
2.2.1	Fundamentos teóricos iniciales de la inteligencia emocional.....	20
2.2.2	Importancia de la inteligencia emocional en el contexto laboral	22
2.2.3	Teorías sobre productividad laboral	32
2.2.4	Teoría de la gestión por objetivos	37
2.2.5	Teoría de la motivación y la productividad.....	37
2.3	FUNDAMENTACIÓN LEGAL	38
2.3.1	Normativas laborales en Ecuador relacionadas con el bienestar emocional en el trabajo.....	39
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		44
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	45
3.1.1	Investigación descriptiva.....	45

3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	47
3.2.1 Método inductivo	47
3.2.2 Método deductivo.....	47
3.2.3 Método estadístico.....	47
3.2.4 Método analítico-sintético	47
3.2.5 Método cualitativo-interpretativo.....	48
3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	49
3.3.1 Población y muestra	49
3.3.2 Técnicas de investigación.....	50
3.3.3 Instrumentos de la Investigación.....	51
3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO.....	53
3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	55
3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	56
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	59
4.1 DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL EQUIPO DE TRABAJO DEL LABORATORIO CLÍNICO INTERLAB, SUCURSAL QUEVEDO, DURANTE EL AÑO 2024.....	60
4.1.1. Análisis de los resultados de la entrevista	60
4.1.2. Resultado de la entrevista a las autoridades	61
4.1.3. Resultado de la entrevista a los empleados	61
4.1.4. Triangulación metodológica de datos y fuentes entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en el laboratorio	62
4.1.5. Resultados de la entrevista como fuente de información	62
4.1.6. Resultados de la encuesta como fuente de información.....	63

4.1.7. Resultados de la observación como fuente de información	63
4.1.8. Análisis triangulado de los tres instrumentos.....	63
4.2 FACTORES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL EQUIPO DE TRABAJO DEL LABORATORIO CLÍNICO INTERLAB, SUCURSAL QUEVEDO	66
4.3 MANIFESTACIONES PRINCIPALES DE LA RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL EQUIPO DE TRABAJO DEL LABORATORIO CLÍNICO INTERLAB, SUCURSAL QUEVEDO	70
4.3.1 Análisis de los resultados de la observación	70
4.4 PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DEL LABORATORIO CLÍNICO INTERLAB, SUCURSAL QUEVEDO, RESPECTO A SU COMPORTAMIENTO EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL.....	73
4.4.1 Análisis de los resultados de la encuesta aplicada al personal del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo.....	73
4.5 DISCUSIÓN.....	80
CAPÍTULO V.....	82
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	82
5.1. CONCLUSIONES.....	83
5.2. RECOMENDACIONES	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
ANEXOS	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo.....	49
Tabla 2. Operacionalización de variables	57
Tabla 3. Matriz de convergencia de la triangulación.....	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Comparación del nivel de autorregulación emocional entre técnicos de laboratorio y personal de recepción del Laboratorio Clínico Interlab, Quevedo (2024)	73
Figura 2. Motivación del personal del Laboratorio Clínico Interlab	75
Figura 3. Autocontrol emocional en el personal del Laboratorio Clínico	76
Figura 4. Empatía en el personal del Laboratorio Clínico	77
Figura 5. Habilidades Sociales.....	78
Figura 6. Autorregulación Emocional	79

INTRODUCCIÓN

En el ámbito organizacional contemporáneo, la gestión emocional se ha consolidado como un eje estratégico en el desarrollo del talento humano y el fortalecimiento de la productividad. En especial, en entornos de alta exigencia como el sector salud, la capacidad de los colaboradores para regular sus emociones, comunicarse efectivamente y mantener un clima laboral positivo se convierte en una condición necesaria para garantizar la eficiencia y la calidad del servicio.

De acuerdo con Goleman (2019), la inteligencia emocional (IE), definida como la habilidad para reconocer, comprender y gestionar las emociones propias y ajenas, ha demostrado estar estrechamente relacionada con la mejora del desempeño individual y colectivo, la resolución de conflictos y la capacidad de adaptación al cambio organizacional. De hecho, Córdoba et al, (2023), señala que la frecuencia con la que una persona utiliza sus competencias emocionales determina su manera de enfrentar los desafíos personales, laborales y sociales. Esta perspectiva resalta el papel de la IE como un componente indispensable del bienestar organizacional.

En el caso del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo, se han identificado problemáticas asociadas a deficiencias en la gestión emocional del personal, entre ellas, tensiones interpersonales, dificultades para la autorregulación emocional en contextos de presión y fallas en la comunicación interdepartamental. Estas situaciones afectan de manera directa la productividad, entendida como la capacidad de los empleados para cumplir eficientemente sus funciones con los recursos disponibles y alcanzar los resultados esperados (González & Vilchez, 2021). Asimismo, como señala Leal (2023), el fortalecimiento de las habilidades emocionales favorece un estado mental positivo,

mejora la comunicación y promueve un mayor compromiso organizacional, lo que incide directamente en la calidad del servicio prestado.

Desde la Psicología Organizacional, el estudio de la inteligencia emocional no solo permite comprender mejor el comportamiento humano en contextos laborales, sino también diseñar estrategias que optimicen el desempeño de los equipos. Según Ruiz et al. (2022), la IE actúa como un predictor clave del rendimiento organizacional, especialmente en contextos donde la gestión del estrés y las relaciones interpersonales resultan fundamentales (p. 48). En la misma línea, Goleman (2019) enfatiza que competencias como la autorregulación, la empatía y las habilidades sociales son tan determinantes como las competencias técnicas para alcanzar la excelencia profesional. Bajo este enfoque, la presente investigación adquiere relevancia científica, práctica y social, al analizar la relación entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en un entorno clínico específico.

En consecuencia, esta investigación se realizó porque pretende contribuir al desarrollo de las Ciencias Empresariales, en particular de la Psicología Organizacional, al demostrar empíricamente cómo la dimensión emocional es un recurso estratégico que debe ser gestionado con la misma prioridad que los factores técnicos o financieros, considerando como objetivo general, el análisis del efecto de la inteligencia emocional en la productividad laboral del equipo de trabajo del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo, durante el año 2024.

La novedad del estudio radica en su enfoque integrador, al utilizar técnicas mixtas de análisis (cuantitativo y cualitativo), y en su carácter aplicado, que permite transformar los resultados en propuestas concretas para la gestión organizacional. Su aporte principal

se dirige al fortalecimiento del área de talento humano en organizaciones del sector salud, al evidenciar cómo las competencias emocionales inciden en el clima laboral, la resolución de conflictos y el logro de metas.

La investigación contiene los siguientes capítulos:

El capítulo I, aborda el marco contextual de la investigación, en donde se describe la ubicación y contextualización, al igual que la situación de la problemática; se detallan los objetivos y problemas generales y específicos, al mismo tiempo se presenta la respectiva justificación.

El capítulo II, describe el marco teórico con sus respectivos fundamentos; conceptual, teórico y legal que respalda el presente proyecto de investigación.

El capítulo III, presenta la metodología de la investigación, en donde se describen los métodos, los tipos, las técnicas, instrumentos, población y muestra, procesamiento y análisis de los resultados del presente estudio.

El capítulo IV, describe los resultados y la discusión alcanzados por cada uno de los objetivos propuestos, siguiendo la coherencia investigativa.

El capítulo V, proporciona las conclusiones y recomendaciones alcanzadas de cada objetivo planteado en la investigación.

Finalmente, como parte prioritaria de la investigación se presentan las referencias bibliográficas que sustentan el estudio, en base a lo establecido en las Normas APA, con su séptima edición.

CAPÍTULO I.

MARCO CONTEXTUAL DE LA

NVESTIGACIÓN

"Conocer el entorno es el primer paso
para transformar la realidad."

Paulo Freire

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

Este capítulo tiene como propósito contextualizar la problemática investigada, identificando los elementos sociales, institucionales y laborales que motivan el análisis de la relación entre la inteligencia emocional y la productividad en el equipo de trabajo del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo. Se parte de una descripción general del entorno nacional, provincial y local, reconociendo cómo los cambios en las dinámicas organizacionales exigen nuevas competencias emocionales para afrontar el estrés, los conflictos y las demandas propias del ámbito de la salud. Asimismo, se delimita el problema de investigación, se establecen los objetivos que guían el estudio y se argumenta su relevancia científica, práctica y metodológica, justificando la necesidad de comprender y gestionar las emociones como parte integral del rendimiento laboral y del bienestar organizacional.

El Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo, se encuentra ubicado en la ciudadela "El Progreso", en la Calle Primera, Lote 4, Mz "B", en la ciudad de Quevedo, provincia de Los Ríos, Ecuador. Es una empresa privada dedicada al sector salud, especializada en servicios de laboratorio clínico. Su misión es ofrecer diagnósticos confiables a través de procedimientos bioseguros, tecnología de vanguardia y personal altamente capacitado. Su horario de atención es de lunes a viernes de 07h00 a 18h00 y los sábados de 07h00 a 15h00, lo que demanda un alto nivel de compromiso y eficiencia por parte del equipo de trabajo.

La ciudadela "El Progreso" es una zona residencial en crecimiento, caracterizada por su tranquilidad y desarrollo urbano. En los últimos años, ha experimentado mejoras en su infraestructura, con la pavimentación de calles y la optimización de los servicios

básicos, lo que ha favorecido la instalación de comercios y servicios, incluyendo el Laboratorio Clínico Interlab. No obstante, como en muchas áreas urbanas, la seguridad sigue siendo un desafío, con reportes de incidentes delictivos en la zona. Estos factores pueden influir en el clima organizacional del laboratorio y en el desempeño del equipo de trabajo.

El contexto en el que opera el laboratorio es clave para comprender los desafíos que enfrenta su personal en términos de productividad y bienestar laboral. La inteligencia emocional emerge como una variable fundamental en este entorno, ya que permite a los empleados manejar el estrés, fortalecer el trabajo en equipo y mejorar la comunicación interna. En un sector donde la precisión y la rapidez en la entrega de resultados son esenciales, el nivel de inteligencia emocional del personal puede impactar directamente en la calidad del servicio y en la satisfacción del cliente.

Analizar la relación entre inteligencia emocional y productividad en este laboratorio permitirá identificar estrategias para mejorar el rendimiento del equipo de trabajo. Factores como la presión laboral, la atención al paciente y la interacción entre colaboradores requieren un manejo adecuado de emociones para evitar el desgaste profesional y optimizar el desempeño. En este sentido, esta investigación busca evaluar cómo la inteligencia emocional del equipo de trabajo puede influir en la productividad laboral y en la eficiencia del servicio prestado en el Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

El Laboratorio Clínico es una herramienta primordial para el área médica, ya que por medio de este se diagnostican diferentes patologías y además se realizan estudios para

establecer el tipo de tratamiento que se debe administrar al paciente, al igual que el seguimiento de este, resultan de gran importancia para los estudios epidemiológicos basados en las poblaciones y cubrir las necesidades de estos.

Aunque el Laboratorio Clínico Interlab mantiene estándares técnicos y operativos de calidad, se han identificado inconsistencias en el rendimiento laboral que no responden exclusivamente a factores técnicos, sino a variables emocionales y relacionales. Según los resultados de la investigación realizada, más del 60 % de los colaboradores manifestó dificultades en la autorregulación emocional, especialmente en momentos de alta presión, lo cual se traduce en respuestas impulsivas, errores operativos menores y tensiones interpersonales que afectan la dinámica del equipo.

Asimismo, la ausencia de espacios formales para la contención emocional (según el 60 % de los entrevistados) y la percepción de comunicación deficiente entre departamentos (40%) evidencian carencias en habilidades sociales clave para mantener un ambiente de trabajo armonioso. Esta falta de conciencia emocional impacta directamente en la eficacia de los procesos y en la productividad del equipo, tal como lo han demostrado autores como Goleman (2019), quien señala que “la inteligencia emocional puede ser el doble de importante que el cociente intelectual o las habilidades técnicas para un desempeño laboral superior”.

Desde un enfoque institucional, se evidencia una debilidad estructural en el abordaje del bienestar emocional, lo cual justifica la necesidad de diseñar e implementar estrategias de fortalecimiento de la inteligencia emocional, a fin de mejorar el desempeño organizacional de manera sostenida.

Esta idea de manejar de forma cuidadosa las necesidades del equipo de trabajo es una condición fundamental para el desarrollo organizacional sostenible. La satisfacción laboral, el ambiente adecuado de trabajo y la capacitación continua no solo incrementan el bienestar de los colaboradores, sino que también impactan directamente en la productividad y la retención del talento. Según González & Vilchez (2021), “el desempeño laboral está estrechamente relacionado con las condiciones emocionales y motivacionales del trabajador, las cuales dependen en gran parte del entorno organizacional y de la percepción de apoyo institucional” (p. 68).

En este sentido, desarrollar competencias como la inteligencia emocional contribuye a que los empleados manejen eficazmente el estrés, regulen sus emociones y fortalezcan las relaciones interpersonales, lo cual repercute positivamente en el cumplimiento de metas y la eficiencia operativa (Córdoba et al., 2023).

Además, estudios recientes destacan que la inversión en desarrollo emocional del personal no solo mejora el clima laboral, sino que incrementa el compromiso organizacional y la adaptabilidad ante los desafíos (Ruiz et al., 2022). Por tanto, garantizar un entorno laboral saludable, con formación emocional sistemática, es una estrategia clave para fortalecer la productividad a largo plazo.

En este contexto laboral la *inteligencia emocional* (IE) ha cobrado relevancia debido a su influencia en la productividad y el bienestar de los empleados. La situación actual de esta problemática en Ecuador, se ha revelado a través de diversas investigaciones que han destacado la importancia de la IE en el desempeño laboral. Estudios recientes han revelado que la inteligencia emocional tiene efectos positivos en el compromiso laboral, lo que sugiere que empleados con alta IE tienden a estar más

comprometidos y satisfechos en sus roles profesionales.

De acuerdo con Leal (2023), la inteligencia emocional tiene un impacto significativo en el compromiso laboral dentro de las MiPymes ecuatoriana, estos autores aseguran que:

En el sector salud existe asociación positiva entre la inteligencia emocional y el compromiso laboral, infiriendo que la capacidad de adquirir habilidades emocionales potencia un estado mental positivo relacionado con el trabajo y ello repercute en la calidad asistencial y en la salud de la población (Leal, 2023, p.6)

Dentro de la provincia de Los Ríos, se han llevado a cabo estudios que relacionan la gestión del talento humano con el desempeño laboral. Por ejemplo, una investigación en el sector hotelero del cantón Quevedo evidenció que un clima organizacional adecuado, influenciado por la IE de los líderes, repercute positivamente en la satisfacción y productividad del personal, en este sentido, el clima organizacional juega un papel determinante en la satisfacción del personal, impactando la calidad del servicio y la retención del talento humano (Manjarrez et al., 2019).

En el Cantón Quevedo, la problemática se centra en la necesidad de implementar liderazgos que promuevan la IE para el desarrollo sostenible de las PYMES. Un estudio reciente destaca que el liderazgo inspiracional, estrechamente ligado a la IE, es crucial para formar equipos de trabajo efectivos y mejorar la competitividad empresarial en el mercado local (Caiza et al, 2025).

Si como plantean Córdoba et al. (2023), “la inteligencia emocional es algo que llevamos dentro, de carácter intangible y que influye en cómo manejamos nuestro

comportamiento, en cómo atravesamos las complejidades sociales y en cómo tomamos decisiones personales que nos permiten alcanzar resultados positivos” entonces es necesario que exista una estrecha relación entre ella y la dinámica normativa del mundo laboral el cual está cambiando constantemente (p.36).

Estos investigadores también aseveran que:

La frecuencia en la que un individuo demuestra o hace uso de sus competencias y capacidades inherentes a la inteligencia emocional determina el modo en el que dicho individuo lidia consigo mismo, con el trabajo, con la vida en general y con los demás (Córdoba et al., 2023, p.36).

La afirmación de estos autores resulta particularmente relevante en entornos laborales de alta exigencia, como el de los laboratorios clínicos, donde la manera en que los empleados gestionan sus emociones impacta no solo en su desempeño individual, sino también en la dinámica del equipo de trabajo y la calidad del servicio prestado. En este sentido, un trabajador con un adecuado manejo de la inteligencia emocional podrá afrontar la presión laboral de manera efectiva, favorecer la comunicación con sus colegas y optimizar la interacción con los pacientes, garantizando así un entorno más productivo y armonioso.

Desde esta perspectiva, la inteligencia emocional no solo se manifiesta como una habilidad personal, sino como un factor clave en la productividad y el bienestar organizacional. Un colaborador que demuestra frecuentemente sus competencias emocionales será capaz de autorregular sus emociones ante situaciones de estrés, resolver conflictos con mayor eficiencia y contribuir a la construcción de un clima laboral positivo.

En el caso del Laboratorio Clínico Interlab, esto podría traducirse en una mejor gestión del tiempo, reducción de errores en el procesamiento de muestras y una mayor satisfacción del personal y de los usuarios del servicio.

La inteligencia emocional, al influir en la manera en que un individuo enfrenta los desafíos cotidianos y se relaciona con su entorno, se convierte en una competencia esencial para el desarrollo profesional. En un laboratorio clínico, donde la toma de decisiones acertadas, la comunicación efectiva y el manejo del estrés son habilidades imprescindibles, fortalecer la inteligencia emocional del equipo de trabajo puede marcar una diferencia significativa en la calidad del servicio y en la eficiencia operativa.

El desempeño del equipo de trabajo del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo está determinado por la interacción de variables técnicas, organizacionales y psicosociales. Como empresa del sector salud, su operatividad se enmarca en procesos altamente estandarizados, donde la precisión diagnóstica y la eficiencia en la entrega de resultados constituyen factores críticos. Sin embargo, el cumplimiento de estos estándares no depende exclusivamente de la capacitación técnica del personal, sino también del desarrollo de habilidades socioemocionales, fundamentales en la gestión del clima laboral, la toma de decisiones bajo presión y la atención empática a los pacientes.

El análisis de la dinámica interna del laboratorio evidencia patrones recurrentes de interrupción productiva asociados a la falta de inteligencia emocional en determinados segmentos del equipo. Se han identificado tres problemáticas principales:

- Manejo ineficaz del estrés y la presión laboral pues en situaciones de alta demanda, se observan respuestas emocionales desproporcionadas que impactan la eficiencia operativa.

- Esto se traduce en mayor incidencia de errores en la ejecución de tareas y comunicación deficiente entre áreas funcionales.
- Dificultades en la comunicación interpersonal debido a la ausencia de estrategias de comunicación emocionalmente inteligentes lo que genera conflictos interpersonales, que repercuten en la coordinación de actividades, la toma de decisiones en tiempo real y la percepción de liderazgo dentro del equipo.
- Impacto negativo en la experiencia del paciente pues la calidad asistencial no solo depende de la competencia técnica, sino también del trato empático. Se ha evidenciado que la carencia de habilidades de regulación emocional afecta la percepción del usuario sobre el servicio, comprometiendo la fidelización de pacientes y la reputación del laboratorio.

Esta situación permite proyectar escenarios futuros en función del desarrollo de estrategias de intervención en inteligencia emocional, sin esta necesaria intervención, se prevé una disminución progresiva en la satisfacción laboral, con potenciales incrementos en la rotación de personal y en la incidencia de errores operativos. Esto podría traducirse en una reducción en la eficiencia del laboratorio, afectando tanto la productividad interna como la confianza de los usuarios.

Por el contrario, la intervención estratégica mediante el fortalecimiento de la inteligencia emocional del equipo del *Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo* contribuye significativamente a la optimización del desempeño del equipo de trabajo, al mejorar la capacidad de autorregulación emocional y toma de decisiones bajo presión. Esto permite a los empleados gestionar eficazmente el estrés y mantener un enfoque preciso en sus tareas, reduciendo la posibilidad de errores en los procedimientos.

Por otro lado, la intervención estratégica fortalece la comunicación efectiva y la colaboración interdepartamental, disminuyendo los conflictos interpersonales y fomentando un ambiente laboral armonioso. Asimismo, el desarrollo de habilidades emocionales impacta en la calidad asistencial, al promover una interacción empática con los pacientes, lo que no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también fortalece la *reputación del laboratorio en el sector salud*, consolidando su compromiso con la excelencia en el servicio.

El desarrollo de programas de formación en inteligencia emocional, alineados con estrategias de gestión del talento humano basadas en evidencia, constituye un factor clave para la sostenibilidad y competitividad del laboratorio. Se recomienda la implementación de capacitaciones en regulación emocional, resolución de conflictos y liderazgo empático, así como el diseño de un sistema de medición del impacto de estas intervenciones en la productividad organizacional.

El Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo, se encuentra en un punto crítico en el que la inteligencia emocional no solo representa un factor de bienestar interno, sino un determinante de calidad, eficiencia y sostenibilidad organizacional. La intervención en este ámbito no debe considerarse una medida opcional, sino una estrategia de optimización obligatoria en el contexto de la salud moderna.

1.3 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema General

¿Cómo influye la inteligencia emocional en la productividad laboral del equipo de trabajo del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo?

1.3.2 Problemas Derivados

- ¿Cómo identificar el nivel de desarrollo de la inteligencia emocional del equipo de trabajo del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo, durante el año 2024?
- ¿Cuáles son los factores de la inteligencia emocional que influyen en la productividad laboral del equipo de trabajo del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo, en el año 2024?
- ¿Cuáles son las manifestaciones principales de la relación la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el año 2024?
- ¿Cuál es la percepción del personal del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo, respecto a su comportamiento emocional y su desempeño laboral durante el año 2024?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO: Ciencias sociales, educación comercial y derecho.

ÁREA: Administración de empresas.

LÍNEA: Administración empresarial, gestión del talento humano, contabilidad y auditoría.

SUBLÍNEA: Administración de empresas y gestión del talento humano.

LUGAR: Cantón Quevedo.

TIEMPO: Marzo 2024 a marzo 2025.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Analizar la influencia de la inteligencia emocional en la productividad laboral del equipo de trabajo del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo, en el año 2024.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Identificar el desarrollo de la inteligencia emocional en el equipo de trabajo del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo, durante el año 2024.
- Describir los factores de la inteligencia emocional que influyen en la productividad laboral del equipo de trabajo del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo, durante el año 2024.
- Examinar las manifestaciones principales de la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el equipo de trabajo del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo, durante el año 2024.
- Explicar la percepción del personal del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo, respecto a su comportamiento emocional y su desempeño laboral durante el año 2024.

1.6 JUSTIFICACIÓN

Esta investigación nace de la necesidad de comprender y actuar sobre un aspecto frecuentemente subestimado en la gestión de organizaciones: el papel determinante que cumple la inteligencia emocional en la productividad laboral. En el contexto específico

del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo, se han evidenciado tensiones operativas, conflictos interpersonales y fluctuaciones en el desempeño, cuya raíz no siempre responde a limitaciones técnicas, sino a carencias en el manejo emocional del equipo humano.

Desde una reflexión crítica, esta investigación no solo busca describir una realidad organizacional, sino interpelarla. Se parte del convencimiento de que no hay eficiencia sostenible sin bienestar emocional, y que la verdadera transformación productiva comienza por el reconocimiento de las personas como el activo estratégico más importante de toda empresa. Este enfoque induce a repensar el paradigma tradicional de productividad centrado únicamente en indicadores tangibles, incorporando variables emocionales y relacionales que impactan directamente en el rendimiento.

El sentido que impulsó el desarrollo de esta investigación es el deseo de construir conocimiento útil, aplicable y éticamente comprometido con la mejora del clima laboral y el desempeño organizacional. La inteligencia emocional, cuando es comprendida y fortalecida, permite crear culturas laborales más empáticas, resilientes y colaborativas, donde los trabajadores se sientan valorados, escuchados y motivados a dar lo mejor de sí.

En el campo de la administración de empresas, esta investigación aporta a la modernización de los procesos de gestión del talento humano, orientándolos hacia una dirección más integral y humana. Provee insumos para la formulación de políticas internas que promuevan el desarrollo emocional como estrategia clave de mejora continua, reduce los costos derivados de la rotación, el ausentismo y los errores humanos, y fortalece el liderazgo organizacional basado en la inteligencia emocional.

En vínculo con lo anterior, esta investigación ofrece al contexto organizacional local una herramienta para el cambio real y necesario. Al evidenciar los factores emocionales que inciden en la productividad, abre paso a intervenciones formativas, estrategias de acompañamiento y transformaciones estructurales que, más allá de optimizar resultados, dignifican la experiencia laboral y consolidan una cultura de excelencia con sentido humano.

El análisis del contexto evidenció que el bienestar emocional en el trabajo se ha convertido en un factor clave para la eficiencia operativa, especialmente en sectores como el de los laboratorios clínicos, donde el capital humano es el principal recurso. En el caso específico del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo, se identifican factores internos como la presión operativa, el estrés por la atención al público y la sobrecarga laboral que podrían estar incidiendo en la productividad del equipo. Además, se reconoció que, si bien existen algunas iniciativas para promover el bienestar, aún no se aplican políticas estructuradas orientadas al desarrollo emocional del personal. Estos elementos justifican plenamente la pertinencia de la investigación, al enfocarse en una dimensión poco abordada en la cultura organizacional: la inteligencia emocional como variable influyente en el desempeño laboral.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

"La teoría se convierte en fuerza cuando
ilumina la práctica."

Lev Vygotsky

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

Este capítulo proporciona el *fundamento teórico conceptual* necesario para comprender cómo la *inteligencia emocional* influye en la *productividad laboral*. Se desarrollan los antecedentes y enfoques clave sobre las variables de estudio, sus dimensiones e indicadores, sustentados en teorías y modelos previos. A partir de esta base, se identifican los instrumentos y las escalas de medición utilizados para evaluar dichas variables.

La *fundamentación conceptual* es el eje que estructura y fortalece una investigación, asegurando su *consistencia teórica y metodológica* y brindando una base sólida para la generación de nuevos conocimientos, por tanto, la *fundamentación conceptual* es esencial en una investigación porque define con precisión las variables, proporciona un sustento teórico basado en estudios previos, garantiza el rigor metodológico y facilita la interpretación de resultados. Además, permite estructurar el análisis con coherencia y comparar hallazgos con investigaciones previas, asegurando la solidez científica del estudio.

La presente investigación se sustenta en el estudio de la *inteligencia emocional* como un factor clave en la productividad laboral, considerando su impacto en la eficiencia, calidad del trabajo, compromiso organizacional y trabajo en equipo. Basada en modelos teóricos como los de Goleman (2019), la inteligencia emocional se desglosa en autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, dimensiones que influyen en la gestión del estrés y en la optimización del desempeño individual y grupal. Asimismo, la productividad laboral se analiza desde la perspectiva de eficiencia, calidad, compromiso y colaboración, siguiendo enfoques contemporáneos de gestión

organizacional. A través de esta fundamentación, se establece un marco teórico que permite comprender la relación entre las competencias emocionales y el rendimiento del equipo de trabajo en el Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo, proporcionando así un sustento científico para el análisis de estrategias que potencien el desarrollo organizacional y la calidad del servicio en el sector salud. A continuación, presentamos los conceptos fundamentales de la investigación.

A continuación, se describen los siguientes conceptos:

2.1.1 Autoconciencia emocional

Es la capacidad de reconocer y comprender las propias emociones, así como las fortalezas y debilidades personales. “La autoconciencia permite al individuo reconocer sus estados internos, recursos y capacidades, siendo la base para el desarrollo de la inteligencia emocional” (Bisquerra, 2020, p. 47). Esta habilidad implica estar en sintonía con los pensamientos y sentimientos en diferentes situaciones, permitiendo identificar cómo las emociones afectan las decisiones y acciones.

2.1.2 Autorregulación emocional

Para Bisquerra (2020) “La autorregulación implica manejar emociones perturbadoras e impulsos de manera efectiva, lo que permite respuestas adaptativas en contextos sociales y laborales” (p. 33).

La autorregulación consiste en la habilidad para gestionar y controlar las propias emociones de manera adecuada, especialmente en situaciones de presión o estrés. Incluye el manejo del estrés, el control de impulsos y la capacidad de adaptarse a circunstancias cambiantes (Fernández & Extremera, 2016).

2.1.3 Motivación

Se refiere a la fuerza interna que impulsa a una persona a alcanzar sus metas y objetivos. Está relacionada con la orientación hacia el logro, la persistencia ante desafíos y la capacidad de mantener el optimismo incluso frente a fracasos (Peña & Villón, 2018).

Mientras que, para Leal (2023), “la motivación como componente de la inteligencia emocional se relaciona con el impulso interno para lograr objetivos, pese a obstáculos y frustraciones” (p. 52).

2.1.4 Empatía

Es la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás. Implica la habilidad de ponerse en el lugar del otro, reconocer sus emociones y responder de manera adecuada, favoreciendo relaciones interpersonales saludables (Araya & Pedreros, 2013).

También se asevera que la “empatía emocional es esencial para establecer vínculos afectivos y comprender los estados emocionales de los demás, facilitando la cooperación” (Bartra et al., p. 62).

2.1.5 Habilidades sociales

Son un conjunto de competencias que facilitan la interacción y comunicación efectiva con otras personas. Incluyen la capacidad de trabajar en equipo, resolver conflictos, negociar y construir relaciones sólidas y saludables en diversos contextos sociales (Morales et al., 2021). Según Diener & Seligman (2021), estas habilidades “comprenden destrezas para relacionarse efectivamente con los demás, lo cual es

fundamental en contextos laborales colaborativos” (p. 168).

2.1.6 Eficiencia laboral

Es la capacidad de los trabajadores y equipos para lograr resultados óptimos en términos de productividad y rendimiento, utilizando la menor cantidad de recursos posibles, como tiempo, esfuerzo, energía y costos (Chiavenato, 2017), este mismo autor afirma que “La eficiencia se mide por la capacidad de producir más con menos recursos, lo cual depende también de factores emocionales y de clima laboral” (p. 185).

2.1.7 Calidad de trabajo

Se refiere al grado en que las tareas y responsabilidades asignadas se completan con precisión, exactitud y conforme a los estándares establecidos. Una alta calidad en el trabajo implica la minimización de errores y la entrega de resultados que cumplen o exceden las expectativas (Buk, 2023). En esta línea de pensamiento González (2021) “La calidad laboral está directamente relacionada con el nivel de compromiso, la formación emocional y las competencias del trabajador” (p. 143).

2.1.8 Compromiso organizacional

Es la disposición de los empleados para identificarse con la organización y sus objetivos, demostrando lealtad y voluntad para esforzarse en beneficio de la empresa. Un alto nivel de compromiso se asocia con una mayor productividad y retención del personal (Grant & Parker, 2009), estos mismos autores reconocen el compromiso organizacional como un proceso que “refleja el grado en que los empleados se identifican con la organización y desean contribuir a sus objetivos” (p. 36).

2.1.9 Trabajo en equipo

Implica la colaboración efectiva entre miembros de un grupo para alcanzar objetivos comunes. Un equipo de trabajo eficiente se caracteriza por una comunicación abierta, confianza mutua y la capacidad de resolver conflictos de manera constructiva (Team Insights, 2023).

Mientras López & García (2021) postulan que la efectividad del trabajo en equipo “requiere no solo habilidades técnicas, sino también competencias emocionales como empatía, escucha activa y regulación emocional” (p. 91).

2.2 FUNDAMENTACION TEÓRICA

2.2.1 Fundamentos teóricos iniciales de la inteligencia emocional

Salovey & Mayer (1990) fueron pioneros en la investigación de la inteligencia emocional, definiéndola como la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con precisión; acceder y generar sentimientos que faciliten el pensamiento; comprender la emoción y el conocimiento emocional; y regular las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual. Estas habilidades son fundamentales en el trabajo en equipo y la toma de decisiones, ya que permiten una mejor comunicación, comprensión interpersonal y manejo de conflictos

Estos autores también se enfocaron en la inteligencia emocional (IE), definiéndola como la capacidad para percibir, comprender y regular las emociones propias y ajenas. Esta habilidad es fundamental en contextos laborales, especialmente en el trabajo en equipo y la toma de decisiones. Según su modelo, la IE se compone de cuatro ramas interrelacionadas:

- **Percepción emocional:** Habilidad para identificar y reconocer emociones en uno mismo y en los demás.
- **Facilitación emocional del pensamiento:** Capacidad para utilizar las emociones para mejorar procesos cognitivos, como la resolución de problemas y la toma de decisiones.
- **Comprensión emocional:** Aptitud para interpretar y analizar las emociones, comprendiendo sus causas y consecuencias.
- **Regulación emocional:** Competencia para manejar y controlar las propias emociones y, en cierta medida, influir en las emociones de los demás.

Estas habilidades facilitan una mejor comunicación, empatía y manejo de conflictos, aspectos esenciales para un desempeño efectivo en equipos de trabajo y en la toma de decisiones organizacionales.

A lo anterior hay que añadir que el concepto de inteligencia emocional (IE) fue popularizado y destacado por Daniel Goleman en la década de los 90 con la publicación de su libro *Emotional Intelligence* en 1995. Según este autor, la IE es la capacidad de reconocer y gestionar nuestras propias emociones, así como las de los demás, lo cual es fundamental para un liderazgo efectivo. Este autor, desglosa la IE en cinco competencias principales:

- **Autoconocimiento:** Capacidad de reconocer y comprender nuestras propias emociones en el momento en que ocurren.
- **Autorregulación:** Habilidad para manejar nuestras emociones, evitando

reacciones impulsivas y manteniendo la compostura en situaciones difíciles.

- **Motivación:** Impulso interno que nos lleva a perseguir nuestros objetivos con energía y persistencia, incluso frente a obstáculos y contratiempos.
- **Empatía:** Capacidad de comprender las emociones de los demás, lo que facilita la construcción de relaciones interpersonales sólidas y la comunicación efectiva.
- **Habilidades sociales:** Competencias que nos permiten interactuar de manera efectiva con otras personas, incluyendo la capacidad de liderar, negociar y trabajar en equipo (Goleman 2017).

Diversos autores han analizado y referenciado la teoría de Goleman (2019) en sus investigaciones, Bisquerra (2020), experto en educación emocional, destaca que para este autor la IE implica conocer las propias emociones, manejarlas, motivarse, reconocer las emociones de los demás y establecer relaciones.

2.2.2 Importancia de la inteligencia emocional en el contexto laboral

En el sector salud, la inteligencia emocional es fundamental para el desempeño efectivo del personal. La capacidad de los empleados para reconocer, comprender y gestionar sus emociones, así como para manejar el estrés y comunicarse eficazmente, impacta directamente en la productividad y el clima laboral.

Román (2021), define a la inteligencia emocional como la habilidad para percibir, asimilar, comprender y regular las propias emociones y las de los demás. Según estos autores, la inteligencia emocional es la capacidad de percibir, asimilar, comprender y

regular las propias emociones y las de los demás, lo que resulta fundamental en entornos laborales de alta exigencia.

En el entorno de un laboratorio clínico, donde la precisión y la rapidez en la atención son esenciales, la inteligencia emocional permite desarrollar estrategias de autorregulación emocional, promoviendo un ambiente de trabajo más estable y evitando errores que puedan comprometer la eficiencia operativa del laboratorio.

Además, la empatía es una habilidad crucial en este contexto, ya que el personal del laboratorio interactúa con pacientes que pueden estar nerviosos o preocupados por sus resultados médicos. La capacidad de los empleados para brindar un trato cordial y comprensivo no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también fortalece la imagen del laboratorio y su fidelización. La empatía en medicina no es solo una cuestión de humanidad, sino que también tiene claros efectos terapéuticos, mejorando los resultados clínicos y la adherencia de los pacientes a sus tratamientos (El País, 2024).

El *trabajo en equipo* es otro aspecto fundamental en este entorno. Un equipo con alta inteligencia emocional puede resolver conflictos de manera constructiva, fortalecer la colaboración y optimizar el flujo de trabajo, aumentando la eficiencia general del laboratorio. La *motivación intrínseca* es clave para mantener un alto nivel de compromiso y desempeño en el personal. Los empleados con una alta inteligencia emocional tienden a ser más resilientes, adaptándose mejor a los cambios y desafíos laborales, lo que favorece una mayor estabilidad en el equipo de trabajo (Peña & Villón, 2018).

Fortalecer la inteligencia emocional en el personal del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo no solo mejora la productividad, sino que también contribuye a un ambiente laboral más saludable, con menos rotación de personal, mayor satisfacción

en el servicio y una mejor calidad en la atención al paciente.

En cuanto a las habilidades sociales desempeñan un papel fundamental en el entorno del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo, donde el trabajo en equipo, la comunicación efectiva y la interacción con los pacientes son esenciales para garantizar un servicio de calidad y una alta productividad laboral.

La *comunicación efectiva* es crítica en un laboratorio clínico, ya que la precisión en la transmisión de información entre los colaboradores es vital para evitar errores en el procesamiento de muestras y en la entrega de resultados. Un equipo con buenas habilidades de comunicación puede coordinar tareas de manera más eficiente, reduciendo el margen de error y optimizando el flujo de trabajo.

La *capacidad de trabajo en equipo* es otro factor clave. En el laboratorio, los empleados deben coordinarse en diferentes áreas como recepción, toma de muestras, análisis y entrega de resultados. Cuando existen deficiencias en la colaboración y en la gestión de tareas compartidas, pueden surgir retrasos, errores o incluso conflictos internos. Fortalecer las habilidades sociales del equipo promueve un ambiente de cooperación, facilitando la resolución de problemas y el cumplimiento de los objetivos laborales.

Otro punto importante es la *resolución de conflictos*. En un entorno de alta presión como el de un laboratorio clínico, donde se manejan tiempos estrictos y una gran responsabilidad en los resultados, pueden surgir tensiones entre compañeros. Contar con habilidades para el manejo de desacuerdos de manera profesional permite mantener un ambiente laboral saludable, evitando confrontaciones que puedan afectar el rendimiento del equipo.

La capacidad de adaptación y flexibilidad es una competencia social relevante en este contexto. El sector salud está en constante evolución, con nuevas tecnologías y procedimientos que requieren que el personal esté abierto al cambio y pueda integrarse a nuevas dinámicas de trabajo sin resistencia. Es así como las habilidades sociales son un pilar clave en el desempeño del equipo de trabajo del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo, ya que impactan tanto en la eficiencia operativa como en la calidad del servicio al paciente.

Fortalecer estas competencias a través de capacitaciones y estrategias organizacionales contribuirá a mejorar la comunicación interna, la resolución de problemas y la satisfacción tanto del personal como de los usuarios del servicio.

2.2.2.1. Inteligencia emocional y su impacto en el trabajo.

En el entorno empresarial actual, la inteligencia emocional se ha convertido en un elemento clave para el éxito organizacional. Más allá de las habilidades técnicas y cognitivas, la capacidad de reconocer, gestionar y utilizar eficazmente las emociones influye directamente en el desempeño individual y colectivo dentro de una empresa.

Diversos estudios han demostrado que la IE incide en aspectos fundamentales del ámbito laboral, como el *rendimiento, la satisfacción, el liderazgo y las relaciones interpersonales*. Un equipo con altos niveles de inteligencia emocional no solo mejora su productividad, sino que también contribuye a un clima organizacional positivo, favoreciendo la colaboración, la comunicación y la resolución efectiva de conflictos.

En este apartado, se analizarán las principales formas en las que la inteligencia emocional impacta en el trabajo, destacando su papel en la optimización del desempeño

y la construcción de un entorno laboral más saludable y eficiente. Este concepto ha ganado relevancia en el ámbito laboral debido a su influencia en el desempeño, la satisfacción y el clima organizacional.

En cuanto al *desempeño laboral* (González & Vilchez, 2021). la inteligencia emocional (IE) se ha identificado como un factor clave en el rendimiento de los trabajadores, especialmente en entornos que requieren interacción social y toma de decisiones bajo presión.

Un empleado con alta IE no solo es capaz de manejar su propio estrés, sino que también mejora su capacidad de resolución de problemas y adaptación a los cambios. Estudios han demostrado que la autorregulación emocional y la empatía favorecen la productividad y reducen los errores en el trabajo, lo que beneficia tanto a la empresa como al individuo (Guzmán et al., 2021), de esta manera el desempeño resulta involucrado “cuando el rendimiento se encuentra bajo estrés; también, a través de vías distintas, en el rendimiento creativo, en el liderazgo, en la inteligencia cultural de la empresa, en la resolución de conflictos y en la cohesión del equipo”(Bartra et al, 2022).

Un ambiente de trabajo positivo depende, en gran medida, del nivel de inteligencia emocional de los empleados. Aquellos que poseen una mayor capacidad de manejo emocional tienden a generar un clima laboral más armonioso, minimizando los conflictos y mejorando la cooperación entre compañeros. Además, la motivación intrínseca, una de las dimensiones de la IE, contribuye a la satisfacción en el trabajo, ya que los empleados encuentran un sentido de propósito en sus actividades diarias, promoviendo su bienestar y reduciendo el agotamiento emocional (Boyatzis, 2018).

Los líderes con alta inteligencia emocional logran inspirar y motivar a sus equipos de manera más efectiva. La autoconciencia y la empatía permiten a los gerentes comprender las necesidades y emociones de sus empleados, lo que facilita la creación de estrategias de liderazgo basadas en el reconocimiento y el apoyo emocional. Asimismo, un liderazgo emocionalmente inteligente contribuye a la estabilidad organizacional, promoviendo relaciones laborales de confianza y fomentando el compromiso de los trabajadores con los objetivos de la empresa (Damasio, 2018).

La inteligencia emocional influye significativamente en la calidad de las relaciones interpersonales en el entorno laboral. La capacidad de comprender y regular las emociones propias y ajenas facilita la comunicación efectiva, la negociación y la resolución de conflictos. Un equipo con altos niveles de IE es más propenso a colaborar eficientemente, evitando tensiones innecesarias y promoviendo una cultura organizacional basada en el respeto y la cooperación. En este sentido, el desarrollo de habilidades sociales dentro del equipo de trabajo resulta esencial para optimizar la sinergia entre los empleados y garantizar un ambiente de trabajo saludable y productivo (Factorial, 2023).

2.2.2.2. La inteligencia emocional como factor clave en la gestión empresarial.

La teoría de Goleman ha tenido un impacto significativo en áreas como la educación, el liderazgo y la gestión empresarial, resaltando la importancia de las habilidades emocionales en el desempeño y bienestar general de las personas. En su libro “Inteligencia emocional en la empresa” plantea,

Sin duda, una alta capacidad intelectual guía hacia un rendimiento extraordinario, y aptitudes cognitivas como el pensamiento conceptual y la visión a largo plazo son

especialmente importantes. Pero cuando calculé la ratio de las aptitudes técnicas, el cociente intelectual y la inteligencia emocional como ingredientes de un rendimiento sobresaliente, la inteligencia emocional resultó ser el doble de importante que los demás a todos los niveles (Goleman, 2019, p.32).

La afirmación de investigador resalta el papel fundamental de la inteligencia emocional (IE) en el rendimiento laboral y profesional, situándola por encima de las capacidades técnicas y el cociente intelectual en términos de impacto. Este planteamiento es coherente con estudios que han demostrado que las habilidades emocionales, como la autorregulación, la empatía y la gestión de relaciones, influyen directamente en la toma de decisiones, la resolución de conflictos y el liderazgo dentro de las organizaciones (Factorial, 2023).

Esta idea refuerza la necesidad de que las organizaciones no solo midan el conocimiento técnico de sus empleados, sino que también promuevan el desarrollo de la inteligencia emocional a través de programas de formación y liderazgo, dado que esta es un predictor clave del éxito y la satisfacción laboral.

Desde esta perspectiva, si bien las habilidades cognitivas y técnicas son esenciales en la formación profesional, la capacidad para gestionar las emociones y comprender las de los demás es lo que permite a un individuo sobresalir en su desempeño. Esto es particularmente relevante en el ámbito empresarial, donde la efectividad en la comunicación, la motivación intrínseca y la capacidad de adaptación pueden marcar la diferencia en la productividad y la cohesión del equipo de trabajo (Boyatzis, 2018).

En su trabajo (Boyatzis, 2018) analiza cómo las competencias relacionadas con la inteligencia emocional, social y cognitiva predicen la eficacia en roles profesionales, de

gestión y liderazgo en diversos sectores de la sociedad. Además, destaca que estas competencias pueden desarrollarse en adultos, ofreciendo una visión integral sobre su relevancia en el siglo XXI.

Por su parte Román (2021), estableció una conexión entre la inteligencia emocional, la inteligencia intrapersonal e interpersonal, resaltando la influencia de la inteligencia ejecutiva en este proceso. Según su perspectiva, elementos como la metacognición, la flexibilidad cognitiva y el autoconocimiento desempeñan un papel clave en el desarrollo de la inteligencia emocional. Además, destaca la importancia del control inhibitorio y la regulación emocional, enfatizando la experiencia afectiva presente en cada proceso mental.

Desde este enfoque, la inteligencia emocional permite percibir, comprender, gestionar y aplicar las emociones, integrando mecanismos metacognitivos y procesos conscientes de autorregulación emocional. Esto implica la capacidad de identificar las emociones, controlar impulsos, reflexionar sobre las propias experiencias y tomar decisiones de manera informada.

Las empresas y las organizaciones están compuestas por personas, no por recursos. Un recurso es una silla, un escritorio, una computadora o una máquina, cada persona que integra una organización tiene un talento determinado, con características particulares y una historia determinada, lo que gestionamos es la interacción humana, esa mezcla de alegrías y tristezas, logros y fracasos, conflictos y felicidad. Por eso, las personas que integran una empresa u organización son el gran capital que poseen estas entidades, un enorme y valioso capital humano (Román, 2021, pág. 15).

Un aspecto central en este planteamiento es el papel de la educación emocional, concebida como un proceso continuo y sistemático, orientado al desarrollo y fortalecimiento de las competencias emocionales. Para que este proceso sea efectivo, debe estructurarse de manera organizada, mantenerse en el tiempo y basarse en experiencias vivenciales, promoviendo la adquisición de hábitos que favorezcan el bienestar emocional y la salud integral.

En la actualidad, la ciencia ha avanzado significativamente en la comprensión de las emociones desde diversas disciplinas, proporcionando un marco conceptual más claro sobre la inteligencia emocional y la educación emocional. En este contexto, resulta fundamental asumir un papel activo en la aplicación de estos conocimientos, contribuyendo a la consolidación de estrategias que promuevan el desarrollo emocional como un componente esencial del crecimiento personal y profesional.

Otro fundamento esencial en la presente investigación es la teoría de Buk (2023), sobre los factores de la inteligencia emocional en el desempeño organizacional, este investigador conceptualizó la inteligencia emocional como una inteligencia social que permite reconocer y comprender las emociones propias y ajenas, utilizando esta información para guiar el pensamiento y las acciones. Su modelo incluye factores como la autoconciencia emocional, la asertividad, la empatía, las relaciones interpersonales y la tolerancia al estrés, que influyen significativamente en el desempeño organizacional.

Este autor conceptualiza la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales, así como destrezas que afectan la capacidad de un individuo para adaptarse y responder eficazmente a las exigencias del entorno.

Desde la perspectiva anterior, la inteligencia no asociada directamente a lo cognitivo juega un papel crucial en el éxito personal y profesional e influye de manera directa en el bienestar general y la salud emocional. Es a partir de esta teoría que Bar-On desarrolla el Inventario de Cociente Emocional (I-CE), un instrumento diseñado para evaluar estas competencias, en contextos laborales, enmarcándolo dentro de un modelo conceptual estructurado.

En esta misma línea de pensamiento la inteligencia emocional (IE) se ha consolidado como un componente esencial en la gestión empresarial moderna, influyendo significativamente en diversos aspectos organizacionales. Su relevancia en el ámbito empresarial queda refrendada por los siguientes aspectos:

Mejora en la toma de decisiones por cuanto una IE elevada permite a los empleados y líderes procesar la frustración y el estrés de manera efectiva, lo que se traduce en decisiones más acertadas y en un desempeño laboral superior.

La resolución efectiva de conflictos pues la empatía y el autocontrol, componentes fundamentales de la IE, facilitan la resolución de conflictos en el entorno laboral. Estas habilidades permiten a los empleados manejar situaciones de estrés, frustración o apatía, mejorando la calidad de las relaciones interpersonales y fomentando un ambiente de colaboración.

El incremento de la productividad y rentabilidad, un clima laboral positivo, derivado de una alta IE, está directamente relacionado con un aumento en la productividad y la rentabilidad de la empresa. La capacidad de los empleados para adaptarse a nuevas situaciones y alcanzar objetivos contribuye al bienestar personal y al éxito organizacional.

La disminución de la rotación de personal la IE ayuda a reducir la tasa de rotación de empleados al fomentar un ambiente de trabajo positivo y satisfactorio. Los empleados con alta IE suelen tener una mayor autoestima y satisfacción laboral, lo que disminuye la probabilidad de abandono intempestivo del trabajo.

La mejora en la comunicación y relaciones interpersonales. La IE facilita una comunicación más efectiva y relaciones interpersonales de calidad en el entorno laboral. Esto se traduce en una mejor colaboración entre compañeros y empleadores, creando un ambiente de trabajo más armonioso y productivo.

Otro aspecto importante es la *capacidad de adaptación y manejo del cambio*, en este sentido los empleados con alta IE tienen una mayor capacidad para adaptarse a nuevas situaciones y gestionar el cambio de manera efectiva. Esto es crucial en entornos empresariales dinámicos donde la flexibilidad y la adaptabilidad son esenciales para el éxito.

La inteligencia emocional es un factor determinante en la gestión empresarial efectiva. Su influencia abarca desde la toma de decisiones y la resolución de conflictos hasta la mejora de la productividad y la retención de talento. Fomentar y desarrollar la IE dentro de las organizaciones no solo mejora el bienestar de los empleados, sino que también contribuye al logro de los objetivos empresariales y al éxito sostenible de la empresa.

2.2.3 Teorías sobre productividad laboral

La productividad laboral se refiere a la eficiencia con la que los trabajadores convierten los recursos disponibles en bienes y servicios, siendo un indicador clave del

rendimiento organizacional. A lo largo del tiempo, diversas teorías han intentado explicar y mejorar la productividad en el ámbito laboral.

Uno de los enfoques iniciales fue la *teoría de la administración científica* de Frederick Taylor, que proponía la optimización de tareas mediante métodos científicos para aumentar la eficiencia (Buk, 2023). Esta *teoría de la administración científica*, propuesta por Frederick Winslow Taylor en 1911, revolucionó la gestión empresarial al introducir principios científicos en la organización del trabajo. La misma se centra en la eficiencia y productividad laboral mediante varios enfoques clave; en ella se aboga por el uso de métodos científicos para analizar y estandarizar las tareas laborales, eliminando la improvisación y promoviendo prácticas basadas en estudios sistemáticos. Esto permitió establecer procedimientos óptimos para cada actividad, reduciendo el desperdicio de recursos y aumentando la eficiencia.

Por otro lado, Taylor introdujo la supervisión funcional y el control de tiempos como herramientas esenciales para garantizar la adherencia a los métodos establecidos y medir el rendimiento. El uso de estudios de tiempos y movimientos facilitó la identificación de ineficiencias y la implementación de mejoras continuas en los procesos productivos

Posteriormente, la *teoría de las relaciones humanas* de Elton Mayo destacó la influencia de factores sociales y emocionales en el rendimiento de los empleados, subrayando la importancia del bienestar y la satisfacción laboral, según Kuriakose (2022), las condiciones sociales y emocionales dentro del lugar de trabajo tienen un impacto directo en la productividad, destacando la importancia de la interacción humana, la comunicación y el sentido de pertenencia en el rendimiento laboral.

Esta teoría, marcó un hito en la gestión empresarial al resaltar la importancia de los factores sociales y emocionales en el entorno laboral, al centrarse en cómo las relaciones interpersonales y el bienestar emocional de los empleados influyen en su productividad y satisfacción en el trabajo.

En décadas más recientes, se han desarrollado teorías que integran aspectos psicológicos y motivacionales. Por ejemplo, la *teoría de la motivación de Maslow* sugiere que la satisfacción de necesidades humanas básicas es fundamental para alcanzar niveles superiores de desempeño (Buk, 2023). Asimismo, la *teoría de la expectativa de Vroom* plantea que la motivación de un empleado está determinada por la expectativa de que su esfuerzo conducirá a un buen desempeño y, por ende, a resultados deseables (Team Insights, 2023).

Además, la *Teoría Z* de William Ouchi enfatiza la relación entre la satisfacción del personal y la productividad, proponiendo que un mayor grado de integración y valoración del empleado en su entorno laboral conduce a una mayor eficiencia (Secretaria.es, 2023).

Estas teorías proporcionan una comprensión integral de los factores que influyen en la productividad laboral, desde la organización de tareas hasta la satisfacción de necesidades y motivaciones individuales.

2.2.3.1 Impacto del ambiente social y emocional en la productividad.

Mayo descubrió que el ambiente social y emocional en el lugar de trabajo tiene un impacto significativo en la productividad de los empleados. Factores como la moral, el sentido de pertenencia y las relaciones interpersonales pueden influir en el rendimiento

laboral. Un entorno que fomente relaciones positivas y apoyo emocional tiende a mejorar la eficiencia y la satisfacción de los trabajadores.

Los estudios en la planta de Western Electric Company en Hawthorne (Chicago), marcaron un antes y un después en la comprensión del comportamiento humano en el trabajo. Si bien inicialmente estaban orientados a analizar el efecto de las condiciones físicas como la iluminación sobre la productividad, los resultados inesperados revelaron que factores sociales, psicológicos y emocionales eran determinantes en el rendimiento de los empleados (Bello & Alvarado, 2022).

La productividad aumentaba no tanto por los cambios en las condiciones materiales, sino por la atención prestada a los trabajadores, el interés en su bienestar y la calidad de las relaciones humanas. Esto dio origen al llamado “efecto Hawthorne”, que se refiere al aumento del rendimiento simplemente porque los empleados se sienten observados y valorados.

Esta línea de investigación permitió reconocer el papel de la motivación social, el liderazgo participativo, la comunicación, y el sentido de pertenencia en el entorno laboral, sentando las bases para el desarrollo de la Teoría de las Relaciones Humanas. Como señala Mayo:

“El deseo de ser comprendido, de sentirse parte de un grupo y de tener seguridad emocional, resultó ser un estímulo más poderoso que los incentivos económicos o las condiciones físicas del trabajo ” (Bello & Alvarado, 2022, p. 67).

En consecuencia, estos hallazgos impulsaron una nueva forma de gestión centrada en el ser humano como sujeto emocional y social, y no únicamente como recurso técnico

o productivo. La gestión moderna del talento humano heredó de estos estudios la necesidad de integrar estrategias que favorezcan la interacción positiva, el bienestar emocional y la participación activa de los trabajadores en los procesos organizacionales.

2.2.3.2 Influencia de la motivación y satisfacción laboral en el rendimiento.

La influencia del ambiente social y emocional en el entorno laboral ha sido ampliamente confirmada por estudios recientes que refuerzan las premisas establecidas por Elton Mayo en la Teoría de las Relaciones Humanas. Investigaciones modernas indican que factores como el apoyo social, la calidad de las relaciones interpersonales, el reconocimiento emocional y la percepción de pertenencia tienen un efecto directo sobre la motivación, el desempeño y la satisfacción laboral (Kuriakose, 2022).

El modelo de bienestar en el trabajo de Diener & Seligman (2021) destaca que un clima organizacional positivo, caracterizado por relaciones saludables y emociones positivas, promueve la resiliencia, incrementa el compromiso organizacional y mejora el rendimiento individual y colectivo.

Asimismo, estudios recientes muestran que la gestión adecuada de las emociones dentro del equipo de trabajo fomenta un clima psicológico positivo que reduce el estrés, disminuye el ausentismo y aumenta la productividad (Bartra et al., 2022).

Por otra parte, investigaciones como las de Grant & Parker (2009) han documentado que la calidad del ambiente social laboral, expresada en términos de confianza, apoyo y comunicación efectiva, está altamente correlacionada con el desempeño superior y la innovación en las organizaciones.

2.2.4 Teoría de la gestión por objetivos

Peter Drucker introdujo la *gestión por objetivos* en su obra "La práctica de la gestión" (1954), esclareciendo el papel del establecimiento de metas claras y medibles para mejorar la productividad, planteó que la productividad se incrementa cuando se establecen objetivos claros y medibles que alineen los intereses de los empleados con los de la organización. Este enfoque fomenta la participación activa de los trabajadores en la definición de sus metas, lo que aumenta su compromiso y motivación. La alineación de los objetivos individuales con los organizacionales facilita una dirección coherente y una evaluación objetiva del desempeño. Además, la participación de los empleados en la fijación de objetivos promueve la motivación y el compromiso, ya que se sienten parte integral del proceso y responsables de los resultados.

2.2.5 Teoría de la motivación y la productividad

Abraham Maslow, en su teoría de la *jerarquía de necesidades* (1943), propuso que las personas están motivadas por una serie de necesidades que se organizan en una pirámide, desde las más básicas hasta las de autorrealización. Estas necesidades son: fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización.

Según Maslow, una vez satisfechas las necesidades básicas, las personas buscan satisfacer necesidades superiores, lo que influye en su motivación y, por ende, en su desempeño laboral. Por ejemplo, un empleado cuya necesidad de seguridad laboral está cubierta estará más motivado para alcanzar metas de desarrollo profesional y personal (Araya & Pedreros, 2013).

Los factores higiénicos y motivacionales que influyen en la productividad fueron precisados por Herzberg (1959, como se citó en Guzmán et al., 2021), en su *teoría de los dos factores* (1959) el cual identificó que la satisfacción laboral depende de dos conjuntos de factores:

- **Factores higiénicos:** Son elementos extrínsecos al trabajo, como las condiciones laborales, el salario y la seguridad en el empleo. Su ausencia provoca insatisfacción, pero su presencia no necesariamente motiva, sino que simplemente evita la insatisfacción (Guzmán et al., 2021).
- **Factores motivacionales:** Son intrínsecos al trabajo e incluyen el reconocimiento, la responsabilidad y el logro. Estos factores, cuando están presentes, generan satisfacción y motivación en el empleado, conduciendo a un mayor compromiso y productividad.

Herzberg concluyó que, para mejorar la productividad, las organizaciones deben no solo garantizar condiciones laborales adecuadas, sino también fomentar factores que verdaderamente motiven a los empleados (Guzmán et al., 2021).

Estas teorías destacan la importancia de comprender y atender tanto las necesidades básicas como las motivaciones intrínsecas de los empleados para lograr un desempeño laboral óptimo.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

En Ecuador, la legislación laboral incorpora diversas normativas orientadas a garantizar el bienestar emocional, la salud ocupacional y la gestión eficiente del talento humano en los entornos laborales, incluyendo sectores específicos como los laboratorios

clínicos.

- Normativas laborales en Ecuador relacionadas con el bienestar emocional en el trabajo.
- Regulaciones sobre salud ocupacional y gestión de talento humano.
- Políticas de calidad y clima organizacional en laboratorios clínicos.

2.3.1 Normativas laborales en Ecuador relacionadas con el bienestar emocional en el trabajo

El *Reglamento de seguridad y salud en el trabajo no. 255* establece que las empresas con 300 o más empleados deben contar con servicios psicológicos, subrayando la importancia del bienestar emocional en el ámbito laboral. Además, la *Política Nacional de Salud en el Trabajo 2019 - 2025* enfatiza la atención integral de la salud de los trabajadores, con un enfoque en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades en el entorno laboral.

2.3.1.1 Regulaciones sobre salud ocupacional y gestión de talento humano

La *dirección de seguridad en el trabajo y prevención de riesgos laborales* del Ministerio de Trabajo tiene como objetivo mejorar las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores. Sus funciones incluyen desarrollar conciencia preventiva, fomentar hábitos de trabajo seguros, reducir lesiones y daños a la salud, y mejorar la productividad mediante una gestión empresarial con visión preventiva.

Por otro lado, la *Dirección de Administración del talento humano del Ministerio de Salud Pública* se encarga de dirigir y controlar la implementación de subsistemas de talento

humano, asegurando el cumplimiento de leyes y reglamentos pertinentes.

2.3.1.2 Políticas de calidad y clima organizacional en laboratorios clínicos.

Aunque no se encontraron regulaciones específicas para laboratorios clínicos en las fuentes consultadas, es fundamental que estas entidades implementen políticas de calidad y mantengan un clima organizacional positivo para garantizar servicios eficientes y confiables. La adopción de sistemas de gestión de calidad, como la norma ISO 15189, que especifica los requisitos de calidad y competencia para laboratorios clínicos, es altamente recomendable. Además, promover un ambiente de trabajo saludable y seguro, alineado con las regulaciones nacionales de salud ocupacional, contribuye al bienestar del personal y a la excelencia en el servicio.

En general, Ecuador cuenta con un marco legal que aborda el bienestar emocional, la salud ocupacional y la gestión del talento humano. Es esencial que las organizaciones, incluyendo los laboratorios clínicos, implementen políticas y prácticas que promuevan un ambiente laboral saludable y seguro, cumpliendo con las normativas vigentes y fomentando la calidad en sus servicios.

- **Ley Orgánica de Salud Mental**

Según la Asamblea Nacional del Ecuador (2023) la *ley orgánica de salud mental* establece un marco legal para la salud mental, promoviendo y garantizando el pleno ejercicio del derecho a la salud mental de las personas en todo su ciclo de vida, bajo un modelo de atención integral y comunitario.

- **Reglamento para el funcionamiento de los laboratorios clínicos**

Este reglamento establece que el técnico responsable de la calidad debe organizar, junto con el personal del laboratorio, un sistema de calidad basado en la Norma Técnica de Laboratorio Clínico, garantizando así la coherencia y la calidad de los datos generados. (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2024).

- **Normas ISO 15189 y la calidad integral en los laboratorios clínicos**

En un Proyecto de investigación UNESUM, Bello & Alvarado (2022) analizaron La Norma ISO 15189 es empleada por los laboratorios clínicos para conseguir la acreditación que respalde la calidad y competencia de sus servicios, asegurando la precisión y confiabilidad de los resultados.

- ***Resolución Nro. SGR-020-2024***

Al analizar esta resolución la Secretaría de Gestión de Riesgos (2024) enfatiza la importancia de adaptar el trabajo y los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, considerando su estado de salud física y mental, y teniendo en cuenta la ergonomía y otros factores relacionados con los riesgos psicosociales en el trabajo.

- **Reglamento interno de seguridad y salud ocupacional de la ENAMI EP**

Este reglamento establece las obligaciones de los contratistas y subcontratistas en la preservación de la salud mental, física, dignidad, integridad laboral y vida de su personal técnico y trabajadores, aplicando las normas de seguridad e higiene minera-industrial pertinentes (Empresa Nacional Minera del Ecuador, 2018)

- **Guía de buenas prácticas de laboratorio clínico**

Esta guía del Ministerio de Salud Pública (2012) orienta y describe los procedimientos operativos estandarizados (POEs) necesarios para garantizar la coherencia, la calidad y la integridad de los datos generados por el laboratorio, contribuyendo así a la calidad integral en los laboratorios clínicos.

Estas normativas y guías complementan el marco legal ecuatoriano en materia de bienestar emocional, salud ocupacional y gestión de talento humano, proporcionando directrices específicas para la implementación de prácticas que promuevan un ambiente laboral saludable y seguro, especialmente en entornos especializados como los laboratorios clínicos.

El marco teórico desarrollado permitió fundamentar conceptualmente las variables centrales de este estudio: la inteligencia emocional y la productividad laboral. Se analizaron modelos clásicos y contemporáneos, destacándose los aportes de Bar-On (1997) y Salovey y Mayer (1990), quienes conciben la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades que permiten reconocer, comprender y regular las emociones propias y ajenas, con impacto directo en el clima organizacional, la toma de decisiones y el desempeño individual.

En cuanto a la productividad laboral, se revisaron teorías clásicas como la de la administración científica de Taylor, la teoría de las relaciones humanas de Mayo, y enfoques modernos como la gestión por objetivos de Drucker y la teoría del capital humano de Becker. Todos coinciden en que el rendimiento laboral no depende exclusivamente de factores técnicos, sino también de condiciones emocionales, motivacionales y relacionales.

Asimismo, la revisión teórica evidenció que la relación entre inteligencia emocional y productividad ha sido abordada en diversos contextos laborales, demostrando correlaciones positivas y significativas. Esta base teórica sustenta la hipótesis de que el desarrollo emocional de los colaboradores puede contribuir a optimizar su desempeño y fortalecer la cultura organizacional.

En conjunto, este capítulo establece un sustento sólido para la construcción del marco metodológico y la interpretación de los resultados, y justifica la necesidad de estudiar la inteligencia emocional como una variable estratégica en entornos laborales como el del laboratorio clínico Interlab.

CAPÍTULO III.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

"La teoría se convierte en fuerza cuando
ilumina la práctica."

Lev Vygotsky

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

En la presente investigación sobre "Inteligencia emocional y su efecto en la productividad laboral del equipo de trabajo del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo, año 2024" empleará un enfoque metodológico mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos para obtener una visión integral del fenómeno estudiado.

Este enfoque metodológico que permite garantizar la rigurosidad científica del estudio; en el capítulo se describe de manera sistemática el tipo y diseño de investigación, los métodos empleados, la población y muestra, así como las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección, análisis e interpretación de los datos. Además, se detalla la construcción metodológica del objeto de estudio y se explicitan los procedimientos que orientaron el desarrollo del estudio.

La metodología adoptada responde a la necesidad de comprender y correlacionar fenómenos psicosociales y organizacionales en su contexto natural, permitiendo obtener resultados válidos, confiables y aplicables a realidades similares.

3.1.1 Investigación descriptiva

La investigación se enmarca dentro de un estudio descriptivo-correlacional con un diseño no experimental y transversal, Esta investigación es descriptiva porque busca caracterizar el nivel de inteligencia emocional y de productividad laboral en el equipo del laboratorio, identificando sus dimensiones, frecuencias, tendencias y comportamientos, con la intención de caracterizar el nivel de inteligencia emocional del equipo de trabajo y su impacto en la productividad laboral. A través de encuestas y entrevistas, se identificará cómo las competencias emocionales influyen en la dinámica organizacional. Se pretende

conocer cómo se manifiestan las variables en su contexto natural sin intervenir en ellas, lo que es típico de los estudios descriptivos (Hernández Sampieri et al., 2014).

A su vez, es *correlacional* porque uno de sus propósitos es analizar la relación entre la inteligencia emocional (variable independiente) y la productividad laboral (variable dependiente) evaluando la existencia y el grado de asociación entre ambas variables. No se busca probar causalidad, sino identificar si existe asociación significativa entre ambas variables, lo cual corresponde al enfoque correlacional (Kerlinger & Lee, 2002).

El diseño es no experimental porque no se manipulan intencionalmente las variables; es decir, no se modifica la inteligencia emocional ni la productividad laboral, sino que se observan tal como ocurren en la realidad. La investigación no introduce estímulos ni tratamientos, lo que la distingue de los estudios experimentales o cuasiexperimentales (Hernández Sampieri et al., 2014).

Es transversal porque la recolección de datos se realiza en un solo momento temporal permitiendo analizar la relación entre las variables en un periodo determinado sin seguimiento longitudinal. El objetivo es captar el estado actual de las variables y su relación en un punto específico del tiempo (el año 2024), lo cual es característico de los estudios de corte transversal (Bisquerra, 2014).

Este diseño responde a la necesidad de evaluar el estado actual de la inteligencia emocional en el equipo de trabajo y su incidencia en la productividad, con el fin de establecer patrones y correlaciones.

3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Para alcanzar los objetivos específicos planteados, se emplearon los siguientes métodos:

3.2.1 Método inductivo

Desde un enfoque inductivo, permite relacionar la teoría con los datos obtenidos en el estudio de campo, se analizan los datos recolectados en encuestas y entrevistas para identificar tendencias y patrones emergentes que permitan formular conclusiones aplicables a otros contextos laborales similares.

3.2.2 Método deductivo

Desde una perspectiva deductiva, se parte de principios generales sobre inteligencia emocional y su impacto en el desempeño organizacional para contrastarlos con la realidad del equipo de trabajo del laboratorio.

3.2.3 Método estadístico

Para cuantificar la relación entre inteligencia emocional y productividad laboral. Se aplicaron pruebas estadísticas para analizar correlaciones entre las dimensiones de la inteligencia emocional (autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales) y los indicadores de productividad laboral (eficiencia, calidad del trabajo, compromiso organizacional y trabajo en equipo).

3.2.4 Método analítico-sintético

Se ha empleado con el propósito de examinar la teoría sobre inteligencia emocional y de igual modo para analizar referencias teóricas en torno a la productividad

laboral en el contexto organizacional. Este método analiza la información relevante recopilada de estudios previos, teorías de inteligencia emocional (Goleman, Bar-On, Salovey & Mayer) y literatura sobre gestión empresarial. Mediante él se descomponen los elementos de cada modelo teórico para integrar un marco conceptual riguroso que sustente la investigación.

3.2.5 Método cualitativo-interpretativo

Su finalidad ha sido analizar en profundidad la percepción del equipo de trabajo sobre la influencia de la inteligencia emocional en su desempeño. Se realizaron entrevistas semiestructuradas a autoridades y empleados para explorar experiencias y actitudes relacionadas con la gestión emocional en el entorno laboral. Se analizaron las respuestas desde una perspectiva interpretativa para comprender el impacto de la inteligencia emocional en la dinámica del equipo.

Para esta investigación, también se adaptaron cuestionarios basados en los modelos de inteligencia emocional propuestos por Daniel Goleman (1995) y Reuven Bar-On (1997), los cuales han sido ampliamente utilizados y validados en contextos organizacionales y educativos. Ambos modelos ofrecen dimensiones claramente definidas, con escalas diseñadas para evaluar aspectos como autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, así como competencias emocionales y sociales en términos de adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo (según Bar-On). De este modo, se asegura que el instrumento utilizado en el presente estudio cuenta con la validez conceptual y la confiabilidad técnica necesarias para garantizar la precisión en la medición de la variable “inteligencia emocional” en el contexto laboral analizado.

3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Población y muestra

En esta investigación, la población objeto de estudio estuvo conformada por el total de colaboradores del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo, quienes desempeñan funciones en distintas áreas como administración, recepción, laboratorio y recursos humanos. Debido al tamaño manejable del grupo y a la accesibilidad total a los participantes, se optó por trabajar con la población completa como muestra censal, lo cual permitió recoger información representativa y directa de todos los actores involucrados en la dinámica laboral.

La elección de esta estrategia metodológica aseguró una mayor fidelidad en los datos recolectados, al captar la totalidad de percepciones y comportamientos relacionados con la inteligencia emocional y su influencia en la productividad del equipo.

Tabla 1

Población del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	NÚMERO DE COLABORADORES
Administrador de sucursal	1
Personal de Recepción	4
Técnicos de Laboratorio	10
Departamento de Recursos Humanos	2
Departamento de Administración	8
Total	25

Nota: Esta tabla muestra cantidad poblacional del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo.

3.3.2 Técnicas de investigación

Para alcanzar los objetivos planteados y comprender de manera integral la relación entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en el Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo, se aplicaron las siguientes técnicas de investigación:

3.3.2.1. Entrevista

Se aplicaron entrevistas semiestructuradas a representantes del nivel directivo y de supervisión del laboratorio, con el propósito de obtener información cualitativa desde una perspectiva estratégica. Las preguntas abordaron temas como la percepción del clima emocional, el liderazgo, las dinámicas del equipo, el impacto de las emociones en la productividad y las estrategias de gestión aplicadas. Esta técnica aportó profundidad interpretativa y permitió complementar los hallazgos obtenidos por medios cuantitativos y observacionales.

3.3.2.2. Encuesta

Se aplicó una encuesta estructurada basada en escalas tipo Likert, diseñada para evaluar las dimensiones clave de la inteligencia emocional: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. La encuesta fue dirigida a los 25 colaboradores de la institución, lo que permitió realizar un análisis porcentual de las respuestas. Esta técnica facilitó la recolección de datos cuantificables, permitiendo identificar el nivel de desarrollo emocional del equipo en relación con su desempeño laboral.

3.3.2.3. Observación directa

Se utilizó una guía de observación con escala valorativa para registrar de forma sistemática comportamientos asociados a la inteligencia emocional en el entorno natural de trabajo. La observación se centró en situaciones laborales reales, especialmente durante momentos de presión operativa, y permitió detectar conductas relacionadas con el manejo del estrés, la empatía, la comunicación, la resolución de conflictos y el trabajo en equipo. Esta técnica ofreció evidencia empírica valiosa sobre cómo se manifiestan las competencias emocionales en la práctica cotidiana.

3.3.3 Instrumentos de la Investigación

Los instrumentos de investigación constituyen los medios o herramientas específicas mediante las cuales se operacionalizan dichas técnicas. En este estudio, se diseñaron e implementaron un cuestionario estructurado para medir la inteligencia emocional, una guía de observación para registrar comportamientos en el entorno laboral, y una guía de entrevista semiestructurada dirigida a autoridades y empleados. Estos instrumentos fueron elaborados con criterios de validez y confiabilidad, y permitieron sistematizar la recolección de datos para su posterior análisis e interpretación.

3.3.3.1 Guía de cuestionario

El cuestionario fue diseñado para medir el nivel de desarrollo de las principales dimensiones de la inteligencia emocional: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Se estructuró en formato tipo *Likert de cinco puntos*, con ítems que permitían al encuestado expresar grados de acuerdo o frecuencia sobre afirmaciones relacionadas con su comportamiento emocional en el entorno laboral.

Para su elaboración se tomaron como base modelos teóricos reconocidos, particularmente el de Daniel Goleman (1995) y la propuesta de Reuven Bar-On (1997), lo que garantizó la validez de contenido. Se adaptaron indicadores al contexto específico del laboratorio clínico, asegurando su pertinencia. La confiabilidad fue respaldada mediante revisión de expertos en psicología organizacional y pruebas piloto internas, que permitieron ajustar el lenguaje y la claridad de los ítems.

3.3.3.2 Guía de observación

La guía de observación fue construida para registrar de manera directa y sistemática las conductas observables asociadas a la inteligencia emocional en situaciones reales de trabajo. Se definieron seis criterios de observación: manejo del estrés, empatía, resolución de conflictos, comunicación, colaboración y autorregulación emocional. Para cada uno se establecieron descripciones de conductas observables y se aplicó una escala valorativa del 1 al 5, que facilitó su evaluación.

Este instrumento fue validado a través de *juicio de expertos*, quienes evaluaron la pertinencia de los criterios y la claridad de las descripciones. La *fiabilidad* se reforzó mediante la observación repetida en distintos momentos del día laboral y la sistematización de registros en un formato uniforme, lo que permitió minimizar el sesgo observacional.

3.3.3.3 Guía de entrevista

La guía fue elaborada con el propósito de explorar en profundidad las percepciones y experiencias de las autoridades del laboratorio respecto a la gestión emocional del personal y su impacto en la productividad. Incluyó preguntas abiertas

organizadas temáticamente en torno a cinco ejes: clima emocional, manejo del estrés, relaciones interpersonales, liderazgo y estrategias institucionales.

Para garantizar la validez semántica y contextual, las preguntas fueron revisadas por especialistas en gestión de talento humano y rediseñadas tras una aplicación piloto. La confiabilidad se fortaleció a través del uso de una estructura común en todas las entrevistas, la grabación y transcripción textual de las respuestas, y la triangulación posterior con los otros instrumentos.

3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

La construcción del marco teórico se realizó mediante una revisión exhaustiva de fuentes bibliográficas científicas, actualizadas y pertinentes al objeto de estudio. Se consultaron libros especializados, artículos indexados, tesis académicas y documentos institucionales relacionados con la inteligencia emocional, la productividad laboral, el clima organizacional y la gestión del talento humano. El proceso incluyó la identificación de teorías fundamentales (Salovey y Mayer, entre otras), así como la recopilación de investigaciones empíricas previas que vinculan la inteligencia emocional con el rendimiento en entornos laborales. Esta revisión permitió sustentar teóricamente las variables e indicadores, delimitar el enfoque de análisis y garantizar el respaldo conceptual del estudio. La construcción de este marco se desarrolló respetando de acuerdo con una secuencia de pasos de búsqueda, selección, análisis y organización de la información secundaria relevante:

Fundamentación conceptual: Se inició con la identificación y delimitación de los conceptos clave vinculados al tema de estudio: *inteligencia emocional* y *productividad*

laboral. Para ello, se consultaron definiciones técnicas y operativas provenientes de glosarios académicos, manuales especializados, artículos científicos y páginas institucionales confiables. Este paso permitió establecer una base terminológica clara que guió las siguientes fases.

Fundamentación teórica: Posteriormente, se llevó a cabo una búsqueda de teorías, modelos explicativos y enfoques relacionados con las variables centrales. Se priorizó la revisión de autores clásicos y contemporáneos como respecto a la productividad y el desempeño laboral. Esta fase se apoyó en libros académicos, ensayos teóricos, artículos en revistas indexadas (Scopus, Redalyc, Scielo), tesis de maestría y doctorado, y publicaciones universitarias.

Se incorporaron investigaciones recientes sobre la relación entre inteligencia emocional y desempeño organizacional, en contextos similares al del laboratorio clínico, tanto a nivel nacional como internacional. Se utilizaron buscadores académicos y repositorios digitales (Google Scholar, Dialnet, UNESUM, UTEQ) para encontrar trabajos relevantes, lo que permitió comparar hallazgos y fortalecer la justificación del presente estudio.

Fundamentación legal: Se incluyó una revisión de los fundamentos legales que rigen el contexto del estudio. Para ello, se consultaron documentos oficiales como la Ley Orgánica de Salud Mental, el Reglamento para el Funcionamiento de Laboratorios Clínicos, y normativas relacionadas con salud ocupacional, seguridad laboral y bienestar institucional, disponibles en sitios web gubernamentales (MSP, Secretaría de Gestión de Riesgos, ENAMI EP). Esta información permitió establecer la correspondencia entre la temática investigada y el marco normativo vigente en Ecuador.

3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

3.5.1. Fuentes primarias

La recolección de la información se llevó a cabo mediante la aplicación de una estrategia metodológica mixta que integró instrumentos cualitativos y cuantitativos. Se utilizaron encuestas estructuradas con escalas tipo Likert para medir el nivel de inteligencia emocional y el desempeño laboral, entrevistas semiestructuradas dirigidas a autoridades y colaboradores para explorar percepciones y experiencias, y una guía de observación diseñada para registrar conductas asociadas a las dimensiones emocionales en el entorno de trabajo.

Todos los instrumentos fueron aplicados a la población completa del Laboratorio Clínico Interlab, conformada por 25 colaboradores. La triangulación de fuentes e instrumentos permitió obtener una visión más integral, confiable y contextualizada del fenómeno investigado.

3.5.2. Fuentes secundarias

La información recopilada fue organizada temáticamente en tres grandes apartados: fundamentación conceptual, fundamentación teórica y fundamentación legal. Cada uno de estos bloques incluyó definiciones, modelos y referencias alineadas con las variables e indicadores planteados en la investigación, proporcionando así un sustento sólido y coherente con el enfoque metodológico adoptado.

3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El análisis de la información recolectada se realizó de manera sistemática y estructurada, considerando tanto su naturaleza cuantitativa como cualitativa. El tratamiento de los datos se desarrolló en tres niveles que permitieron garantizar la validez interpretativa y el rigor científico del estudio.

En un primer nivel, los datos cuantitativos, obtenidos a través de encuestas aplicadas a la totalidad de la población ($n = 25$), fueron tabulados y convertidos en porcentajes, utilizando un enfoque descriptivo. Esta estrategia permitió determinar con claridad las frecuencias relativas de las respuestas, así como tendencias generales y niveles de desarrollo de las dimensiones evaluadas, en especial aquellas correspondientes a la inteligencia emocional y la productividad laboral. Los resultados fueron organizados en cuadros estadísticos para facilitar su interpretación, permitiendo además comparar grupos dentro de la misma población, identificar niveles de desempeño por área y establecer prioridades de intervención institucional.

En un segundo nivel, se realizó el tratamiento de los datos cualitativos procedentes de entrevistas semiestructuradas y observación directa. Este análisis se llevó a cabo mediante un proceso de categorización temática, lo cual permitió identificar patrones de comportamiento, coincidencias y divergencias entre los participantes. Las categorías emergentes fueron alineadas con las dimensiones de la variable principal, revelando aspectos clave del manejo emocional en el entorno laboral.

Como tercer nivel de análisis, se aplicó una estrategia de triangulación metodológica, contrastando los resultados de encuestas, entrevistas y observaciones. Esta

integración de fuentes fortaleció la interpretación crítica, la coherencia interna entre los objetivos y las variables del estudio, y permitió alcanzar conclusiones más consistentes. El criterio de representatividad proporcional guió todo el proceso, asegurando que los porcentajes y las categorías reflejaran adecuadamente las dimensiones evaluadas (autoconciencia, autorregulación, empatía, habilidades sociales, entre otras).

En suma, aunque el análisis fue predominantemente descriptivo, su profundidad y amplitud permitieron sustentar interpretaciones integradas que enriquecen el abordaje del fenómeno investigado y fundamentan las recomendaciones finales.

Tabla 2

Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Instrumento	Escala de Medición
Inteligencia emocional (VI)	Autoconciencia emocional	Cuestionario de inteligencia emocional (Goleman, Bar-On).	Escala Likert (1-5).
	Autorregulación emocional	Encuestas a empleados y supervisores.	Escala ordinal (Baja, Media, Alta).
	Motivación	Cuestionario de motivación laboral.	Escala ordinal (Baja, Media, Alta).
	Empatía	Evaluación 360° (autoevaluación, compañeros, supervisores).	Escala ordinal (Baja, Media, Alta).
	Habilidades sociales	Observación en el ambiente laboral. Encuestas.	Escala ordinal (Baja, Media, Alta).

Productividad laboral (VD)	Eficiencia laboral	Análisis de registros de desempeño.	Escala de medición cuantitativa (% de cumplimiento).
		Evaluación de supervisores.	
	Calidad del trabajo	Auditorías de calidad.	Escala ordinal
		Encuestas de satisfacción interna.	(Deficiente, Regular, Buena, Excelente).
	Compromiso organizacional	Encuestas de clima laboral.	Escala Likert (1-5).
	Trabajo en equipo	Observación directa.	Escala ordinal
		Encuestas.	(Baja, Media, Alta).

Nota: Esta tabla muestra la operacionalización de las variables dependiente e independiente.

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

"La investigación es crear conocimiento
donde antes solo había intuición."

Sandra Harding

4.1 DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL EQUIPO DE TRABAJO DEL LABORATORIO CLÍNICO INTERLAB, SUCURSAL QUEVEDO, DURANTE EL AÑO 2024

El presente capítulo expone y analiza los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos de entrevistas y observación directa al equipo de trabajo del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo. Los hallazgos se organizan conforme a las dimensiones establecidas en la operacionalización de variables, permitiendo identificar el nivel de desarrollo de la inteligencia emocional en los colaboradores y su relación con los indicadores de productividad laboral.

La discusión de los resultados se realiza a la luz del marco teórico previamente desarrollado, considerando tanto las evidencias cuantitativas (análisis porcentual) como cualitativas (categorías emergentes y patrones conductuales). Esta integración permite contrastar los datos empíricos con estudios previos, identificar coincidencias y divergencias, y ofrecer una interpretación crítica del fenómeno investigado en su contexto real. El análisis conjunto sienta las bases para las conclusiones y recomendaciones que se presentan en el capítulo final.

4.1.1. Análisis de los resultados de la entrevista

El análisis de la entrevista se organizó considerando dos perspectivas complementarias: la de las autoridades del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo, y la del personal operativo y administrativo. Este enfoque permite contrastar las percepciones estratégicas y estructurales con las experiencias directas y cotidianas del equipo de trabajo, así como identificar los factores de la inteligencia emocional que

influyen en la productividad laboral.

4.1.2. Resultado de la entrevista a las autoridades

Desde la visión del administrador y del departamento de Recursos Humanos, el clima emocional general del laboratorio es estable, aunque se reconocen tensiones puntuales, especialmente en momentos de alta carga operativa. Se destaca la importancia de la inteligencia emocional como una competencia clave para el liderazgo, la toma de decisiones y la gestión de conflictos. Las estrategias actuales de manejo emocional son informales (charlas, acompañamiento espontáneo), y aunque existen esfuerzos de capacitación, estos no son sistemáticos. Se identifican conflictos moderados, relacionados en su mayoría con el estrés y la presión laboral, así como fallas puntuales en la comunicación entre departamentos.

4.1.3. Resultado de la entrevista a los empleados

Los empleados, incluyendo técnicos, personal de recepción y administrativos, manifiestan un nivel medio a alto de conciencia emocional personal. Reconocen que sus emociones impactan directamente en su desempeño, y enfrentan el estrés a través de pausas activas, apoyo entre compañeros o estrategias individuales. La mayoría valora positivamente el ambiente laboral, aunque algunos mencionan momentos de tensión durante los picos de trabajo. Las relaciones laborales son descritas como generalmente buenas, aunque podrían mejorarse con más comunicación horizontal. En cuanto al clima emocional, la percepción dominante es que es positivo, pero con margen de mejora, particularmente en las áreas más operativas del laboratorio.

En general, la comparación entre ambas perspectivas revela coincidencias importantes: tanto autoridades como empleados reconocen el impacto de la inteligencia emocional en el desempeño y en la armonía del equipo. No obstante, se identifican brechas entre la intención gerencial y la experiencia del personal operativo en relación con el manejo del estrés y la calidad del clima emocional. Se sugiere la implementación de programas de desarrollo emocional formalizados, así como espacios regulares de escucha activa y formación en habilidades sociales y autorregulación emocional.

4.1.4. Triangulación metodológica de datos y fuentes entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en el laboratorio

La triangulación metodológica permitió contrastar y validar la información obtenida mediante distintos instrumentos: encuestas, entrevistas y observación directa. Esta estrategia fortaleció la confiabilidad de los hallazgos y reveló con mayor precisión la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el contexto del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo.

4.1.5. Resultados de la entrevista como fuente de información

Las entrevistas cualitativas revelaron percepciones compartidas entre empleados y autoridades sobre el impacto directo de la inteligencia emocional en la calidad del trabajo, el clima organizacional y la resolución de conflictos. Se identificaron tensiones emocionales frecuentes en momentos de sobrecarga laboral y una carencia de formación estructurada en habilidades emocionales. Las autoridades reconocen su importancia, pero carecen de políticas internas que aborden el tema de manera sistemática.

4.1.6. Resultados de la encuesta como fuente de información

Los datos cuantitativos recogidos a través de la encuesta reflejan que el 64% del personal posee un nivel medio de inteligencia emocional, mientras que un 28% alcanza niveles altos. Las dimensiones mejor puntuadas fueron la motivación y la conciencia emocional, aunque se observaron debilidades en habilidades sociales y autorregulación emocional. Estos resultados se correlacionan con una productividad laboral moderada, destacando áreas de mejora especialmente en el manejo del estrés y la colaboración interdepartamental.

4.1.7. Resultados de la observación como fuente de información

Durante la observación se detectaron comportamientos congruentes con los hallazgos anteriores, como expresiones visibles de estrés, reacciones impulsivas y momentos de apoyo espontáneo entre compañeros. La calidad de la comunicación y el trabajo en equipo variaron según las áreas, siendo más cohesionadas en administración que en laboratorio.

4.1.8. Análisis triangulado de los tres instrumentos

La triangulación de los tres instrumentos revela una relación clara y consistente entre el nivel de inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores. Los trabajadores con mayores habilidades emocionales tienden a colaborar con mayor efectividad, gestionan mejor la presión y mantienen una actitud más positiva frente a los desafíos, lo que repercute favorablemente en la productividad individual y colectiva. A su vez, las limitaciones en autorregulación y habilidades sociales se reflejan en interrupciones del flujo de trabajo, conflictos menores y desgaste emocional,

especialmente en momentos de alta exigencia. La convergencia de los datos justifica la necesidad de intervenir con programas estructurados de desarrollo emocional como estrategia de mejora del desempeño organizacional.

Tabla 3

Matriz de Convergencia de la triangulación

Factor Evaluado	Encuesta	Entrevista	Observación	Convergencias
Autorregulación emocional	68% reconoce dificultad bajo presión; 20% usa técnicas de control.	Relatos de tono elevado e irritabilidad frecuentes.	Conductas impulsivas y tensión emocional evidenciada.	Existe una debilidad transversal en el manejo del estrés. Necesario intervenir.
Habilidades sociales	76% reporta relaciones cordiales; 40% menciona fallas comunicativas s.	Más colaboración en áreas administrativas, menos en técnicas.	Buena disposición en tareas urgentes, requiere pero limitada en otras.	Colaboración presente, pero fortalecimiento en cohesión interdepartamental.
Empatía	52% refiere apoyo emocional; 60% indica falta de espacios	Autoridades coinciden en la espontaneidad, sin seguimiento.	Apoyos esporádicos observados, no sistemáticos.	La empatía es valorada, pero necesita ser institucionalizada.

		formales.		
	64%	Reconocimiento	Respuestas	Reconocimiento
	consciente del	de emociones sin	emocionales	emocional sin
Conciencia	impacto	acción efectiva.	poco	mecanismos
emocional	emocional, 28%		autorregulada s	eficaces de gestión.
	aplica		en momentos	
	estrategias.		clave.	
	80%	Autoridades	Compromiso	La motivación está
	comprometido;	destacan	visible,	presente, pero debe
Motivación	36%	proactividad,	especialmente	sostenerse
	expresa	pero sin	en tareas	estructuralmente.
	desmotivación	estrategias de	críticas.	
	por	motivación.		
	sobrecarga.			

Nota: Esta tabla muestra los resultados de la triangulación metodológica

4.2 FACTORES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL EQUIPO DE TRABAJO DEL LABORATORIO CLÍNICO INTERLAB, SUCURSAL QUEVEDO

Este análisis detalla cómo se manifiestan los principales factores de la inteligencia emocional que influyen en la productividad laboral, a partir de las entrevistas realizadas a los 25 colaboradores del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo. Se integran tendencias observadas, frecuencia de respuestas y valoraciones cualitativas para caracterizar cada factor de forma precisa.

- **Autorregulación emocional**

El 68% de los entrevistados manifestó tener dificultades para mantener el control emocional en horarios de alta demanda, especialmente en el área técnica y de recepción. El 20% reportó usar estrategias de respiración o pausas activas para mitigar el estrés. Desde el enfoque cualitativo, se observaron menciones frecuentes al 'tono de voz elevado', 'irritabilidad' y 'necesidad de intervención externa' para resolver tensiones. Esto sugiere una debilidad generalizada en el manejo del estrés, que afecta la concentración y eficiencia operativa.

Estos resultados demuestran una necesidad urgente de implementar programas formativos en autorregulación emocional, ya que la escasa aplicación de técnicas de control del estrés, sugiere una baja cultura organizacional en torno al autocuidado emocional, especialmente en áreas con alta carga operativa, lo que limita el rendimiento individual y colectivo.

- **Habilidades sociales**

Un 76% de los participantes calificó las relaciones laborales como 'buenas' o 'cordiales', sin embargo, el 40% reconoció episodios de desacuerdos por comunicación deficiente entre departamentos. Las entrevistas revelaron que las conductas colaborativas son más visibles en áreas administrativas, mientras que en el laboratorio son más reactivas. Se percibe un potencial para fortalecer las habilidades sociales como vía para mejorar el trabajo en equipo y la productividad.

Este panorama sugiere que, si bien existe una base de relaciones interpersonales positivas, las habilidades sociales no están distribuidas de manera uniforme entre diferentes departamentos. La comunicación interdepartamental deficiente limita la sinergia organizacional y revela oportunidades de mejora en formación sobre escucha activa, resolución de conflicto y trabajo colaborativo, lo cual resulta fundamental para incrementar la cohesión del equipo y los niveles de eficiencia.

- **Empatía**

El 52% de los empleados refirió haber sentido apoyo emocional de sus compañeros en situaciones difíciles, aunque el 60% expresó que no existen espacios formales de contención emocional. Las autoridades coinciden en que la empatía se manifiesta de manera espontánea, pero carece de seguimiento o fomento estructurado. Esto limita su efecto positivo sostenido en la dinámica laboral.

La ausencia de mecanismos institucionales que promuevan la empatía evidencia una oportunidad para fortalecer la cultura organizacional a través de espacios como círculos de diálogo o talleres de acompañamiento emocional. Aunque las manifestaciones espontáneas son valiosas, su efecto es limitado si no se respaldan con políticas o programas que institucionalicen el apoyo mutuo, especialmente en entornos como el laboratorio clínico, donde el estrés y la presión emocional son frecuentes.

- **Conciencia emocional**

El 64% de los empleados indicó ser consciente de cómo sus emociones afectan su rendimiento, aunque solo el 28% logra aplicar técnicas para autorregularse de forma efectiva. Las entrevistas revelaron frases como 'sé que me afecta, pero no siempre lo manejo bien'. Esto evidencia una brecha entre el reconocimiento emocional y la capacidad de actuar en consecuencia, lo que repercute directamente en la calidad del desempeño.

Esta discrepancia entre conciencia y acción pone de manifiesto la importancia de desarrollar competencias emocionales prácticas, no solo cognitivas. Reconocer las emociones es un primer paso, pero sin herramientas efectivas de gestión emocional, el personal queda expuesto al deterioro del rendimiento. Por ello, es necesario fomentar procesos formativos que ayuden a traducir esa conciencia emocional en habilidades concretas de regulación emocional.

- **Motivación**

El 80% de los encuestados manifestó sentirse comprometido con su trabajo, valorando el impacto social de su labor. No obstante, el 36 % señaló sentirse desmotivado en momentos de sobrecarga o falta de reconocimiento. Las autoridades destacaron la proactividad del equipo, aunque reconocen la ausencia de estrategias sistemáticas para sostener la motivación a largo plazo. Este factor es clave para sostener la productividad en contextos de alta exigencia como el laboratorio clínico.

Estos hallazgos revelan que, a pesar de la alta vocación del personal, la motivación no está siendo gestionada de manera estratégica. La sobrecarga laboral y la falta de reconocimiento actúan como factores desmotivadores que pueden impactar directamente en la productividad y la retención del talento. Por tanto, se hace imprescindible establecer políticas institucionales de incentivo y bienestar laboral que aseguren la sostenibilidad del compromiso del equipo en el tiempo.

En general, los resultados muestran que la inteligencia emocional influye de manera directa en la productividad del equipo de trabajo, especialmente a través de la autorregulación, las habilidades sociales y la motivación. Se identifican fortalezas en el compromiso laboral y en la conciencia emocional, pero también importantes debilidades en el manejo del estrés y la empatía organizada.

Los hallazgos revelados evidencian la necesidad de implementar programas de desarrollo emocional estructurados como vía para optimizar el rendimiento y el clima organizacional.

4.3 MANIFESTACIONES PRINCIPALES DE LA RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL EQUIPO DE TRABAJO DEL LABORATORIO CLÍNICO INTERLAB, SUCURSAL QUEVEDO

4.3.1 Análisis de los resultados de la observación

La observación directa realizada al equipo de trabajo del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo, permitió identificar patrones de comportamiento asociados a dimensiones clave de la inteligencia emocional. Los resultados obtenidos fueron valorados conforme a una escala estandarizada de cinco niveles, cuyas valoraciones se detallan a continuación:

- **Manejo del estrés en situaciones de presión operativa**

Se evidenció una capacidad limitada para afrontar situaciones de alta carga laboral, particularmente en las áreas de laboratorio y recepción. Se observaron signos de tensión emocional, expresiones de irritabilidad, pausas no programadas y necesidad de intervención jerárquica para restablecer el orden y el ritmo de trabajo. Estos hallazgos sugieren escasa disponibilidad de recursos personales para la gestión adaptativa del estrés.

- **Manifestaciones de empatía entre compañeros**

Se identificaron conductas empáticas de forma espontánea en determinados miembros del equipo, especialmente ante situaciones difíciles o urgentes. No obstante, estas manifestaciones no se presentaron de manera generalizada ni

estructurada, lo que indica una práctica empática ocasional y no integrada institucionalmente como valor organizacional.

- **Resolución de conflictos o desacuerdos**

La capacidad del equipo para gestionar conflictos de forma autónoma fue limitada. En al menos dos eventos observados, las diferencias entre compañeros no fueron resueltas mediante el diálogo, requiriendo intervención de figuras de autoridad. Esto refleja carencias en habilidades de negociación, comunicación asertiva y regulación emocional ante situaciones de tensión.

- **Nivel de comunicación efectiva durante la jornada**

Las interacciones verbales entre áreas mostraron niveles aceptables de claridad en contextos normales de operación, especialmente en administración. Sin embargo, en momentos críticos se registraron respuestas cortantes, interrupciones en la comunicación y escasa escucha activa, lo que redujo la eficacia del intercambio de información.

- **Colaboración espontánea o resistencia al trabajo en equipo**

Se observaron conductas cooperativas consistentes, particularmente en el área administrativa ante demandas inesperadas. Los colaboradores mostraron disposición a integrarse voluntariamente en tareas conjuntas, lo que representa una fortaleza organizacional con potencial de réplica hacia otras áreas.

- **Conductas de autorregulación emocional**

La mayoría del personal no aplicó mecanismos adecuados para contener o redirigir respuestas emocionales negativas. Fueron recurrentes las manifestaciones de frustración, impulsividad y reacciones afectivas desproporcionadas ante eventos adversos. Esta dimensión evidencia una necesidad crítica de formación específica en autorregulación emocional.

El análisis integral de los criterios observados indica que, si bien el equipo de trabajo muestra fortalezas en colaboración y disposición al trabajo en conjunto, persisten debilidades significativas en el manejo del estrés, la autorregulación emocional y la resolución de conflictos. Estos factores, fundamentales dentro del marco de la inteligencia emocional, inciden negativamente en la eficiencia operativa y el bienestar organizacional.

Los resultados respaldan la necesidad de implementar programas de formación sistemática en competencias emocionales, con el objetivo de fortalecer la productividad, mejorar el clima laboral y promover la salud emocional del equipo.

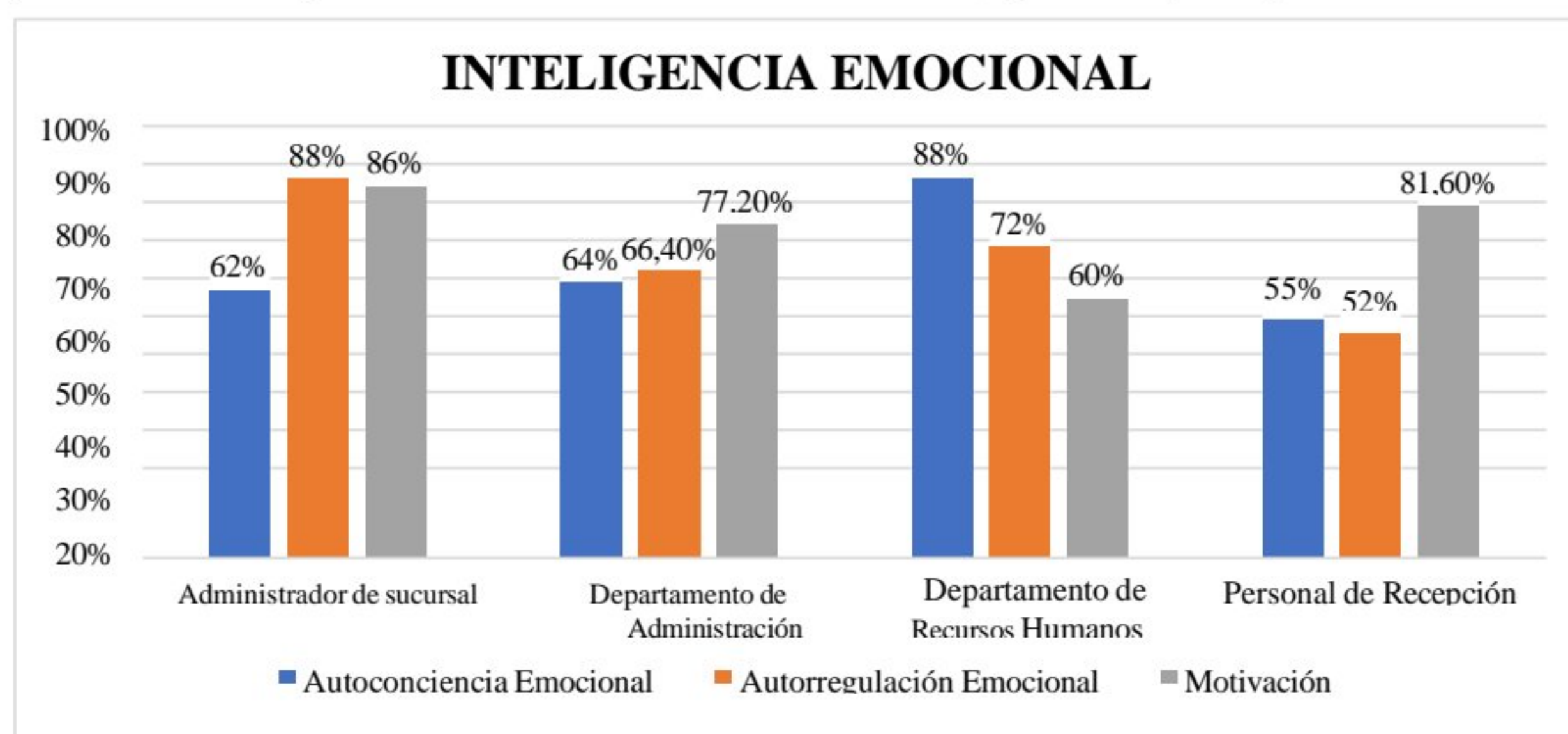
4.4 PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DEL LABORATORIO CLÍNICO INTERLAB, SUCURSAL QUEVEDO, RESPECTO A SU COMPORTAMIENTO EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

4.4.1 Análisis de los resultados de la encuesta aplicada al personal del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo.

Los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada al personal del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo, permitieron identificar los niveles de desarrollo de las dimensiones de la inteligencia emocional en la población de estudio. El análisis porcentual reveló fortalezas en la motivación y la conciencia emocional, así como debilidades marcadas en la autorregulación y las habilidades sociales, evidenciando la necesidad de intervenciones formativas para fortalecer el desempeño emocional y su impacto en la productividad.

Figura 1

Comparación del nivel de autorregulación emocional entre técnicos de laboratorio y personal de recepción del Laboratorio Clínico Interlab, Quevedo (2024)



Nota: La interpretación de los resultados de la encuesta sobre la Inteligencia Emocional en el Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo, arrojó los siguientes resultados.

Análisis e interpretación: Administrador de sucursal, presenta una buena autorregulación emocional (88,0%) y una alta motivación (86,0%), lo que indica que maneja bien sus emociones y está altamente motivado en su entorno laboral. Sin embargo, su autoconciencia emocional es moderada (62,0%), lo que sugiere que puede haber áreas de mejora en la identificación y comprensión de sus propias emociones.

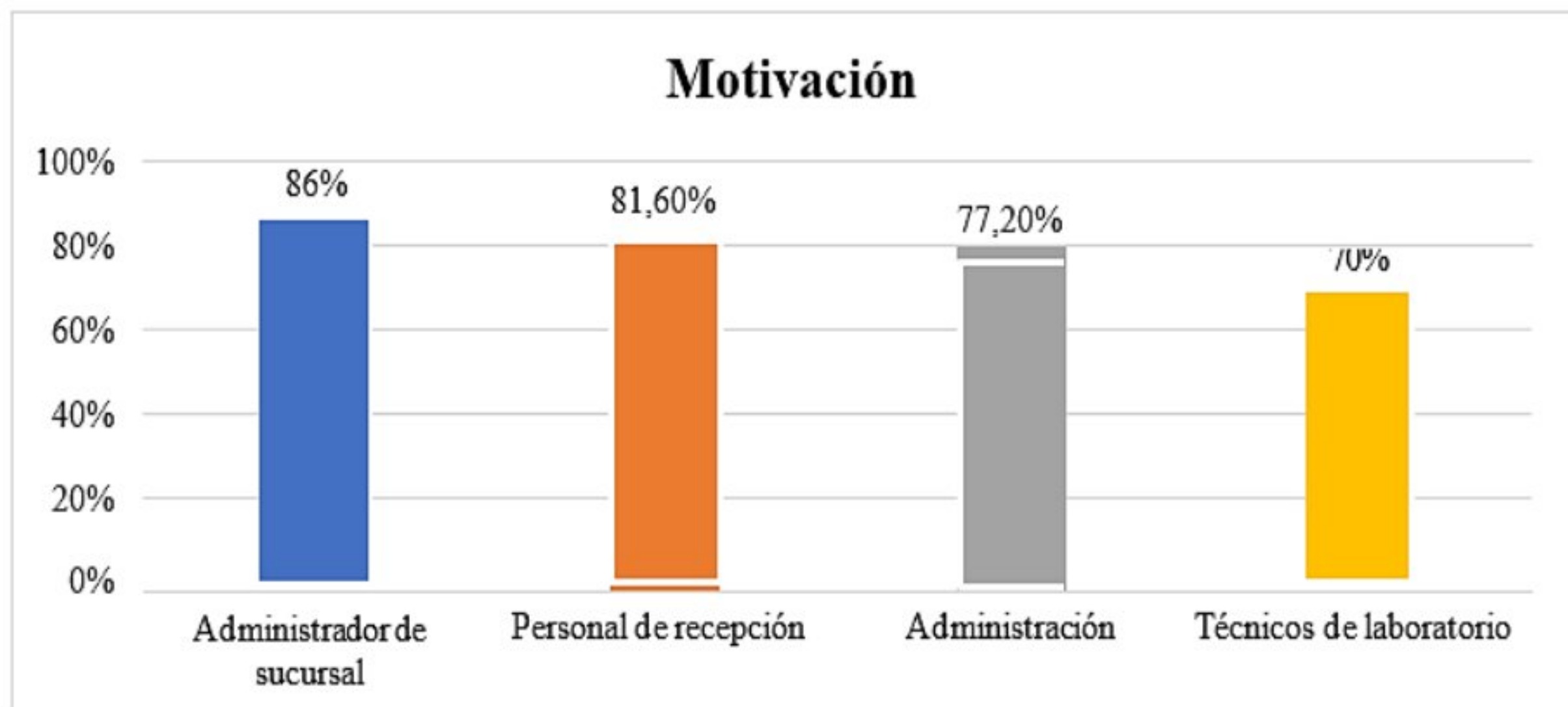
Departamento de administración: Sus resultados muestran un nivel moderado de autoconciencia emocional (64,0%), pero una baja autorregulación emocional (66,4%) y motivación (77,2%). Esto indica que los empleados pueden tener dificultades en el manejo de sus emociones y en mantener un alto nivel de motivación en el trabajo.

Departamento de Recursos Humanos: Presenta la mayor autoconciencia emocional (88,0%), lo que significa que este grupo tiene un alto nivel de conocimiento sobre sus emociones. Sin embargo, la autorregulación emocional (72,0%) y la motivación (60,0%) son más bajas, lo que podría afectar su desempeño en la gestión de conflictos y el compromiso con sus funciones.

Personal de Recepción: Muestra una baja autoconciencia emocional (55,0%) y autorregulación emocional (52,0%), lo que indica que pueden tener dificultades para identificar y manejar sus emociones. No obstante, su motivación es alta (81,6%), lo que sugiere que, a pesar de estas dificultades, tienen un buen nivel de impulso y compromiso laboral.

Figura 2

Motivación del personal del Laboratorio Clínico Interlab

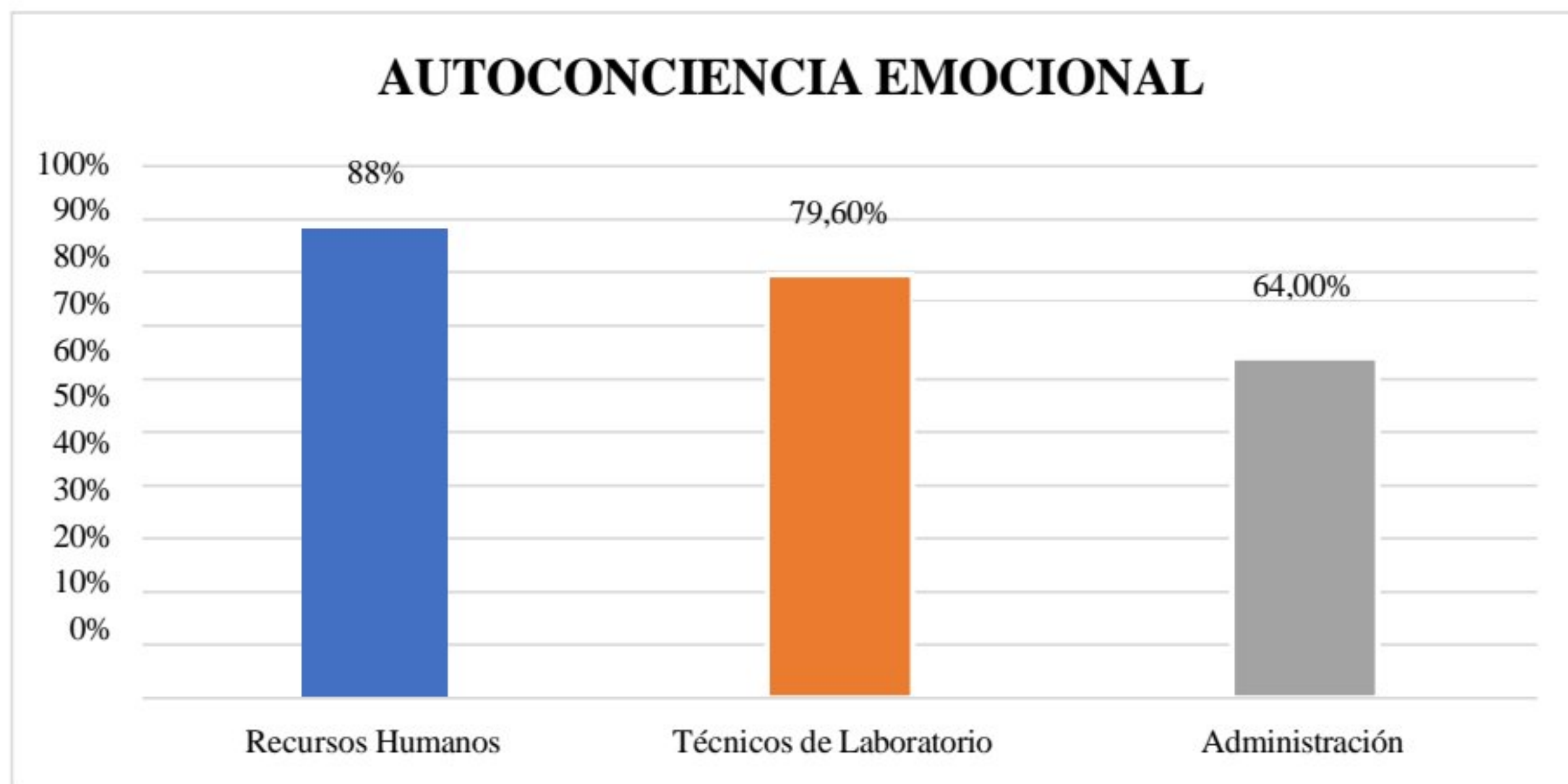


Nota: Porcentaje de motivación en el personal del Laboratorio Clínico Interlab, Quevedo.

Análisis e interpretación: El análisis de la motivación en los distintos grupos evaluados muestra que el Administrador de la Sucursal (86%) y el personal de recepción (81,6%) presentan los niveles más altos, lo que indica un fuerte compromiso y entusiasmo en su desempeño. El Departamento de Administración (77,2%) muestra una motivación moderada-alta, sugiriendo oportunidades de mejora a través de estrategias de reconocimiento y desarrollo profesional. Sin embargo, los Técnicos de Laboratorio (70%) presentan la motivación más baja, lo que podría estar relacionado con la naturaleza de su trabajo o la falta de incentivos. Para fortalecer la motivación en todos los niveles, se recomienda implementar programas de reconocimiento, incentivos y formación que refuercen el compromiso y la satisfacción laboral.

Figura 3

Autoconciencia emocional en el personal del Laboratorio Clínico



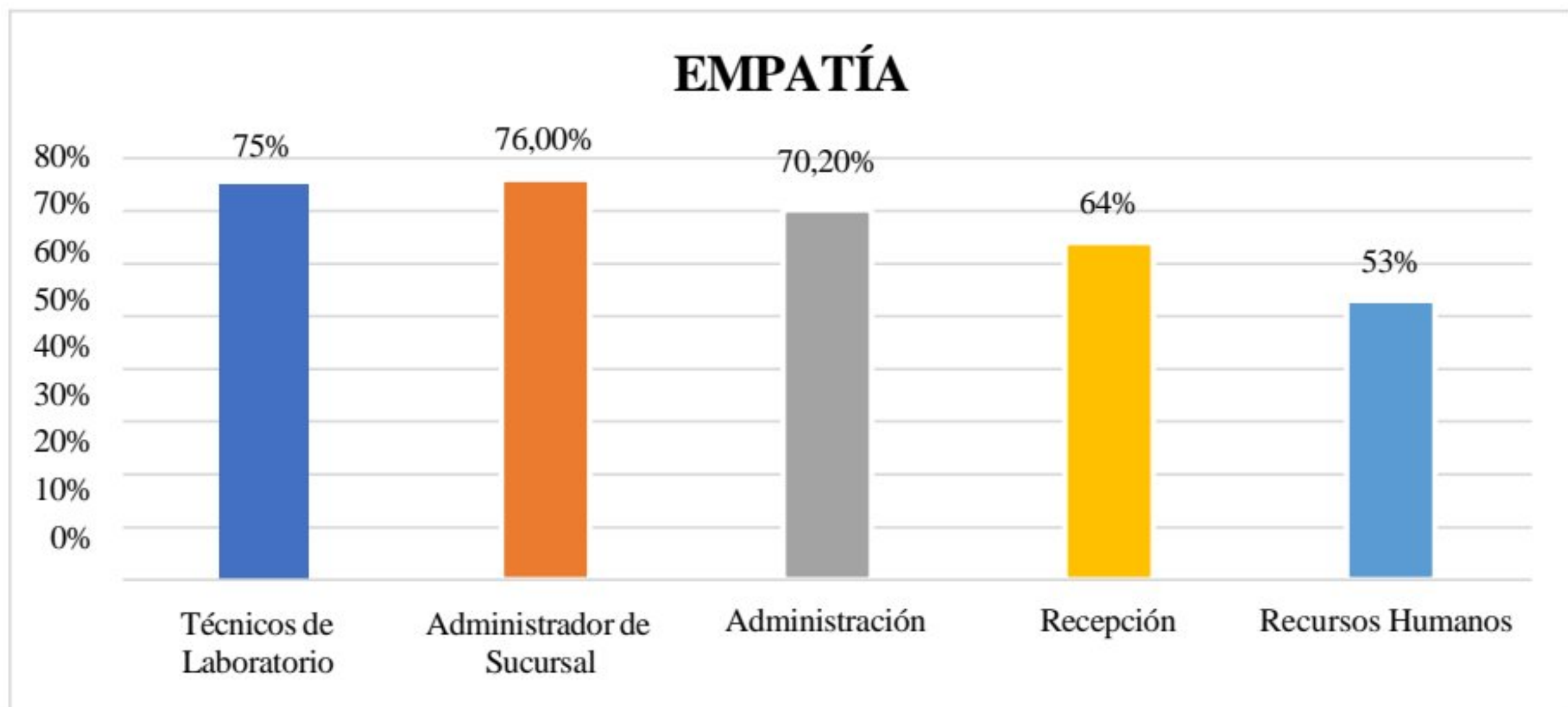
Nota: Porcentaje de autoconciencia emocional en el personal del Laboratorio Clínico Interlab, Quevedo.

Análisis e interpretación: El análisis de la autoconciencia emocional muestra que el Departamento de Recursos Humanos (88%) tiene el nivel más alto, lo que indica una gran capacidad para reconocer y comprender sus propias emociones, lo cual es clave para una gestión efectiva del talento humano. Los Técnicos de Laboratorio (79,6%) también presentan un buen nivel de autoconciencia, lo que les permite mantener un control adecuado sobre sus emociones en un entorno técnico y preciso.

En contraste con los datos anteriores, el Departamento de Administración (64%) muestra una autoconciencia emocional moderada, lo que sugiere la necesidad de estrategias para fortalecer el autoconocimiento y mejorar su toma de decisiones basada en la gestión emocional. Implementar talleres de inteligencia emocional y estrategias de reflexión personal podría mejorar este aspecto en los grupos con puntuaciones más bajas.

Figura 4

Empatía en el personal del Laboratorio Clínico



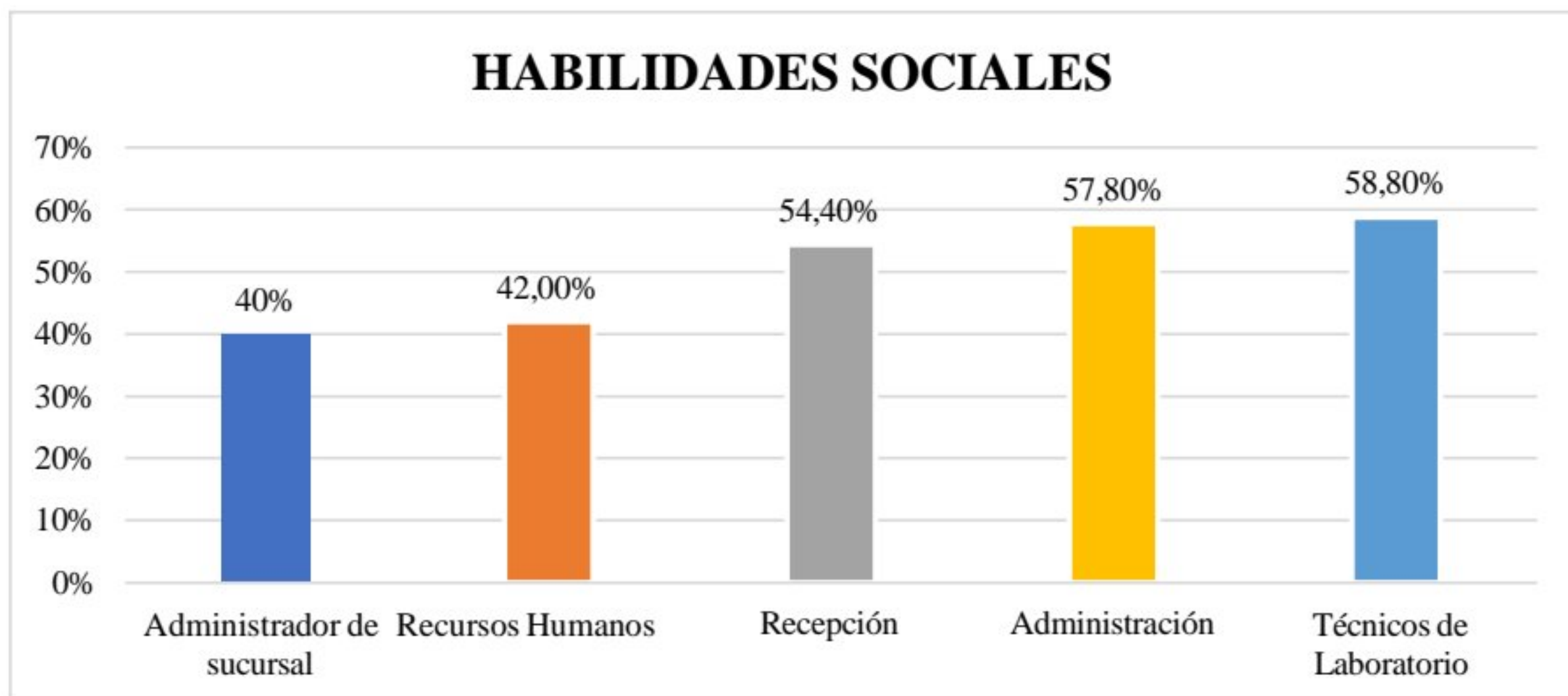
Nota: Porcentaje de empatía en el personal del Laboratorio Clínico Interlab, Quevedo.

Análisis e interpretación: El análisis de la empatía revela que los Técnicos de Laboratorio (75%) y el Administrador de Sucursal (76%) tienen los niveles más altos, lo que indica una buena capacidad para comprender y responder a las emociones de los demás, algo esencial en la interacción con colegas y clientes.

El Departamento de Administración (70,2%) muestra una empatía moderada, lo que sugiere que pueden relacionarse con los demás, aunque con oportunidades de mejora. Por otro lado, el Personal de Recepción (64%) presenta un nivel más bajo de empatía, lo que podría afectar la calidad de la atención al público., el Departamento de Recursos Humanos (53%) tiene la puntuación más baja, lo que es preocupante dado que su labor implica la gestión y el bienestar de los empleados. Para mejorar este aspecto, se recomienda implementar programas de sensibilización, talleres de comunicación efectiva y dinámicas de trabajo en equipo que fortalezcan la capacidad de ponerse en el lugar del otro.

Figura 5

Habilidades Sociales



Nota: Porcentaje de habilidades sociales en el personal del Laboratorio Clínico Interlab, Quevedo.

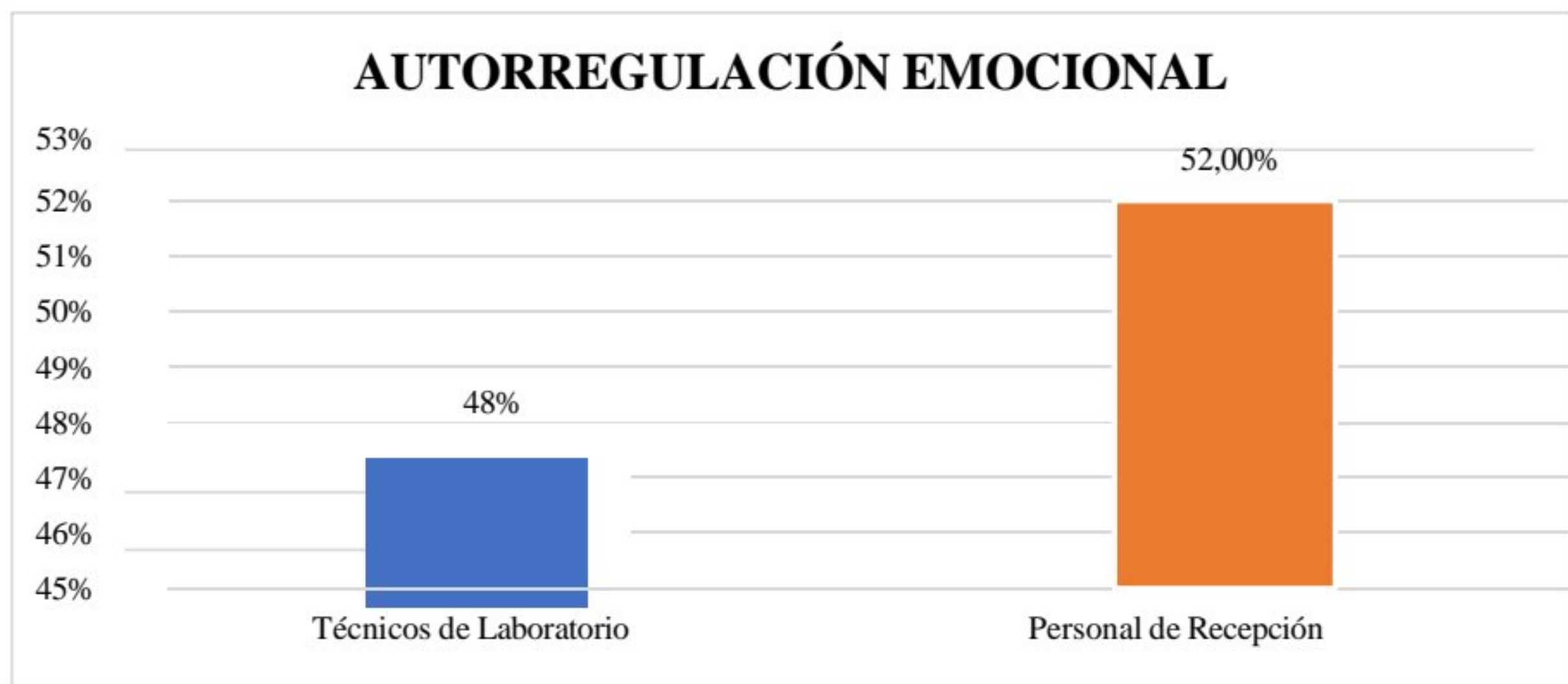
Análisis e interpretación: El análisis de las habilidades sociales muestra que los Técnicos de Laboratorio (58,8%) y el Departamento de Administración (57,8%) poseen los niveles más altos, lo que indica que tienen una capacidad moderada para interactuar eficazmente en el entorno laboral.

El Personal de Recepción (54,4%) también presenta habilidades sociales aceptables, lo cual es fundamental en su rol de atención al público. Sin embargo, el Departamento de Recursos Humanos (42%) y el Administrador de Sucursal (40%) tienen los puntajes más bajos, lo que resulta preocupante, ya que estos roles requieren una comunicación efectiva y una buena gestión de relaciones interpersonales.

Para corregir estos resultados, se recomienda la implementación de capacitaciones en trabajo en equipo, liderazgo y comunicación asertiva, además de fomentar espacios de integración y colaboración dentro de la organización.

Figura 6

Autorregulación Emocional



Nota: Porcentaje de autorregulación emocional en técnicos de laboratorio y personal de recepción del Laboratorio Clínico Interlab, Quevedo.

Análisis e interpretación: El análisis de la autorregulación emocional muestra que tanto los técnicos de laboratorio (47,6%) como el personal de recepción (52%) presentan niveles bajos en esta competencia, lo que indica dificultades para manejar sus emociones en situaciones de presión o conflicto. Esta debilidad puede impactar en su desempeño laboral, en la calidad del servicio y en la toma de decisiones bajo estrés.

Para fortalecer la autorregulación emocional en estos grupos, se recomienda implementar estrategias como talleres de manejo del estrés, técnicas de mindfulness y capacitación en inteligencia emocional para mejorar su capacidad de respuesta ante situaciones desafiantes en el entorno laboral.

4.5 DISCUSIÓN

Los hallazgos de esta investigación permiten corroborar la influencia directa que tiene la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral del equipo del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo.

De manera particular, se identificaron niveles moderados de desarrollo en dimensiones como la autorregulación emocional y la empatía, lo cual coincide con lo reportado por Leal Paredes (2023), quien afirma que “la capacidad de adquirir habilidades emocionales potencia un estado mental positivo relacionado con el trabajo, lo cual repercute en la calidad asistencial y en la salud de la población” (p. 6).

Esta relación es especialmente relevante en contextos de alta presión, como el sector salud, donde el manejo de las emociones incide en la eficiencia y en la experiencia del paciente.

Al analizar los datos en función de los modelos teóricos, se observa una clara correspondencia con lo planteado por Goleman (1995), quien sostiene que las competencias emocionales, tales como la autorregulación, la conciencia social y las habilidades relacionales, son determinantes en la eficacia individual y organizacional. En esta investigación, se evidenció que las áreas donde los colaboradores manifestaron mayores niveles de empatía y colaboración espontánea también registraron mejores indicadores de productividad y cohesión.

De forma opuesta, los bajos niveles de autorregulación emocional observados en situaciones críticas estuvieron acompañados de fallas en la comunicación y en la resolución de conflictos.

Estos resultados también coinciden con estudios como el de Córdoba, Arosemena y Gálvez (2023), quienes destacan que “la inteligencia emocional actúa como un recurso interno que permite a los individuos gestionar sus emociones y relaciones de forma eficaz, contribuyendo al logro de objetivos laborales” (p. 36). En este sentido, puede afirmarse que el desarrollo de competencias emocionales no solo fortalece el bienestar personal de los colaboradores, sino que constituye una estrategia clave para mejorar el clima organizacional, la calidad del servicio y el desempeño colectivo.

El análisis de los datos cualitativos, obtenidos mediante entrevistas semiestructuradas aplicadas a la totalidad del personal del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo, revela la existencia de una conciencia compartida sobre la relevancia de la inteligencia emocional en el desempeño y el clima organizacional. Las autoridades reconocen su valor estratégico para el liderazgo, la resolución de conflictos y la cohesión del equipo, mientras que los empleados identifican claramente el impacto de sus emociones en la calidad del trabajo y la interacción diaria.

Se evidencian coincidencias clave entre ambos grupos: la necesidad de fortalecer las habilidades socioemocionales, mejorar los canales de comunicación y promover espacios de gestión emocional efectiva. No obstante, también emergen brechas importantes: las estrategias actuales de intervención emocional son limitadas, informales y carentes de sistematicidad, lo que restringe su alcance y sostenibilidad.

Estas conclusiones sustentan la necesidad de implementar programas de desarrollo emocional organizacional, que incluyan formación en inteligencia emocional, espacios de escucha activa y mecanismos de retroalimentación continua, con el fin de mejorar la productividad, el clima laboral y el bienestar integral del equipo de trabajo.

CAPÍTULO V.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

"Los datos hablan cuando se escuchan con
la mente abierta y el corazón atento."

Daniel Goleman

5.1. CONCLUSIONES

El desarrollo de la inteligencia emocional en el equipo es parcial. Un 68% de los colaboradores experimenta dificultades en la autorregulación emocional, especialmente en situaciones de alta carga operativa. Si bien hay una valoración positiva en cuanto a la motivación y la conciencia emocional, las deficiencias en el manejo del estrés evidencian que aún existe una necesidad de intervenciones para mejorar estas competencias emocionales clave, que son fundamentales para un desempeño laboral eficiente.

Los factores de la inteligencia emocional que más inciden en la productividad son la autorregulación emocional, la empatía y las habilidades sociales. Los colaboradores con mayores niveles de estas competencias mostraron mejor rendimiento, actitud proactiva y cumplimiento de objetivos. En contraste, el 68% que presentó dificultades para manejar el estrés reportó también problemas en su rendimiento operativo.

La relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral es clara y significativa. Se evidenció que el personal con mayor capacidad de autorregulación y empatía mostró un mejor control frente a situaciones de presión, menos errores en sus funciones y mayor estabilidad operativa. Por el contrario, quienes manifestaron carencias emocionales, especialmente en el manejo del estrés, experimentaron disminución en su productividad y una mayor necesidad de apoyo externo.

La percepción del personal refleja una autoconciencia generalizada sobre el impacto de las emociones en el ámbito laboral, aunque con limitaciones para gestionarlas adecuadamente. El 60% indicó que no cuenta con espacios institucionales para el manejo emocional, lo que afecta su capacidad para enfrentar situaciones de presión.

5.2. RECOMENDACIONES

Implementar un programa institucional de desarrollo de inteligencia emocional, con talleres periódicos sobre autorregulación, empatía, escucha activa y comunicación asertiva, dirigido a todo el personal del laboratorio.

Capacitar a los líderes y supervisores en competencias emocionales para el liderazgo, especialmente en resolución de conflictos, contención emocional y generación de ambientes colaborativos.

Diseñar protocolos internos para la prevención y gestión de conflictos, integrando estrategias de mediación, negociación y manejo emocional, con un enfoque preventivo y restaurativo; además, realizar evaluaciones periódicas del clima emocional y de las competencias socioemocionales mediante encuestas, observaciones y entrevistas, que permitan medir el impacto de las intervenciones aplicadas y ajustar las acciones institucionales de forma oportuna.

Establecer espacios sistemáticos de retroalimentación emocional, como círculos de diálogo o reuniones de reflexión, que permitan al personal expresar experiencias, identificar tensiones y fortalecer vínculos interpersonales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araya, L., & Pedreros, M. (2013). *Análisis de las teorías de motivación de contenido: Una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009*. Revista de Ciencias Sociales (Cr), IV(142), 45–61. Universidad de Costa Rica.
- Asamblea Nacional del Ecuador (2023). *Ley Orgánica de Salud Mental*.
<https://vlex.ec/vid/ley-organica-salud-mental-1059871418>
- Bar-On, R. (1997). *Desarrollo del BarOn EQ-I: Una medida de inteligencia emocional y social*. 105° Convención Anual de la Asociación Americana de Psicología en Chicago.
- Bartra et al. (2022). Inteligencia emocional y desempeño de colaboradores en empresa tecnológica en Lima. *3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico*, 11(1), 119–147. <https://doi.org/10.17993/3cemp.2022.110149.119-147>
- Bello, K. & Alvarado A. (2022). *Modalidad proyecto de investigación previo a la obtención del título de Licenciado en Laboratorio Clínico*. Universidad Estatal del Sur de Manabí.
<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4873/1/Bello%20Azua%20Keiver%20Anthony-%20Alvarado%20Rodríguez%20Ángel%20Alexander.pdf>
- Bisquerra, R. (2020). *Educación emocional: Propuestas para educadores y familias* (3.^a ed.). Editorial Desclée De Brouwer.

- Boyatzis, R. (2018). Competencies in the 21st century. *Journal of Management Development*, 27(1), 5–12.
- Buk (2023). *Teorías del desempeño laboral*. <https://www.buk.co/blog/teorias-del-desempeno-laboral-comprendiendo-las-dinamicas-del-rendimiento-en-el-trabajo>
- Caiza et al. (2025). Liderazgo inspiracional y su impacto en el desarrollo sostenible de las PYMES del Cantón Quevedo, 2024. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(1), 1453–1473. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.15902
- Córdoba et al. (2023). La inteligencia emocional y su relación con el liderazgo en una institución de educación superior. *Revista Contacto*, 3(2), septiembre–diciembre. <https://doi.org/10.48204/contacto.v3n2.4426>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos* (10.^a ed.). McGraw-Hill Education.
- Damasio, A. (2018). *El extraño orden de las cosas: La vida, los sentimientos y la creación de las culturas*. Pantheon Books.
- Diener, E., & Seligman, M. (2021). Beyond money: Toward an economy of well-being. *Psychological Science in the Public Interest*, 9(1), 1–31. <https://doi.org/10.1177/1529100618769582>
- El País (2024). La empatía en medicina no es solo cuestión de humanidad, también tiene claros efectos terapéuticos. *El País*. <https://elpais.com/salud-y-bienestar/2024->

08-22/la-empatia-en-medicina-no-es-solo-cuestion-de-humanidad-tambien-tiene-claros-efectos-terapeuticos.html

Empresa Nacional Minera del Ecuador (2018). *Reforma al reglamento de higiene y seguridad en el trabajo*. <https://www.enamiep.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/01/Reforma-al-Reglamento-de-Higiene-y-Seguridad-en-el-Trabajo.pdf>

Factorial. (2023). *Inteligencia emocional en el trabajo: Qué es y cómo desarrollarla*. <https://factorialhr.es/blog/inteligencia-emocional-en-el-trabajo/>

Fernández, P. & Extremera, N. (2016). La inteligencia emocional en el ámbito laboral. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(2), 45–66.

Goleman, D. (2019). *Inteligencia emocional en la empresa* (E. del Valle Peñamil, Trad.). B de Bolsillo.

González, W. & Vilchez, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento y Gestión*, (51), 55–76. <https://dx.doi.org/10.14482/pege.50.658.155>

Grant, A. & Parker, S. (2009). Redesigning work design theories: The rise of relational and proactive perspectives. *Academy of Management Annals*, 3(1), 317–375. <https://doi.org/10.5465/19416520903047327>

Guzmán et al. (2021). Teoría de factores de Herzberg, experiencia en establecimiento detallista de Ecuador. *Revista Científica Mundo Recursivo*, 4(2), 25–48.

- Kuriakose, S. (2022). Workplace social support and employee performance: A meta-analytic review. *Journal of Organizational Behavior*, 43(5), 750–772. <https://doi.org/10.1002/job.2603>
- Leal, M. (2023). Inteligencia emocional y compromiso laboral en las MiPymes de Ecuador. *Ciencias Administrativas*, (21). <https://doi.org/10.24215/23143738e116>
- López, A., & García, J. (2021). *La inteligencia emocional en contextos profesionales: Claves para el trabajo en equipo y la mejora organizacional*. Editorial Pirámide.
- Manjarrez et al. (2019). El clima organizacional y la repercusión en la satisfacción del personal en empresas hoteleras del cantón Quevedo. *Revista Científica Ecociencia*, 6(5), 1–15. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.65.283>
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2012). *Guía de buenas prácticas de laboratorio clínico*. <https://spartaninter.com/wp-content/uploads/2023/01/BPL-Lab-clinico-MSP-2012.pdf>
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2024). *Reglamento para el funcionamiento de los laboratorios clínicos*. <https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/documentosDirecciones/dnn/archivos/REGLAMENTO%20PARA%20EL%20FUNCIONAMIENTO%20DE%20LOS%20LABORATORIOS%20CLÍNICOS.pdf>
- Morales et al. (2021). *Psicología social*. McGraw-Hill Interamericana.

- Peña, H. & Villón, S. (2018). Motivación laboral: Elemento fundamental en el éxito organizacional. *Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.*
<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Román, P. (2021). *Neurociencia cognitiva aplicada a la educación, liderazgo, capital humano y coaching.*
- Ruiz, et al. (2022). Inteligencia emocional y desempeño laboral: una revisión crítica desde la psicología organizacional. *Revista Científica Arbitrada de la Fundación MenteClara*, 7(1), 42–53. <https://doi.org/10.32351/rca.v7.1.2022.45>
- Secretaría de Gestión de Riesgos (2024). *Resolución Nro. SGR-020-2024.*
<https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2024/02/Resol.SGR-020-2024.pdf>
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185–211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Secretaria.es. (2023). Productividad: Factores que la determinan y la Teoría Z.
<https://www.secretaria.es/blog/productividad-factores-que-la-determinan-y-la-teoria-z>
- Team Insights. (2023). *7 teorías de motivación laboral que deberías conocer.*
<https://teaminsights.io/es/blog/noticias/7-teorias-de-motivacion-laboral-que-deberias-conocer/>

ANEXOS

Anexo 1. Certificado del antiplagio

Quevedo, julio del 2025

Ing. Byron Oviedo Bayas PhD.

DECANO DE LA FACULTAD DE POSGRADO DE LA UTEQ.

Presente.

De mis consideraciones:

Mediante la presente cumpla en presentar a usted, el informe de trabajo de investigación una vez finalizado el proceso de asesorías cuyo tema es, **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU EFECTO EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL EQUIPO DE TRABAJO DEL LABORATORIO CLÍNICO INTERLAB, SUCURSAL QUEVEDO, AÑO 2024**, presentado por la **LICENCIADA FABIOLA NOEMÍ CORNEJO LOOR**, estudiante del programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**. Fue dirigido y revisado bajo mi dirección, y desarrollado de acuerdo al Reglamento General de Graduación de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Cumple con el requerimiento de análisis de COMPILATIO el cual avala los niveles de originalidad con un 97% y de similitud 3% del trabajo de investigación.

 CERTIFICADO DE ANÁLISIS magister		
FABIOLA NOEMÍ CORNEJO LOOR		
3% Textos sospechosos		1% Similitudes < 1% similitudes entre comillas 0% entre las fuentes mencionadas 2% Idiomas no reconocidos
Nombre del documento: FABIOLA NOEMÍ CORNEJO LOOR.pdf ID del documento: 97bd77ae46ad9895099e8324d6e3959a39da1ee Tamaño del documento original: 615,67 kB	Depositante: REGINA VENET MUÑOZ Fecha de depósito: 13/7/2025 Tipo de carga: Interface fecha de fin de análisis: 13/7/2025	Número de palabras: 18.502 Número de caracteres: 131.962

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
REGINA VENET MUÑOZ
Validar únicamente con FirmaEC

Lcda. Regina Venet Muñoz, PhD.
DIRECTORA

Anexo 2. Solicitud de petición de la investigación



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Sr.
Ing. Jacinto Jonathan Tello Beltran
Administrador de Sucursal

Presente:

Reciba un cordial saludo de parte de Fabiola Noemí Cornejo Loor, con cédula de ciudadanía N°0928349018, estudiante de la maestría en Administración de Empresas en la **Universidad Técnica Estatal de Quevedo**. Pido comedidamente se me permita usar el nombre de la empresa Laboratorio Clínico Interlab sucursal Quevedo, y a su vez, realizar la propuesta del trabajo de titulación de tema **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU EFECTO EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL EQUIPO DE TRABAJO DEL LABORATORIO CLÍNICO INTERLAB, SUCURSAL QUEVEDO, AÑO 2024”**

Al mismo tiempo declaro que este trabajo de investigación es netamente académico y se guardará absoluta confidencialidad de la información recaudada.

Por la favorable atención que se dé el presente, agradezco y suscribo.

Atentamente,

Lcda. Fabiola Noemí Cornejo Loor
C.I: 0928349018

Anexo 3. Solicitud de aceptación de la investigación



LABORATORIO CLINICO INTERLAB LABQUEVEDO S.A.

Quevedo, 16 de Enero del 2025

Lcda. Fabiola Noemí Cornejo Loor

Presente. –

Reciba un atento saludo, por medio del presente tengo a bien informar que, de conformidad a lo solicitado mediante correo electrónico de fecha 13 de enero de 2025, se autoriza realizar el Proyecto de Investigación titulado: **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU EFECTO EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL EQUIPO DE TRABAJO DEL LABORATORIO CLÍNICO INTERLAB, SUCURSAL QUEVEDO, AÑO 2024”** y así mismo realizar entrevistas al personal administrativo del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo, como parte del proceso investigativo.

Atentamente;

LABQUEVEDO S. A.

Ing. Jacinto Jonathan Tello Beltrán
CI:1205746983
Administrador de Sucursal
Laboratorio Clínico Interlab
jtello@interlabsa.com

Anexo 4. Cuestionario de inteligencia emocional adaptado al contexto laboral



Instrucciones: A continuación, se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con la inteligencia emocional en el trabajo. Responde seleccionando el número que mejor refleje tu experiencia en el laboratorio, utilizando la siguiente escala de Likert: **1 = Nunca, 2 = Rara vez, 3 = A veces, 4 = Frecuentemente, 5 = Siempre**

El objetivo de este estudio consiste en: Analizar la influencia de la inteligencia emocional en la productividad laboral del equipo de trabajo del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo, en el año 2024.

DIMENSIÓN	ÍTEMES	Valoración (1 a 5)
I. Autoconciencia Emocional	Identifico cómo mis emociones afectan mi desempeño en el laboratorio.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	Soy consciente de mis reacciones emocionales cuando interactúo con compañeros o pacientes.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	Reflexiono sobre mis emociones antes de tomar decisiones laborales.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	Puedo reconocer cuando estoy experimentando altos niveles de estrés en mi trabajo.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	Comprendo mis fortalezas y debilidades emocionales dentro del equipo.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
II. Autorregulación Emocional	Mantengo la calma cuando surgen problemas en la recepción, laboratorio o administración.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

	Evito que mis emociones negativas afecten mi relación con compañeros y clientes.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	Manejo adecuadamente la presión en situaciones de alta demanda de análisis clínicos.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	Me adapto con facilidad a cambios en protocolos o procedimientos.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	Regulo mi tono de voz y lenguaje corporal en situaciones de conflicto.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
III. Motivación	Me esfuerzo por cumplir con mis responsabilidades en el laboratorio con alta calidad.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	Afronto los desafíos laborales con una actitud positiva.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	Me mantengo motivado(a) incluso cuando las tareas son repetitivas o exigentes.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	Disfruto la satisfacción de haber realizado un trabajo bien hecho.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	Busco nuevas formas de mejorar mis habilidades y conocimientos en el área de salud.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
IV. Empatía	Puedo percibir cómo se sienten los pacientes cuando acuden al laboratorio.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	Me esfuerzo por comprender el punto de vista de mis compañeros en situaciones de desacuerdo.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	Escucho activamente a los demás antes de responder.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

	Intento tranquilizar a los pacientes que se sienten ansiosos antes de un procedimiento.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	Comprendo el impacto de mi comportamiento en el clima laboral del equipo.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
V. Habilidades Sociales	Trabajo bien en equipo con mis compañeros en la recepción, laboratorio o administración.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	Manejo los conflictos laborales con profesionalismo y respeto.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	Me comunico de manera clara y efectiva con colegas y pacientes.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	Tengo facilidad para generar un ambiente colaborativo en el equipo.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	Me esfuerzo por mantener buenas relaciones con mis compañeros y superiores.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 5. Guía de entrevista semiestructurada para autoridades



Instrucciones: A continuación, se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con la inteligencia emocional en el trabajo.

El objetivo de este estudio consiste en: Recoger la percepción de las autoridades sobre el impacto de la inteligencia emocional en la productividad laboral y la dinámica del equipo.

Datos Generales		
Cargo:		
Área:		
Tiempo en la institución:		
N.º	Pregunta	Respuesta
1	¿Cómo describiría la dinámica emocional del equipo que usted lidera?	
2	¿Qué importancia le atribuye a la inteligencia emocional en el rendimiento de su personal?	
3	¿Considera que los niveles de productividad se ven afectados por factores emocionales o interpersonales? ¿Podría dar ejemplos?	
4	¿Qué competencias emocionales valora más al momento de evaluar el desempeño?	
5	¿Ha identificado situaciones en las que la falta de autorregulación emocional haya generado conflictos o disminuido la eficiencia?	

6	¿Qué estrategias aplica o recomienda para mejorar la gestión emocional dentro del laboratorio?	
7	¿Considera que existe suficiente formación o conciencia sobre la inteligencia emocional en su equipo de trabajo?	
8	¿Cree que fortalecer la inteligencia emocional podría mejorar los indicadores de productividad del laboratorio?	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 6. Guía de entrevista semiestructurada para empleados



Instrucciones: A continuación, se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con la inteligencia emocional en el trabajo.

El objetivo de este estudio consiste en: Explorar las experiencias y percepciones de los empleados sobre su inteligencia emocional, sus relaciones laborales y su rendimiento.

Datos Generales		
Cargo:		
Área:		
Tiempo en la institución:		
N.º	Pregunta	Respuesta
1	¿Qué tan consciente se siente usted de sus emociones en el entorno de trabajo?	
2	¿De qué manera considera que sus emociones influyen en su desempeño laboral?	
3	¿Ha tenido que enfrentar situaciones laborales estresantes? ¿Cómo las ha manejado?	
4	¿Qué tan frecuente experimenta conflictos interpersonales en su área de trabajo?	
5	¿Cómo describiría la comunicación y el ambiente emocional entre sus compañeros?	
6	¿Se siente escuchado y valorado por sus superiores en términos emocionales?	

7	¿Recuerda una ocasión en la que su capacidad para manejar emociones haya favorecido su rendimiento?	
8	¿Qué cree que podría mejorar en el entorno emocional del laboratorio para potenciar su productividad?	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 7. Guía de observación



Objetivo: Observar el comportamiento emocional y las dinámicas de interacción laboral del personal del Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo, con el fin de identificar manifestaciones relacionadas con la inteligencia emocional y su impacto en la productividad.

Criterio de Observación	Descripción	de Valoración (1-5)
	Conductas Observables	
Manejo del estrés en situaciones de presión operativa	Nivel de control emocional ante carga de trabajo, expresiones de tensión, pausas, reacciones impulsivas.	
Manifestaciones de empatía entre compañeros	Conductas de apoyo emocional, solidaridad, disposición para ayudar en situaciones críticas.	
Resolución de conflictos o desacuerdos	Manejo de discrepancias, búsqueda de acuerdos, respeto en la interacción.	
Nivel de comunicación efectiva durante la jornada	Claridad, escucha activa, lenguaje respetuoso, fluidez en la transmisión de ideas.	
Colaboración espontánea o resistencia al trabajo en equipo	Participación activa, cooperación no solicitada, disposición a ayudar.	

Conductas de autorregulación emocional	Capacidad de contener reacciones emocionales negativas, mantener actitud profesional.
---	---

Escala de Valoración

1. 5 – Excelente: Conducta evidente, constante y efectiva en todo el equipo.
2. 4 – Buena: Conducta presente con regularidad, con ligeras variaciones según el contexto.
3. 3 – Regular: Conducta observada en parte del equipo, de forma intermitente.
4. 2 – Deficiente: Conducta poco frecuente, se manifiesta con dificultad.
5. 1 – Ausente: Conducta no observada o contraria al criterio esperado.

Anexo 8. Imágenes del trabajo de campo



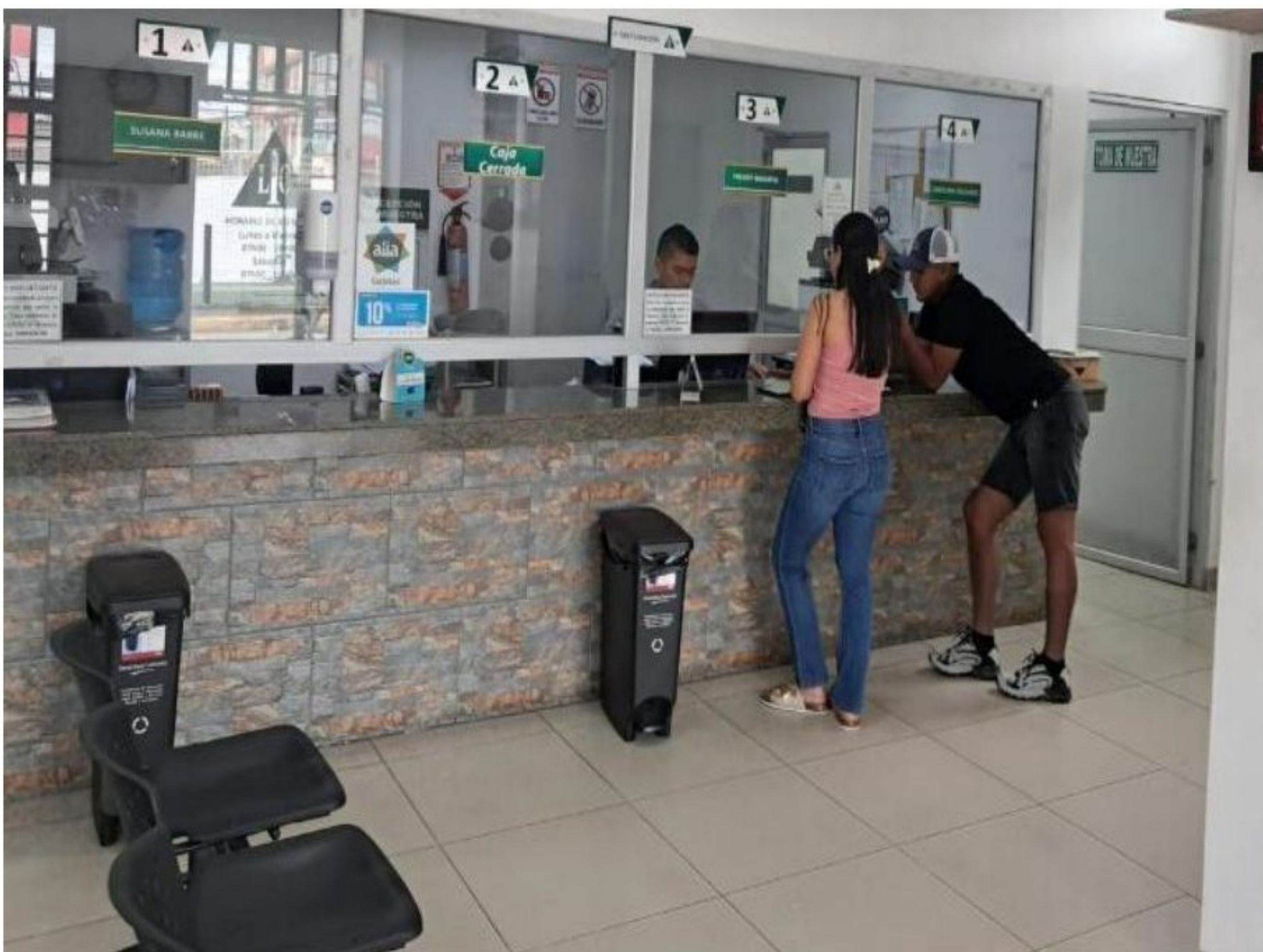
Nota: Laboratorio Clínico Interlab, sucursal Quevedo



Nota: Aplicación de los instrumentos por parte de la investigadora



Nota: Aplicación de los instrumentos por parte de la investigadora



Nota: Aplicación de los instrumentos por parte de la investigadora