



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE SUCRE  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA.

INTELIGENCIA EMOCIONAL PRESENTE EN EL PERSONAL ADSCRITO A  
LA DELEGACIÓN Y DESARROLLO ESTUDIANTIL  
DEL NÚCLEO DE SUCRE DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
PERIODO 2007

REALIZADO POR:  
Br. Barreto Betancourt, Leidy  
Br. Suárez Alvino, Wilmarys

TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA  
OPTAR A LOS TÍTULOS DE LICENCIADAS EN CONTADURÍA PÚBLICA.

Cumaná, febrero del 2008

UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE SUCRE  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA



INTELIGENCIA EMOCIONAL PRESENTE EN EL PERSONAL ADSCRITO A  
LA DELEGACIÓN DE DESARROLLO Y BIENESTAR ESTUDIANTIL DEL  
NÚCLEO DE SUCRE DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE PERIODO 2007

REALIZADO POR:

Br. Barreto Betancourt, Leidy

Br. Suárez Alvino, Wilmarys

TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA  
OPTAR A LOS TÍTULOS DE LICENCIADAS EN CONTADURÍA PÚBLICA.

---

Jurado Principal  
Prof. Carmen Narváez

---

Jurado Principal  
Prof. Emira Rodríguez

---

Asesor Académico  
Prof. Luís R Martínez

Cumaná, febrero de 2008

## INDICE

DEDICATORIA .....	vii
AGRADECIMIENTO .....	xi
LISTA DE CUADRO .....	xv
LISTA DE GRAFICO .....	xx
RESÚMEN.....	xxv
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO 1.....	5
EL PROBLEMA .....	5
1.1 Planteamiento Del Problema.....	5
1.2 Objetivo General .....	10
1.3 Objetivos Específicos.....	10
1.4 Justificación.....	11
1.5 Marco Metodológico.....	11
1.5.1 Nivel de Investigación .....	12
1.5.2 Diseño de la Investigación .....	12
1.5.2.1 De Campo .....	12
1.5.2.2 Documental .....	13
1.5.3 Fuentes de Información.....	13
1.5.3.1 Fuentes Primarias .....	13
1.5.3.2 Fuentes Secundarias .....	14
1.5.4 Técnicas de Recolección de Datos .....	14
1.5.4.1 Alcance de la Investigación .....	15
1.5.5 Población y Muestra.....	15
1.5.5.1 La Población.....	15
1.5.5.2 Procesamiento de datos .....	16
CAPÍTULO 2 .....	17
ASPECTOS GENERALES DE LA DELEGACIÓN DE DESARROLLO Y BIENESTAR ESTUDIANTIL. ....	17

2.1 Definición.....	17
2.2 Origen y desarrollo funcional.....	18
2.3 Objetivos .....	19
2.4 Visión .....	20
2.5 Misión .....	21
2.6 Importancia .....	21
2.7 Estructura Organizativa.....	21
2.8 Servicios que ofrece .....	29
2.8.1-Área de Desarrollo Social .....	29
2.8.1.1 Funciones .....	29
2.8.1.2 Ayudantías Técnicas .....	30
2.8.1.3 Ayudantías Ordinarias.....	31
2.8.1.4 Becas de Residencia.....	31
2.8.1.5 Programa de Recuperación Académica .....	31
2.8.1.6 Programa de Trabajo de los Ayudantes .....	31
2.8.1.7 Programa Crédito de Libros .....	32
2.8.1.8 Programa de subsidios Especiales.....	32
2.8.1.9 Programas de Orientación y Educación Sexual .....	32
2.8.1.10 Programa Grupos Autogestionarios .....	32
2.8.1.11 Programa Becas OPSU .....	33
2.8.2 Área de Orientación .....	33
2.8.2.1 Funciones .....	33
2.8.2.2 Programa de Orientación de Nuevos Ingresos .....	35
2.8.2.3 Orientación Personal .....	35
2.8.2.4 Orientación Vocacional.....	35
2.8.2.5 Orientación Académica.....	36
2.8.2.6 Orientación Laboral .....	36
2.8.2.7 Biblioteca de Información.....	36
2.8.2.8Talleres que ofrece el área de orientación.....	37

2.8.3 Área de Salud .....	38
2.8.3.1 Funciones .....	38
2.8.3.2 Programas para la adquisición de medicinas .....	39
2.8.3.3 Subsidio para la asignación de Lentes .....	40
2.8.3.4 Subsidio para asistencia a especialistas.....	40
2.8.3.5 Programa FAMES.....	40
2.8.3.6 Programa Medico en el Aula.....	40
2.8.3.7 Programa de Planificación Familiar.....	40
2.8.4 Área Socio Educativa.....	41
2.8.4.1 Funciones .....	41
2.8.4.2 Programa de Extra-académica.....	42
2.8.4.3 Programa mérito a la Excelencia Académica.....	43
2.8.4.4 Programa Prevención Integral.....	44
2.8.4.5- Programa Feria Estudiantil. ....	45
2.8.4.6-Festival Voz Udista.....	46
2.8.4.7-Agrupaciones Estudiantiles. ....	46
CAPÍTULO 3 .....	48
GENERALIDADES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	48
3.1 Definiciones de la Inteligencia Emocional .....	48
3.2 Características de la Inteligencia Emocional. Goleman (1998: 57).....	50
3.3 Importancia de la Inteligencia Emocional.....	50
3.4 Aptitud Interpersonales .....	52
3.4.1 Clasificación.....	52
3.4.1.1 Empatía. ....	52
3.4.1.2 Relaciones Interpersonales.....	55
3.5 Aptitudes Intrapersonal. ....	60
3.5.1 Clasificación.....	60
3.5.1.1 Autoconocimiento. ....	60
3.5.1.2 Autocontrol. ....	62

3.5.1.3 Automotivación. Weisinger (2001:200), afirma que: .....	65
3.6 Beneficios de la Inteligencia Emocional.....	67
3.7 Principios de la Inteligencia Emocional. Goleman (1998:58) .....	69
3.8 La Inteligencia Emocional en el Desempeño Gerencial. ....	70
CAPÍTULO 4.....	73
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS REFERENTES A LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PRESENTE EN EL PERSONAL DE LA DELEGACIÓN DE DESARROLLO Y BIENESTAR ESTUDIANTIL DEL NÚCLEO DE SUCRE DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE .....	73
4.1 Presentación y Análisis de los Resultados: .....	73
4.2 Información General Del Personal De La Delegación De Desarrollo Y Bienestar Estudiantil. ....	74
4.3 Nivel de Empatía.....	80
4.4 Nivel de Relaciones Interpersonales. ....	93
4.5 Nivel de Autoconocimiento. ....	107
4.6 Nivel de Autocontrol.....	120
4.7.- Nivel de Automotivación.....	134
CONCLUSIONES .....	148
RECOMENDACIONES .....	150
BIBLIOGRAFÍA .....	151
ANEXO 1.....	153
ANEXO 2.....	154

## DEDICATORIA

Durante el tiempo transcurrido para mi formación profesional siempre soñé con el día en que escribiera esta página. Hoy cuando siento haber vencido todas las barreras que me hicieron subir un escalón más en la vida. Quiero dedicar este logro a los seres más importantes de mi vida:

A Dios Todopoderoso, por estar conmigo, por cuidarme y darme fuerzas para que siguiera adelante. Gracias.

A mi mamá Emma por su amor, comprensión, dedicación y entrega total en el transcurso de toda mi vida. Gracias por estar siempre conmigo.

A mi papá Francisco que con mucho sacrificio apoyo y mucha esperanza ha sabido darme todo lo que hasta ahora tengo y quien como padre ha sido el pilar fundamental de tan deseado logro. Los quiero muchísimo De ustedes es mi logro

A mi abuelita Carmen por ser tan cariñosa y generosa sé que desde el cielo me estas bendiciendo porque logré lo que usted quería.. T.Q.M Abuelita.

A mis hermanas Sabina, la negra ,la nena, la negra y Jenny por ser tan especiales conmigo, por estar presente cuando las necesité y por la seguridad de saber que siempre puedo contar con ustedes. Las quiero mucho

A mis hermanos Carlos, Oscar y Nené gracias por apoyarme y confiar en mi con la esperanza de que salga adelante. Los quiero mucho

A mis sobrinos, para que de alguna manera contribuya a guiar sus pasos Los

quiero Muchisimo A mis tios Norka, Norelys y Anibal. Gracias por su ayuda

Gracias por prestarme su ayuda y estar conmigo los quiero mucho.

**LEIDYS**

## DEDICATORIA

A mis padres Wilman Suárez y Auristela Alvino, por ser las personas que amo con toda mi alma a quienes no tengo palabras para agradecerle su esfuerzo y sacrificio diario, porque con su amor y su apoyo me han guiado por el camino correcto y ahora soy el resultado de su dedicación que también es la de ustedes.

A mis hermanos Richard y Carla, a quienes quiero mucho, gracias por su apoyo, por tenerme siempre presente y brindarme su ayuda incondicional y sin límites para el logro de mis objetivos, estando siempre allí; solo quiero decirles que todo en la vida tiene su recompensa por un sacrificio y que todo lo que uno se propone se puede lograr.

A mi abuela Antonia Alvino, gracias por todos tus consejos que me das, te quiero mucho.

A todos mis tíos, y en especial a tía Nela y tía Margoth porque siempre están allí cuando las necesito.

A Todos mis primos, Eduardo Morgado, Augusto, Pedro Luís, Alberto José, Cesar Augusto, Julio, Eduardo Luís, Jhadert, Carlos Eduardo, Ronald, Erika, Josirelys, Patricia, Mary carmen, Marioxi, por sus sonrisas y consejos que me han brindado siempre.

A mi novio Francisco Ramos, hombre que se ha hecho indispensable en mi vida dándome amor y comprensión en todo lo que he de emprender e mi vida, siendo un punto álgido en el quehacer diario.

A mi amiga Leidy Barreto, hermana con la que he compartido virtudes y vivencias en el transcurrir de nuestra carrera, momentos malos y buenos, compañera de travesura y protagonistas de gratos recuerdos.

A todos mis compañeros de clases, Paúl, Edgar, Eric, Samil, Cesar David, Eraclio, David, Alex, Rebeca, Sugeidis, Mari Pérez, que no me dejaron decaer dándome ánimos para seguir adelante, extendiéndome una mano amiga siempre llena de sabios consejos, Gracias.

A la familia Barreto por brindarme su amistad y su apoyo durante el transcurso de mi carrera en especial a Richard y a la Negra que me extendieron una mano cuando más lo necesite.

A Miguel y a Teo por tan valiosa ayuda y amistad.

Por último a la memoria de unos seres que ahora no comparten nuestro mismo espacio terrenal, pero que sentimentalmente formaron gran parte en mi vida: Carmen Elena Suárez, Sofía Abreu y Matilde Alvino. Se que estén donde estén, están felices, las quiero mucho.

**WILMARYS**

## AGRADECIMIENTO

Quiero agradecerles a todos y a cada una de las personas que de una u otra forma han sido participe a que este trabajo se haya hecho posible.

Al Prof Luís Martínez, por haber aceptado ser mi asesor académico Gracias por su ayuda, colaboración, buena orientación y por su amistad Siempre lo tendré presente.

Al Sr Eloin García y Merwin Baptista por haberme orientado, guiado y brindado su valiosa ayuda en el desarrollo de esta investigación. gracias por todo

A la lic Carmen Zarraga por toda la ayuda durante el transcurso de mi carrera.

Al personal de la Biblioteca General de la UDO: Jesus Bravo, Patricio, Miguel Mariño, Daniel, Luis Alfredo y el sr León. gracias por la Confianza brindada.

A Rafael de la Biblioteca de la Escuela de Administración y Contaduría. gracias por tu ayuda

A mi amiga y compañera de tesis Wilmarys Suarez por haber compartido tantos momento en el transcurso de mi carrera y en la realización de la tesis. gracias por ser tan especial conmigo

A mis amigos (a) y compañeros(a) de estudios: Ismarys, Paul, Orianny, Rebeca, Sujeidy, Mary Perez, David Ortiz, Victor, Erik tovar, Edgar, Rodolfo Figueroa, David Coronado, por compartir tantos momentos de alegría y tristeza durante el trnscurso de mi carrera, dispuestos en todo momentoa brindarme su ayuda y muy especialmente

aquellos que siempre están mas cerca de mi. Gracias amigos

A Oscar y Ana por brindarme su ayuda en el tiempo que viví en su hogar.  
Gracias por todo.

A mi Cuñado Richard y a la negra por ayudarme cuando más los necesité,  
gracias por su confianza, por su apoyo, por abrirme las puertas de su hogar, para  
seguir adelante. Sé que soy tu cuñada preferida, los quiero mucho.

A mis Cuñados Miguel y Teo por su valiosa ayuda, apoyo y amistad.

Con todos estaré eternamente agradecida.

**LEIDYS**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar a Dios y a la Virgen del Valle por ser mis guías espirituales, por darme vida, salud, fuerza, sabiduría, y voluntad que siempre me haz transmitido para enfrentar todos los retos y obstáculos del día a día.

A mis padres por enseñarme a darle importancia a todo y a valorar lo que nos ofrece la vida, y que lo más importante es levantarnos por más obstáculos que se me presente.

A mis hermanos por extenderme siempre una mano amiga en el momento más oportuno.

A todos mis tíos y primos, que siempre estuvieron pendientes de mí.

A mi novio quien me ha dado fortaleza, amor y compañía cuando más lo he necesitado.

A Luís Martínez asesor académico de la tesis pero sobre todo amigo y compañero de luchas.

A Eloin y Merwin Baptista persona que contribuyó exitosamente en este trabajo de grado, aportando un granito de arena para lograr esta meta. Se le agradece...

A los profesores Luís Martínez, Zoraida Coba, Vicente Narváez, Rafael García, Ana Colon, Jenny Alzolar, José Luís Rodríguez, Leonardo España, Emira Rodríguez y Carmen Narváez Gracias por su enseñanza y colaboración.

A todos mis compañeros de estudio, por luchar y hacer realidad junto conmigo este maravilloso sueño, de ser alguien en la vida.

Y a todos los que dejo sin mencionar porque no me darían las hojas. A todos gracias.

**WILMARYS**

## LISTA DE CUADRO

CUADRO N° 1 Distribución absoluta y porcentual del sexo del personal entrevistado. .....	74
CUADRO N° 2 Distribución absoluta y porcentual del tipo de personal. ....	75
CUADRO N° 3 Distribución absoluta y porcentual de las áreas a las cuales pertenecen. ....	77
CUADRO N° 4 Distribución absoluta y porcentual por tiempo que tiene laborando en la Dependencia. ....	78
CUADRO N° 5 Distribución absoluta y porcentual referido a: al tratar con los demás puedo percibir como se sienten. ....	81
CUADRO N° 6 Distribución absoluta y porcentual referido a: actúo con ética en mi trato con los demás.....	82
CUADRO N° 7 Distribución absoluta y porcentual referido a: acepto la opinión de los demás aunque no la comparta. ....	84
CUADRO N° 8 Distribución absoluta y porcentual referido a: con cualquiera que hablo siempre lo escucho con atención. ....	85
CUADRO N° 9 Distribución absoluta y porcentual referido a: le hago saber a los demás cuando están haciendo un buen trabajo. ....	87

GRAFICO N° 9 Distribución absoluta y porcentual referido a: le hago saber a los demás cuando están haciendo un buen trabajo. ....	87
CUADRO N° 10 Distribución absoluta y porcentual referido a: brindo apoyo a mis compañeros. ....	88
CUADRO N° 11 Distribución absoluta y porcentual referido a: cambio mi expresión emocional según la persona con quien esté.....	90
CUADRO N° 12 Distribución absoluta y porcentual referido a: ayudo a los demás a quedar bien en situaciones difíciles.....	91
CUADRO N° 13 Distribución absoluta y porcentual referido a: mi familia esta siempre conmigo cuando las necesito. ....	95
CUADRO N° 14 Distribución absoluta y porcentual referido a: comunico mis sentimientos y opiniones a los demás. ....	96
CUADRO N° 15 Distribución absoluta y porcentual referido a: sé que soy importante para los que están más cerca de mí. ....	98
CUADRO N° 16 Distribución absoluta y porcentual referido a: me cuesta trabajo hacer amistades. ....	99
CUADRO N° 17 Distribución absoluta y porcentual referido a: cuando tengo un problema, sé a quien acudir o que hacer para solucionarlo.....	101
CUADRO N° 18 Distribución absoluta y porcentual referido a: soy franco (a) con las personas que están cerca de mí. ....	103

CUADRO N° 19 Distribución absoluta y porcentual referido a: generalmente encuentro personas con quien hacer vida social. ....	104
CUADRO N° 20 Distribución absoluta y porcentual referido a: muestro amor y afecto a mis amigos.....	105
CUADRO N° 21 Distribución absoluta y porcentual referido a: uso mis reacciones intuitivas para tomar decisiones difíciles. ....	108
CUADRO N° 22 Distribución absoluta y porcentual referido a: tengo confianza absoluta de mis propias capacidades.....	109
CUADRO N° 23 Distribución absoluta y porcentual referido a: traslado las responsabilidades de mis fracasos a los demás. ....	111
CUADRO N° 24 Distribución absoluta y porcentual referido a : soy optimista en la solución de problemas laborales. ....	112
CUADRO N° 25 Distribución absoluta y porcentual referido a: identifico fácilmente mis sentimientos.....	114
CUADRO N° 26 Distribución absoluta y porcentual referido a: sé cuando me estoy alterando.....	115
CUADRO N° 27 Distribución absoluta y porcentual referido a: me juzgo a mi mismo por la manera como creo que los demás me ven.....	116
CUADRO N° 28 Distribución absoluta y porcentual referido a: a veces quisiera ser otra persona. ....	118

CUADRO N° 29 Distribución absoluta y porcentual referido a: mantengo la calma en momento de tensión. ....	121
CUADRO N° 30 Distribución absoluta y porcentual referido a: acepto la responsabilidad de manejar mis emociones. ....	122
CUADRO N° 31 Distribución absoluta y porcentual referido a: bajo presión estoy seguro (a) que encontraré una solución. ....	124
CUADRO N° 32 Distribución absoluta y porcentual referido a: pienso que es lo que quiero antes de actuar. ....	125
CUADRO N° 33 Distribución absoluta y porcentual referido a: yo necesito ayuda para resolver mis problemas. ....	127
CUADRO N° 34 Distribución absoluta y porcentual referido a: encuentro fácil esperar con paciencia cuando es necesario. ....	128
CUADRO N° 35 Distribución absoluta y porcentual referido a: me desenvuelvo fácilmente en un lugar nuevo. ....	130
CUADRO N° 36 Distribución absoluta y porcentual referido a: me molesto cuando alguien emite cualquier opinión sobre mis problemas personales. ....	131
CUADRO N° 37 Distribución absoluta y porcentual referido a: cuando estoy trabajando me intereso por el tema e intento conocerlo a fondo. ....	135
CUADRO N° 38 Distribución absoluta y porcentual referido a: tengo la habilidad de conseguir lo que quiero. ....	137

CUADRO N° 39 Distribución absoluta y porcentual referido a: yo sé lo quiero y lo busco. ....	138
CUADRO N° 40 Distribución absoluta y porcentual referido a: tengo ideas brillantes que me han venido de pronto y completamente formadas. ....	139
CUADRO N° 41 Distribución absoluta y porcentual referido a: me cuesta trabajo aceptar cumplidos. ....	141
CUADRO N° 42 Distribución absoluta y porcentual referido a: he recomendado proyectos novedosos a mi organización. ....	142
CUADRO N° 43 Distribución absoluta y porcentual referido a: sueño en el futuro para ayudarme a pensar hacia donde voy. ....	144
CUADRO N° 44 Distribución absoluta y porcentual referido a: me entusiasman las ideas y soluciones nuevas. ....	145

## LISTA DE GRAFICO

GRAFICO N° 1 Distribución absoluta y porcentual del sexo del personal entrevistado .....	74
GRAFICO N° 3 Distribución absoluta y porcentual de las áreas a las cuales pertenecen. ....	77
GRAFICO N° 4 Distribución absoluta y porcentual por tiempo que tiene laborando en la Dependencia. ....	79
GRAFICO N° 5 Distribución absoluta y porcentual referido a: al tratar con los demás puedo percibir como se sienten. ....	81
GRAFICO N° 6 Distribución absoluta y porcentual referido a: actúo con ética en mi trato con los demás.....	83
GRAFICON° 7 Distribución absoluta y porcentual referido a: acepto la opinión de los demás aunque no la comparto. ....	84
GRAFICO N° 8 Distribución absoluta y porcentual referido a: con cualquiera que hablo siempre lo escucho con atención.....	86
GRAFICO N° 9 Distribución absoluta y porcentual referido a: le hago saber a los...	87
GRAFICO N° 10 Distribución absoluta y porcentual referido a: brindo apoyo a mis compañeros. ....	89

GRAFICO N° 11 Distribución absoluta y porcentual referido a: cambio mi expresión emocional según la persona con quien esté.....	90
GRAFICO N° 12 Distribución absoluta y porcentual referido a: ayudo a los demás a quedar bien en situaciones difíciles.....	92
GRAFICO N° 13 Distribución absoluta y porcentual referido a: mi familia esta siempre conmigo cuando las necesito. ....	95
GRAFICO N° 14 Distribución absoluta y porcentual referido a: comunico mis sentimientos y opiniones a los demás. ....	97
GRAFICO N° 15 Distribución absoluta y porcentual referido a: sé que soy importante para los que están más cerca de mí. ....	98
GRAFICO N° 16 Distribución absoluta y porcentual referido a: me cuesta trabajo hacer amistades. ....	100
GRAFICO N° 17 Distribución absoluta y porcentual referido a: cuando tengo un problema, sé a quien acudir o que hacer para solucionarlo.....	101
GRAFICO N° 18 Distribución absoluta y porcentual referido a: soy franco (a) con las personas que están cerca de mí. ....	103
GRAFICO N° 19 Distribución absoluta y porcentual referido a: generalmente encuentro personas con quien hacer vida social. ....	104
GRAFICO N° 20 Distribución absoluta y porcentual referido a: muestro amor y afecto a mis amigos.....	106

GRAFICO N° 21 Distribución absoluta y porcentual referido a: uso mis reacciones intuitivas para tomar decisiones difíciles. ....	108
GRAFICO N° 22 Distribución absoluta y porcentual referido a: tengo confianza absoluta de mis propias capacidades.....	110
GRAFICO N° 23 Distribución absoluta y porcentual referido a: traslado las responsabilidades de mis fracasos a los demás. ....	111
GRAFICO N° 24 Distribución absoluta y porcentual referido a : soy optimista en la solución de problemas laborales. ....	113
GRAFICO N° 25 Distribución absoluta y porcentual referido a: identifico fácilmente mis sentimientos.....	114
GRAFICO N° 26 Distribución absoluta y porcentual referido a: sé cuando me estoy alterando.....	115
GRAFICO N° 27 Distribución absoluta y porcentual referido a: me juzgo a mi mismo por la manera como creo que los demás me ven.....	117
GRAFICO N° 28 Distribución absoluta y porcentual referido a: a veces quisiera ser otra persona. ....	118
GRAFICO N° 28 Distribución absoluta y porcentual referido a: a veces quisiera ser otra persona. ....	121
GRAFICO N° 30 Distribución absoluta y porcentual referido a: acepto la responsabilidad de manejar mis emociones. ....	123

GRAFICO N° 31 Distribución absoluta y porcentual referido a: bajo presión estoy seguro (a) que encontraré una solución.....	124
GRAFICO N° 32 Distribución absoluta y porcentual referido a: pienso que es lo que quiero antes de actuar.....	126
GRAFICO N° 33 Distribución absoluta y porcentual referido a: yo necesito ayuda para resolver mis problemas.....	127
GRAFICO N° 34 Distribución absoluta y porcentual referido a: encuentro fácil esperar con paciencia cuando es necesario. ....	129
GRAFICO N° 35 Distribución absoluta y porcentual referido a: me desenvuelvo fácilmente en un lugar nuevo .....	130
GRAFICO N° 36 Distribución absoluta y porcentual referido a: me molesto cuando alguien emite cualquier opinión sobre mis problemas personales.....	132
GRAFICO N° 37 Distribución absoluta y porcentual referido a: cuando estoy trabajando me intereso por el tema e intento conocerlo a fondo.....	136
GRAFICO N° 38 Distribución absoluta y porcentual referido a: tengo la habilidad de conseguir lo que quiero. ....	137
GRAFICO N° 39 Distribución absoluta y porcentual referido a: yo sé lo quiero y lo busco. ....	138
GRAFICO N° 40 Distribución absoluta y porcentual referido a: tengo ideas brillantes que me han venido de pronto y completamente formadas.....	140

GRAFICO N° 41 Distribución absoluta y porcentual referido a: me cuesta trabajo aceptar cumplidos.....	141
GRAFICO N° 42 Distribución absoluta y porcentual referido a: he recomendado proyectos novedosos a mi organización.....	143
GRAFICO N° 43 Distribución absoluta y porcentual referido a: sueño en el futuro para ayudarme a pensar hacia donde voy.....	144
GRAFICO N° 44 Distribución absoluta y porcentual referido a: me entusiasman las ideas y soluciones nuevas.....	146

## RESÚMEN

La Inteligencia Emocional es un factor de mucha importancia en el desempeño de todo gerente. A través de ella el individuo tiene la capacidad de reconocer y controlar sus emociones, a la vez que asume una actitud empática hacia los demás, logrando buenas relaciones sociales en el entorno laboral, aumentando así la probabilidad de éxito. La inteligencia emocional no implica estar siempre contento o evitar las perturbaciones sino mantener el equilibrio, reconocer y aceptar los propios sentimientos y salir airosos de ciertas situaciones sin dañarse ni dañar a los demás. No se trata de borrar las pasiones, sino de administrarlas con inteligencia. Dada la gran importancia que tiene la inteligencia emocional para los gerentes y trabajadores en las organizaciones, la investigación se basó en medir la inteligencia emocional presente en el personal adscrito a la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente periodo 2007. Para la elaboración del estudio el nivel de investigación que se utilizó fue descriptivo y un tipo de investigación de campo y documental, donde se aplicó cuestionarios a una población de 31 empleados en el personal antes mencionado y utilización de material bibliográfico, para conocer el nivel de inteligencia emocional de acuerdo a los factores de empatía, relaciones interpersonales, autoconocimiento, autocontrol y automotivación. Se procedió a tabular los datos en función de los indicadores del cuestionario, para luego presentar en cuadros los valores porcentuales, se analizan cada una de las preguntas presentadas y después se hace un análisis de cada uno de los factores que se tomaron en cuenta para la investigación. Basándose en la información recopilada se determinó que la población en estudio tiene una inteligencia emocional en niveles altos, es decir, tienen la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, son capaces de motivar, controlar los impulsos y demostrar empatía.

## INTRODUCCIÓN

La historia de la inteligencia puede explicarse como el empeño del cerebro humano en buscar formas eficientes de comunicarse consigo mismo. Cuando el primer ser humano proyectó la primera línea, precipitó una revolución en la conciencia humana de valorar lo común y cotidiano de la vida, y de las acciones emprendidas por las otras personas que están alrededor de su entorno; lo cual es un indicativo de que los seres humanos no son diferentes ni pasivos frente a la realidad que les circunda, sino que sienten una serie de percepciones emocionales buenas o malas, feas o agradables, nobles u ofensivas y esto no es otra cosa que la valoración: la atribución de un valor positivo a algo o alguien que justifica una actitud positiva o preferencial a ese mismo algo o alguien.

De todo ello nace el precepto de “Inteligencia Emocional”, la cual es definida de acuerdo a “Goleman (1998:56)” como “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones”.

De igual manera se dice que la inteligencia emocional es la habilidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, por lo tanto el poseer habilidades tales como el ser capaz de motivar y persistir frente a las decepciones, controlar el impulso, demorar la gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar, mostrar empatía y abrigar esperanza pueden llegar a ser grandes herramientas que den ventaja dentro del mundo empresarial.

Las empresas de hoy en día están en constante evaluación de las herramientas y demás recursos que le permitan asumir los cambios y los ajustes de índole estructurales, ya que éstas pueden ayudar a controlar las actitudes del personal en la

organización, determinando así el potencial para aprender habilidades prácticas como el autoconocimiento, automotivación, autorregulación, empatía y relaciones personales, que indudablemente les servirán a los empleados como base para su desarrollo personal y profesional.

Cabe señalar, que el éxito obtenido por las empresas, depende en gran parte del grado en que sus trabajadores conozcan y controlen sus emociones y sepan reconocer los sentimientos ajenos. En el entorno laboral, se observa que las personas que obtienen el mayor éxito en las organizaciones, no son siempre las que tienen más capacidades, y ni siquiera las que tienen más méritos y eficiencia. Todos éstos son parámetros importantes, pero no suficientes ya que, el verdadero éxito requiere algo más, como la habilidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, con la finalidad de manejar adecuadamente las relaciones.

El enfoque basado en la inteligencia emocional, componente fundamental del éxito; está estrechamente vinculado con la capacidad de manejo interpersonal y de habilidades sociales relacionado con el aspecto emocional; mediante el cual se puede llegar a saber conducir las relaciones sociales, familiares o de trabajo, además se puede tener un conocimiento y control de las propias emociones, utilizándolas para entender las relaciones con otras personas, con su entorno y sin dejar de reconocer las emociones de los demás. Se podría decir entonces que, la inteligencia emocional está compuesta de dos aptitudes, la aptitud intrapersonal, que tiene que ver con el conocimiento de la personalidad propia y la aptitud interpersonal que se refiere a las relaciones que se tiene con las demás personas.

La base fundamental de un buen gerente es la medida de la eficiencia que éste tenga para lograr las metas de la organización, por lo que es necesario colocar la inteligencia emocional a la vanguardia de las habilidades empresariales, elemento significativo para conseguir que el centro de trabajo no sólo sea el más productivo y

rentable, sino que sea un lugar significativo y agradable. Si se logran que los que dirigen la organización desarrollen bien sus destrezas emocionales, se está en presencia de gerentes que pueden liderizar con éxito una organización, desarrollándose como excelentes profesionales que automáticamente incide en el desarrollo de la organización, y por ende, en el logro y mantenimiento de la paz laboral, componente de vital importancia para la consecución de las metas organizacionales.

Dada la importancia que reviste la inteligencia emocional para las organizaciones, esta investigación se basó en determinar el nivel de inteligencia emocional presente en el personal adscrito a la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, en función de lograr los objetivos de la investigación se adaptó un nivel de investigación descriptiva, tipo de campo y documental, lo que permitió obtener datos directamente de la población en estudio e información, a través de un cuestionario donde se dimensionaron los cinco factores de la inteligencia emocional.

El informe esta estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I. El problema: planteamiento del problema, objetivo general, objetivos específicos, justificación y marco metodológico.

Capítulo II. Aspectos Generales de la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil: definición, origen y desarrollo funcional, objetivos, misión, visión, importancia, estructura organizativa y servicios que ofrece.

Capítulo III. Generalidades de la Inteligencia Emocional: definición de la inteligencia emocional, características de la inteligencia emocional, importancia de la

inteligencia emocional, relaciones interpersonales: concepto y clasificación, relaciones intrapersonales conceptos y clasificación.

Capítulo IV. Presentación y análisis de los resultados obtenidos referentes a la inteligencia emocional presente en el personal de la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente

Conclusiones y Recomendaciones.

# **CAPÍTULO 1.**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento Del Problema**

Este nuevo milenio, caracterizado por un entorno agresivo, globalizado, dinámicamente cambiante y cada vez más competitivo en relación a los conceptos de sabiduría e información, está direccionado a la búsqueda de resultados eficientes, así como el desarrollo de una cultura de gestión en función a las profundas transformaciones económicas y sociales, cuyo hilo conductor es la investigación y la innovación, por lo que se ratifica la importancia del cambio y la búsqueda de nuevas formas organizativas que respondan al mismo para enfrentar los retos del entorno con un enfoque estratégico, refiriéndose a la utilización de los análisis de las variables (internas y externas).

Así mismo, estas variables deben permitir establecer las estrategias que guíen el comportamiento organizacional en un periodo de tiempo determinado y ser ejecutadas en correspondencia con un sistema direccional, determinado: por objetivos, procesos, valores por competencia o integradas de proyectos.

Se debe tener en cuenta que en la mayoría de las organizaciones e instituciones modernas se integran diferentes sistemas, técnicas y herramientas de dirección y gestión. Del 100% de las capacidades que pueda dar de si mismo una persona (de lo cual no es conciente ella misma), solamente utiliza en sus labores normales entre el 20 y el 40%, el restante 60%, “se extrae” de ella aplicando “Inteligencia Emocional”.

En el nuevo clima de empresas y demás propuestas de orden institucional, donde todo cuenta, estas realidades humanas serán más importantes que nunca y

además para los grandes cambios son una constante las innovaciones técnicas y la competencia global, son fuerzas en constante crecimiento que llevan al cambio. Hoy cobran importancia habilidades como: la formación de equipos y la adaptación al cambio. Según Robbins, S. (2004:98).

Estudios han demostrado que las estrategias de las organizaciones e instituciones para el logro de sus objetivos y metas, dependen en gran medida de las habilidades, estilos de liderazgo que permitan a los gerentes del siglo XXI el encontrar, influir y actuar con eficacia, para lo cual entendemos que “Competencias”, podrían ser constituidas por una serie de aportes individuales que son un conjunto interrelacionado de conductas, actitudes, conocimientos y habilidades representativas y necesarias para ser eficaz en el desempeño profesional, siendo la competencia de un individuo demostrable y por lo tanto medible, para un aspecto en particular, definido en función de las necesidades del proceso o actividad que se pretende desempeñar.

Durante 1994, se produjo un importante cambio en el sistema de la administración pública venezolana, se daba inicio a un nuevo proceso de modernización de la misma, estableciéndose las propuestas: “Liderazgo Organizacional”, la cual echaba por tierra el viejo paradigma de la eficiencia del gerente único para inducir a la conformación de la gerencia en equipo y de la gerencia organizacional buscando hacer y ser más dinámica y eficiente la labor administrativa, con el apoyo de los recursos técnicos-tecnológicos y humanos las fusiones empresariales e institucionales en torno a la consecución de los objetivos y metas; “Planificación Estratégica”, propuesta dirigida a la evaluación constante de las capacidades, actitudes y manejo de los recursos inmediatos y específicos del personal que permitan dinamizar las especificaciones de la planificación gerencial.

Sin embargo, tales propuestas no tomaban en cuenta la condición emocional, conductual y de valores del trabajador, es decir, no se medían sus habilidades

laborales en función de la personalidad y el sentir del trabajador sino en función de sus capacidades técnico-mecánicas que hicieran posible el éxito de la gerencia y por ende de la empresa o institución.

La Inteligencia Emocional, así como la gestión por valores, son temas que han sido estudiados desde hace años a nivel mundial, en la actualidad la incidencia de la elevada competitividad, se manifiesta de manera resaltante en los requerimientos de las organizaciones de líderes que actúen y se desenvuelvan como integradores de metas, tanto de clientes, empleados como de las organizaciones en general, por lo que se vislumbra el convertir estas teorías o métodos en elementos medibles, a objeto de poder incorporarlos en la gestión de las empresas e instituciones de la sociedad moderna.

En Venezuela, esta teoría de Inteligencia Emocional se presenta como una propuesta sumamente nueva e innovadora que comienza el año 2002, luego que su autor Daniel Goleman la publicara en 1999 y fuese referenciada el año 2000 por Fernando Sánchez.

La misma se adaptó al universo laboral del país y a las necesidades reales de competitividad y eficiencia de los servicios del cual disponen las empresas e instituciones tanto de índole públicas como privadas, asumiendo como premisas de realización funcional, de acuerdo a Goleman (1998:31): “que las condiciones intelectuales no son la única garantía de éxito en el ámbito profesional del trabajo, sino tan solo un factor, que unido a las necesidades emocionales, plenamente cubiertas del personal como equipo, desarrollan el desempeño y los resultados de todo líder y trabajador, motivándolo emocionalmente a ser productivo”.

En el estado Sucre funciona el Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, enmarcado en el sistema de la administración pública, el cual tiene adscrita a su

estructura media funcional la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil con funciones administrativas muy propias de su naturaleza, la cual está orientada a: “Gerenciar todo lo relacionado con la atención de las necesidades del sector estudiantil, poniendo en práctica políticas y estrategias que faciliten la ejecución de los diferentes programas a través de las áreas de desarrollo social, salud, orientación y socio-educativa; para contribuir en la atención biopsicosocial del estudiante e influir en su proceso evolutivo”.(Manual informativo sobre la organización del departamento del servicio social).

Como oficina dependiente de un presupuesto asignado por las autoridades rectorales y decanales, ésta cuenta con un determinado número de trabajadores para la consecución de sus objetivos y metas.

Dispone de una planificación con muy poca visión gerencial, que asume sólo su labor de cumplir con las tareas y obligaciones asignadas, bien sea por falta de recursos presupuestarios a tiempo; por no contar con el recurso humano adecuado; la falta de una planificación coherente con el sentir y pensar de sus trabajadores en relación a los servicios que ésta presta en el ámbito estudiantil; y/o el no disponer de una estructura comunicacional que involucre necesariamente a todos los factores que la definen como un apéndice funcional del Núcleo; Autoridades, Delegados, personal administrativo y el sector estudiantil.

Todo ello pone en evidencia una serie de debilidades de orden estructural que implica necesariamente la búsqueda de soluciones técnico-metodológicas que hagan posible un viraje en su condición laboral, un cambio de paradigma en la visión gerencial más consustanciada con la realidad social y los intentos de modernización de la administración pública.

Es posible decir, que con el proyecto de investigación: “Inteligencia Emocional

presente en el personal adscrito a la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente”, se busca no solo contribuir a la búsqueda de una propuesta metodológica que ayude a dinamizar los procesos de índole gerencial-administrativo en la mencionada Delegación, sino disponer de un método o mecanismo administrativo que motive la participación en equipo y de confraternidad del personal a través de la “Inteligencia Emocional” pudiendo determinar los cambios y mejoras en la conducción de las políticas y estrategias de servicio estudiantil en el ámbito del Núcleo de Sucre.

Formuladas las anteriores observaciones generales sobre el tema, cabe preguntarse:

- ¿Cuáles son los aspectos generales de la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente?
- ¿Cuáles son los fundamentos teóricos de la inteligencia emocional?
- ¿Cuál es el grado de empatía del personal adscrito a la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente?
- ¿Cómo puede influir el autoconocimiento para el cumplimiento exitoso de los servicios que ofrece la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente?
- ¿Cuál es el nivel de automotivación presente en el personal adscrito a la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente?
- ¿Qué nivel de autocontrol posee el personal de la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente?

- ¿Cuál es la actitud del personal de la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, para las relaciones interpersonales?

## **1.2 Objetivo General**

Determinar el grado de inteligencia emocional presente en el personal adscrito a la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente (2007).

## **1.3 Objetivos Específicos**

- Definir los aspectos generales de la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente.
- Describir los fundamentos teóricos de la inteligencia emocional.
- Analizar la empatía como un factor determinante en el funcionamiento de la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente.
- Estudiar el autoconocimiento como precepto válido para el cumplimiento de los servicios que ofrece la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente.
- Diagnosticar el nivel de automotivación presente en el personal de la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente.
- Determinar el nivel de autocontrol que posee el personal de la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente.
- Identificar el nivel de actitud para las relaciones interpersonales que presenta

el personal de la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente.

#### **1.4 Justificación**

La razón básica para emprender la investigación en el área de la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil, constituye un conjunto de acciones y procedimientos orientados a establecer mecanismos de conocimientos, actitudes, habilidades y destrezas que resulten esenciales para lograr que el servicio que ésta presta sea eficiente, para generar estrategias de cambio, orientadas hacia el fortalecimiento de la dependencia con proyección a todo el ámbito universitario del Núcleo de Sucre, fundamentalmente hacia el logro de objetivos y metas que se correspondan con el interés gerencial y económico de la misma, teniendo como premisa principal la conducción gerencial administrativa de tales servicios en torno a la población objeto, los estudiantes.

Su desarrollo significa de igual manera un aporte para la Universidad en la medida que permite conocer desde el punto de vista metodológico el abordaje de un tema de investigación que resulta interesante y significativo en la formación profesional y en el contexto funcional de la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil, teniendo como elementos la necesidad de capacitación y reciclaje de conocimientos que tiene su personal.

Igualmente se convierte en una base teórica para futuras investigaciones relacionadas con inteligencia emocional.

#### **1.5 Marco Metodológico**

Con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos y dar respuestas al

problema planteado, la metodología de la investigación es la siguiente:

### 1.5.1 Nivel de Investigación

El nivel de la investigación es de tipo descriptiva, debido a que se describe aspectos cualitativos de la realidad estudiada a través de los resultados de la aplicación del instrumento y se interpretan basados en los conocimientos del tema aportados por las bases teóricas.

Según Sabino (1998:89) define el nivel descriptivo de las investigaciones como:

las que se fundamentan en datos de interés que se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo; estos datos obtenidos directamente de la experiencia empírica son llamados primarios, denominación que alude al hecho de que son datos de primera mano, producto de la investigación en curso sin intermediación de ninguna naturaleza.

Se infiere entonces que el nivel de la investigación es descriptiva, abordada con el propósito de obtener de la realidad concreta de la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil evidencias, información y datos que permitan tomar decisiones y plantear posibles soluciones en su contexto funcional.

### 1.5.2 Diseño de la Investigación

La investigación planteada que se lleva a cabo es de campo y documental.

#### 1.5.2.1 De Campo

De acuerdo con la particularidad de esta investigación, y considerando la población objeto de estudio, el diseño o estrategia que se implementó para responder

al problema planteado fue una investigación de campo, ya que se procedió a la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, es decir, la información necesaria para alcanzar los objetivos previamente planteados fue suministrada por la propia población objeto de estudio.

Según Arias (1997:50), la investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variable alguna.

#### 1.5.2.2 Documental

la información necesaria para la misma se obtiene de la revisión de documentos y material bibliográfico relacionado con el tema, (Internet) y otros.

Según Sabino (1999:91), define la investigación documental como:

El principal beneficio que se obtiene mediante este diseño es que posibilita al investigador cubrir una amplia gama de fenómenos, ya que no solo debe basarse en los hechos a los cuales el mismo tiene acceso, sino que puede extenderse para abarcar una experiencia inmediatamente mayor.

#### 1.5.3 Fuentes de Información

La información necesaria para la realización de esta investigación se obtuvo de las siguientes fuentes:

##### 1.5.3.1 Fuentes Primarias

- Consultas requeridas al personal que labora en la Delegación de Desarrollo y

Bienestar Estudiantil.

- Consultas a Profesionales con conocimientos sobre la Inteligencia Emocional.
- Encuestas con el personal administrativo y obrero de la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente.

#### 1.5.3.2 Fuentes Secundarias

- Consultas bibliográficas.
- Consultas de documentos On–line (Internet).
- Otros.

#### 1.5.4 Técnicas de Recolección de Datos

Las técnicas de recolección de datos empleadas son las correspondientes a la de una investigación documental, tales como: recolección bibliográfica, subrayado de citas, técnicas de fichajes, entre otras; las cuales permitieron desarrollar el análisis del trabajo.

Para la obtención de los datos primarios se utilizó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento, los cuestionarios y las entrevistas estructuradas: El cuestionario estuvo conformado por un total de 4 preguntas de información general y 40 preguntas destinados a conocer el nivel de cada uno de los factores de la inteligencia emocional (ver anexo N° 2), las cuales para la tabulación de los resultados se tomó en cuenta los indicadores de siempre, casi siempre, casi nunca y nunca. Se analizan en primer lugar, los resultados por cada uno de las preguntas y luego de manera global se hace referencia a cada uno de los factores de la inteligencia emocional (IE).

Los resultados obtenidos se presentan en cuadros de distribuciones absolutas y porcentuales y gráficos, mostrando los resultados en niveles porcentuales, la misma se realizó con la finalidad de obtener información dentro de la institución sobre el tema de estudio. Estas entrevistas se hicieron con un formulario previamente estructurado. No se aplicó una clasificación de ningún modelo en particular, sino que partiendo de la idea de Goleman y otros autores como: Wesinger., Simmons, Cooper, Sawaf, Gil' Adi, entre otros; se usaron unas variables para realizar el estudio de la inteligencia emocional en la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil.

Con respecto a los cuestionarios, **Hernández, Fernández y Baptista (2000:276)**, señalan: “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”.

#### 1.5.4.1 Alcance de la Investigación

El ámbito de estudio fue la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil.

#### 1.5.5 Población y Muestra

##### 1.5.5.1 La Población

Se define a partir del universo de estudio, en este sentido, constituye una forma muy definitiva que según **Hamdan (1996:98)** explica que es:” un conjunto de unidades físicas (personas y objetos) a los cuales se les mide una característica, constituye el universo de cual pueden obtenerse características distintas.

La población de esta investigación está conformada por las 31 personas que laboran en la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente.

En este caso, se va a trabajar con la población, ya que la misma es pequeña y todos tienen la misma posibilidad de ser estudiados, y así obtener la información necesaria para el análisis de los resultados.

#### 1.5.5.2 Procesamiento de datos

Considerando que los datos que se obtuvieron directamente de la población en estudio proporcionaron las bases para establecer conclusiones y planteamientos puntuales, se presentan a través de cuadros y gráficos que permitan su fácil comprensión y análisis. Para cada unidad de análisis se obtuvo un nivel determinado en cada dimensión y un índice emocional individual formado por la combinación de tales dimensiones. Se realizó el análisis que permite alcanzar los objetivos propuestos.

## **CAPÍTULO 2**

### **ASPECTOS GENERALES DE LA DELEGACIÓN DE DESARROLLO Y BIENESTAR ESTUDIANTIL.**

#### **2.1 Definición**

La Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil es la dependencia u oficina responsable del diseño de las políticas de carácter administrativo que gerencia los recursos asignados para atender las necesidades del sector estudiantil, buscando promover la atención a los bachilleres, a través de la puesta en práctica de programas para dar respuestas a su problemática socio- económica, induciéndolos e incorporándolos al cumplimiento de los mismos.

Es una unidad administrativa que gerencia, los recursos asignados para atender las necesidades del sector estudiantil (Económicos, Psicológicos, Orientación, Salud y Recreativa).

Es el principal sector en los cuales se organizan la asistencia del individuo en medio de la Educación Superior. Responde a las necesidades básicas de los sujetos en cada etapa: Área de Orientación, Desarrollo Social, Salud y Socio-Educativa.

Es un ente administrativo que gerencia todo lo relacionado con la atención de las necesidades del sector estudiantil, pone en práctica políticas y estrategias que facilitan la ejecución de los diferentes programas a través de las áreas de Desarrollo Social, salud, Orientación y Socio-Educativa; para contribuir en la atención Biopsicosocial del estudiante e influir en el proceso evolutivo.

## **2.2 Origen y desarrollo funcional**

La Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil tiene su origen en el año 1964, con base a las necesidades de desarrollo y transformación social del Oriente Venezolano, estos servicios se aprueban mediante un acuerdo preseñalado ante el Ministerio de Educación que señalaba la fundación del área conjuntamente con la implementación de la Escuela de Cursos Básicos del Núcleo de Sucre con fecha 12 de febrero de 1960.

Tres años después, exactamente el 15 de abril de 1963, la comisión organizada de la Universidad de Oriente, mediante documento CO-1971, decreta la reorganización de la Dirección de Servicios Estudiantiles (DISE), denominándose la misma Organización de Bienestar Estudiantil (OBE).

El 24 de abril de 1964, mediante documento CO-1730 se organiza un comité coordinador de los servicios estudiantiles a través de cual se decide centralizar los servicios para estudiantes en una organización que llevará por nombre Coordinación General de Servicios Estudiantiles, que dependerá de la Vicepresidencia de la Comisión Organizada y estará constituida por direcciones de servicios estudiantiles ubicados en cada uno de los núcleo: Anzoátegui, Bolívar, Nueva Esparta, Monagas y Sucre.

Comienza a funcionar esta área en enero de 1965 con tres unidades de servicios que buscan el máximo desarrollo físico-intelectual, emocional y social de la juventud que cursa estudios universitarios. Estas unidades son la Dirección de Bienestar Estudiantil (DIBE), el departamento de Orientación Profesional (DOSP) y la Dirección de Deportes (DD).

Después de diez años se produce una descentralización en el cual la Dirección

de Servicios Estudiantiles del Núcleo de Sucre se une a la coordinación del departamento bajo la denominación de Delegación de Servicios Estudiantiles y en marzo de 1980 se realizó una reestructuración de todo el sistema de orientación como programa académico; ésta decisión se desprende del análisis hecho al informe evaluativo del sistema de orientación de la UDO y de su infraestructura organizativa .Dicha reestructuración se realizó con la finalidad de adaptar al Departamento de Orientación a los lineamientos que a nivel regional y nacional fueron propuestos por el Consejo Universitario de la Universidad de Oriente y el Consejo Nacional de Universidades.

Bajo este mismo orden de ideas en octubre de 1987 es sometido a reconsideración la Organización de Servicios Estudiantiles, proponiéndose una nueva estructura que vincule a todas las áreas que desarrollan programas de bienestar estudiantil , la cual se denominará Dirección de Desarrollo y Bienestar Estudiantil (DIBE) definiéndose como una estructura técnico- administrativa que tendrá a su cargo planificar y ejecutar políticas, dirigidas hacia la promoción, seguimiento, desarrollo, autogestión, cogestión, bienestar y orientación estudiantil.

La madurez profesional que se ha venido gestando en el seno de la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil de la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre ha impulsado la creación de programas que logren canalizar la carencia de esa población estudiantil, duramente afectada por la situación socio- económica y que además permite brindarle la oportunidad de aprender a ejercer los conocimientos adquiridos en las aulas de clases de la Universidad de Oriente..

### **2.3 Objetivos**

- Motivar el desarrollo integral del estudiante incentivando su rendimiento

académico.

- Lograr una mejor adaptación al medio universitario a través de un mayor conocimiento de si mismo y a la vez facilitar el acceso a los servicios necesarios para cumplir con los requisitos exigidos por las diferentes carreras universitarias.
- Ayudar a los bachilleres de escasos recursos y prestar los servicios a través de las diferentes áreas que conforman la Delegación.
- Conocer al estudiante dentro de su concepción bio-psico-social, con el fin de brindar alternativas de solución a los problemas que obstaculizan su adecuado funcionamiento académico y social.
- Fomentar una mayor interrelación entre el estudiante, la institución y la comunidad.
- Promocionar la autogestión a través de los grupos, desarrollando sus potencialidades, habilidades, destrezas e intereses.
- Promover actividades dirigidas al sector estudiantil a través de la autogestión, cogestión y coordinación interdisciplinaria estimulando la participación, facilitándose el desarrollo humano y la prevención integral.

## **2.4 Visión**

Trabajar día a día para dignificar el servicio que se presta al estudiantado, implementando políticas que permitan respuestas rápidas que facilitan el apoyo, estabilidad, y permanencia del educando en la universidad, impulsando un estilo de vida donde el bachiller responde con excelencia a sus compromisos académicos.

## **2.5 Misión**

Gerenciar todo lo relacionado con la atención de las necesidades del sector estudiantil, poniendo en práctica políticas y estrategias que faciliten la ejecución de los diferentes programas a través de las áreas de Desarrollo Social, Salud, Orientación y Socio-Educativa; para contribuir en la atención biopsicosocial del estudiante e influir en el proceso evolutivo.

## **2.6 Importancia**

Es importante porque realiza y dispone de una serie de servicios que benefician a la comunidad estudiantil del núcleo de Sucre, al mismo tiempo exalta a la Universidad en su conjunto como una institución que busca fortalecer las condiciones de vida del estudiante, con el propósito de que las mismas no limiten el proceso de enseñanza-aprendizaje del estudiante, así como colaborar para el logro de una mejor interacción entre el alumno la universidad y la comunidad.

## **2.7 Estructura Organizativa**

Para el cabal cumplimiento de las funciones que le son atribuidas, la delegación de desarrollo y bienestar estudiantil cuenta con la estructura organizativa que se describe a continuación (ver anexo N° 1)

La estructura funcional de la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil se encuentra encabezada por el Delegado quien es la máxima autoridad, encargado de dirigir y controlar las diferentes áreas que lo conforman y así lograr el buen funcionamiento de la misma.

Además la Delegación de Desarrollo Estudiantil se encarga de velar por la

ejecución de los diferentes servicios estudiantiles que se le prestan al estudiante a través de los diferentes programas en coordinación con las áreas que la integran (Desarrollo Social, Orientación, Salud y Socio Educativa).

En la unidad gerencial trabaja una secretaria, un mensajero, una administradora y un aseo que presta su servicio no solo en la unidad gerencial sino en el área de Orientación y Socio Educativa.

Funciones del Delegado:

- Planificar, organizar, integrar, coordinar y controlar conjuntamente con los Jefes de áreas todos los programas y servicios de beneficios Socio- económicos de Salud, Orientación y Socio Educativa.

Funciones de la Secretaria:

- Ofrecer información a los estudiantes sobre los diferentes programas y servicios.
- Realizar transcripciones.
- Elaborar oficios.
- Elaborar órdenes de pago.
- Registrar órdenes de medicinas.
- Atender al público.
- Atender llamadas telefónicas.
- Archivar documentos.

#### Funciones de la Administradora:

- Administrar el presupuesto asignado a la delegación, para el financiamiento y providencia estudiantil.
- Llevar el control de las diferentes partidas presupuestarias.
- Elaborar el presupuesto operativo anual.
- Atender a los estudiantes que vienen a solicitar ayudas económicas para tesis de grado, graduaciones, congresos.
- Orientar al estudiante.
- Realizar traslado de partidas presupuestarias.

Asimismo el Delegado tiene bajo su mando cuatro (4) áreas, el área de Desarrollo Social donde se ejecutan el mayor volumen de actividades para brindarle la atención individual y grupal durante cada semestre al estudiante.

En esta área laboran cinco (5) trabajadores sociales quienes a su vez son coordinadores de programas con las tareas asignada por el jefe del área, quien tiene la responsabilidad de la gerencia de ésta. Además de una (1) secretaria y un (1) aseo que cubre no solo el área sino también el área de salud.

#### Funciones del jefe del área:

- Programar, organizar, dirigir y evaluar el trabajo del área.
- Compartir responsabilidades en la supervisión técnica, y administrativa del personal en forma periódica.
- Propiciar la creación e implementación de los recursos, sistemas, e instrumentos

necesarios para el trabajo.

- Presentar cuentas periódicas del trabajo del área ante la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil
- Programar y dirigir las reuniones del personal en forma sistemática.
- Elaborar y Revisar la nómina de los beneficiados de los programas socio-económicos.

Funciones de los Trabajadores Sociales.

- Participar en la programación, organización ejecución y evaluación en el área de trabajo.
- Aplicar metodologías y técnicas profesionales inherentes a su trabajo.
- Compartir funciones de supervisión del personal.
- Participar en los programas de crecimiento personal.
- Participar en el trabajo de equipo estructurado.
- Asistir a las reuniones programadas.
- Realizar talleres de Recuperación Académica.
- Llevar el control de los bachilleres que tienen beneficio de ayudantías.
- Orientar a los estudiantes.

Funciones de la Secretaria:

- Realizar transcripciones.
- Llevar el control de las diferentes ayudas asignadas a los estudiantes,.

- Atender al público
- Archivar documentos.

El área de Orientación le corresponde contribuir con el estudiante en su rendimiento tanto académico como vocacional desde su inicio, persecución e ingreso, mediante los programas de apoyo socio-económicos que se desarrollan en la institución.

En esta área laboran un (1) psicólogo, dos (2) orientadoras y una secretaria.

Funciones del Psicólogo:

- Atender al estudiante en la parte emocional, afectiva, y en la autoestima.
- Ayudar al estudiante que tengan problemas personales, de pareja, y con sus padres que puedan incidir en su rendimiento académico.

Funciones del Orientador.

- Ayudar al estudiante en la toma de decisión vocacional acorde con sus necesidades, interés y capacidades.
- Orientar sobre riesgos sexuales.
- Orientar sobre el rendimiento académico.

Funciones de la Secretaria:

- Realizar transcripciones de documentos, de oficios, informes.

- Atender al público.
- Archivar documentos.

En el área Socio-Educativa se estimula al estudiante el interés por la cultura y habilidades artísticas, así mismo orientar a los estudiantes integrantes de las agrupaciones culturales, sociales, recreativas y deportivas, con la intención de motivar el interés regional y nacional.

En esta área laboran una (1) socióloga, una (1) secretaria, una trabajadora social (jefa del área).

Funciones de la jefa del área y la socióloga:

- Planificar las actividades inherentes a los programas anualmente.
- Organizar, controlar y hacerle seguimiento a los cursos de extra-académicas.
- Brindar a las agrupaciones organizadas del núcleo de Sucre apoyo y asesoría en sus proyectos grupales, además de ofrecerles talleres de liderazgo, organización y trabajo en equipo, elaboración y ejecución de proyectos, comunicación y solución de problemas.
- Organizar anualmente la feria estudiantil con la participación de los grupos organizados, asociaciones, fundaciones y clubes estudiantiles.
- Realizar anualmente el festival estudiantil de canto: “Voz Udista”.
- Estimular el rendimiento académico de la población estudiantil mediante el programa “Honor a la excelencia y merito académico”
- Promover las actividades preventivas con acciones educativas y otros eventos tales como: jornadas de prevención integral, charlas de orientación sexual,

talleres y actividades deportivas.

Funciones de la Secretaria:

- Realizar transcripciones.
- Atender al público.
- Archivar documentos.

En el área de Salud

Se busca ayudar al estudiante a superar problemas de salud, a los fines de que estos no interfieran en su rendimiento académico.

En el área laboran dos (1) doctor internistas, una (1) Ginecólogo, un (1) Nefrólogo (medico general), un (1) doctor internista, dos (2) odontólogos, un (1) asistente dental, dos (2) enfermeras, una (1) secretaria, un (1) trabajador social el cual es la jefa del área.

Funciones de la jefa del área:

- Coordinar las actividades del área de salud.
- Efectuar reuniones con el personal del área.
- Gestionar recursos, ante las instancias intra y extra universitarias, para el área de salud
- Atender a los estudiantes.
- Realizar estudios socio-económicos a los estudiantes que solicitan ayuda

económica para la adquisición de medicamentos, exámenes especializados.

- Coordinar las actividades inherentes a la Fundación para el servicio de Asistencia Médica Hospitalaria para los estudiantes de Educación Superior.(FAMES)

### **Funciones del Odontólogo**

- Atender los problemas odontológicos de los estudiantes.

### **Funciones Asistente Dental.**

- Anotar a los pacientes.
- Buscar y llenar las Historias.
- Preparar la consultas.
- Preparar los materiales de obturación (ZOE, amalgama, resina o vidrio ionómero).
- Lavar, secar y esterilizar el material.
- Llevar el control del libro de los procedimientos hechos a los pacientes.

### **Funciones de los doctores.**

- Atender a los bachilleres que presentan problemas de salud en las diferentes especialidades que el área de salud les ofrece.

### **Funciones de Auxiliar de Enfermería.**

- Archivar historias.

- Medir signos vitales.
- Hacer historias a los bachilleres.
- Hacer curas.
- Anotar a los bachilleres para la consulta

Funciones de la Secretaria.

- Realizar transcripciones.
- Atender al público
- Archivar documentos.

## **2.8 Servicios que ofrece**

### 2.8.1-Área de Desarrollo Social

Tiene como misión promover programas para atender la problemática económica de los bachilleres. Persigue concientizar a los estudiantes a través del trabajo de grupo, tomando en cuenta sus propias potencialidades y los recursos de la universidad y la comunidad. Asimismo permite realizar investigación social – científica. Igualmente se incentivan programas de acción dirigidos al logro del bienestar estudiantil a través de grupos interdisciplinarios.

#### 2.8.1.1 Funciones

- Elaborar y Revisar la nómina de los beneficiados de los programas socio-económicos.

- Elaborar el cronograma para la renovación de los beneficiarios de los programas socio-económicos (movimiento de exclusiones e inclusiones).
- Revisar y organizar el programa operativo utilizado en los diferentes programas.
- Tramitar los servicios que se requieren para el área de Desarrollo Social.
- Revisar el reglamento con el objeto de darle vigencia y actualidad.
- Realizar talleres de Recuperación Académica.
- Revisar y actualizar los aspectos básicos del taller de presentación de casos adscritos al programa de Recuperación Académica.
- Atender y orientar a la población estudiantil que lo solicita.
- Apoyar la participación directa en la organización de Jornadas de Prevención Integral Social, conjuntamente con las áreas de orientación y socio-educativa.
- Organizar y ejecutar el programa de Merito Académico, reconocimiento académico.

En esta área se ejecutan los programas socio-económicos donde se cuenta con programas de:

#### 2.8.1.2 Ayudantías Técnicas

Es un programa fundamentalmente de apoyo socio-económico que procura el desarrollo de habilidades y destrezas del bachiller de sus áreas de especialización. Esta dirigido a estudiantes de pre-grado con marcadas limitaciones económicas y con un rendimiento académico aprobatorio. El mismo consiste en la realización de tareas o actividades especializadas en las dependencias del núcleo, por la cual el recibe una asignación monetaria mensual.

### 2.8.1.3 Ayudantías Ordinarias

Es un beneficio fijo mensual que se otorga a los estudiantes en atención a su grado de necesidad económica y comprometiéndose éste, a colaborar con la Universidad en la prestación de su servicio dentro de una de sus dependencias tomándose en cuenta las exigencias académicas, la especialidad que cursa , las habilidades e intereses y experiencia del estudiante.

### 2.8.1.4 Becas de Residencia

El programa de becas de residencias tiene como finalidad proporcionar una ayuda económica a estudiantes regulares de pre-grado, de escasos recursos económicos y rendimiento académico satisfactorio, destinado a cubrir los gastos por concepto de alojamiento Se señala el objeto de esta ayuda a facilitar condiciones de vida adecuada que coadyuven el proceso de aprendizaje y de esta forma facilitar su desarrollo integral.

### 2.8.1.5 Programa de Recuperación Académica

Es aquel que permite atender o ayudar al bachiller que durante el semestre baja su promedio, generado por problemas personales, familiares y/o institucionales, se le permite seguir disfrutando de la ayudantía y se exonera del trabajo, asimismo asiste a las actividades programadas por el Trabajador Social encargado del Programa, el que determinará las causas que generaron la dificultad académica del estudiante.

### 2.8.1.6 Programa de Trabajo de los Ayudantes

Es un programa que estimula en el estudiante que tiene una ayudantía, responsabilidad, convivencia y valoración del propio esfuerzo. Además le permite al

bachiller la oportunidad de aplicar, desarrollar y adquirir nuevos conocimientos a lo que se suma el sentido de pertinencia, amor y respeto hacia la institución.

#### 2.8.1.7 Programa Crédito de Libros

Se define como un programa de ayuda a los estudiantes de la Universidad de Oriente con beneficio de ayudantías y preparadurías docentes en el núcleo de Sucre. Su finalidad es permitir a los estudiantes la adquisición de libros y útiles de estudio, a través de la librería universitaria de la misma institución ente que realiza los descuentos sucesivos por nómina a los estudiantes beneficiarios de Ayudantías o preparadurías.

#### 2.8.1.8 Programa de subsidios Especiales

A través de este programa se atienden ayudas económicas solicitadas por los estudiantes, para asistir a congresos, pago de residencias, acto de grado, y problemas de salud.

#### 2.8.1.9 Programas de Orientación y Educación Sexual

Este programa tiene como objetivo brindar información sobre la sexualidad, para que los estudiantes manejen conocimientos que le permitan enfrentar el ejercicio de la función sexual con una conducta impregnada de conciencia y responsabilidad. Se desarrolla a través de charlas con invitados que estén formados en el campo de la sexología.

#### 2.8.1.10 Programa Grupos Autogestionarios

Es un programa dirigido al desarrollo económico de los grupos, impulsándose

la puesta en práctica de conocimientos y habilidades de los estudiantes, con el objetivo de canalizar la satisfacción de sus necesidades.

#### 2.8.1.11 Programa Becas OPSU

El programa Nacional de becas OPSU es patrocinado por la oficina de planificación del Sector Universitario (OPSU) y el consejo Nacional de Universidades (CNU), tiene como objetivo prestar apoyo económico a estudiantes en situación de pobreza que tengan un buen rendimiento académico durante el curso de sus estudios de bachillerato.

#### 2.8.2 Área de Orientación

Tiene como misión elevar el sentido de pertinencia universitaria y propiciar la adaptación al contexto educativo de la Universidad de Oriente Disminuir los problemas de orden emocional que inciden negativamente en el rendimiento académico de los estudiantes. Favorece la toma de decisión vocacional de los estudiantes acorde con sus necesidades, interés y capacidades. Reducir la vulnerabilidad a los riesgos sexuales del estudiante del núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente.

##### 2.8.2.1 Funciones

- Desarrollar los programas establecidos de atención al estudiante universitario que procuren su bienestar personal, académico y social.
- Trabajar de manera mancomunada con las demás áreas que integran la Delegación de Desarrollo Estudiantil para atender planes de desarrollo integral

del estudiante, de acuerdo a las programaciones establecidas y las que surjan en función de las necesidades institucionales.

- Coordinar, programar y ejecutar el proceso de evaluación del perfil psicológico y vocacional de los alumnos regulares y aspirante de nuevo ingreso que desean cursar educación integral.
- Orientar y asesorar a los alumnos sobre sus posibilidades académicas y vocacionales.
- Elaborar el plan de gestión anual del área.
- Elaborar y presentar la Memoria y Cuenta Anual.
- Elaborar la programación de la Jornada de información en sexología en coordinación con el área de desarrollo social.
- Ejecutar de manera conjunta con el área Socio Educativa, el programa de Prevención Integral.
- Intervenir los problemas de ansiedad y depresión del estudiante.
- Ofrecer terapias de apoyo para atender los problemas de orden emocional del estudiante.
- Realizar las entrevistas a estudiantes para canalizar cualquier actividad de orden administrativa, terapéutica o académica vinculada con la programación del área.
- Asesorar a estudiantes regulares afectados por bajo rendimiento académico.
- Propiciar el conocimiento de actitudes, aptitudes e intereses de estudiantes de bachillerato, a través de la evaluación y asesoramiento vocacional.
- Reorientar la toma de decisión vocacional equivocada.
- Asistir el proceso de cambio de especialidad de estudiantes que aspiran cursar otras carreras intra e inter núcleos.

#### 2.8.2.2 Programa de Orientación de Nuevos Ingresos

Tiene como objetivos, promover la adaptación del estudiante al medio universitario y estimular el desarrollo adecuado de su personalidad. Esta orientación es proporcionada en forma individual y/o grupal, a través de entrevistas, asesoramiento clínico y talleres.

Para llevar a cabo este programa, se realizan una serie de actividades, de orientación y apoyo para la adaptación a la vida universitaria. Las actividades se desarrollan a través de la agrupación y adaptación al medio universitario.

#### 2.8.2.3 Orientación Personal

Programa que permite atender los problemas emocionales de los estudiantes universitarios, los estudiantes asisten voluntariamente o son referidos por profesionales del área de Desarrollo Social, profesores, jefes de departamentos, Coordinador Académico y Decano. Los casos que asisten con frecuencia son los de depresión, angustia, ansiedad, desmotivación y problemas de inseguridad.

Para el estudio, tratamiento y seguimiento, previamente el profesional de la psicología realiza entrevistas, evalúa y diagnostica si el paciente necesita ser medicado es referido al psiquiatra, quien indica el tratamiento y en conjunto con el psicólogo atiende el caso.

#### 2.8.2.4 Orientación Vocacional

Atiende al proceso de desarrollo vocacional del estudiante considerando sus potencialidades, intereses y limitaciones. Provee también la explotación del

estudiante a través de la aflicción de las pruebas vocacionales. Se ocupa de atender las solicitudes de cambio de especialidad. El estudiante solicita la entrevista con el orientador responsable de la especialidad que esta cursando.

Programa que orienta, al estudiante universitario que confronta problemas de desorientación con su decisión vocacional. El orientador entrevista al bachiller, evalúa su orientación vocacional y si lo considera necesario lo remite al psicólogo/a.

#### 2.8.2.5 Orientación Académica

Los problemas académicos que confrontan los bachilleres regularmente es por la dificultad en la comprensión del material que conforma el contenido de la materia, igualmente los hábitos de estudios, de los bachilleres, los que no se corresponden con las exigencias académicas, lo que amerita la atención individual, revisándosele la carga academia, el retiro de materias, y planes de estudio. Se toman en cuenta las medidas de repitencia y permanencia en la universidad.

#### 2.8.2.6 Orientación Laboral

Esta dirigida a los estudiantes que se ubican en la etapa final de su carrera. Su objetivo es facilitar la inserción a la vida profesional. Se ofrecen talleres de crecimiento personal a los cursantes de la práctica docente y asesoría laboral en relación a elaboración de currículum vital. Presentación de entrevistas para la solicitud de empleo y posibles ofertas de trabajo.

#### 2.8.2.7 Biblioteca de Información

Se ofrece el servicio de biblioteca, donde el estudiante podrá consultar los pensum de estudios de las diferentes carreras que ofrecen la universidad y consultas

de libros.

#### 2.8.2.8 Talleres que ofrece el área de orientación

- Crecimiento Personal: procura un cambio cualitativo en el ser humano a través de la información e integración de nuevas experiencias de aprendizaje. Implica descubrir y desarrollar potencialidades. Estos talleres se ofrecen tanto a la comunidad como a las instituciones que lo solicitan.
- Asertividad: es un modelo de comunicación que enfatiza en el manejo de sentimientos, especialmente de la agresión. Implica un respeto por deseos, pensamientos y necesidades de los demás.
- Autoestima: en el taller se evidencian situaciones que permiten el desarrollo social en los diferentes contextos de vida, parejas, familia, y organización
- Motivación al logro: proporciona al estudiante estrategias que le permiten clarificar su compromiso en el logro de sus metas.
- Relaciones Interpersonales: se propone destacar la importancia de la comunicación interpersonal para crear un clima psicológico de bienestar individual y un adecuado desarrollo familiar e institucional.
- Metodología de Estudio: ofrece estrategias que contribuyen a hacer más efectiva la actividad académica.
- Programación Neurolingüística: se ofrece información teórica y entrenamiento práctico sobre el método PNL, a fin de utilizarlo como herramienta de cambio y comunicación.
- Prevención Integral: ofrece al estudiante universitario información y capacitación para que evite riesgos patológicos que interfieran en su

desarrollo social, especialmente en su rol de estudiante universitario y desarrollen estilos de vidas más saludables y autónomas.

### 2.8.3 Área de Salud

Tiene como misión contribuir al desarrollo de estilos de vida saludables en la población estudiantil a objeto de que sea capaz de actuar con libertad y responsabilidad en la conducción de su vida.

El área de salud atiende las necesidades médicas de los bachilleres intentando a través de esta área atender lo curativo y preventivo en salud.

#### 2.8.3.1 Funciones

- Atender a los estudiantes por los médicos del área.
- Referir a los médicos especialistas, los estudiantes con problemas de salud.
- Planificar Conferencias, charlas, foros, talleres, cursos sobre temas de interés.
- Participar y Organizar Jornada Medica Odontológica.
- Programar subsidios para la adquisición de medicinas, de consultas externas a especialistas, atención odontológica, medicina Preventiva Educativa.
- Consolidar estados óptimos de salud en la población estudiantil a fin de facilitar un rendimiento académico en consonancia con su proyecto de vida

Los servicios prestados son.

- Medicina General –Medicina Interna.

- Consulta de Ginecología y Obstetricia.
- Consulta Odontológica.

Los servicios prestados por especialistas fuera del núcleo son:

- Reumatología.
- Dermatología.
- Oftalmología.
- Exámenes de Laboratorio.
- Citología.
- Exámenes R X.
- Oncología.
- Traumatología.
- Urología.

#### 2.8.3.2 Programas para la adquisición de medicinas

Programa que permite al estudiante la adquisición de medicamentos, indicado previamente por el medico que atendió al bachiller La ayuda al estudiante por este concepto era hasta el año 2001 de Bs 5.000, para el 2002 se aumentó a 8.504, para el año 2005 se llevó a Bs 20.000 y para el 2006 se aumentó a 30.000. Se hacen excepciones en aquellos casos donde previo estudio socio-económico por parte del Trabajador Social, se entrega el tratamiento completo.

#### 2.8.3.3 Subsidio para la asignación de Lentes

Se atienden a través de este programa a los estudiantes con deficiencias visuales. El monto de la ayuda a veces es completo y en oportunidades el estudiante asume el 50% del costo y la Delegación cancela el 50% restante.

#### 2.8.3.4 Subsidio para asistencia a especialistas

Exámenes de laboratorio, Rayos X y otros exámenes especializados. Son ayudas que se le otorgan a los estudiantes que lo solicitan, los que regularmente asumen el 50% del costo y el otro 50% lo cancela la Delegación.

#### 2.8.3.5 Programa FAMES

Asistencia Medica Hospitalaria para estudiantes de Educación Superior del sector publico, los que atienden emergencias, intervenciones electivas, reembolsos y casos especiales. El presupuesto asignado a este programa, es atendido y administrado por FAMES CENTRAL.

#### 2.8.3.6 Programa Medico en el Aula

Programa preventivo dirigido a orientar al estudiante en cuanto a como prevenirlas a las enfermedades comunes que afectan a la población estudiantil.

#### 2.8.3.7 Programa de Planificación Familiar

Dirigido a las estudiantes que son madres, tiene como objetivo fortalecer en la bachiller su compromiso con la continuidad y prosecución académica, asumiendo con

responsabilidad tanto el rol de madre como el de estudiante. Es necesario acotar que es un programa que actualmente esta desarrollándose como prueba piloto.

#### 2.8.4 Área Socio Educativa

Tiene como misión fomentar el interés y la vinculación de los estudiantes a las expresiones del arte y la cultura, desarrollar en el alumno el sentido de responsabilidad social, crear conciencia de los deberes del buen ciudadano, compenetrarlo con las necesidades de la región.

Los programas que se ejecutan en esta área tiene como finalidad incentivar las potencialidades de los bachilleres vinculando al estudiante con el entorno socio-cultural. Se trabaja en función de facilitar el desarrollo integral del estudiante, impulsando actividades que favorecen la comunicación, la solidaridad y al trabajo en función de un colectivo. Para ello se llevan a la práctica los siguientes programas.

##### 2.8.4.1 Funciones

- Orientar a las agrupaciones estudiantiles hacia el cumplimiento de las actividades culturales, sociales, recreativas o deportivas en beneficio propio, de la institución y de la comunidad en general.
- Permitir el vínculo de la Universidad con otras regiones del país y viceversa, a través de las asociaciones estudiantiles.
- Planificar el programa de Extra Académica.
- Participar y organizar el programa de Excelencia Académica.
- Organizar los programas de la Voz Udistá, Prevención Integral y la Feria Estudiantil.

#### 2.8.4.2 Programa de Extra-académica

La extra-académica es una materia obligatoria incluida en el pensum de estudio de las carreras que se ofrecen en la Universidad de Oriente, a nivel de Cursos Básicos, excepto en Educación Integral. El objetivo de este programa es complementar la formación del bachiller a través del trabajo socio-cultural, recreativo, científico y tecnológico, reforzando la prevención, el respeto por sí mismo, valores y creencias.

Mediante un conjunto de cursos y talleres se persigue complementar la formación del estudiante en las siguientes áreas: Socio-Cultural, Crecimiento personal, socio recreación, científica tecnológica y prevención integral.

Se ofrecen semestralmente las siguientes opciones:

- Cooperativismo.
- Actividad Subacuática.
- Fundemar.
- Parques Nacionales.
- Locución.
- Naturismo.
- Teatro.
- Tarjetería
- Técnica Vocal.
- Yoga.

- Prevención Integral.
- Repostería.
- Crecimiento Personal.
- Periodismo Estudiantil.
- Dibujo artístico.
- Cuero.
- Actualidad ética.
- Ecología y medio ambiente.
- Música.
- Pintura sobre cerámica

#### 2.8.4.3 Programa mérito a la Excelencia Académica

El objetivo de este programa es estimular y reconocer las ejecutorias destacadas al sector estudiantil, tanto a nivel individual como grupal.

La consideración de logros a través de reconocimientos públicos en la comunidad universitaria, se justifica porque crea fortalezas interna en el estudiante para su crecimiento personal, pero además genera un impacto positivo hacia el resto de la población estudiantil.

Se intenta con este programa reforzar la necesidad del logro en el estudiante universitario, para ello se reconoce públicamente el logro alcanzado en un semestre por los bachilleres que lograron el mejor promedio. Reconocimiento que tienen varios renglones.

- Honor al mérito académico.
- Honor a la excelencia en el trabajo de ayudante técnico.
- Estimulo al estudiante investigador.
- Estimulo al trabajo grupal destacado.

#### 2.8.4.4 Programa Prevención Integral

Este programa es promovido por la Dirección de Desarrollo Estudiantil siendo ejecutado en cada núcleo de la Universidad de Oriente por un equipo interdisciplinario conformado por personal profesional de las Delegaciones de Desarrollo Estudiantil.

Sus acciones principales son predominantemente socio-educativas a nivel de prevención primaria. Se trabaja con el estudiante sano y están dirigidas a crear las condiciones más favorables para resistir los factores o riesgo presentes en el entorno. Incluyen educación sexual, información sanitaria, modificación de creencias, valores y actitudes, fortalecimiento de la psiquis, medidas de protección y mejoramiento de calidad de vida en general. Este programa recibe el apoyo del grupo de estudiantes preventores universitarios y de profesionales expertos, quienes intervienen en las actividades programadas semestralmente

Las acciones de este programa persiguen estimular la prevención primaria creando condiciones favorables que permitan al estudiante hacer frente a los peligros y riesgos presentes en el entorno.

Las actividades que se realizan semestralmente contemplan:

- La jornada de Prevención Integral
- Participación en eventos científicos
- Talleres sobre proyecto de vida
- Charlas de orientación sexual.
- Concurso de baile- terapia.

#### 2.8.4.5- Programa Feria Estudiantil.

La feria estudiantil se realiza desde el año 1983, siendo el núcleo de Sucre el pionero en este proyecto. Fue legitimado por el Consejo Universitario en 1989, extendiéndose a los demás núcleos de la Universidad de Oriente. En la actualidad se reestructura el modelo inicial de la feria a fin de promover nuevos conceptos o alternativas más identificadas con el quehacer estudiantil universitario. Este evento constituye un espacio para la participación estudiantil, en el cual los grupos organizados, asociaciones, y clubes estudiantiles ejecutan proyectos que incluyen exposiciones, competencias diversas, demostraciones científicas, tecnológicas e intercambio con otras instituciones de educación superior. Estas actividades estimulan el desarrollo de capacidades organizativas y contribuye a fortalecer los valores de solidaridad, respeto, democracia y honestidad.

Evento que se realiza con objetivos socio-educativos y recreativos, donde participan asociaciones, clubes, grupos autogestionarios, y agrupaciones que hacen vida en el recinto universitario. A través de este programa se incorpora al bachiller al proceso de organización y planificación, lo que permite el desarrollo de habilidades artísticas, científicas y sociales.

#### 2.8.4.6-Festival Voz Udistas.

Este programa tiene como objetivo fundamental promover los valores artísticos en el campo de la interpretación de la música vocal

Participan en este evento los estudiantes regulares del núcleo con aptitudes para el canto. Los estudiantes deben inscribirse en el lapso indicado por las organizaciones del mismo.

Los estudiantes que concursan reciben un certificado de participación y el ganador y la ganadora recibe premiación en metálico de Bs. 150.000.

#### 2.8.4.7-Agrupaciones Estudiantiles.

Las acciones del programa se focalizan a lograr que el joven universitario promueva actividades en pro del bien colectivo y fomrnte, mediante la integración grupal, un clima de respeto, cooperación y solidaridad

Este programa tiene como finalidad promover actividades en pro del bien colectivo, brindandose a la población estudiantil asesoría en la conformación de grupos, capacitación en comunicación, liderazgo, elaboración y ejecución de proyectos.

Mediante este programa se brinda a la población estudiantil los siguientes servicios

- Asesoría en la conformación de grupos, asociaciones u otra modalidad de agrupamiento.

- Apoyo financiero a proyectos grupales que estén en consonancia con los lineamientos del desarrollo estudiantil.
- Capacitación en cuanto a:
  - Liderazgo.
  - Organización y trabajo en equipo.
  - Elaboración y ejecución de proyectos.
  - Comunicación.
  - Solución de problemas.

## **CAPÍTULO 3**

### **GENERALIDADES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.**

#### **3.1 Definiciones de la Inteligencia Emocional**

Goleman (1995: 331), utiliza el término emoción para referirse a “un sentimiento y sus pensamientos característicos, a estados psicológicos y biológicos y a una variedad de tendencias a actuar”.

Menciona, así mismo, algunas emociones básicas que pueden dar origen a “familias de emociones”: la ira, la tristeza, el temor, el placer, el amor, la sorpresa, el disgusto y la vergüenza. Hay algunas emociones complejas formadas por la combinación de varias emociones básicas, tales como los celos, el coraje, la indulgencia, la indolencia, la apatía o la esperanza.

Más que la clasificación de las emociones, lo importante es el hecho de que ellas afectan la conducta, la salud física y mental del individuo, e influyen en su desempeño personal y profesional. De tal manera que conocer y saber administrar esas emociones es fundamental para el éxito o el fracaso de los individuos, tanto en su plano estrictamente personal, como en el plano de su actuación profesional.

La inteligencia emocional es un tema que ha causado impacto dentro del área administrativa y empresarial gracias a los estudios de su iniciador y principal investigador.

Goleman (1998: 54), quien sostiene lo siguiente:

“la inteligencia emocional es la que nos permite tomar conciencia de nuestras

emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brindará más posibilidades de desarrollo personal”

En este mismo orden de ideas, Weisinger (2001:17), señala: “la inteligencia emocional es, en pocas palabras, el uso inteligente de las emociones: de forma intencional, hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros, utilizándolas con el fin de que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y a pensar de manera que mejoren nuestros resultados”.

Por su parte, Simmons y Simmons (2002:26) afirman que: “la inteligencia emocional es el conjunto de necesidades emocionales, de impulsos y de valores verdaderos de una persona, y dirige toda su conducta visible”.

Otra de las definiciones de inteligencia emocional, hace hincapié en las emociones, colocándola como una fuente de energía humana, que se debe entender, aprender y valorar, es allí que Cooper y Sawaf (1997:15) señalan: “La inteligencia emocional, como la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia”.

Estas definiciones abarcan los aspectos fundamentales de lo que se conoce como inteligencia emocional, y son las que le dan inicio y base al desarrollo de esta investigación, al manifestar la capacidad que tienen las personas de poder manejar sus emociones para alcanzar el éxito tanto personal como profesional.

### **3.2 Características de la Inteligencia Emocional. Goleman (1998: 57)**

- Independencia: cada persona aporta una contribución única al desempeño de su trabajo.
- Interdependencia: cada individuo depende en cierta medida de los demás.
- Jerarquización: las capacidades de la Inteligencia Emocional se refuerzan mutuamente.
- Necesidad pero no suficiencia: poseer una inteligencia emocional subyacente no garantiza que la gente acabe desarrollando o ejerciendo las competencias asociadas con ella, como por ejemplo, la colaboración y el liderazgo.
- Genéricas: se pueden aplicar, por lo general a todos los trabajos, pero cada profesión exige competencias diferentes.

### **3.3 Importancia de la Inteligencia Emocional.**

Su importancia radica en que la excelencia depende más de las competencias emocionales que de las capacidades cognitivas, incluso en las profesiones técnicas y científicas, el pensamiento analítico ocupa un tercer lugar, después de la capacidad de influir sobre los demás y de la motivación de logro. Asimismo la inteligencia emocional, es un factor de primordial importancia para mantener un trato cordial, amigable y respetuoso con los demás miembros de la organización, a la vez que se mejora la actitud personal y se logra el éxito empresarial. Además la inteligencia emocional dota de información relevante acerca del comportamiento y cualidades sociales necesarias para desempeñar un determinado cargo, tales como el compromiso con el trabajo, actitud solidaria con sus compañeros, creatividad, entusiasmo, entre otras.

Es importante señalar que en el momento de seleccionar al personal, tradicionalmente se tomaban en cuenta diversas cualidades como habilidades técnicas, conocimientos adquiridos y experiencia. Sin embargo, la inteligencia emocional ha adquirido mayor relevancia en los últimos años, debido al grado de influencia que tiene ésta en el éxito organizacional y personal del individuo, lo cual se puede validar a través de investigaciones en las cuales se ha demostrado (como ya se señaló) que el éxito profesional está compuesto en un 20% de inteligencia racional, y el otro 80% se debe a un porcentaje pequeño de suerte y, el resto, a la tan nombrada inteligencia emocional.

Los autores Simmons y Simmons (2002: 27) señalan:

“Una persona puede ser muy inteligente, puede haber recibido una educación formal adecuada para realizar un trabajo, puede tener años de experiencia realizando un trabajo, puede estar interesada por el trabajo, y, con todo esto, fracasa en el trabajo porque su inteligencia emocional no se ajustaba al mismo”.

Es evidente la importancia que actualmente se le da a la inteligencia emocional en el éxito profesional, lo que enmarca la relevancia de esta investigación.

En este orden de ideas la Inteligencia Emocional es un factor determinante del éxito en el individuo, tanto para sus relaciones interpersonales como para las intrapersonales.

La mayoría de los autores coinciden en que existen cinco aptitudes fundamentales que determinan la inteligencia emocional, a saber: empatía, relaciones interpersonales, autoconocimiento, autocontrol y automotivación. Daniel Gil´ Adí (2001:18), las agrupa en dos categorías: aptitudes interpersonales y aptitudes intrapersonales.

### **3.4 Aptitud Interpersonales**

Daniel Gil' Adi (2001:18), "Es la habilidad de entender a otros individuos; qué los motiva, cómo trabajan, cómo generan los consensos y la cooperación entre ellos. Sensibilidad a las emociones de otros, habilidad de motivar".

#### 3.4.1 Clasificación.

Está compuesta por la empatía y las relaciones interpersonales como factores determinantes de la Inteligencia Emocional. Igualmente señala:

##### 3.4.1.1 Empatía.

Es la capacidad para comprender los sentimientos, razonamientos y motivaciones de los demás, es decir, significa ponerse en el lugar de otras personas, en su interior, y precisamente, en personas que podemos no encontrar simpáticas.

El reconocer las emociones ajenas, aquello que los demás sienten y se puede expresar por la expresión de la cara, por su gesto, por una mala contestación, puede ayudar a establecer lazos más reales y duraderos con las personas de nuestro entorno, pudiendo establecer que el reconocer las emociones ajenas es el primer paso para entenderlas e identificarnos con ellas.

Para Gil'Adí, D. (2001:18), la empatía es "entender a la otra persona identificando sus emociones y sentir como si fuésemos la otra persona". Es la empatía la primera de las aptitudes interpersonales y no es más que ser capaz de captar las emociones, sentimientos, necesidades e intereses de las demás personas.

Las personas empáticas son aquellas capaces de escuchar a los demás y entender sus problemas y motivaciones, que normalmente tienen mucha popularidad y reconocimiento social, que se anticipan a las necesidades de los demás y que aprovechan las oportunidades que les ofrecen otras personas.

En consecuencia la falta de capacidad para reconocer los sentimientos de los demás conduce a la ineptitud y la torpeza en las relaciones humanas. Por eso, tantas veces, hasta las personas intelectualmente más brillantes pueden llegar a fracasar estrepitosamente en su relación con los demás, y resultar arrogantes, insensibles, o incluso odiosas. En la empatía se destacan cinco aptitudes emocionales:

1) Comprender a los demás:

Percibir los sentimientos y perspectivas ajenas e interesarse por sus preocupaciones. Las personas dotadas de esta competencia presentan las siguientes características:

- Están atentas a las pistas emocionales y saben escuchar.
- Muestran sensibilidad hacia los puntos de vista de los otros y los comprenden.
- Brindan ayuda basada en la comprensión de las necesidades y sentimientos de los demás.

2) Ayudar a los demás a desarrollarse:

Darse cuenta de las posibilidades de desarrollo de los demás, reforzar sus habilidades y estimular su capacidad.

Las personas dotada de esta competencia:

- Reconocen y compensan las virtudes, logros y el progreso.
- Ofrecen críticas contractivas e identifican los puntos que el otro debe mejorar.
- Asesoran, brindan concejos oportunos y asignan tareas que fortalezcan y alienten las habilidades del otro.

3) Orientación hacia el servicio:

Prever, reconocer y satisfacer necesidades de otros. Las personas dotada de esta competencia:

- Las personas que entienden las necesidades de los clientes y las ponen en correspondencia con servicio o productos adecuados a ellas.
- Buscan maneras de aumentar la satisfacción de los clientes y su fidelidad.
- Ofrecen de buen grado de asistencia.
- Comprenden el punto de vista del cliente y actúan como asesores de confianza.

4) Aprovechar la diversidad:

Desarrollar las oportunidades a través de personas diversas. Las personas dotada de esta competencia:

- Respetan a gentes de orígenes diversos y se llevan bien con todos.
- Entienden los puntos de vista diversos y son sensibles a las diferencias grupales.

- Ven en la diversidad una oportunidad de crear un medio donde las personas de diversos orígenes puedan prosperar.
- Se enfrentan a los prejuicios e intolerancia.

#### 5) Conciencia política:

Interpretar las corrientes sociales, políticas y emocionales del grupo y el poder de las relaciones entre sus miembros.

Las personas dotada de esta competencia:

- Saben leer con precisión las relaciones claves de poder.
- Detectan las redes cruciales.
- Entienden las fuerzas que dan forma a las visiones y acciones de los clientes o competidores.
- Leen con precisión la realidad externa y la realidad de la organización.

#### 3.4.1.2 Relaciones Interpersonales.

Weisinger, (2001:200) afirma que las relaciones interpersonales “consisten en la interacción recíproca entre dos o más personas. Involucra los siguientes aspectos: la habilidad para comunicarse efectivamente, el escuchar, la solución de conflictos y la expresión auténtica de uno o una”.

Weisinger, (2001:200), expresa “una persona puede ser muy inteligente, trabajadora y conocer bien un área determinada, pero si carece de un adecuado conocimiento de las relaciones interpersonales, lo más probable es que no dure

demasiado en un puesto que exige tratar con otras personas”.

Las relaciones interpersonales es el segundo de los aspectos que conforman la Inteligencia Emocional, y abarca el saber comunicarse con los demás y mantener un trato cordial y agradable con las personas del entorno. Esta dimensión se expresa a través de diversas aptitudes, tales como: la influencia, la comunicación, el manejo de conflictos, el liderazgo, la colaboración y cooperación, el establecer vínculos y habilidades en equipo.

En este sentido, los autores Brockert y Braun (1997:14), señalan “la Inteligencia Emocional nos ayuda a través de la empatía y las relaciones con los demás a conseguir un mejor y más exitoso trato con las otras personas. La base para todo ello radica en un mejor comportamiento con nosotros mismos, a partir de las capacidades que tenemos para: motivarnos a nosotros mismos, afrontar con éxito el estrés y la angustia. Para ello, es indispensable que sepamos lo que sucede en nuestra vida, a nuestro alrededor”.

Las relaciones interpersonales comprende ocho capacidades emocionales:

1.-Influencia: idear tácticas efectivas de persuasión: las personas dotada de esta competencia:

- Son hábiles para convencer a la gente.
- Ajustan sus presentaciones para agradar a los oyentes.
- Usan estrategias complejas, como la influencia indirecta, consenso y apoyo.
- Recurren a puestas en escena dramática, para establecer con claridad su punto de vista.

2.-Comunicación: practicar una buena información y elaborar mensajes convincentes. Las personas dotada de esta competencia:

- Son efectivas en el intercambio, registrando las pistas emocionales para afinar su mensaje.
- Enfrenta directamente los asuntos difíciles.
- Saben escuchar, buscan el entendimiento mutuo y comparten información de buen grado.
- Fomentan la comunicación abierta y son tan receptivas de las malas noticias como las buenas.

3.-Manejo de conflictos: saber negociar y resolver los desacuerdos que se presenten dentro de un grupo. Las personas dotada de esta competencia:

- Manejan con diplomacia y tacto situaciones tensas y personas difíciles.
- Detectan los potenciales conflictos, ponen al descubierto los desacuerdos y ayudan a reducirlos.
- Alientan el debate y la discusión franca.
- Orquestan soluciones que benefician a todos.

4.-Liderazgo: capacidad para inspirar y guiar a individuos o a grupos. -Las personas dotada de esta competencia:

- Articulan y despiertan entusiasmo en pos de una visión y una misión compartida.

- Se ponen a la vanguardia cuando es necesario, cualquiera que sea su cargo.
- Orientan el desempeño de otros, haciéndoles asumir su responsabilidad.
- Guían mediante el ejemplo.

5.-Catalizador de cambios: iniciar o manejar las situaciones nuevas. Las personas dotada de esta competencia:

- Las que reconocen la necesidad de efectuar cambios y retirar obstáculos.
- Las que desafían el status que para reconocer la necesidad de cambio.
- Son paladines del cambio y reclutan a otros para efectuarlo.
- Sirven de modelo para el cambio que se espera en otros.

6.-Establecer vínculos: alimentar y reforzar las relaciones interpersonales. Las personas dotada de esta competencia:

- Las que cultivan y mantienen redes informales de trabajo extensas.
- Las que buscan relaciones que benefician a todas las parte involucradas.
- Las que construyen lazos efectivos y se mantienen conectadas con los otros.
- Las que hacen y mantienen amistades personales entre los compañeros de trabajo.

7.-Colaboración y cooperación: trabajar con otros para lograr metas compartidas. Las personas dotada de esta competencia:

- Equilibran el acento puesto en la tarea con la atención que brindan a las relaciones personales.
- Colabora, compartiendo planes, información y recursos.
- Promueve un clima amigable y cooperativo.
- Descubren y alimentan las oportunidades de colaborar.

8.-Habilidades de equipo: ser capaz de crear sinergia para la persuasión de metas colectivas. Las personas dotada de esta competencia:

- Son un modelo de las cualidades de equipo: respeto, colaboración y disposición a ayudar.
- Impulsan a todos los miembros hacia la participación activa y entusiasta.
- Fortalecen la identidad de equipo, el espíritu de cuerpo y el compromiso.
- Protege al grupo y a su reputación; comparten los meritos.

El desarrollo de las habilidades mencionadas en la inteligencia emocional con las diferentes aptitudes presentes, muestran una posición actualizada y novedosa con aplicaciones muy concretas, desde la educación en la casa, el mundo en pareja, hasta el nivel de las organizaciones empresariales y sociales, elemento importante en los actuales momentos.

A nivel de las organizaciones la inteligencia emocional provee herramientas importantes para que el individuo se pueda desenvolver en un mundo competitivo, cambiante, exigente y globalizado. Los individuos que más rápido y alto ascienden en sus carreras profesionales son aquellos que poseen un mayor interés aportan a los diferentes factores de la inteligencia emocional.

Gil`Adí, (2001:18) igualmente señala:

### **3.5 Aptitudes Intrapersonal.**

Daniel Gil`Adi (2001:18), “Es la habilidad de formar una visión verídica de uno mismo y ser capaz de utilizar este modelo para operar efectivamente enfrentando las circunstancias de la vida”.

Este mismo autor, hace referencia al *autoconocimiento*, el *autocontrol* y la *automotivación* como aptitudes intrapersonales esenciales para desarrollar la inteligencia emocional. Igualmente señala:

#### 3.5.1 Clasificación.

##### 3.5.1.1 Autoconocimiento.

Saber que se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar la toma de decisiones, tener una idea realista de las habilidades y una sólida confianza basada en uno mismo, conocer las propias emociones, se refiere a la capacidad de reconocer con mayor o menor precisión y rapidez los propios sentimientos y emociones.

Froufe y Colon (2000:58), plantean que este conocimiento requiere de la intervención de neococórtex, especialmente de las áreas de la lengua, estructuras que van más allá del cerebro, directamente responsable de las emociones, por lo que algunas personas, sin haber perdido la capacidad de experimentar reacciones emocionales, pueden ser incapaces de saber, y sobre todo de expresar o comunicar verbalmente lo que sienten (conocido como alexitimia). Y la conciencia de uno mismo es prerequisite para el segundo aspecto de la inteligencia.

Considerando lo anteriormente expuesto es importante resaltar que autoconocimiento significa ser conscientes de sí mismo, conocerse, conocer la propia existencia y ante todo el propio sentimiento de vida. Por tal motivo Weisinger, (2001:200), manifiesta lo siguiente: “Debemos comprender qué cosas tienen importancia para nosotros, cómo las experimentamos, qué es lo que queremos y sentimos, y cómo nos perciben los demás. Sin autoconciencia, se carece de información suficiente para tomar decisiones eficaces”.

He aquí, la importancia de este factor de la Inteligencia Emocional, el cual es el punto de partida de todo este proceso de utilizar nuestras emociones de manera inteligente. El autoconocimiento se expresa a través de aptitudes como conciencia emocional, autoevaluación precisa y confianza en uno mismo.

Esta facultad reside en el fondo del conocimiento de la misma persona y es la base vital de tres aptitudes emocionales:

1.-Conciencia emocional: reconocer las propias emociones y efectos. Las personas dotada de esta competencia:

- Saben qué emociones están sintiendo y porqué.
- Comprenden los vínculos existentes entre los sentimientos, sus pensamientos, sus palabras y sus acciones.
- Conocen el modo en que sus sentimientos influyen sobre su rendimiento.
- Tienen un conocimiento básico de sus valores y sus objetivos guiándose por ellos.

2.-Autoevaluación precisa: conocer las propias fortalezas y debilidades. Las

personas dotada de esta competencia:

- Conocen sus puntos fuertes y sus debilidades.
- Son personas reflexivas que aprenden de la experiencia.
- Están abierta a la crítica sincera y bien intencionada, a las nuevas perspectivas, al aprendizaje constante y al desarrollo de si mismas.
- Son capaces de mostrar sentido del humor y perspectiva con respecto a si mismas.

3.-Confianza en uno mismo: seguridad en la valoración que hacemos sobre nosotros mismos y sobre nuestras capacidades. Las personas dotada de esta competencia:

- Se muestran seguras de si mismas; tienen "presencia".
- Pueden expresar opiniones que despierten rechazo y arriesgarse por lo que consideran correcto.

Son decididas, que pueden tomar decisiones firmes a pesar de las incertidumbres y las presiones.

#### 3.5.1.2 Autocontrol.

Es la habilidad que nos permite controlar a nosotros mismos nuestras emociones y no que estas nos controlen a nosotros, sacándonos la posibilidad de elegir lo que queremos sentir en cada momento de nuestra vida.

En este sentido Froufe y Colon. (2000:58), señalan que el autocontrol “es la capacidad de controlar nuestros propios sentimientos, con el objeto de adecuarlos a la situación y al momento correspondiente. No se trata de suprimir las emociones, sino de controlarlas, sea miedo, tristeza, rabia lo importante es mantener el equilibrio y ecuanimidad”

Por su parte Weisinger, (2001:200), manifiesta que:

“El control de las emociones es algo muy distinto de su supresión. Significa comprenderlas y, luego, utilizar esta comprensión para transformar las situaciones en nuestro beneficio”.

Es evidente que los autores coinciden en que el autocontrol, al igual que los demás aspectos que conforman la Inteligencia Emocional, es muy importante para afrontar determinadas situaciones, utilizando nuestras emociones de manera que nos beneficien. El autocontrol se manifiesta a través de ciertas aptitudes tales como: confiabilidad, adaptabilidad e innovación.

El autocontrol es como una conversación interna continua, que permite tener confianza en si mismo y adaptarse fácilmente al medio en que se encuentra la persona. Se manifiesta a través de ciertas aptitudes, tales como:

1.-Autocontrol: mantener bajo control las tensiones y emociones perjudiciales. Las personas dotada de esta competencia:

- Manejan bien los sentimientos impulsivos y emociones perturbadoras.
- Mantienen compuestas, positivas e imperturbables aun en los momentos difíciles.

- Piensan con claridad y no pierden la concentración cuando son sometidas a presión.

- 

2.-Confiability: mantener normas de honestidad e integridad. Las personas dotada de esta competencia:

- Actúan éticamente y están por encima de todo reproche.
- Inspiran confianza por ser confiable y auténticas.
- Admiten sus propios errores y enfrenten a otros con sus actos faltos de ética.
- Defienden las posturas que responden a sus principios, aunque no sean aceptadas.

3.-Escrupulosidad: aceptar la responsabilidad del desempeño individual. Las personas dotada de esta competencia:

- Cumplen con los compromisos y las promesas.
- Se hacen responsables de satisfacer los objetivos.
- Son organizados y cuidadosos en el trabajo.

4.-Adaptabilidad: flexibilidad para reaccionar ante los cambios. Las personas dotada de esta competencia:

- Se manejan con desenvoltura frente a las exigencias múltiples, prioridades cambiantes o mudanzas rápidas
- Adaptan sus reacciones y tácticas a las circunstancias mutantes. Son flexibles en su visión de los hechos.

### 3.5.1.3 Automotivación. Weisinger (2001:200), afirma que:

Tener automotivación significa ser aplicado, tenaz, saber permanecer en una tarea, no desanimarse cuando algo no sale bien, no dejarse desalentar.

En este orden de ideas Weisinger (2001:200), afirma:

“No es difícil ver por qué la automotivación es una cualidad tan deseada en el ámbito laboral: un empleado automotivado requiere menos control, pierde menos tiempo y suele ser más productivo y creativo”.

Por su parte Marcano (2002:32), la define como:

“El control de la vida emocional y su subordinación a una meta, puede resultar esencial para mantener la atención, la motivación y la creatividad”.

En tal sentido, la automotivación es muy importante en el desempeño profesional debido a que nos impulsa a lograr las metas y objetivos propuestos, y por ello, es otro de los elementos claves que conforman la Inteligencia Emocional. Esta tercera dimensión se manifiesta mediante ciertas aptitudes, a saber: afán de triunfo, compromiso, iniciativa y optimismo. La automotivación se compone por cuatro aptitudes emocionales:

1.-Afán de triunfo: interés orientado de mejorar o responder a una norma de excelencia. Las personas dotada de esta competencia:

- Las que se orientan hacia los resultados, con un gran afán de alcanzar objetivos o requisitos.

- Se fijan metas difíciles y aceptan riesgos calculados.
- Buscan información para reducir la incertidumbre y halla la manera de desempeñarse mejor.
- Aprenden a mejorar su desempeño.

2.-Compromiso: alinearse con los objetivos de un grupo u organización. Las personas dotada de esta competencia:

- Las que están dispuestas a hacer sacrificio para lograr un objetivo general.
- Encuentran una sensación de ser útiles en la misión general.
- Utilizan los valores nucleares del grupo para tomar dediciones y clarificar sus alternativas.
- Buscan activamente oportunidades para cumplir con la misión del grupo.

3.-Iniciativa: disposición para reaccionar y aprovechar las oportunidades. La persona dotada de esta competencia:

- Están dispuestas a aprovechar cualquier oportunidad.
- Van tras el objetivo más allá de lo que se requiere o se espera de ellas.
- Presiden de la burocracia y fuerzan las reglas cuando es necesario para cumplir con el trabajo.
- Movilizar a los demás mediante emprendimiento y esfuerzo inusuales.

4.-Optimismo: persistencia para cumplir objetivos; a pesar de barreras y retrocesos que pueden presentarse. Las personas dotada de esta competencia:

- Persisten en ir tras la meta pese a los obstáculos y contratiempos.
- No operan por medio al fracaso, sino por esperanza de éxito.
- Consideran que los contratiempos se deben a circunstancias.
- Son manejables antes que cometer fallas personales.

### **3.6 Beneficios de la Inteligencia Emocional.**

A continuación se presentan algunas ventajas que aporta la inteligencia emocional para inducir al éxito de las personas con independencia de su inteligencia racional pudiendo tener conciencia de sí misma con capacidad de controlar las emociones, la automotivación, las habilidades superiores de dirección y reducción del estrés que crea el ámbito laboral con proyección al contexto socio-familiar.

#### **Agudizar Su Propio Instinto.**

El hecho de conocer de manera continuada nuestros propios sentimientos es clave para tener sensibilidad ante las emociones de los demás. Si usted no es capaz de identificar sus propios sentimientos, carecerá de una base que le permita medir los sentimientos de los demás. Una buena parte de la interpretación de los sentimientos de los demás se realiza por reflexión y por ósmosis. Vemos los indicadores emocionales en otra persona (un brillo en los ojos, un temblor del labio inferior, un enrojecimiento del rostro) y recordamos lo que sentimos cuando producimos unos indicadores semejantes. Solo entonces podemos acercarnos a identificar los sentimientos de los demás. Las personas muy sensibles a los sentimientos de los demás no sólo recuerdan sus propios sentimientos en ocasiones semejantes, sino que vuelven a vivirlos. Por eso se ve llorar a la gente en los cines o volverse agresiva en los partidos de fútbol.

### Controlar Sus Emociones Negativas.

Además, el hecho de saber asignar un nombre a sus propios sentimientos le aporta, al menos hasta cierto punto, una sensación de control de su propia vida, aunque usted sea una persona muy emotiva y vulnerable. Por ejemplo, si se siente muy angustiado por un problema jurídico o económico, puede sentirse menos angustiado si dedica tiempo necesario y si dispone de la conciencia suficiente para asignar a sus sentimientos la etiqueta de <<angustia>>. Esto le permite distanciarse un poco de la sensación de impotencia que suele acompañar a la angustia. Al convertirse en testigo de su propia emoción, se distancia en parte de ella, pues el <<testigo>> no está tan angustiado como estaba el <<yo>> antes de este conocimiento.

### Descubrir Sus Propias Aptitudes Y Ponerlas A Trabajar Para Usted.

El hecho de conocer su propio paisaje emocional (lo que desencadena sus diversas emociones, sobre todo las más intensas, cuando se desencadenan éstas, que es lo que lo hace sentirse motivado) le aporta la visión que necesita para disponer las condiciones de su vida de tal modo que pueda motivarse cuando quiera y que se mantenga motivado todo el tiempo que quiera. Aunque esta función no es infalible al cien por cien, no cabe duda de que es superior a la ignorancia emocional.

### Habilidades De Dirección Superiores.

Dirigir con éxito a los demás significa saber interpretar sus emociones. Si usted es capaz de hacerlo bien, se ganará la confianza y la lealtad de los demás, y en consecuencia su devoción.

Esta claro que comprender las emociones de los otros resulta ventajoso cuando se dirige a los demás. Esto le permite comprender con mayor facilidad que es lo que

los inspira para que se mantengan motivados y productivos, y para que también ellos estén contentos. Si usted se dedica a las ventas o a la formación de vendedores, su capacidad de interpretar bien a los demás le puede servir de ventaja para localizar los clientes adecuados y para identificar sus necesidades en relación con el producto de usted.

### **3.7 Principios de la Inteligencia Emocional. Goleman (1998:58)**

Existen cinco principios que son primordiales dentro del proceso de la Inteligencia Emocional:

- **-Recepción:** cualquier cosa que se incorpore por cualquiera de los sentidos.
- **-Retención:** corresponde a la memoria, que incluye la retentiva (o capacidad de almacenar información) y el recuerdo, la capacidad de acceder a esa información almacenada.
- **-Análisis:** función que incluye el reconocimiento de pautas y el procesamiento de la información.
- **-Emisión:** cualquier forma de comunicación o acto creativo, incluso del pensamiento.
- **-Control:** función requerida a la totalidad de las funciones mentales y físicas.

Estos cinco principios se refuerzan entre sí. Por ejemplo, es más fácil recibir datos si uno está interesado y motivado, y si el proceso de recepción es compatible con las funciones cerebrales. Tras haber recibido la información de manera eficiente, es más fácil retenerla y analizarla. A la inversa, una retención y un análisis eficiente incrementan la capacidad de recibir información.

De modo similar, el análisis que abarca una disposición compleja de las tareas de recolección de información, exige una capacidad para retener (recordar y asociar) aquello que se ha recibido. Es obvio que la calidad de análisis se verá afectada por nuestra capacidad para recibir y retener la información.

Estas tres funciones convergen en la cuarta es decir la emisión o expresión ya sea mediante el mapa mental, el discurso, el gesto u otros recursos, de aquella que se ha recibido, retenido y analizado.

La quinta categoría del control, se refiere a la actividad general del cerebro por la cual éste se constituye en “desertor” de todas nuestras funciones mentales y físicas, incluyendo la salud general, actitud y las condiciones ambientales. Esta categoría es de particular importancia porque una mente y un cuerpo sano son esenciales para que los otros cuatro funcionen (recibir, retener, analizar y emitir), y puedan operar en la plenitud de su potencial.

### **3.8 La Inteligencia Emocional en el Desempeño Gerencial.**

La inteligencia emocional pone de manifiesto la capacidad que pueda tener una persona para manejar sus propias emociones y la de los demás, por ende, está estrechamente vinculada con la capacidad de manejo interpersonal, de habilidades sociales; todo lo relacionado con el aspecto emocional; mediante el cual se puede llegar a saber conducir las relaciones sociales, familiares o de trabajo, teniendo un autoconocimiento de las propias emociones y utilizarlas para entender las relaciones con otras personas y con su entorno.

Tener presente la información que proporcionan las emociones, permite modificar las conductas y pensamientos con el fin de transformar las situaciones; esto resulta de relevante importancia en el ámbito laboral, donde la clave puede estar en

utilizar las emociones de forma inteligente, hacer deliberadamente, que las emociones trabajen en beneficio propio, de modo que ayuden a controlar la conducta y los pensamientos para obtener mejores resultados.

De manera que puede constatarse la eficiencia de las emociones como método de comunicación. Tener claro estas particularidades permitirá explicar e influir en situaciones que puedan presentarse en las organizaciones que desembocan en modificaciones de nivel de productividad y proyección conductual.

Las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas, se sienten satisfechas, eficaces en su vida, y dominan los hábitos mentales que favorezcan su propia productividad; las personas que no pueden poner cierto orden en su vida emocional libran batallas interiores que sabotean su capacidad de concentrarse en el trabajo, pensar con claridad o elegir las reglas tácitas que gobiernan con éxito la política organizativa.

Para las organizaciones, conseguir al más brillante en algún ámbito es cuestión de tiempo y dinero, pero será mucho más complicado encontrar al más apto. Lo anterior significa competencia técnica e inteligencia emocional, esto puede ser explicado por la falta de capacidad de aceptar críticas, consejos y trabajar en equipo. La dificultad que tienen los supervisores jefes o gerentes para vincularse con sus subordinados y así poder transmitir los mensajes de la manera más eficaz posible, es un tema de interés e involucra la inteligencia emocional.

Una vez que la organización tiene clara sus necesidades y logra la compatibilidad funcional con las necesidades de sus empleados, el gerente debe entonces tratar de influir en las destrezas del grupo social que dirige. Un individuo puede ser muy competente, pero debe reconocer la importancia y los esfuerzos de los otros que conforman el equipo; debe comunicar lo que se espera de ellos y el que

hagan un buen trabajo, de lo contrario generará en estos expectativas negativas haciéndolos sentir muy incómodos y que no podrán hacer las tareas encomendados y cada vez que interactúen con su supervisor o gerente se sentirán muy mal y por lo tanto se proyectaran inseguros de se competencias y habilidades para sus funciones.

El éxito del desarrollo de la inteligencia emocional en la empresa se encuentra en el propio desarrollo personal, en el esfuerzo de cada uno de los sujetos implicados, que en conjunto formarán un trabajo en equipo trayendo como consecuencia beneficios para la empresa.

La importancia del uso de la inteligencia emocional en el campo laboral y sobre todo en la gerencia, es que las personas al poseer distintas capacidades las orientan a una comunicación más flexible de adaptación laboral para respuestas creativas e innovadoras de control y confianza en sí mismo y a su vez compartir con las demás desde el punto de vista de las habilidades sociales. Es incuestionable que la inteligencia emocional es una herramienta imprescindible para lograr un desempeño exitoso como líderes y gerentes dentro de una organización, por ello es necesario reforzar y perfeccionar cada uno de los factores que la conforman.

## **CAPÍTULO 4**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS REFERENTES A LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PRESENTE EN EL PERSONAL DE LA DELEGACIÓN DE DESARROLLO Y BIENESTAR ESTUDIANTIL DEL NÚCLEO DE SUCRE DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE**

#### **4.1 Presentación y Análisis de los Resultados:**

Este capítulo se refiere al análisis realizado para responder a las interrogantes planteadas durante el desarrollo de la investigación.

El tipo de análisis de resultados que se presenta se estructura mediante la combinación de dos (2) tipos de presentación, permanentemente con una matriz de doble entrada que corresponde a los indicadores de cada ítem del instrumento y luego se hace la presentación gráfica en forma de círculos que permitan tener una apreciación visual acerca de la forma como se distribuyen los porcentajes obtenidos en cada ítem.

Estos resultados porcentuales son objeto de descripción analítica tomando en consideración los valores porcentuales y los factores que intervienen en la inteligencia emocional para crear un análisis general de cada ítem.

Tomando en cuenta cada factor estudiado, se presentan a continuación las distribuciones absolutas y porcentuales de los datos recabados mediante la aplicación del cuestionario al personal adscrito a la Delegación de Desarrollo y Bienestar

Estudiantil del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente.

#### 4.2 Información General Del Personal De La Delegación De Desarrollo Y Bienestar Estudiantil.

A) Sexo:

El presente cuadro indica la distribución absoluta y porcentual del sexo del personal entrevistado.

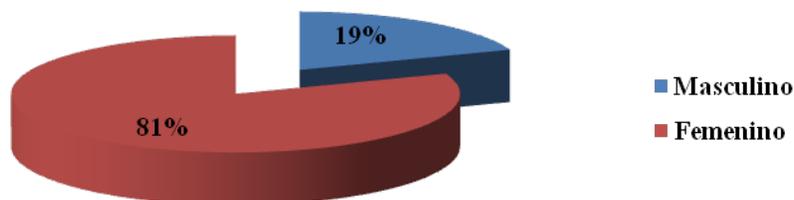
CUADRO N° 1 Distribución absoluta y porcentual del sexo del personal entrevistado.

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Masculino	6	19
Femenino	25	81
TOTAL	31	100

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007).

GRAFICO N° 1 Distribución absoluta y porcentual del sexo del personal entrevistado

**Grafico Nro. 1**  
Porcentaje de los encuestados sobre:  
El sexo del personal entrevistado.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

En función de los resultados obtenidos mostrados en el cuadro y el gráfico N°1, en cuanto al sexo de las personas encuestadas, se observa que 25 personas que representan el 81% corresponden a personas de sexo femenino, 6 personas representadas por un 19% corresponden a personas del sexo masculino.

A través de los resultados representados en el gráfico, Se puede visualizar que el 100% de la población encuestada, esta representado por un 81% y 19% de las opciones de femenino y masculino respectivamente, lo que permite determinar que en la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil laboran más mujeres que hombres.

**B) Tipo de Personal:**

El presente cuadro indica la distribución absoluta y porcentual del tipo de personal entrevistado.

**CUADRO N° 2 Distribución absoluta y porcentual del tipo de personal.**

<b>Indicadores</b>	<b>Valor Absoluto</b>	<b>Valor Porcentual</b>
Administrativo	27	87
Obrero	4	13
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007).

GRAFICO N° 2 Distribución absoluta y porcentual del tipo de personal.



F  
u

El cuadro y el gráfico N° 2, muestran el tipo de personal que labora en la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil, observándose que 27 personas representadas por el 87% son personal de tipo administrativo, 4 personas representadas por un 13% son personal de tipo obrero.

A través de los resultados representados en el gráfico, se puede visualizar que el 100% de la población encuestada, esta representado por un 87% y 13% de las opciones administrativo y obrero respectivamente, lo que permite deducir que en la Dependencia hay más personal administrativo que obrero, ya que se necesita que el personal tenga un nivel de formación profesional para atender al conglomerado estudiantil.

### C) Áreas donde laboran:

El presente cuadro indica la distribución absoluta y porcentual de las áreas a las cuales pertenece el personal entrevistado.

CUADRO N° 3 Distribución absoluta y porcentual de las áreas a las cuales pertenecen.

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil	5	16
Área de Desarrollo Social	8	26
Área de Salud	11	35
Área de Orientación	4	13
Área Socio-Educativa	3	10
Total	31	100

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007).

GRAFICO N° 3 Distribución absoluta y porcentual de las áreas a las cuales pertenecen.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

La información que se muestra en el cuadro y el gráfico N° 4 está referida a las áreas en la que labora el personal de la delegación, observándose que 5 personas lo que representa un 16%, conforman el área de Bienestar Estudiantil del total de la población laboralmente activa; 8 personas lo que representa un 26% del recurso humano, se ubican en el área de Desarrollo Social; 11 personas que representan un 35%; laboran en el área de salud; 4 personas que constituye un 13% laboran en el

área de Orientación y 3 personas ejercen funciones en el área Socio-Educativa lo que representa un 10% del total de trabajadores que constituyen el total de recurso humano presente en la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil.

A través de los resultados representados en el gráfico, se puede observar que el 100% de la población encuestada, esta representado por un 16%, 26%, 35%, 13% y 10% de las opciones Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil, Área de Desarrollo Social, Área de Salud, Área de Orientación, Área Socio-Educativa respectivamente, lo que permite determinar que el mayor numero de trabajadores se encuentran laborando en el área de salud.

#### D) Tiempo de Servicio:

El presente cuadro indica la distribución absoluta y porcentual del tiempo que tienen laborando en la Dependencia el personal entrevistado.

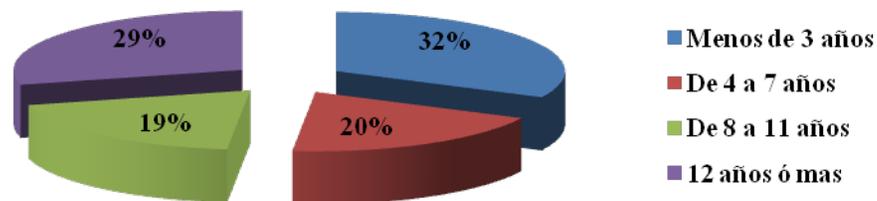
CUADRO N° 4 Distribución absoluta y porcentual por tiempo que tiene laborando en la Dependencia.

<b>Indicadores</b>	<b>Valor Absoluto</b>	<b>Valor Porcentual</b>
Menos de 3 años	10	32
De 4 a 7 años	6	20
De 8 a 11 años	6	19
12 años o más	9	29
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007).

GRAFICO N° 4 Distribución absoluta y porcentual por tiempo que tiene laborando en la Dependencia.

**Grafico Nro. 4**  
**Porcentaje de los encuestados sobre:**  
**Tiempo que tiene laborando en la dependencia.**



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

La información que se muestra en el cuadro y el gráfico N° 4 está referida, a los años de servicios que tiene el personal encuestado, determinándose que 10 personas lo que representa un 32% tienen un mínimo de 3 años laborando en la dependencia del total de la población laboralmente activa; 9 trabajadores lo que representa un 29% tienen de 12 a más años de servicios sobre el total de los años de servicios del recurso humano presente en la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil; 6 personas lo que constituye un 19% del total de trabajadores, tienen de 4 a 7 años laborando en la Dependencia otros 6 tienen de 8 a 11 años lo que grafica porcentualmente un 19%.

A través de los resultados representados en el gráfico, se puede visualizar que el 100% de la población encuestada, esta representado por un 32%, 19%, 19%, 29% de las opciones, Menos de 3 años, De 4 a 7 años, De 8 a 11 años, 12 años o más respectivamente, lo que significa que el tiempo de convivencia y aceptación de tan valioso capital humano, ha permitido una mayor cohesión en torno a la ejecución de las tareas asignadas en el contexto laboral de la dependencia.

### **4.3 Nivel de Empatía.**

Según el Diccionario de la Real Academia Española: es la identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro. Representa el reconocimiento de las emociones de los demás; la empatía ante otras personas requiere la predisposición a adquirir las emociones, escuchar con concentración y ser capaz también de comprender pensamientos y sentimientos que no se hayan expresado verbalmente. La empatía, también significa la posesión de sensibilidad psíquica para detectar las señales externas que nos indican lo que necesita o quieren los demás.

Esta habilidad es esencial para las relaciones sociales y laborales. La empatía puede manifestarse por medio de aptitudes como: comprender a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse, la orientación hacia el servicio y saber aprovechar la diversidad.

Las personas con estas habilidades son descritas por Goleman (1998: 175) con las siguientes características:

- Están atentos a las pistas emocionales y saben escuchar.
- Muestran sensibilidad hacia los puntos de vista de los otros y los comprenden.
- Brindan ayuda basada en la comprensión de las necesidades y sentimientos de los demás.
- Las personas altamente empáticas sintonizan con las emociones de los demás, las comparten y en cierta forma, las viven.

En este sentido, las personas con gran habilidad empática, saben ponerse en el lugar del que ven sufrir y recordar, en cierta manera, lo mal que han podido sentirse

ellos mismos ante la emoción que ven experimentar. Eso les lleva a compartir la emoción, comprenderla en el otro e intentar ayudar.

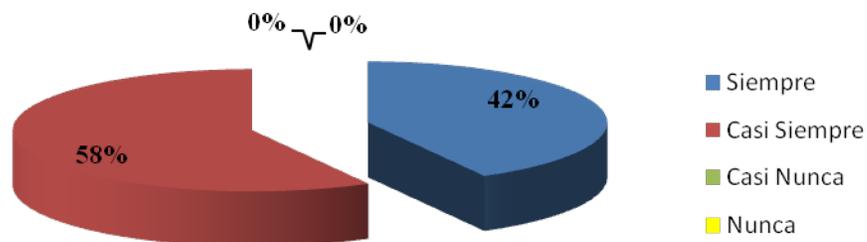
CUADRO N° 5 Distribución absoluta y porcentual referido a: al tratar con los demás puedo percibir como se sienten.

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Siempre	13	42
Casi siempre	18	58
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	31	100

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007).

GRAFICO N° 5 Distribución absoluta y porcentual referido a: al tratar con los demás puedo percibir como se sienten.

**Grafico Nro. 5**  
**Porcentaje de los encuestados sobre:**  
**Al tratar con los demas puedo percibir como se sienten.**



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

El cuadro y el gráfico N° 5 muestran lo referente a, Al tratar con los demás puedo percibir como se sienten, arrojando las siguientes estadísticas, 13 personas que representa el 42%, manifestaron que siempre cuando tratan con los demás pueden percibir como se sienten; 18 personas representando porcentualmente un 58%

expresaron que casi siempre al tratar con los demás logran percibir como se sienten; ninguna persona manifestó que casi nunca y nunca pueden percibir como se sienten al tratar con los demás indicando un 0%.

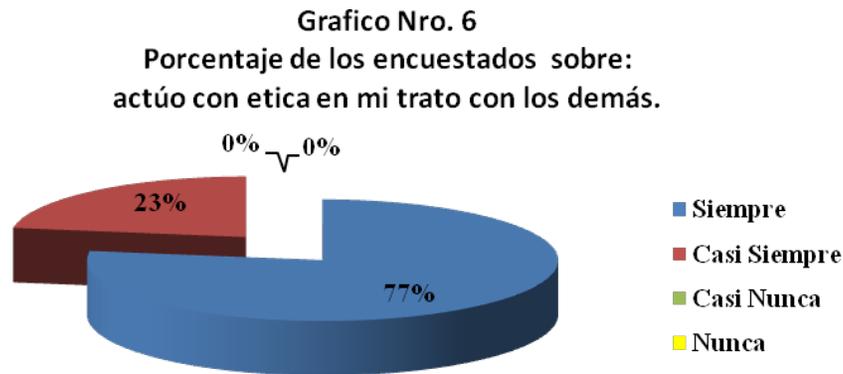
A través de los resultados representados en el gráfico se puede visualizar que el 100% de la población, expresado por un 42% y 58%, optaron por las opciones siempre y casi siempre respectivamente, lo que permite deducir que son personas de un alto nivel de solidaridad que están atentos, pendientes y les importa el quehacer de las otras personas en relación al contexto socio-laboral, de ello depende el éxito o el fracaso funcional de la Dependencia.

CUADRO N° 6 Distribución absoluta y porcentual referido a: actúo con ética en mi trato con los demás..

<b>Indicadores</b>	<b>Valor Absoluto</b>	<b>Valor Porcentual</b>
Siempre	24	77
Casi siempre	7	23
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007).

GRAFICO N° 6 Distribución absoluta y porcentual referido a: actúo con ética en mi trato con los demás..



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

En el cuadro y el gráfico N° 6, se puede observar que 24 personas que conforman el 77% manifestaron que, siempre actúan con ética en su trato con los demás; 7 personas constituyendo un 23% de la población encuestada expresaron que casi siempre cuando tratan con los demás actúan con ética, y ninguna persona señaló que casi nunca y nunca actúan con ética en su trato con los demás, lo que conforman el 0%.en ambos indicadores.

Se puede observar a través de los resultados representados en el gráfico que el 100% de la población, expresado por un 77% y 23%, optaron por las opciones siempre y casi siempre respectivamente, ello vendría a explicar que son personas que creen en los conceptos morales que debe tener todo trabajador como ente social y servidor público, pudiendo influir en las decisiones de los potenciales usuarios de los servicios de Bienestar y Desarrollo Estudiantil, tomando como elemento referencial sus actuaciones; cumplir con ética y profesionalismo las exigencias de orden laboral, para mejoras de la calidad de los servicios prestados por la Delegación.

CUADRO N° 7 Distribución absoluta y porcentual referido a: acepto la opinión de los demás aunque no la comparta.

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Siempre	15	48
Casi siempre	14	45
Casi nunca	2	7
Nunca	0	0
TOTAL	31	100

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007).

GRAFICON° 7 Distribución absoluta y porcentual referido a: acepto la opinión de los demás aunque no la comparta.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

El cuadro y el gráfico N° 7, muestran lo referente a, acepto la opinión de los demás aunque no la comparta, arrojando los siguientes resultados: 15 personas que representan el 48%, indicaron que siempre aceptan la opinión de los demás aunque no la compartan; 14 personas representando el 45% manifestaron que casi siempre no comparten la opinión de los demás y la aceptan; 2 personas que constituye el 7% reflejaron que casi nunca aceptan la opinión de los demás y ninguna persona manifestó que nunca aceptan la opinión de los demás y no comparten la misma idea.

Se puede visualizar a través de los resultados representados en el gráfico que el 100% de la población, expresado por un 48% , 45%, y 7% optaron por las opciones siempre, casi siempre y casi nunca respectivamente, lo que permite determinar en relación a las dos primeras opciones que son personas que respetan a los demás, que entienden puntos de vistas distintos y aceptan la divergencia, dándole cabida a diferentes formas de pensamientos, pudiendo llevarse bien con los mismos, siendo capaces de brindar ayuda para la comprensión de las necesidades y sentimientos de los otros; en relación a la tercera opción permite deducir que son personas que no pueden entender los puntos de vista de otros y son insensibles a las diferencias que se puedan presentar en un grupo, lo que se concluye que son personas poco tolerantes.

CUADRO N° 8 Distribución absoluta y porcentual referido a: con cualquiera que hablo siempre lo escucho con atención.

<b>Indicadores</b>	<b>Valor Absoluto</b>	<b>Valor Porcentual</b>
Siempre	15	48
Casi siempre	16	52
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007).

GRAFICO N° 8 Distribución absoluta y porcentual referido a: con cualquiera que hablo siempre lo escucho con atención.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

El cuadro y el gráfico N° 8, muestran lo referido a, con cualquiera que hablo lo escucho con atención, arrojando los siguientes resultados: 15 de los encuestados que representa el 48%, manifestaron que siempre con cualquiera que habla lo escucha con atención; 16 personas correspondiente al 52%, señalaron que casi siempre al tratar con personas logran escucharlos con atención y ninguna persona que constituye el 0%, manifestó que casi nunca y nunca escuchan con atención con cualquiera que hablan.

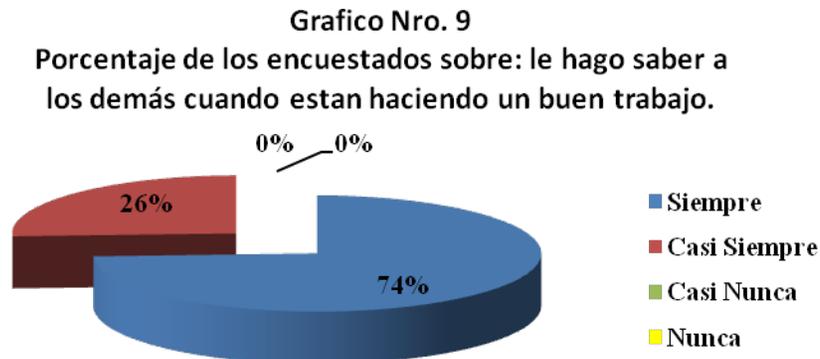
A través de los resultados representados en el gráfico, se puede observar que el 100% de la población, expresado por un 48% y 52%, optaron por las opciones siempre y casi siempre respectivamente, lo que permite deducir que poner el personal de Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil la adecuada atención al tratar con los demás tiende a mejorar la capacidad de servicio que oferta la mencionada dependencia del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente.

CUADRO N° 9 Distribución absoluta y porcentual referido a: le hago saber a los demás cuando están haciendo un buen trabajo.

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Siempre	23	74
Casi siempre	8	26
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	31	100

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007).

GRAFICO N° 9 Distribución absoluta y porcentual referido a: le hago saber a los demás cuando están haciendo un buen trabajo.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

El cuadro y el gráfico N° 9, muestran lo referente a, le hago saber a los demás cuando están haciendo un buen trabajo, arrojando las siguientes estadísticas: revela que un número de 23 personas que representan el 74% del total de la población encuestada manifestaron que siempre le hacen saber a los demás cuando está haciendo un buen trabajo; 8 personas que representan el 26% señalaron que casi siempre indican a terceros cuando realizan una buena labor y ninguna persona declaró, que

casi nunca y nunca le hacen saber a los demás cuando realizan un buen trabajo lo que constituye un 0%.

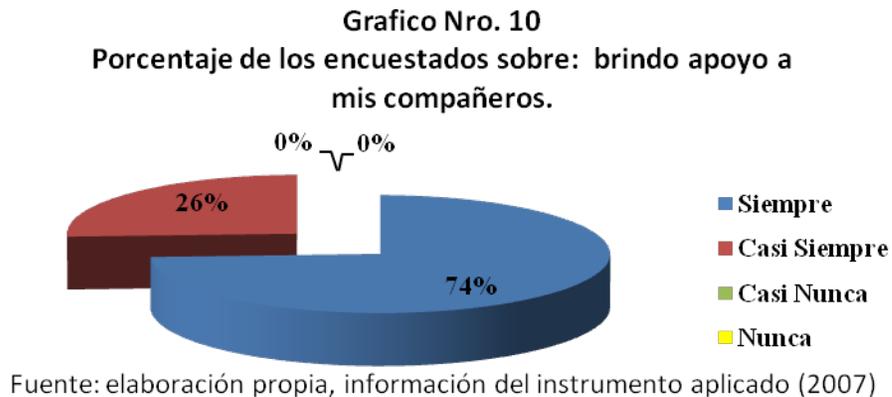
A través de los resultados representados en el gráfico se puede observar que el 100% de la población, expresado por un 74% y 26%, optaron por las opciones siempre y casi siempre respectivamente, ello vendría a explicar que este grupo de personas tienen la capacidad de reconocer y satisfacer el logro de sus compañeros, demostrando que son personas que pueden llegar a entender las necesidades de otros y ponerlas en correspondencia con lo que se quiere alcanzar, en sí son personas orientadas a servir de apoyo y actuar como asesores de confianza.

CUADRO N° 10 Distribución absoluta y porcentual referido a: brindo apoyo a mis compañeros.

<b>Indicadores</b>	<b>Valor Absoluto</b>	<b>Valor Porcentual</b>
Siempre	23	74
Casi siempre	8	26
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007).

GRAFICO N° 10 Distribución absoluta y porcentual referido a: brindo apoyo a mis compañeros.



El cuadro y el gráfico N° 10, muestran lo referente a, brindo apoyo a mis compañeros, arrojando los siguientes resultados: 23 de las personas encuestadas que representan el 74% del total de los mismos, manifestaron que siempre brindan apoyo a sus compañeros; 8 personas que representan el 26% señalaron que casi siempre al tratar con personas logran brindarle apoyo a sus compañeros y ninguna persona que constituye el 0%, manifestó que casi nunca y nunca brindan apoyo a sus compañeros.

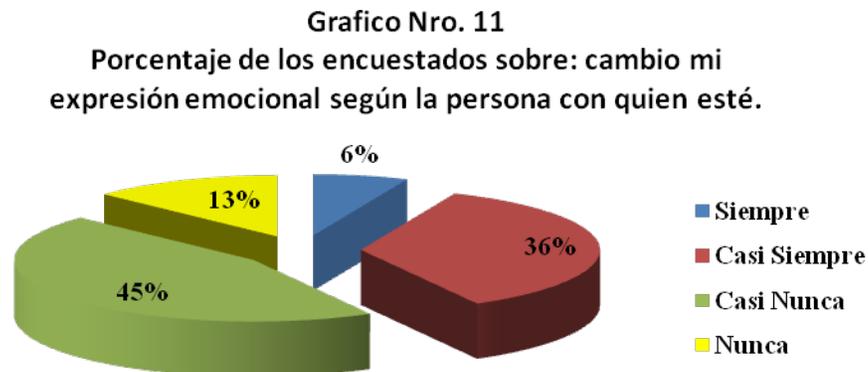
A través de los resultados representados en el gráfico se puede observar que el 100 % de la población, expresado por un 74% y 26%, optaron por las opciones siempre y casi siempre respectivamente, lo que permite inducir que son personas solidarias, dispuestas ayudar en un momento determinado a sus compañeros y así mismo poder entender las necesidades de las otras personas que están a su alrededor y que son parte de su entorno socio- familiar y laboral.

CUADRO N° 11 Distribución absoluta y porcentual referido a: cambio mi expresión emocional según la persona con quien esté.

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Siempre	2	6
Casi siempre	11	35
Casi nunca	14	46
Nunca	4	13
TOTAL	31	100

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007).

GRAFICO N° 11 Distribución absoluta y porcentual referido a: cambio mi expresión emocional según la persona con quien esté.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

El cuadro y el gráfico N° 11, muestran lo referente a, cambio mi expresión emocional según la persona con quien esté, arrojando los siguientes resultados: 2 personas lo que constituye un 6%, indicaron que siempre cambian su expresión emocional según la persona con quien esté; 11 personas que representan el 35% manifestaron que casi siempre, cambian su expresión emocional según la persona con quien esté; 14 personas que representan el 46% expresaron que casi nunca cambian su

expresión emocional y 4 personas que corresponde el 13% expresaron que nunca cambian su expresión emocional según la persona con quien esté.

A través de los resultados representados en el gráfico se puede visualizar que el 100% de la población, expresado por un 6%, 35%, 46% y 13%, optaron por las opciones siempre y casi siempre, casi nunca y nunca respectivamente, lo que permite determinar en relación a las dos primeras opciones que son personas muy emotivas que expresan sus emociones en las diversas circunstancias que le determine el proceso de sociabilización e interacción constante, independientemente sean estas emociones negativas o positivas incitadas por su interlocutor (a); en relación a las dos últimas opciones permite deducir que son personas que ejecutan sus acciones y labores por convicción y apego a sus creencias y otros principios, evitando que argumentos fútiles expuestos por cualquier persona incidan en su expresión emocional.

CUADRO N° 12 Distribución absoluta y porcentual referido a: ayuda a los demás a quedar bien en situaciones difíciles.

<b>Indicadores</b>	<b>Valor Absoluto</b>	<b>Valor Porcentual</b>
Siempre	9	29
Casi siempre	18	58
Casi nunca	4	13
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007).

GRAFICO N° 12 Distribución absoluta y porcentual referido a: ayudo a los demás a quedar bien en situaciones difíciles.



El cuadro y el gráfico N° 12, muestran lo referente a, ayudo a los demás a quedar bien en situaciones difíciles, arrojando los siguientes resultados: 9 personas que representan el 29% manifestaron que siempre ayudan a los demás a quedar bien en situaciones difíciles; 18 personas que representan el 58% señalaron que casi siempre ayudan a los demás a quedar bien en situaciones difíciles; 4 personas equivalente al 13% declararon, que casi nunca ayudan a los demás en momentos difíciles y ninguna persona manifestó que ayudan a los demás en momentos difíciles.

A través de los resultados representados en el gráfico se puede visualizar que el 100% de la población, expresado por un 29%, 58% y 13%, optaron por las opciones siempre, casi siempre y casi nunca respectivamente, lo que permite determinar en relación a las dos primeras opciones que son personas que revelan una alta capacidad de comprensión y solidaridad, manifestada en ayuda a sus congéneres en situación de apoyo y atención; en relación a la tercera opción se deduce que son personas incomprensivas y poco solidarias que no les importa lo que pueda suceder a sus semejantes, aun cuando pudiere brindarle el apoyo para superar una crisis o solventar un problema.

Se observó en los resultados presentados que el 90% de las personas encuestadas expresaron que “siempre” y “casi siempre” están en consonancia y correlacionados con las emociones y sentimientos de quienes se encuentran a su alrededor; que tratan de comprender y ayudar en menor o mayor proporción a sus congéneres, buscando en ello hacer aportes significativos para mejoras y bienestar de los ámbitos socio-familiar y laboral. Con respecto al ámbito laboral que tiene como norte la organización, estas personas manifestaron tener la suficiente capacidad de percibir las emociones de los otros al relacionarse y observar sus comportamientos, pudiendo establecer la necesidad de apoyo y ayuda, así como precisar el tipo de relaciones que pudieran servir a las mejoras de las condiciones laborales de estos, determinando dinámicas grupales que induzcan a la consecución de los objetivos y metas en el menor tiempo posible.

Un personal dotado de cierto nivel de empatía puede desarrollar una alta capacidad de acción colectiva de conciencia sobre sus potencialidades para beneficio del cumplimiento de los lineamientos de orden estructural y funcional de la organización.

Así mismo el 10% de las personas encuestadas respondieron en torno a los indicadores “casi nunca” y “nunca” entendiéndose que estas personas no se interesan por los demás, ni en saber como se sienten, de sus expectativas en torno al quehacer laboral, demostrando de este modo no tener correspondencia y afinidad con la organización, haciéndose ajenos a su estructura funcional y con sus compañeros, en general se muestran ajenos a todo cuanto acontece en el entorno laboral, no socializan con el resto del personal y desconocen sus necesidades e inquietudes.

#### **4.4 Nivel de Relaciones Interpersonales.**

Según Goleman (1998: 47) engloba el dominio de estrategias y formas de

relacionarse afectiva y efectivamente con las demás personas. Creando redes de relaciones, constituyendo climas agradables, abiertos y efectivos en sus conversaciones, es la capacidad para inducir respuestas deseables en los demás.

Al respecto, las relaciones interpersonales, abarcan el saber comunicarse con las personas del entorno. Esta habilidad se expresa a través de diversas aptitudes, tales como: la influencia, la comunicación, el manejo de conflictos, el liderazgo, la colaboración y cooperación.

Según Goleman (1998: 47) las personas dotadas de esta habilidad, presentan las siguientes características:

- Influencia: utiliza tácticas de persuasión eficaces.
- Comunicación: emite mensajes claros y convincentes.
- Liderazgo: inspira y dirige a grupos y personas.
- Catalizador del cambio: capacidad de negociar y resolver conflictos.
- Colaboración y cooperación: ser capaces de trabajar con los demás en la consecución de una meta común.
- Habilidad de equipo: ser capaces de crear la sinergia grupal en la consecución de elementos colectivos.

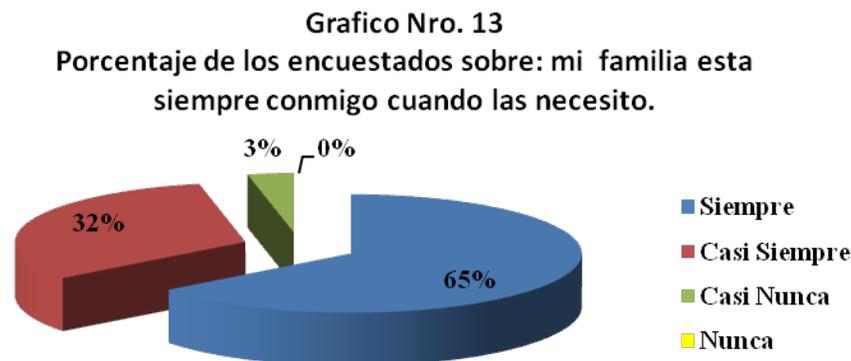
Cuando existe un clima de buenas relaciones interpersonales se requiere, prudencia, tolerancia y flexibilidad en la aflicción de normas, reglas, criterios y procedimientos. Esto, comprende todos aquellos factores hacia los cuales reaccionan las personas en su área de trabajo. Una buena conducción implica regular esas relaciones para lograr que cada individuo aporte lo mejor de si mismo.

CUADRO N° 13 Distribución absoluta y porcentual referido a: mi familia esta siempre conmigo cuando las necesito.

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Siempre	20	65
Casi siempre	10	32
Casi nunca	1	3
Nunca	0	0
TOTAL	31	100

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007).

GRAFICO N° 13 Distribución absoluta y porcentual referido a: mi familia esta siempre conmigo cuando las necesito.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

El cuadro y el gráfico N° 13, muestran lo referente a, mi familia esta siempre conmigo cuando las necesito, arrojando los siguientes resultados: 20 personas que representan el 65% manifestaron que su familia está siempre con ellas cuando las necesitan; 10 personas que representan un 32%, señalaron que su familia está casi siempre son ellas cuando las necesitan; 1 persona equivalente al 3% declararon, que casi nunca tienen apoyo de su familia cuando las necesitan y ninguna persona manifestó no tener apoyo de su familia cuando las necesitan.

A través de los resultados representados en el gráfico se puede visualizar que el 100% de la población, expresado por un 65%, 32% y 3%, optaron por las opciones siempre, casi siempre y casi nunca respectivamente, lo que permite deducir en relación a las dos primeras opciones que son personas solidarias, capaces de servir de apoyo a otros, es decir; gustan del trabajo colectivo o colectivizan sus emociones en relación a otras personas pudiendo ayudar a solventar situaciones en un momento determinado. En relación a la tercera opción permite determinar que son personas pocos sensibles y con muy poco apoyo de orden efectivo y familiar, producto de su condición humana.

CUADRO N° 14 Distribución absoluta y porcentual referido a: comunico mis sentimientos y opiniones a los demás.

<b>Indicadores</b>	<b>Valor Absoluto</b>	<b>Valor Porcentual</b>
Siempre	10	32
Casi siempre	19	62
Casi nunca	1	3
Nunca	1	3
TOTAL	31	100

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007).

GRAFICO N° 14 Distribución absoluta y porcentual referido a: comunico mis sentimientos y opiniones a los demás.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

El cuadro y el gráfico N° 14, muestran lo referente a, comunico mis sentimientos y opiniones a los demás, arrojando los siguientes resultados: 10 personas que representan el 32% manifestaron que siempre comunican sus sentimientos y opiniones a los demás; 19 personas que representan un 62%, señalaron que casi siempre comunican sus sentimientos y opiniones a los demás; 1 persona equivalente al 3% declaró, que casi nunca comunican sus sentimientos y opiniones a los demás y 1 persona manifestó que nunca comunica sus sentimientos y opiniones a los demás.

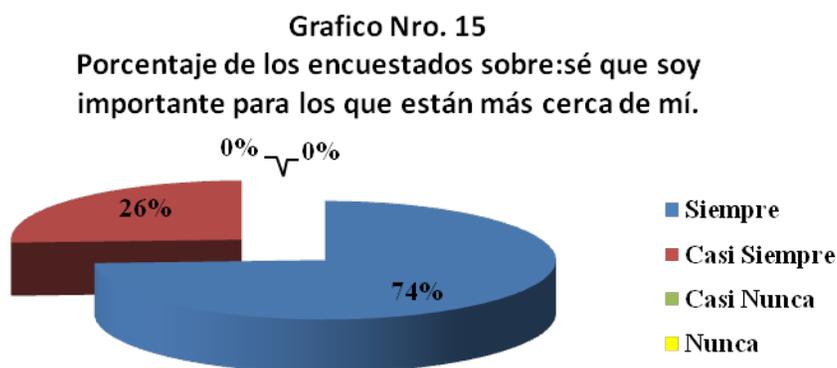
A través de los resultados representados en el gráfico se puede visualizar que el 100% de la población encuestada, expresado por un 32%, 62%, 3% y 3%, optaron por las opciones siempre, casi siempre, casi nunca y nunca respectivamente, lo que permite deducir en relación a las dos primeras opciones que son personas muy sociables y afectuosas que buscan crear un clima armónico con los demás para el mejor cumplimiento de sus funciones dentro de la dependencia ; en relación a la tercera y cuarta opción se infiere que son personas poco comunicativas y poco sensibles para con los demás que de igual modo cumplen con sus tareas pero no dan mayor importancia a la sociabilidad y la interacción personal.

CUADRO N° 15 Distribución absoluta y porcentual referido a: sé que soy importante para los que están más cerca de mí.

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Siempre	23	74
Casi siempre	8	26
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	31	100

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007).

GRAFICO N° 15 Distribución absoluta y porcentual referido a: sé que soy importante para los que están más cerca de mí.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

El cuadro y el gráfico N° 15, muestran lo referente a, sé que soy importante para los que están más cerca de mí, arrojando los siguientes resultados: 23 de las personas que representan el 74% indicaron que siempre son importantes para los que están más cerca de ellos; 8 personas conformadas por el 26% manifestaron que casi siempre son importantes para lo que están cerca de ellos y ninguna persona expresó que casi nunca y nunca se consideran importante para lo que están cerca de ellos lo que

conforma el 0% de la muestra para estos dos últimos indicadores

A través de los resultados representados en el gráfico se puede visualizar que el 100% de la población encuestada, expresado por un 74% y 26%, optaron por las opciones siempre, casi siempre respectivamente, lo que permite determinar que son personas cuya muestra de afectuosidad y sinceridad les son importantes para el rendimiento laboral y de cualquier otra área de su vida, que al recibir tales muestras pueden devolverlas con creces, expresado en la calidad manifiesta de cada acción emprendida. Además estas personas mantienen una red de trabajo que le permite generar confianza en su entorno, conservando grupos de amistades que pueden generar enlaces afectivos en beneficio de la institución.

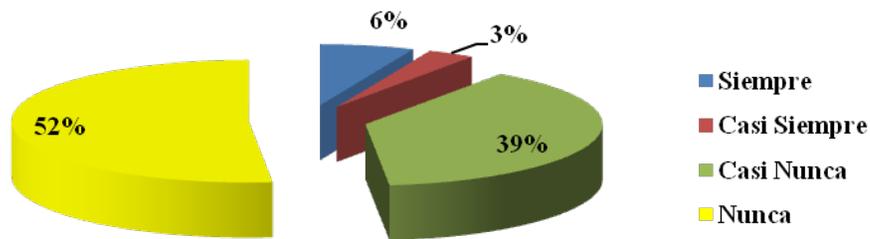
CUADRO N° 16 Distribución absoluta y porcentual referido a: me cuesta trabajo hacer amistades.

<b>Indicadores</b>	<b>Valor Absoluto</b>	<b>Valor Porcentual</b>
Siempre	2	6
Casi siempre	1	3
Casi nunca	12	39
Nunca	16	52
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007).

GRAFICO N° 16 Distribución absoluta y porcentual referido a: me cuesta trabajo hacer amistades.

**Grafico Nro. 16**  
**Porcentaje de los encuestados sobre: me cuesta trabajo hacer amistades.**



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

El cuadro y el gráfico N° 16, muestran lo referente a, me cuesta trabajo hacer amistades, arrojando los siguientes resultados: 2 de las personas encuestadas que corresponde al 6% manifestaron que siempre le cuesta trabajo hacer amistades; 1 persona lo que representa el 3% indicó que casi siempre le cuesta trabajo hacer amistades, lo que representa el 3%; 12 personas que conforman el 39% expresó que casi nunca le cuesta trabajo hacer amistades, y 16 personas equivalente al 52% señalaron que nunca les cuesta trabajo hacer amistades.

A través de los resultados representados en el gráfico se puede visualizar que el 100% de la población encuestada, expresado por un 6%, 3%, 39% y 52%, optaron por las opciones siempre, casi siempre, casi nunca y nunca respectivamente, lo que permite deducir en relación a las dos primeras opciones que son personas que no mantienen un nivel de comunicación de carácter afectivo, fluido y atento para con el grupo, lo que induce a determinar que son personas tímidas o con muy baja autoestima, lo que les impide socializar de manera más armónica, así como exponer sus ideas al grupo, en relación a la tercera y cuarta opción permite inducir que son personas muy seguras de si mismas con disposición siempre a la socialización para el

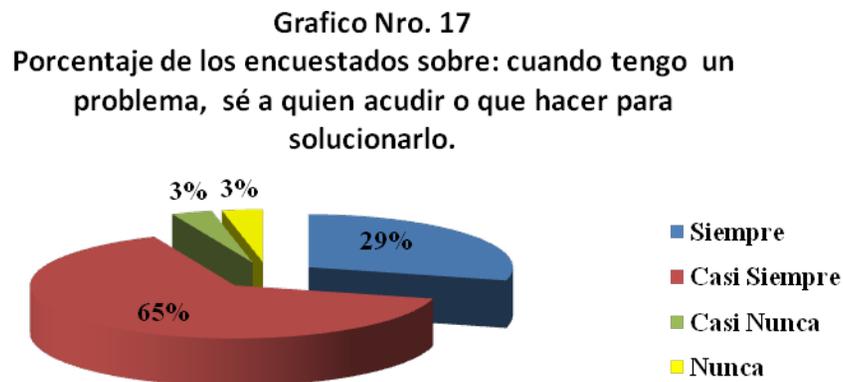
fortalecimiento del grupo social, pudiendo fomentar la comunicación abierta y estar atentos a las expectativas.

CUADRO N° 17 Distribución absoluta y porcentual referido a: cuando tengo un problema, sé a quien acudir o que hacer para solucionarlo.

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Siempre	9	29
Casi siempre	20	65
Casi nunca	1	3
Nunca	1	3
TOTAL	31	100

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007).

GRAFICO N° 17 Distribución absoluta y porcentual referido a: cuando tengo un problema, sé a quien acudir o que hacer para solucionarlo.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

El cuadro y el gráfico N° 17, muestran lo referente a, cuando tengo un problema, sé a quien acudir o que hacer para solucionarlo; 9 de las personas encuestadas correspondiente al 29% manifestaron que siempre cuando tienen un problema saben a quien acudir o que hacer para solucionarlo; 20 persona que

representan el 65% indicaron que casi siempre cuando tienen un problema saben a quien acudir o que hacer para solucionarlo; 1 persona correspondiente al 3% expresó que casi nunca cuando tienen un problema saben a quien acudir o que hacer para solucionarlo y 1 persona equivalente al 3% señaló que nunca cuando tienen un problema saben a quien acudir o que hacer para solucionarlo

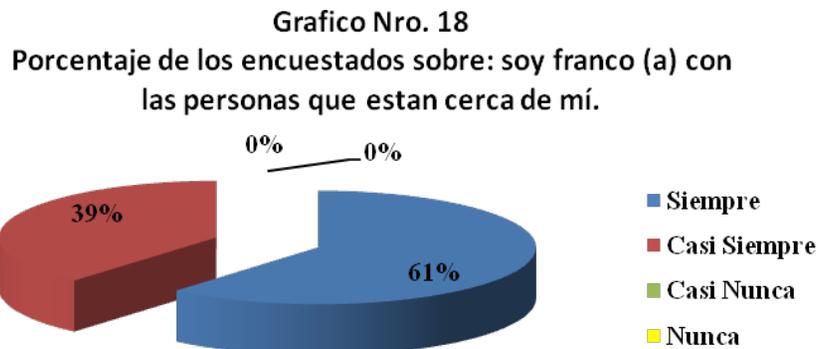
A través de los resultados representados en el gráfico se puede visualizar que el 100% de la población encuestada, expresado por un 29%, 65%, 3% y 3%, optaron por las opciones siempre, casi siempre, casi nunca y nunca respectivamente, lo que permite determinar en relación a las dos primeras opciones que estas, son personas capaces de resolver o afrontar cualquier tipo de situaciones que se les puedan presentar, son personas positivas y optimistas; además confían en la fuerza de la amistad y la condición de afecto como valores de índole espiritual-moral que puede emplearse en situaciones apremiantes, presentándose como seres afectuosos y agradables en atención al grupo socio-familiar que lo rodea, lo que los impulsa y motiva a la búsqueda de la solución mas inmediata ante un determinado problema; en relación a la tercera y cuarta opción permite deducir que son personas con poca capacidad socializante lo que limita la búsqueda de soluciones a un problema determinado, así como no poder afrontarlo por sus propios medios, revela no tener confianza en si mismo.

CUADRO N° 18 Distribución absoluta y porcentual referido a: soy franco (a) con las personas que están cerca de mí.

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Siempre	19	61
Casi siempre	12	39
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	31	100

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007).

GRAFICO N° 18 Distribución absoluta y porcentual referido a: soy franco (a) con las personas que están cerca de mí.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

El cuadro y el gráfico N° 18, muestran lo referente a, soy franco (a) con las personas que están cerca de mí, arrojando las siguientes estadísticas: 19 de las personas que representan el 61% manifestaron que siempre son franco (a) con las personas que están cerca de ellos; 12 personas lo que representa el 39% indicaron que casi siempre son franco (a) con las personas que están cerca de ellos y ninguna persona equivalente al 0% expresó que casi nunca y nunca son franco (a) con las personas que están cerca de ellos.

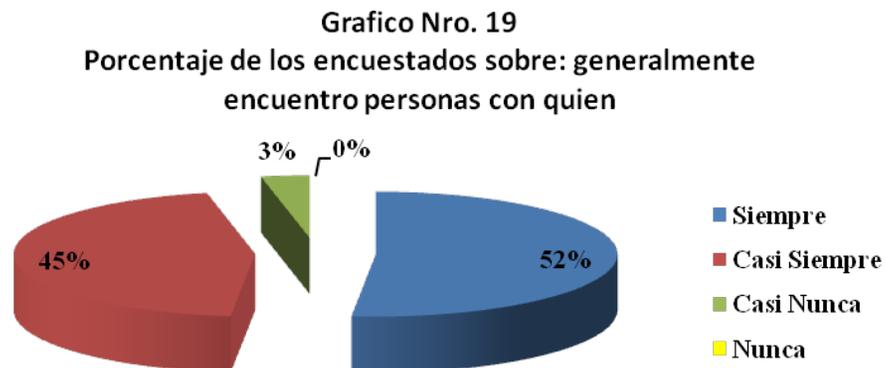
A través de los resultados representados en el gráfico se puede visualizar que el 100% de la población encuestada, expresado por un 61%, y 39%, optaron por las opciones siempre, casi siempre, respectivamente, lo que permite que son personas que tienen muy adscndrado los valores de respeto, honestidad y sinceridad; preceptos estos que ponen siempre de manifiesto al momento de conversar o cordializar con quienes están cerca de ellos.

CUADRO N° 19 Distribución absoluta y porcentual referido a: generalmente encuentro personas con quien hacer vida social.

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Siempre	16	52
Casi siempre	14	45
Casi nunca	1	3
Nunca	0	0
TOTAL	31	100

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007).

GRAFICO N° 19 Distribución absoluta y porcentual referido a: generalmente encuentro personas con quien hacer vida social.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

El cuadro y el gráfico N° 19, muestran lo referente a, generalmente encuentro personas con quien hacer vida social, arrojando las siguientes estadísticas: 16 personas que representan el 52% expresaron que, siempre encuentran personas con quienes relacionarse; 14 personas que representan el 45% señalaron que casi siempre encuentran personas con quien hacer vida social; 1 persona que representa el 3% manifestó que casi nunca encuentran personas con quien hacer vida social; y ninguna persona expresó que nunca encuentra personas con quienes hacer vida social, conformado por 0%.

A través de los resultados representados en el gráfico se puede visualizar que el 100% de la población encuestada, expresado por un 29%, 52%, 45% y 3%, optaron por las opciones siempre, casi siempre y casi nunca respectivamente, lo que permite deducir en relación a las dos primeras opciones que estas, son personas que poseen la facilidad de establecer vínculos de confraternidad y socialización, pudiendo fortalecer redes de círculos sociales alrededor del entorno laboral, trayendo consigo amistades afectivas en el área de trabajo, en relación a la tercera opción permite inducir que este grupo social por lo general no configuran sus relaciones interpersonales alrededor de su entorno laboral careciendo de amistades fraternas y estableciendo grupos no afectivos de trabajo.

CUADRO N° 20 Distribución absoluta y porcentual referido a: muestro amor y afecto a mis amigos.

<b>Indicadores</b>	<b>Valor Absoluto</b>	<b>Valor Porcentual</b>
Siempre	20	65
Casi siempre	11	35
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007).

GRAFICO N° 20 Distribución absoluta y porcentual referido a: nuestro amor y afecto a mis amigos.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

El cuadro y el gráfico N° 20 muestran lo referente a, nuestro amor y afecto a mis amigos, arrojando las siguientes estadísticas: 20 personas encuestadas que representan el 65% expresaron que siempre muestran amor y afecto a sus amigos; 11 de las personas correspondientes al 35% expresaron que casi siempre muestran amor y afecto a sus amigos y ninguna persona equivalente al 0% señaló que casi nunca y nunca muestra amor y afecto a sus amigos.

A través de los resultados representados en el gráfico, se puede visualizar que el 100% de la población encuestada, expresado por un 65% y 35%, optaron por las opciones siempre, casi siempre respectivamente, lo que permite inferir que son personas que creen en la sinceridad, la solidaridad y la convivencia social como factores que inducen a la búsqueda de los cambios para mejorar su entorno socio-familiar con proyección al ámbito laboral.

El factor de la inteligencia emocional denominado Relaciones Interpersonales, arrojó que el 87% de las personas encuestadas expresaron tener una comunicación de

orden muy afectiva con su grupo de trabajo; de saber manejar conflictos y otros problemas que insurjan en el ámbito laboral; de poder liderizar propuestas y proyectos en la organización y de saber guiar a los demás en situaciones que así lo ameriten. Se observa que estas personas tienen capacidad para hacer planteamientos efectivos que conlleven de manera armónica a la solución de un conflicto, pueden emitir mensajes altruistas y convincentes para toda la organización siendo capaces de orientar el desempeño de los demás para fomento de los cambios en el contexto organizacional; donde la organización pueda contar con un recurso humano con un determinado nivel de habilidad social, además se necesitan personas sensibles, capaces de guiar con determinación y constancia los grupos en el trabajo asumiendo su rol con responsabilidad para la consecución de los objetivos y metas dispuestos alcanzar la organización.

Un 13% manifestaron que casi nunca y nunca pueden manejar situaciones en línea con los objetivos y metas empleados por la organización; se infiere que son personas sin ningún tipo de liderazgo al respecto, que no les importa los cambios ni el trabajo en equipo, son personas con tendencia a un bajo rendimiento en su desempeño laboral y no colaboran ni cooperan con la institución, sino que toman decisiones arbitrarias que pueden ir en perjuicios de la misma. Lo que conforma un grupo laboral al cual se le establecen diferentes funciones y tareas alrededor de un equipo de trabajo, donde puedan compartir experiencias, desacuerdos y otros tipos de intercambios que los integren a los lineamientos funcionales de la organización.

#### **4.5 Nivel de Autoconocimiento.**

Según el diccionario de la Real Academia Española: cada una de las facultades sensoriales del hombre en la medida en que están activas.

El autoconocimiento es el proceso mediante el cual el individuo adquiere

noción de su yo y de sus propias cualidades y características. Como todo proceso esta constituido por varias etapas: autopercepción, autoestima, memoria autobiográfica, autoaceptación. De allí lo importante del autoconocimiento para el desarrollo de la persona.

CUADRO N° 21 Distribución absoluta y porcentual referido a: uso mis reacciones intuitivas para tomar decisiones difíciles.

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Siempre	5	16
Casi siempre	13	42
Casi nunca	10	32
Nunca	3	10
TOTAL	31	100

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007).

GRAFICO N° 21 Distribución absoluta y porcentual referido a: uso mis reacciones intuitivas para tomar decisiones difíciles.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

El cuadro el gráfico N° 21, muestran lo referente a, uso mis reacciones intuitivas para tomar decisiones difíciles, arrojando los siguientes resultados: 5

personas que representan el 16% expresaron que siempre usan sus reacciones de instintos en la toma de decisiones difíciles; 13 personas que corresponde el 42% manifestaron que casi siempre usan sus reacciones de instintos en la toma de decisiones difíciles; 10 personas que representan el 32% señalaron que casi nunca usan sus reacciones de instintos en la toma de decisiones difíciles; 3 personas correspondientes al 10% expresaron que nunca usan sus reacciones de instintos en la toma de decisiones difíciles.

A través de los resultados representados en el gráfico, se puede visualizar que el 100% de la población encuestada, expresado por un 16%, 42%, 32% y 10%, optaron por las opciones siempre, casi siempre y casi nunca respectivamente, lo que permite deducir en relación a las dos primeras opciones que estas, son personas optimistas y muy positivas al abordar sus decisiones, presentándose muy seguras de si misma en atención a sus responsabilidades y compromisos que de una u otra manera inciden en los resultados de sus acciones interpersonales y demás funciones laborales y en cuanto a la tercera opción permite determinar que son personas que no tienen criterio propio a la hora de decidir y no muestran confianza de sus acciones en determinado momento a la hora de tomar una decisión, son personas que no se muestran firmes ante las incertidumbres y las presiones.

CUADRO N° 22 Distribución absoluta y porcentual referido a: tengo confianza absoluta de mis propias capacidades.

<b>Indicadores</b>	<b>Valor Absoluto</b>	<b>Valor Porcentual</b>
Siempre	21	68
Casi siempre	9	29
Casi nunca	1	3
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007).

GRAFICO N° 22 Distribución absoluta y porcentual referido a: tengo confianza absoluta de mis propias capacidades.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

El cuadro y el gráfico N° 22 muestran lo referente a, tengo confianza absoluta de mis propias capacidades, arrojando los siguientes resultados: 21 personas que representan el 68% expresaron que siempre tienen confianza absoluta de sus propias capacidades; 9 personas que corresponde el 29% manifestaron que casi siempre tienen confianza absoluta de sus propias capacidades; 1 persona que representan el 3% señaló que casi nunca tienen confianza absoluta de sus propias capacidades y ninguna persona que constituye el 0% indicó que nunca tiene confianza absoluta de sus propias capacidades.

Se puede visualizar a través de los resultados representados en el gráfico que el 100% de la población encuestada, expresado por un 68%, 29% y 3%, optaron por las opciones siempre, casi siempre y casi nunca respectivamente, lo que permite inducir en relación a las dos primeras opciones que son personas que tienen confianza en sí mismo con un alto nivel de autoestima, lo que los conlleva a emprender y asumir cualquier tarea y compromiso bien sea en su entorno socio- familiar como laboral, en cuanto a la tercera opción se infiere que son personas con bajo nivel de razonamiento

lógico, de baja autoestima y que no tiene confianza en si misma.

CUADRO N° 23 Distribución absoluta y porcentual referido a: traslado las responsabilidades de mis fracasos a los demás.

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
Casi nunca	9	29
Nunca	22	71
TOTAL	31	100

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007).

GRAFICO N° 23 Distribución absoluta y porcentual referido a: traslado las responsabilidades de mis fracasos a los demás.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

El cuadro y el gráfico N° 23 muestran lo referido a, traslado las responsabilidades de mis fracasos a los demás, arrojando las siguientes estadísticas: 22 personas que definen el 71% expresaron que nunca trasladan las responsabilidades de sus fracasos a los demás; 9 personas constituyendo el 29% manifestaron que casi nunca trasladan las responsabilidades de sus fracasos a los demás y ninguna persona

representando el 0% de los encuestados respondió siempre o casi siempre trasladan sus responsabilidades a los demás.

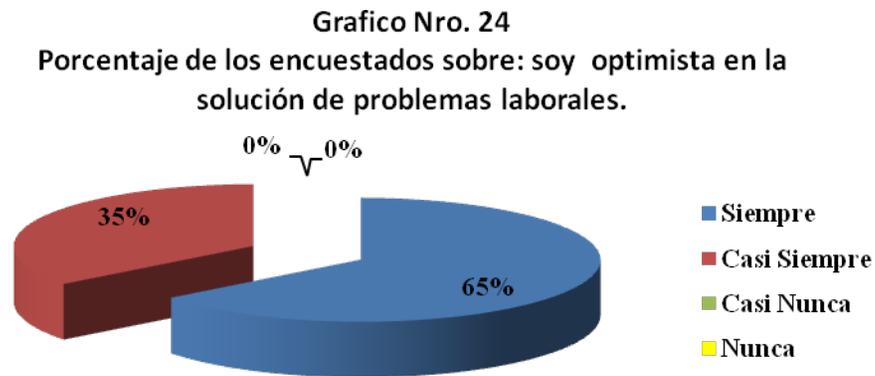
A través de los resultados representados en el gráfico, se puede visualizar que el 100% de la población encuestada, expresado por un 71% y 29%, optaron por las opciones siempre y casi siempre respectivamente, lo que permite inducir que este grupo de personas se sienten responsables de sus actos y acciones con respecto a las tareas, funciones y demás obligaciones que asumen en función de las mejoras que se dispongan o determinen hacer en su entorno socio- familiar y laboral.

CUADRO N° 24 Distribución absoluta y porcentual referido a : soy optimista en la solución de problemas laborales.

<b>Indicadores</b>	<b>Valor Absoluto</b>	<b>Valor Porcentual</b>
Siempre	20	65
Casi siempre	11	35
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	31	100

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007).

GRAFICO N° 24 Distribución absoluta y porcentual referido a : soy optimista en la solución de problemas laborales.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

El cuadro y el gráfico N° 24 muestran lo referente a, soy optimista en la solución de problemas laborales, arrojando los siguientes resultados: 20 personas que representan el 65% expresaron que siempre son optimistas en la solución de problemas laborales; 11 personas que constituyen el 35% manifestaron que casi siempre son optimistas en la solución de problemas laborales; ninguna de las personas representando el 0% manifestó que casi nunca y nunca son optimistas en la solución de problemas laborales.

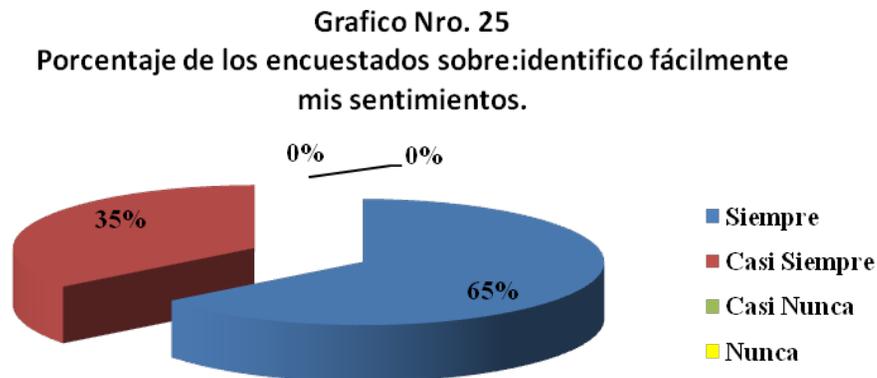
A través de los resultados representados en el gráfico, se puede observar que el 100% de la población encuestada, distribuida en 65% y 35%, optaron por las opciones siempre y casi siempre respectivamente lo que permite determinar, que son personas responsables y muy positivas en torno a lo que acontece a su alrededor, capaces de apurar y viabilizar con su actitud positiva las soluciones a los problemas planteados de índole laboral.

CUADRO N° 25 Distribución absoluta y porcentual referido a: identifico fácilmente mis sentimientos.

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Siempre	20	65
Casi siempre	11	35
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	31	100

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007).

GRAFICO N° 25 Distribución absoluta y porcentual referido a: identifico fácilmente mis sentimientos.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

El cuadro y el gráfico N° 25, muestran lo referente a, identifico fácilmente mis sentimientos, arrojando los siguientes resultados: un número de 20 personas lo que representa un 65% manifestaron que siempre pueden identificar fácilmente sus sentimientos; 11 personas conformada por un 35% expresaron que casi siempre identifican sus sentimientos y ningunas de las personas encuestadas que representan el 0% expresó que casi nunca y nunca identifican con facilidad sus sentimientos.

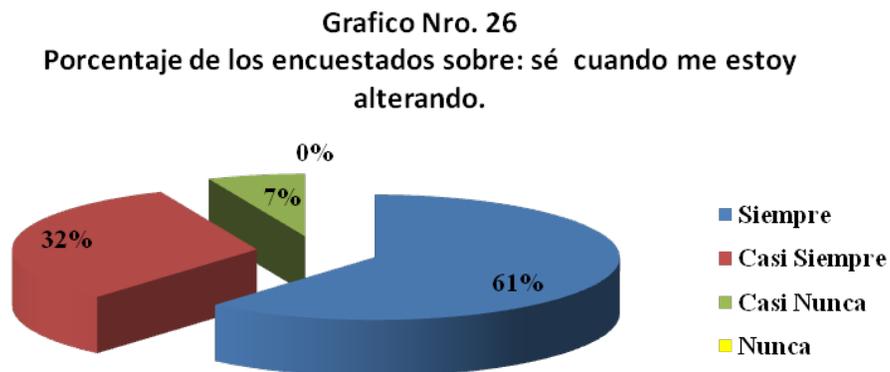
A través de los resultados representados en el gráfico, se puede observar que el 100% de la población encuestada, distribuida en un 65% y 35% optaron por las opciones siempre y casi siempre, lo que permite inferir que el personal encuestado puede realizar señalamientos en cuanto a su forma de sentir, por cuanto tienen un alto conocimiento sobre si mismo, de sus sentimientos y emociones; tanto al momento de hacer un juicio de opinión como el asumir una determinada actitud o acción en torno a sus funciones.

CUADRO N° 26 Distribución absoluta y porcentual referido a: sé cuando me estoy alterando.

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Siempre	19	61
Casi siempre	10	32
Casi nunca	2	7
Nunca	0	0
TOTAL	31	100

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007).

GRAFICO N° 26 Distribución absoluta y porcentual referido a: sé cuando me estoy alterando.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

El cuadro y el gráfico N° 26, muestran lo referente a, sé cuando me estoy alterando, arrojando las siguientes resultados: 9 personas lo que representa un 61% manifestaron que siempre saben cuando se están alterando; 10 personas que representan el 32% expusieron que casi siempre saben cuando se están alterando; 2 personas que constituye el 7% manifestaron que casi nunca saben cuando se están alterando y ninguna persona que representa el 0% indicó que nunca saben cuando se están alterando.

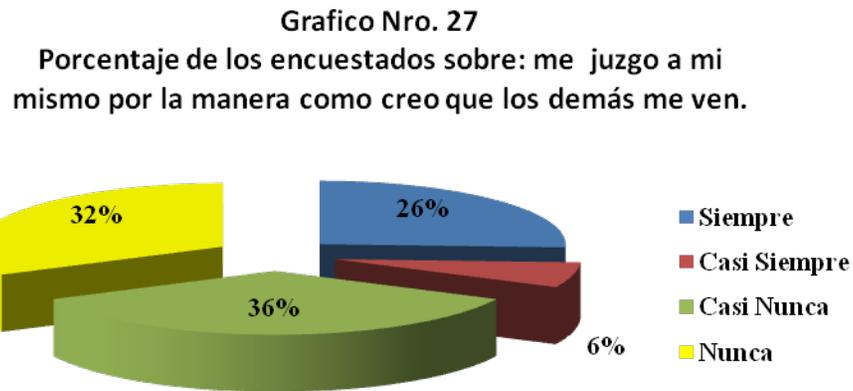
A través de los resultados representados en el gráfico, se puede visualizar, que el 100% de la población encuestada, expresado por un 61%, 32% y 7%, optaron por las opciones siempre, casi siempre y casi nunca respectivamente, lo que permite inducir en relación a las dos primeras opciones que son personas con conocimiento acerca de si mismo, de sus debilidades y fortalezas, así como de sus virtudes y defectos que para el funcionamiento armónico de su entorno cotidiano (familiar, laboral entre otros) aprenden a canalizarlos y llevarlos a un mínimo de expresión, con respecto a la tercera opción, se infiere que son personas que tienen poco conocimiento de si mismo por tanto revelan tener poco control de sus debilidades y/o defectos para disponer de un trato fluido y dinámico para con los demás.

CUADRO N° 27 Distribución absoluta y porcentual referido a: me juzgo a mi mismo por la manera como creo que los demás me ven.

<b>Indicadores</b>	<b>Valor Absoluto</b>	<b>Valor Porcentual</b>
Siempre	8	26
Casi siempre	2	6
Casi nunca	11	36
Nunca	10	32
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007).

GRAFICO N° 27 Distribución absoluta y porcentual referido a: me juzgo a mi mismo por la manera como creo que los demás me ven.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

El cuadro y el gráfico N° 27, muestran lo referente a, me juzgo a mi mismo por la manera como creo que los demás me ven, arrojando las estadísticas siguientes: 8 personas lo que representa un 26% manifestaron que siempre me juzgo a mi mismo por la manera como creo que los demás me ven; 2 personas correspondientes al 6% expresaron que casi siempre me juzgo a mi mismo por la manera como creo que los demás me ven; 11 personas que representan el 36% indicaron que casi nunca me juzgo a mi mismo por la manera como creo que los demás me ven; 10 personas correspondientes al 32% expresaron que nunca se juzgan a mi mismo por la manera como creo que los demás me ven.

A través de los resultados representados en el gráfico, se puede visualizar que el 100% de la población encuestada, expresado por un 26%, 6%, 36% y 32% optaron por las opciones siempre, casi siempre, casi nunca y nunca respectivamente, lo permite determinar en relación a las dos primeras opciones que son personas que están pendientes de si mismo y que aceptan las apreciaciones de los demás, asumiendo de algún modo la autocrítica como elementos fundamentales en las

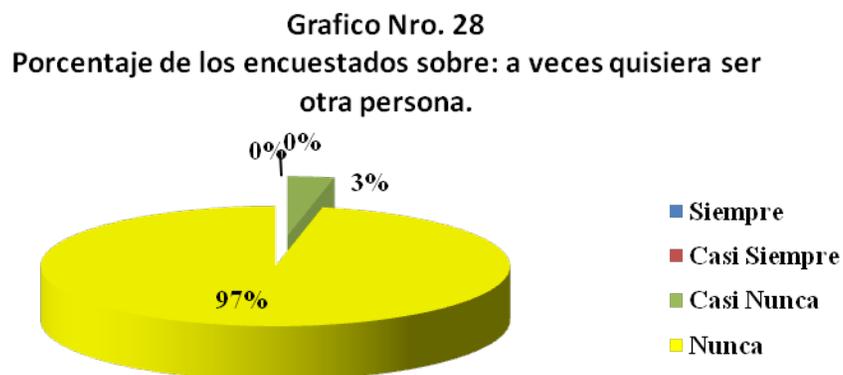
mejoras de sus debilidades como persona y como funcionario al servicio de una dependencia; con respecto a las dos últimas opciones se infiere que este grupo son personas ajenas a las consideraciones de los demás en relación a su comportamiento ciudadano y como trabajador, por tanto no tienen capacidad de autoevaluación y de autocrítica para mejoras de sus relaciones personales y laborales.

CUADRO N° 28 Distribución absoluta y porcentual referido a: a veces quisiera ser otra persona.

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
Casi nunca	1	3
Nunca	30	97
TOTAL	31	100

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007).

GRAFICO N° 28 Distribución absoluta y porcentual referido a: a veces quisiera ser otra persona.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

El cuadro y el gráfico muestran lo referente a, a veces quisiera ser otra persona,

arrojando los siguientes resultados: 30 personas equivalente a un 97% manifestaron que nunca quisieran ser otra persona; 1 persona correspondiente a un 3% expresó que casi nunca quisiera ser otra persona; ninguna persona equivalente al 0% respondió que siempre y casi siempre no quieren ser otra persona.

A través de los resultados representados en el gráfico, se puede visualizar que el 100% de la población encuestada, expresado por un 97% y 6%, optaron por las opciones nunca y casi nunca respectivamente, lo que permite inducir que son personas que se aceptan a si mismas en su condición de ser y hacer, tanto en sus aciertos como desaciertos a la hora de afrontar una determinada acción o responsabilidad para con el colectivo del cual son parte.

De acuerdo a los resultados obtenidos y al análisis que se les hizo a cada pregunta, se puede observar que el 60% de los encuestados respondieron en función de siempre y casi siempre, lo que se infiere que son personas capaces de reconocer emociones y sentimientos, pudiendo hacer autoevaluaciones de su comportamiento, expresando confianza en lo que hacen; además estas personas utilizan sus potencialidades en cualquier momento, asimismo conocen sus debilidades y fortalezas, lo que les permite ser mas asertivos en sus decisiones a pesar de las incertidumbres y las presiones a las cuales pueden estar sometidas; lo que revela que son personas decididas con mucha autoconfianza, teniendo presente en todo momento su desarrollo personal, lo que le permite crear nuevas alternativas y mejores perspectivas en función de aperturar una gama de nuevos horizontes en relación al proceso de aprendizaje para un desempeño exitoso. Un nivel de autoconocimiento lo suficientemente elevado permite el rápido desarrollo de la persona dentro del ámbito laboral pudiendo proyectarse de manera rápida y vertiginosa a mayores tareas y responsabilidades en la estructura funcional de la organización.

Un 40% de las personas encuestadas admitieron que casi nunca y nunca

alcanzan conocer sus propios sentimientos, por lo tanto no reconocen sus emociones en un determinado momento, precisaron no ser capaces de inducir respuestas en situaciones ante las cuales algo no funciona, por tanto se les dificulta tener decisiones y apreciaciones propias ante ciertas circunstancias y acontecimientos, son personas inseguras de si mismas, sin manejo de sus potenciales en torno a sus debilidades y fortalezas, este tipo de personas por lo general no alcanzan sus expectativas dentro de ámbito laboral y terminan dependiendo de las capacidades de otras personas para determinar sus logros. Las personas que desconocen sus propias potencialidades en relación a su capacidad de hacer, suelen desarrollar en la mayoría de los casos baja autoestima que termina por aislarlo de su contexto social y laboral, por ello se les dificulta la búsqueda de nuevos aprendizajes que le permitan conocer mejor de sus emociones y sentimientos

#### **4.6 Nivel de Autocontrol.**

El autocontrol se define como la disposición de no caer en conductas impropias, emociones como el miedo, la ira, o como la tristeza son mecanismos de supervivencia que forman parte del bagaje básico emocional.

El control emocional permite a la persona regular la manifestación de una emoción y/o modificar un estado anímico y su exteriorización. El autocontrol no significa negar o reprimir los verdaderos sentimientos, los estados anímicos “malos”, como por ejemplo: el enojo, la tristeza y el miedo puede ser una intensa fuente de motivación, sobre todo cuando surge del afán de corregir una injusticia o inequidad. Las personas con altos niveles del autocontrol son descritas con las siguientes características:

- Manejan bien los sentimientos impulsivos y las emociones perturbadoras.

- Se mantienen dispuestas, positiva e imperturbables aun en momentos difíciles.
- Piensan con claridad y no pierden la concentración cuando son sometidos a presión.
- Se puede presumir que el autocontrol se manifiesta cuando mantenemos una comunicación con una persona enfadada y presentamos un comportamiento pasivo sin expresar ningún enojo.

CUADRO N° 29 Distribución absoluta y porcentual referido a: mantengo la calma en momento de tensión.

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Siempre	6	19
Casi siempre	23	74
Casi nunca	2	7
Nunca	0	0
TOTAL	31	100

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007).

GRAFICO N° 28 Distribución absoluta y porcentual referido a: a veces quisiera ser otra persona.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

El cuadro y el gráfico N° 29, muestran lo referente a, mantengo la calma en momento de tensión, arrojando los siguientes resultados: un número de 6 personas lo que representa un 19 % manifestaron que siempre mantienen la calma en momento de tensión; 23 personas correspondientes a un 74% señalaron que casi siempre mantienen la calma en momento de tensión; 2 personas que representa el 7% expresaron que casi nunca mantienen la calma en momento de tensión y ninguna persona manifestó que nunca mantienen la calma en momento de tensión representando este un 0%.

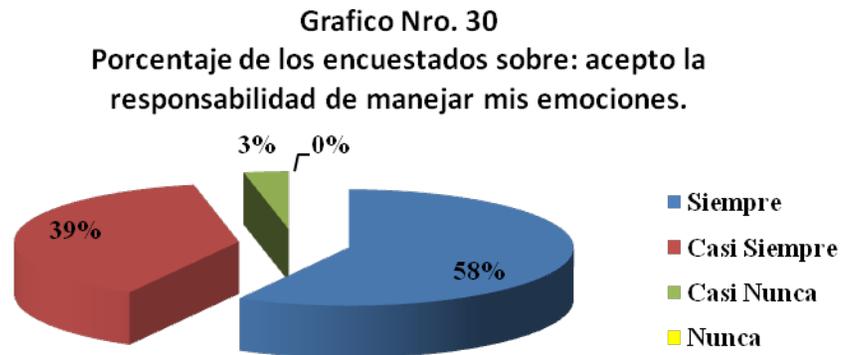
A través de los resultados representados en el gráfico se puede visualizar que el 100% de la población encuestada, expresado por un 19%, 74%,y 7% optaron por las opciones siempre, casi siempre, y casi nunca respectivamente, lo que permite determinar en relación a las dos primeras opciones que son personas emocionalmente fuertes y muy optimista en torno a asumir la responsabilidad de una determinada acción que evidencie su capacidad de hacer y dar respuestas como ente social al servicio de mantener la calma en momento de tensión, con respecto a la tercera opción se infiere que son personas que en mas de las ocasiones no pueden controlar sus emociones, lo que puede limitar su capacidad comunicacional en perjuicio de su condición ciudadana y laboral.

CUADRO N° 30 Distribución absoluta y porcentual referido a: acepto la responsabilidad de manejar mis emociones.

<b>Indicadores</b>	<b>Valor Absoluto</b>	<b>Valor Porcentual</b>
Siempre	18	58
Casi siempre	12	39
Casi nunca	1	3
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007).

GRAFICO N° 30 Distribución absoluta y porcentual referido a: acepto la responsabilidad de manejar mis emociones.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

En el cuadro y el gráfico N° 30, muestran lo referente a, acepto la responsabilidad de manejar mis emociones, arrojando los siguientes resultados: 18 personas representadas por 58% señalaron, que siempre aceptan la responsabilidad de manejar sus emociones; 12 personas que representan el 39% manifestaron que, casi siempre están dispuestos a aceptar su responsabilidad en el manejo de sus sentimientos; 1 persona lo que constituye 3% expresó que casi nunca aceptan la responsabilidad de manejar sus emociones y ninguna persona nunca aceptan la responsabilidad de manejar sus emociones, constituyendo el 0%.

A través de los resultados representados en el gráfico, se puede visualizar que el 100% de la población encuestada, expresado por un 58%, 39%, y 3% optaron por las opciones siempre, casi siempre, y casi nunca respectivamente, lo que permite inducir en relación a las dos primeras opciones que son personas tienden a cumplir con los compromisos que adquieren y de una manera manejan bien sus sentimientos impulsivos y las emociones perturbadoras, con respecto a la tercera opción se deduce que este tipo de personas pueden perder el control de sus emociones y por ende no pueden lograr lo que prometen y no se hacen responsables por los actos que cometen.

CUADRO N° 31 Distribución absoluta y porcentual referido a: bajo presión estoy seguro (a) que encontraré una solución.

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Siempre	12	39
Casi siempre	14	45
Casi nunca	3	10
Nunca	2	6
TOTAL	31	100

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

GRAFICO N° 31 Distribución absoluta y porcentual referido a: bajo presión estoy seguro (a) que encontraré una solución.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

El cuadro y el gráfico N° 31, muestran lo referente a, bajo presión estoy seguro (a) que encontraré una solución, arrojando los siguientes resultados: 12 de las personas encuestadas correspondiente al 39% manifestaron que siempre encuentran una solución bajo presión; 14 personas representadas por el 45% indicaron que casi siempre encuentran una solución bajo presión; 3 personas que constituyen el 10% indicaron que casi nunca encuentra una solución bajo presión; 2 personas

representadas por el 6 % expusieron que nunca encuentran una solución cuando se encuentran presionados.

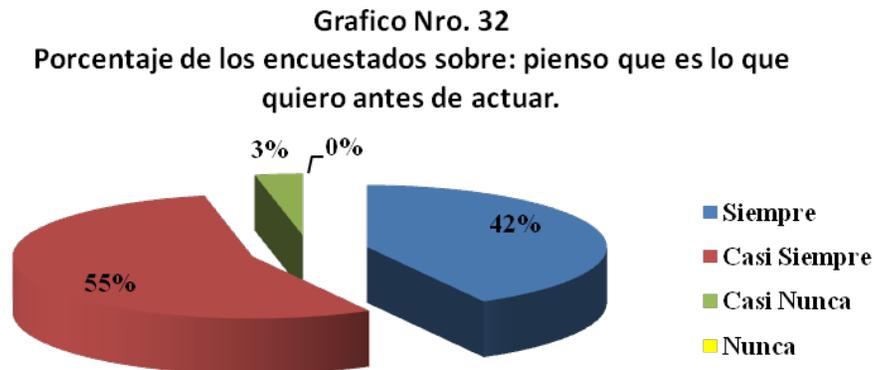
A través de los resultados representados en el gráfico, se puede visualizar que el 100% de la población encuestada, expresado por un 39%, 45%, 10% y 6% optaron por las opciones siempre, casi siempre, casi nunca y nunca respectivamente, lo que permite determinar en relación a las dos primeras opciones que son personas que hacen de la constancia y la dedicación las claves para encontrar las soluciones a los problemas planteados, que pueden rendir más cuando son sometidos a altos niveles de tensión, manteniéndose de manera positiva e invariable en lo que se propone conseguir, en relación a las dos últimas opciones se infiere que son personas algo desconcentradas y muy distraídas que asumen su quehacer de manera mecánica, que pierden la idea de lo que hacen y con mucho dejo de negatividad en la búsqueda de soluciones.

CUADRO N° 32 Distribución absoluta y porcentual referido a: pienso que es lo que quiero antes de actuar.

<b>Indicadores</b>	<b>Valor Absoluto</b>	<b>Valor Porcentual</b>
Siempre	13	42
Casi siempre	17	55
Casi nunca	1	3
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

GRAFICO N° 32 Distribución absoluta y porcentual referido a: pienso que es lo que quiero antes de actuar.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

El cuadro y el gráfico N° 32, muestran lo referente a, pienso que es lo que quiero antes de actuar, arrojando los siguientes resultados 13 personas lo cual constituye el 42% manifestaron que, siempre piensan en lo que quieren antes de realizar alguna acción; 17 personas que corresponde al 55% indicaron que casi siempre realizan acciones en función de lo que piensan; 1 persona que constituye un 3% señaló que casi nunca piensa que es lo que quiere antes de actuar y ninguna persona nunca piensa que es lo que quiere antes de actuar, lo que constituye el 0%.

A través de los resultados representados en el gráfico, se puede visualizar que el 100% de la población encuestada, expresado por un 42%, 55%, y 3% optaron por las opciones siempre, casi siempre, y casi nunca respectivamente, lo que permite inducir en relación a las dos primeras opciones que son personas que definen con claridad los objetivos y metas que se dispone alcanzar y que al realizar una determinada acción no pierden la idea que se han trazado lograr mostrándose coherente con la visión de hacer; con respecto a las dos últimas opciones este tipo de personas no tiene claro su rol, carecen de planes, objetivos y metas lo que lo conlleva a perder el control de la situación cuando se presentan cambios en su entorno laboral debido a que no tienen

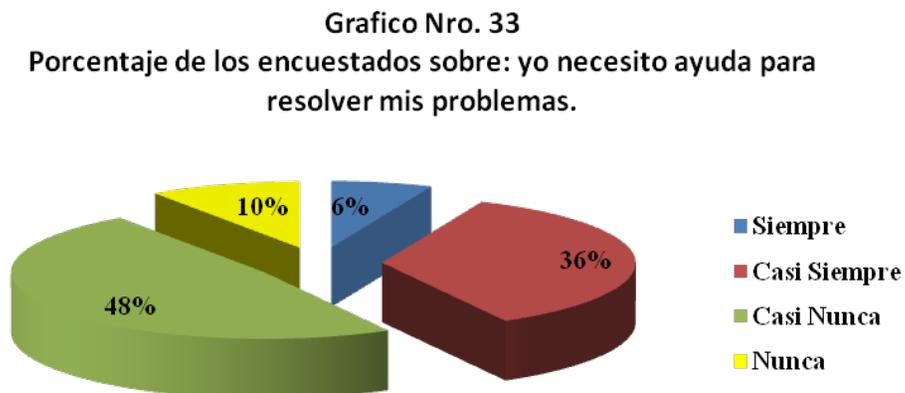
claro lo que quieren y desean alcanzar

CUADRO N° 33 Distribución absoluta y porcentual referido a: yo necesito ayuda para resolver mis problemas.

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Siempre	2	6
Casi siempre	11	36
Casi nunca	15	48
Nunca	3	10
TOTAL	31	100

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

GRAFICO N° 33 Distribución absoluta y porcentual referido a: yo necesito ayuda para resolver mis problemas.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

El cuadro y el gráfico N° 18, muestran lo referente a, yo necesito ayuda para resolver mis problemas, arrojando los siguientes resultados: 2 de las personas encuestadas correspondiente al 6% manifestaron que siempre necesitan ayuda para resolver sus problemas; 11 personas representadas por el 36% indicaron que casi

siempre necesitan ayuda para resolver sus problemas; 15 personas que constituyen un 48% indicaron que casi nunca necesitan ayuda para resolver sus problemas; 3 personas representadas por el 10% expusieron que nunca necesitan ayuda para resolver sus problemas.

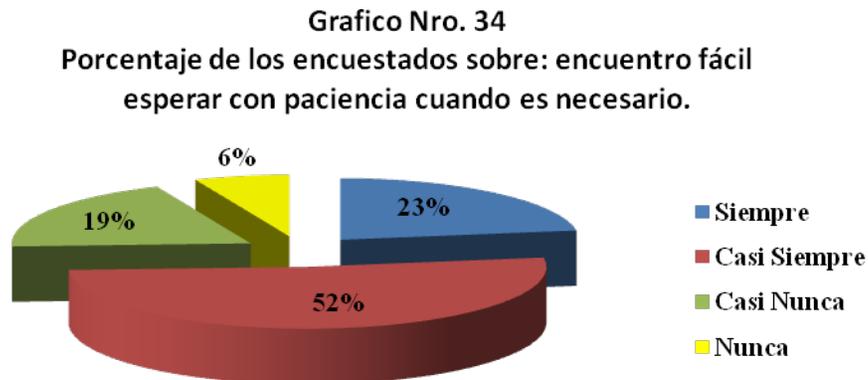
A través de los resultados representados en el gráfico, se puede visualizar que el 100% de la población encuestada, expresado por un 6%, 35%, 49% y 10% optaron por las opciones siempre, casi siempre, casi nunca y nunca respectivamente, lo que permite inducir en relación a las dos primeras opciones que son personas honestas consigo misma que conocen de sus debilidades y fortalezas y creen en el apoyo que puedan brindarle los demás para hacer más expedito y determinante el poder resolver sus problemas en el menor tiempo posible; en relación a las dos últimas opciones se deduce que son personas aparentemente autosuficientes que en más de las ocasiones independientemente de los resultados asumen sus compromisos y responsabilidades, no creen en la participación grupal para resolver problemas y situaciones.

CUADRO N° 34 Distribución absoluta y porcentual referido a: encuentro fácil esperar con paciencia cuando es necesario.

<b>Indicadores</b>	<b>Valor Absoluto</b>	<b>Valor Porcentual</b>
Siempre	7	23
Casi siempre	16	52
Casi nunca	6	19
Nunca	2	6
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

GRAFICO N° 34 Distribución absoluta y porcentual referido a: encuentro fácil esperar con paciencia cuando es necesario.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

El cuadro y el gráfico N° 34, muestran lo referido a, encuentro fácil esperar con paciencia cuando es necesario, arrojando las siguientes estadísticas: 7 personas correspondiente al 23% expresaron que siempre encuentran fácil la espera cuando se considera necesario; 16 personas que representan un 52% señalaron que casi siempre cuando es necesario encuentran fácil esperar con paciencia; 6 personas que representan el 19% manifestaron que casi nunca pueden esperar de manera fácil cuando es necesario; 2 personas que representan el 6% expresaron que nunca podían encontrar fácil esperar con paciencia cuando es necesario.

A través de los resultados representados en el gráfico, se puede visualizar que el 100% de la población encuestada, expresado por un 23%, 52%, 19% y 6% optaron por las opciones siempre, casi siempre, casi nunca y nunca respectivamente, lo que permite determinar en relación a las dos primeras opciones que son personas que mantienen una postura serena ante situaciones que así lo requieran, por que tienen sus ideas muy bien definidas y pudiendo adaptarlas a su forma de ser y como estrategias ante las circunstancias que se le presenten por lo que saben esperar el momento más propicio para emprender sus acciones; con respecto a las dos últimas opciones estas

personas por lo general no logran sus objetivos por que actúan de manera acelerada no controlando de esta manera sus impulsos.

CUADRO N° 35 Distribución absoluta y porcentual referido a: me desenvuelvo fácilmente en un lugar nuevo.

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Siempre	12	39
Casi siempre	15	48
Casi nunca	4	13
Nunca	0	0
TOTAL	31	100

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado

GRAFICO N° 35 Distribución absoluta y porcentual referido a: me desenvuelvo fácilmente en un lugar nuevo



El cuadro y el gráfico N° 35, muestran lo referente a, me desenvuelvo fácilmente en un lugar nuevo, arrojando los siguientes resultados:12 personas correspondiente al 39% expresaron que siempre se desenvuelven fácilmente en un lugar nuevo; 15 personas que representan un 48% señalaron que casi siempre se

desenvuelven fácilmente en un lugar nuevo; 4 personas que representan el 13% manifestaron que casi nunca; se desenvuelven fácilmente en un lugar nuevo y ninguna persona que representan el 0% manifestó que nunca se desenvuelven fácilmente en un lugar nuevo.

A través de los resultados representados en el gráfico, se puede visualizar que el 100% de la población encuestada, expresado por un 39%, 48% y 13% optaron por las opciones siempre, casi siempre, y casi nunca respectivamente, lo que permite inducir en relación a las dos primeras opciones que son personas de fácil adaptación a los grupos y a las nuevas disposiciones de cambios, lo que no interfieren en su dinámica social y laboral; con respecto a la tercera opción se infiere que son personas con poca capacidad sociabilizadora que se resisten a nuevas disposiciones de cambio por factores como falta de confianza en si mismo y el apego a ciertos aspectos de orden tradicional, espiritual y de amistad.

CUADRO N° 36 Distribución absoluta y porcentual referido a: me molesto cuando alguien emite cualquier opinión sobre mis problemas personales.

<b>Indicadores</b>	<b>Valor Absoluto</b>	<b>Valor Porcentual</b>
Siempre	7	22
Casi siempre	13	42
Casi nunca	8	26
Nunca	3	10
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

GRAFICO N° 36 Distribución absoluta y porcentual referido a: me molesto cuando alguien emite cualquier opinión sobre mis problemas personales.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

El cuadro y el gráfico N° 36, muestran lo referente a, me molesto cuando alguien emite cualquier opinión de mis problemas personales, arrojando los siguientes resultados: 7 personas correspondiente al 22% expresaron que siempre se molestan cuando alguien emite cualquier opinión sobre sus problemas personales; 13 personas que representan un 42% señalaron que casi siempre se molestan cuando alguien emite cualquier opinión sobre sus problemas personales; 8 personas que constituyen un 26% indicaron que casi nunca se molestan cuando alguien emite cualquier opinión sobre sus problemas personales y 3 personas equivalentes al 10% manifestaron que nunca se molestan cuando alguien emite cualquier opinión sobre sus problemas personales.

A través de los resultados representados en el gráfico, se puede visualizar que el 100% de la población encuestada, expresado por un 22%, 42%, 26% y 10% optaron por las opciones siempre, casi siempre, casi nunca y nunca respectivamente, lo que permite inducir en relación a las dos primeras opciones que son personas de condición reservadas y respetuosas de si misma y de los demás, que adecua su

convivencia con las otras personas en atención a las circunstancias que se derivan de la acción socializadora y la dinámica grupal de amistad, dialogo y apoyo fraterno; con respecto a las dos últimas opciones se deduce que son personas que valorizan poco su condición personal y la de los otros, que su convivencia esta basada en una dinámica de hacer y decir sin importar las consecuencias de sus actos y de su rutina diaria. Además son personas donde los preceptos de moral, respeto y dignidad no existen y de han hecho de su vida un motivo constante para la critica, la censura y en general de las mas diversas opiniones determinadas por su condición extrovertida de ser.

En relación al análisis correspondientes a las respuestas ofrecidas por los encuestados, el mismo arrojó que el 80% del personal encuestado expresaron que siempre y casi siempre poseen un cierto grado de autocontrol emocional lo que le ha permitido inspirar confianza en la realización de las acciones que los demás ejecutan, adquieren y asumen compromisos que van más halla del quehacer cotidiano, por lo que son personas optimistas, innovadoras y muy creativas antes ciertas circunstancias mostrando mucha capacidad de adaptación y resolución. Se infiere por los resultados obtenidos que son personas que pueden conservar la calma y el equilibrio emocional independientemente de la adversidad de los acontecimientos. Por lo que son personas optimistas y seguras de poder dar la respuesta adecuada en el momento oportuno.

El otro resultado porcentual revela que el 20% manifestaron que casi nunca y nunca tienen control de sus emociones y son propensos a desarrollar mal humor dentro de la organización, creando un clima laboral de zozobra y malestar entre sus compañeros de equipos y de labores, no se proponen retos que les permita su avance y solo consideran lo que hay o esta establecido en el trabajo, sin importar los resultados, así mismo de manera impulsiva y sin control y coordinación de cuanto pueda ser. Las personas que no controlan sus emociones tienden a desequilibrarse pudiendo volverse un desadaptado social y un ser huraño con los demás así como poner en riesgo decisiones importantes para la organización.

#### **4.7.- Nivel de Automotivación**

Según el diccionario de la Real Academia Española: motivación es ensayo mental preparatorio de una acción para animar o animarse a ejecutarla con interés y diligencia. Según esto, la motivación no es algo externo; aunque digamos que tal o cual idea nos motiva, la sensación de interés o de ganas de hacer algo surge de nuestro interior. Indudablemente, los estímulos exteriores favorecen su aparición, pero si no contamos con una disposición adecuada, por muchos incentivos que se nos presenten no vamos a lograr motivarnos.

Es la habilidad intrapersonal de la inteligencia emocional. En realidad, esta habilidad participa justamente de ambas habilidades prácticas: la intrapersonal y la interpersonal, en el sentido de que se pueda hablar de la capacidad de motivarnos y la capacidad de motivar o mejor dicho de incentivar de tal modo que podamos de una o otra manera motivar a las personas.

Detalles que conforman la Automotivación:

- Objetivo claro.
- Disposición.
- Confianza.
- Pensamientos positivos.
- Actitud.
- Revisión de hábitos.
- Elección consciente.
- Sentido de responsabilidad.
- Perseverancia.

Se considera a la automotivación formando parte del grupo de habilidades intrapersonales, junto con ella el autoconocimiento y el autocontrol emocional, pero en términos de exactitud, puede ser vista en sus dos aspectos: una habilidad interna y una habilidad externa o de relación.

Goleman (1998: 147) precisa que las personas dotadas de la habilidad para automotivarse y motivar a otros, presentan las siguientes características:

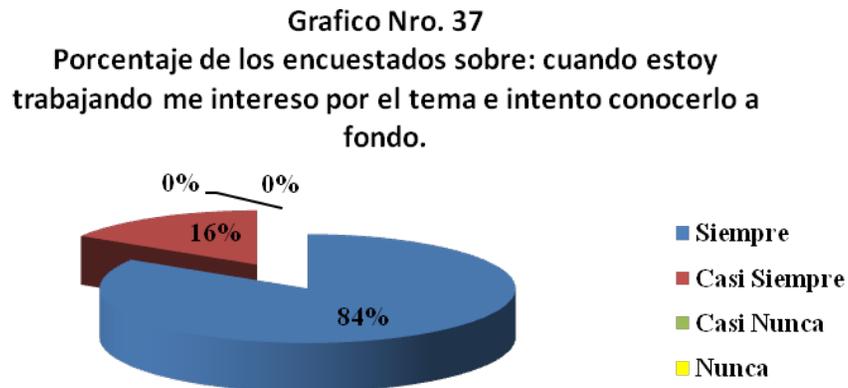
- Se orientan hacia los resultados, con gran afán de alcanzar objetivos y requisitos.
- Se fijan metas difíciles y aceptan riesgos calculados.
- Buscan información para reducir la incertidumbre y hallar la manera de desempeñarse mejor.
- Aprenden a mejorar su desempeño.

CUADRO N° 37 Distribución absoluta y porcentual referido a: cuando estoy trabajando me intereso por el tema e intento conocerlo a fondo.

<b>Indicadores</b>	<b>Valor Absoluto</b>	<b>Valor Porcentual</b>
Siempre	26	84
Casi siempre	5	16
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

GRAFICO N° 37 Distribución absoluta y porcentual referido a: cuando estoy trabajando me intereso por el tema e intento conocerlo a fondo.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

El cuadro y el gráfico N° 37, muestran lo referente a, cuando estoy trabajando me intereso por el tema e intento conocerlo a fondo, arrojando los siguientes resultados: 26 de las personas encuestadas correspondiente al 84% expresaron que siempre cuando están trabajando se interesan por el tema e intentan conocerlo a fondo; 5 personas que representan un 16% señalaron que casi siempre cuando están trabajando se interesan por el tema e intentan conocerlo a fondo y ninguna persona que constituye el 0% manifestó que casi nunca y nunca cuando están trabajando se interesan por el tema e intentan conocerlo a fondo.

A través de los resultados representados en el gráfico, se puede visualizar, que el 100% de la población encuestada, expresado por un 84% y 16% optaron por las opciones siempre, casi siempre respectivamente, lo que permite determinar, que son personas con alto índice de responsabilidad, constancia y dedicación en atención a todos los referentes técnicos y metodológicos y demás variables presentes alrededor de su área laboral y de sus funciones.

CUADRO N° 38 Distribución absoluta y porcentual referido a: tengo la habilidad de conseguir lo que quiero.

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Siempre	10	32
Casi siempre	21	68
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	31	100

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

GRAFICO N° 38 Distribución absoluta y porcentual referido a: tengo la habilidad de conseguir lo que quiero.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

El cuadro y el gráfico N° 38, muestran lo referente a, tengo la habilidad de conseguir lo que quiero, arrojando los siguientes resultados: 10 de las personas encuestadas que representan el 32% manifestaron que siempre poseen la habilidad de conseguir lo que quieren; 21 personas conformada por 68% señalaron que casi siempre son hábiles en conseguir lo que desean y ninguna persona manifestó nunca y casi nunca poseen la habilidad de conseguir lo que quieren lo que constituyen el 0%.

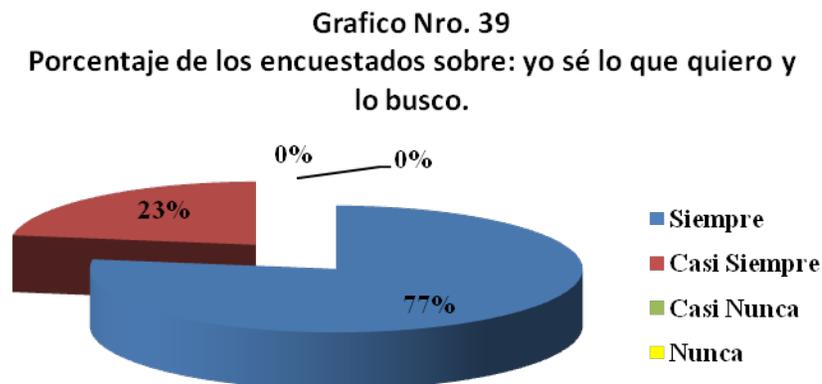
A través de los resultados representados en el gráfico, se puede visualizar, que el 100% de la población encuestada, expresado por un 84% y 16% optaron por las opciones siempre, casi siempre respectivamente, lo que permite deducir, que son personas que mantienen una actitud optimista ante la vida y lo que hacen, orientándose hacia los resultados, aminorando de ese modo cualquier incertidumbre que se pueda presentar en cualquier ámbito y se fijan metas que logran alcanzar sin ningún contratiempo.

CUADRO N° 39 Distribución absoluta y porcentual referido a: yo sé lo quiero y lo busco.

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Siempre	24	77
Casi siempre	7	23
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	31	100

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

GRAFICO N° 39 Distribución absoluta y porcentual referido a: yo sé lo quiero y lo busco.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

El cuadro y el gráfico N° 39; muestran lo referente a, yo sé lo que quiero y lo busco, arrojando las siguientes estadísticas: 24 de las personas encuestadas la cual representan 77%, manifestaron que siempre saben lo que quieren y lo buscan; 7 personas que corresponde al 23% señalaron que casi siempre buscan lo que quieren; y ninguna de las personas manifestó que nunca y casi nunca saben lo que quieren y lo buscan lo cual representan un 0%.

A través de los resultados representados en el gráfico, se puede visualizar que el 100% de la población encuestada, expresado por un 77% y 23% optaron por las opciones siempre, casi siempre respectivamente, lo que permite determinar, que estas personas encuentran gran satisfacción al ser útil en la organización y por lo tanto emprenden acciones en pro de conseguir lo que se proponen.

CUADRO N° 40 Distribución absoluta y porcentual referido a: tengo ideas brillantes que me han venido de pronto y completamente formadas.

<b>Indicadores</b>	<b>Valor Absoluto</b>	<b>Valor Porcentual</b>
Siempre	10	32
Casi siempre	18	58
Casi nunca	3	10
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

GRAFICO N° 40 Distribución absoluta y porcentual referido a: tengo ideas brillantes que me han venido de pronto y completamente formadas.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

El cuadro y el gráfico N° 40; muestran lo referente a, tengo ideas brillantes que me han venido de pronto y completamente formadas, arrojando los siguientes resultados: 10 de las personas encuestadas representando el 32%, manifestaron que siempre tienen ideas brillantes que le han venido de pronto y completamente formadas; 18 personas correspondientes al 58% expresaron que casi siempre tienen ideas brillantes que le han venido de pronto y completamente formadas; 3 personas que constituyen el 10% indicaron que casi nunca tienen ideas brillantes que le han venido de pronto y completamente formadas y ninguna persona equivalente al 0% señaló tener ideas brillantes que le han venido de pronto y completamente formadas.

Se puede observar a través de los resultados representados en el gráfico que el 100% de la población encuestada, expresado por un 32%, 58% y 10% optaron por las opciones siempre, casi siempre, y casi nunca respectivamente, lo que permite determinar en relación a las dos primeras opciones que son personas con un alto índice de creatividad, dinámica y con mucha disposición a colaborar para mejoras de las condiciones, la calidad de servicios, productos y las relaciones interpersonales presentes en cualquier ámbito bien sea familiar y laboral; con respecto a la tercera

opción se infiere que es un grupo de personas con muchas limitantes en su condición pensante, por un lado pueden ser gentes muy prácticos y mecánicos al momento de asumir cualquier rol; y por el otro lado carecen de la formación intelectual necesaria par crear y determinar nuevas ideas que coadyuven a las mejoras de sus respectivos ámbitos.

CUADRO N° 41 Distribución absoluta y porcentual referido a: me cuesta trabajo aceptar cumplidos.

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Siempre	2	7
Casi siempre	5	16
Casi nunca	15	48
Nunca	9	29
TOTAL	31	100

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

GRAFICO N° 41 Distribución absoluta y porcentual referido a: me cuesta trabajo aceptar cumplidos.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

El cuadro y el gráfico N° 41; muestran lo referente a, me cuesta trabajo aceptar

cumplidos, arrojando las siguientes estadísticas: 2 de las personas encuestadas representando el 7%, manifestaron que siempre le cuesta trabajo aceptar cumplidos; 5 personas que constituyen el 16% expresaron que casi siempre le cuesta trabajo aceptar cumplidos; 15 personas que corresponde al 48% señalaron que casi nunca le cuesta trabajo aceptar cumplidos y 9 personas que representan el 29% indicaron que nunca le cuesta trabajo aceptar cumplidos.

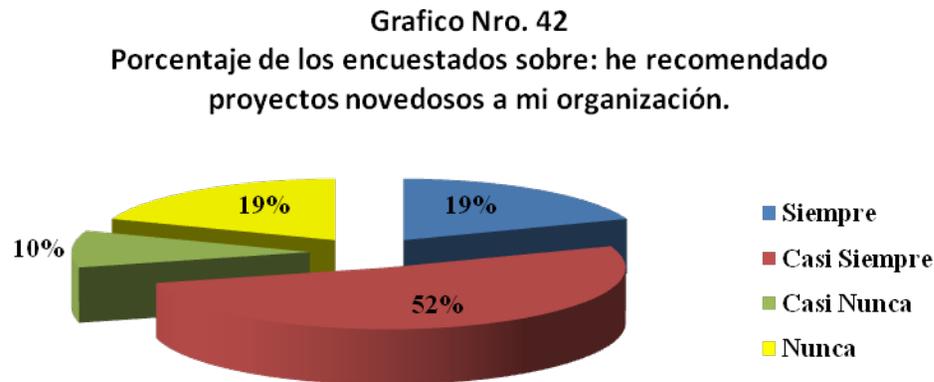
A través de los resultados representados en el gráfico, se puede visualizar que el 100% de la población encuestada, expresado por un 7%, 16%, 48% y 29% optaron por las opciones siempre, casi siempre, casi nunca y nunca respectivamente, lo que permite inducir en relación a las dos primeras opciones por lo general son personas pesimista y están pendientes de los obstáculos que se le presentan, no resuelven situaciones inmediatas, sino que se enfrascan en los problemas y no se lucran espiritualmente de su trabajo, con respecto a las dos últimas opciones se infiere que son personas con un alto espíritu de optimismo las cuales persisten ir tras las metas y no realizan las cosas por miedo al fracaso y además consideran que las posibles fallas se deben a circunstancias menores que pueden ser solucionadas de manera inmediata sin interferir en los objetivos trazados.

CUADRO N° 42 Distribución absoluta y porcentual referido a: he recomendado proyectos novedosos a mi organización.

<b>Indicadores</b>	<b>Valor Absoluto</b>	<b>Valor Porcentual</b>
Siempre	6	19
Casi siempre	16	52
Casi nunca	3	10
Nunca	6	19
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

GRAFICO N° 42 Distribución absoluta y porcentual referido a: he recomendado proyectos novedosos a mi organización.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

El cuadro y el gráfico N° 42, muestran lo referente a, he recomendado proyectos novedosos a mi organización, arrojando los siguientes resultados: 6 personas que representan el 19% manifestaron que siempre han recomendado nuevos proyectos a la organización; 16 personas que representan 52% expresaron que casi siempre han recomendado proyectos a la organización; 3 personas que constituyen el 10% indicaron que casi nunca han recomendado proyectos a la organización; 6 personas constituidas por el 19% señalaron que nunca han presentado proyectos novedosos a la organización.

A través de los resultados representados en el gráfico, se puede observar que el 100% de la población encuestada, expresado por un 19%, 52%, 10% y 19% optaron por las opciones siempre, casi siempre, casi nunca y nunca respectivamente, lo que permite determinar en relación a las dos primeras opciones que son personas que muestran un alto nivel de iniciativa, es decir, aprovechan cualquier oportunidad para mejorar su desempeño individual y ponerlo al servicio de la organización; con respecto a las dos últimas opciones estas personas se caracterizan por conformarse con lo que hacen y sólo tratan de cumplir las tareas asignadas de los objetivos y metas

que se propone alcanzar la organización, sin tomar en cuenta las oportunidades que se le puedan presentar para llevar a cabo una tarea distinta en mejora de la calidad de servicio de la referida organización.

CUADRO N° 43 Distribución absoluta y porcentual referido a: sueño en el futuro para ayudarme a pensar hacia donde voy.

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Siempre	13	42
Casi siempre	14	45
Casi nunca	2	7
Nunca	2	6
TOTAL	31	100

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

GRAFICO N° 43 Distribución absoluta y porcentual referido a: sueño en el futuro para ayudarme a pensar hacia donde voy.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

El cuadro y el gráfico N° 43, muestran lo referente a, sueño en el futuro para ayudarme a pensar hacia donde voy, arrojando los siguientes resultados: 13 personas que representan el 42% manifestaron que siempre tienen sueños en el futuro para

ayudar a pensar hacia donde se dirigen; 14 personas que representan el 45% opinaron que casi siempre, sueñan en el para ayudarse a pensar hacia donde van y 2 personas expresaron que casi nunca y nunca sueñan en el futuro para ayudar a pensar hacia donde se dirigen; lo que corresponde a cada uno de estos indicadores un 7% y 6 % respectivamente.

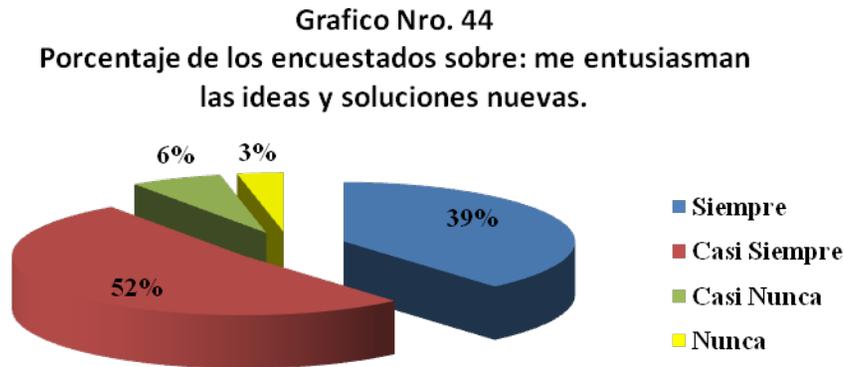
A través de los resultados representados en el gráfico, se puede observar que el 100% de la población encuestada, expresado por un 42%, 46%, 6% y 6% optaron por las opciones siempre, casi siempre, casi nunca y nunca respectivamente, lo que permite determinar en relación a las dos primeras opciones que son personas que muestran mucho interés al responder a la norma de excelencia buscando mejorar su desempeño en la institución, es decir, tienen espíritu de altruistas con mucha disposición a asumir los cambios para mejoras de si mismo y de la Delegación; con respecto a las dos últimas opciones se deduce que son personas que no muestran ambiciones de asumir cambios y no se fijan metas así como también no les importa su desempeño en la organización, en fin no aceptan riesgos personales a la hora de ejecutar una determinada acción.

CUADRO N° 44 Distribución absoluta y porcentual referido a: me entusiasman las ideas y soluciones nuevas.

<b>Indicadores</b>	<b>Valor Absoluto</b>	<b>Valor Porcentual</b>
Siempre	12	39
Casi siempre	16	52
Casi nunca	2	6
Nunca	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

GRAFICO N° 44 Distribución absoluta y porcentual referido a: me entusiasman las ideas y soluciones nuevas.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado (2007)

En el cuadro y el gráfico N° 44 muestran lo referente a, me entusiasman las ideas y soluciones nuevas, arrojando los siguientes resultados: 12 personas que representan el 39% manifestaron que siempre les entusiasman las ideas y soluciones nuevas; 16 personas que corresponde al 52% señalaron que casi siempre les entusiasman las ideas y soluciones nuevas; 2 personas que representan el 6% manifestaron que casi nunca les entusiasman las ideas y soluciones nuevas y 1 persona que representa el 3% manifestó que nunca las ideas y soluciones nuevas le entusiasma.

A través de los resultados representados en el gráfico, se puede observar que el 100% de la población encuestada, expresado por un 39%, 52%, 6% y 3% optaron por las opciones siempre, casi siempre, casi nunca y nunca respectivamente, lo que permite inducir en relación a las dos primeras opciones que estas personas se orientan hacia la búsqueda de mejores resultados con el fin de lograr objetivos dispuestos en el mejor tiempo posible y plantearse nuevos horizontes en función de éxitos; con respecto a las dos últimas opciones se infiere que estas personas no tienen ninguna visión de futuro no les importa los cambios y mejoras que pueden darse en la

organización, son asalariados al servicio de una necesidad, el trabajar para su correspondiente remuneración.

Hasta aquí se efectuó el análisis del último y no menos importante de los factores de la inteligencia emocional, como lo es la automotivación. El análisis sobre el mismo arrojó que el 83% de los encuestados respondió que “siempre y casi siempre” se sienten motivadas por la labor que están ejerciendo, lo que revela que son personas exitosas y triunfadoras se sienten comprometidos con su ámbito laboral, tienen iniciativa y están tras la búsqueda de realizar, hacer y ejecutar para mejoras de él y la organización; el optimismo es su carta aval de presentación. Estas personas tienen profundo conocimiento de si mismos por tanto se sienten seguros en la ejecución de todo cuanto disponen hacer, tienen un gran sentido de la oportunidad pudiendo vencer cualquier obstáculo que se le presenta; suelen plantearse retos teniendo como norte el éxito que puedan alcanzar. Así mismo las personas con alto grado de automotivación son gentes seguras que confían en lo que hacen y se proponen a corto y mediano plazo retos difíciles que alcanzan con constancia y dedicación de manera sistemática.

Un 17% de los encuestados expresaron que casi nunca y nunca tienen motivación, lo que se deduce que son personas carentes de iniciativas por tanto no saben aprovechar las oportunidades que se les presentan, así ejecutan sus funciones sin disposición alguna de mejorarlas; son personas que no tienen objetivos y metas a cumplir dentro de la organización y solo cumplen con las exigencias laborales, por ende son personas que no se interesan sino por si mismos en la mayoría de los casos. Las personas sin motivación suelen presentarse en al ámbito laboral antes su compañeros como incompetentes e irresponsables siéndose necesario se les incentive mediante diversos mecanismos par que estos hagan aflorar sus capacidades integrándolas a la visión de crecimiento y desarrollo de la organización.

## CONCLUSIONES

La inteligencia emocional es una herramienta fundamental e importante para el logro y mejor desempeño del factor humano en los diversos ámbitos de acción socializadora, teniendo como precepto de realización inmediata el éxito. De igual modo, es la capacidad de reconocerse, sentirse y comprenderse asimismo, reconociendo sus propios sentimientos y emociones para comprender y aceptar las de las otras personas, así como determinar mejor las relaciones con los demás. La inteligencia emocional esta vinculada estrechamente con las aptitudes interpersonales e intrapersonales.

En el marco de la investigación sobre la inteligencia emocional presente en el personal adscrito a la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil se concluye lo siguiente:

- El personal adscrito a la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente; posee un alto grado empatía tanto con el ámbito laboral como con la comunidad universitaria que conforman el referido Núcleo de Sucre; comprende y ayuda en menor a mayor proporción a sus congéneres, buscando en ello hacer aportes significativos para mejoras y bienestar de la dependencia, además de reconocer sus propias emociones, asimismo tienen la capacidad de percibir las emociones de los otros al relacionarse y observar sus comportamientos, permitiendo esto coincidir de la mejor manera a la hora de tomar decisiones.
- En relación al factor relaciones interpersonales, el personal que labora en la Dependencia tiene una comunicación de orden efectiva, lo que permite una buena relación interpersonal entre ellos y los estudiantes del Núcleo de Sucre. Además son personas sensibles, capaces de guiar grupos en el contexto laboral,

asumiendo su rol con responsabilidad para la consecución de los objetivos y metas dispuestas alcanzar por la Delegación.

- El personal adscrito a la Delegación posee un nivel medio de autoconocimiento, observándose positivamente un 60%, debido a que son personas con mucha autoconfianza y desarrollo personal, creando así nuevas alternativas y mejores perspectivas de índole laboral; el otro 40% restante es negativo, debido a que son personas que no conocen sus propios sentimientos, son inseguras de sí mismas y por lo general no alcanzan sus expectativas dentro del ámbito laboral.
- El personal que labora en la Dependencia posee un nivel de autocontrol de 80%, influyendo este en forma positiva, se puede visualizar que estas personas cuentan con la capacidad suficiente para controlar sus emociones, lo que les permite un mejor dominio de sus sentimientos; el otro resultado porcentual revela un 20% negativo, debido a que son personas que no tienen control de sus emociones, no se proponen retos que le permita su avance y solo consideran lo que esta establecido en el trabajo sin importar los resultados
- El personal adscrito a la Dependencia posee un nivel de autoconocimiento positivo del 83%, debido a que es un personal que se siente motivado durante sus actividades laborales, tiene iniciativa y está tras la búsqueda de realizar acciones para mejoras de la oficina en general; el otro resultado porcentual revela un 17% negativo debido a que son personas sin motivación, carentes de iniciativa, a cumplir dentro de la organización y solo cumplen con las exigencias laborales.

## RECOMENDACIONES

- En relación al 40% del nivel de autoconocimiento en el personal adscrito a la Delegación se les sugiere desarrollar talleres y cursos que coadyuven a mejorar la capacitación y permita la adquisición de nuevos conocimientos en el personal, a los fines de elevar la calidad de los servicios prestados por la Delegación en el ámbito funcional del Núcleo de Sucre.
- Con respecto al 20% del nivel de Autocontrol en el personal de la Dependencia, se les recomienda establecer programas de dinámicas grupales de autoestima y otras actividades que le permita al recurso humano un mejor manejo de sus sentimientos y emociones al momento de tratar con los potenciales usuarios de los servicios de la Delegación.
- En función al 17% del nivel de automotivación en el personal de la Delegación, se les sugiere establecer un plan de incentivos a cumplirse mensual, trimestral, semestral y/o anual entre el personal como estímulo sus iniciativas y demás ejecuciones que hagan posible mejoras estructurales y funcionales en la Delegación.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arias, Fidas., (2006) El Proyecto de Investigación. Editorial EPISTEME.
- Brockert Siegfried y Gabrielle Braun (1997) Los tests de la inteligencia emocional, Ediciones Robin Book. Barcelona-España.
- Cooper, R. N, Sawaf A (1997) La inteligencia Emocional Aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones. Bogotá, Ed. Norma.
- Diccionario de la Real Academia Española. (2005), Encartas
- Froufe, y Colon (2000). “Inteligencia Racional Vs. Inteligencia Emocional”.<<http://www.santillaninterdex/deloslectores/pdf>> (13/09/2005)
- Gamboa, Carmen (1975). Manual Informativo sobre la Organización del Departamento de Servicio Social.
- Goleman, Daniel. (1995) Inteligencia Emocional. Editorial: Javier Vergara.
- ..... (1998). Inteligencia Emocional en la Empresa, Editorial: Javier Vergara.
- GIL'ADÍ, Daniel (2001), Inteligencia emocional en práctica (Manual para el éxito personal y organizacional), Editorial McGraw-Hill Interamericana, Caracas, Venezuela
- Hernandez S, Fernandez C. y Baptista L. (2000). Metodología de la Investigación. (Segunda Edición). México: Mc. Graw Hill- Interamericana.
- Hadam (1996) Metodología de la Investigación, Editorial Legis, Caracas.
- Marcano (2002). Estimulación de la Inteligencia Emocional en el comportamiento académico de los estudiantes de Educación Integral de la Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta a través de estrategias de superaprendizaje durante el primer Semestre de (2001).
- Robbins S. (2004). Comportamiento Organizacional. Mexico: Ed. Prentice Hall.
- Sabino, C. (1998). El Proceso de Investigación. Editorial: Panapo.
- Simmons, y Simmons (2002). EQ Cómo medir la inteligencia emocional (Primera guía que enseña a aplicar sus principios en la empresa y en su vida privada), Editorial

EDAF, 6ta edición, Madrid, España.

Weisinger, H (2001) La Inteligencia Emocional en el trabajo. Editorial: Punto de Lectura, Madrid, España.

Zuñiga, E.(2006). Consejos para un buen desempeño laboral. Editores Ltda. Bogota Colombia.

Página Web: <http://www.monografias.Com/trabajo15/inteligenciaemocional.shtml>.

Página web:

<http://www.geshopolis.com/recursos8/Docs/rrhh/Importanciadelainteligenciaemocionalenlasorganizaciones.htm>.

Página Web:

<http://www.inteligenciaemocionalenlas.org/Aplicacionespracticas/inteligenciaemocionalenlaempresa>.

Página Web:

<http://es.wikipedia.org/wiki/inteligenciaemocional>.

## ANEXO

### ANEXO 1

#### ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA DELEGACIÓN DE DESARROLLO Y BIENESTAR ESTUDIANTIL DEL NÚCLEO DE SUCRE DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE.



**Fuente:** folleto elaborado por el Delegado de la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil de la Universidad de Oriente Núcleo de Sucre.

## ANEXO 2

### **Cuestionario:**

El siguiente cuestionario, está basado en una serie de preguntas destinadas a medir el nivel de inteligencia emocional del personal de la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil y que servirá para culminar nuestro trabajo de grado modalidad investigación, titulado “INTELIGENCIA EMOCIONAL PRESENTE EN EL PERSONAL ADSCRITO A LA DELEGACIÓN DE DESARROLLO Y BIENESTAR ESTUDIANTIL DEL NÚCLEO DE SUCRE DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE. PERIODO 2007”. El cuestionario se aplicará de forma anónima, donde la información suministrada será confidencial y se utilizará para fines netamente académicos, consistiendo en marcar con una x la respuesta, que más se adapte a la manera como usted piensa, sienta, y su relación con los demás, de acuerdo a las diferentes opciones que se le presentan.

No deje ninguna pregunta sin responder y sea tan honesto con usted mismo como le sea posible para así lograr con éxito los objetivos planteados.

Se agradece devolver el cuestionario a la brevedad posible.

En nombre de Leidy Barreto y Wilmarys Suárez le damos las gracias por su colaboración prestada.

## INFORMACIÓN GENERAL.

Fecha: -----

### Datos Personales:

#### 1) sexo:

- Femenino
- Masculino

#### 2) Tipo de Personal.

- Administrativo
- Obrero

#### 3) Área al cual Pertenece.

- Delegación de Desarrollo Estudiantil
- Área de Desarrollo Social
- Área de Salud
- Área de Orientación
- Área Socio- Educativa

#### 4) Tiempo que tiene laborando en la Dependencia

- Menos de 3 años
- De 4 a 7 años
- De 8 a 11 años
- De 12 años o más

<b>Nº</b>	<b>Empatía</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
<b>5</b>	Al tratar con los demás puedo percibir cómo se sienten.				
<b>6</b>	Actúo con ética en mi trato con los demás				
<b>7</b>	Acepto la opinión de los demás aunque no la comparta.				
<b>8</b>	Con cualquiera que hablo siempre lo escucho con atención.				
<b>9</b>	Le hago saber a los demás cuando están haciendo un buen trabajo.				
<b>10</b>	Brindo apoyo a mis compañeros.				
<b>11</b>	Cambio mi expresión emocional según la persona con quien esté.				
<b>12</b>	Ayudo a los demás a quedar bien en situaciones difíciles.				

<b>Nº</b>	<b>Relaciones Interpersonales</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
<b>13</b>	Mi familia esta siempre conmigo cuando las necesito.				
<b>14</b>	Comunico mis sentimientos y opiniones a los demás.				
<b>15</b>	Sé que soy importante para los que están más cerca de mí.				
<b>16</b>	Me cuesta trabajo hacer amistades.				
<b>17</b>	Cuando tengo un problema, sé a quien				

	acudir o que hacer para solucionarlo.				
<b>18</b>	Soy franco (a) con las personas que están cerca de mí.				
<b>19</b>	Generalmente encuentro personas con quien hacer vida social.				
<b>20</b>	Muestro amor y afecto a mis amigos.				

<b>Nº</b>	<b>Autoconocimiento</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
<b>21</b>	Uso mis reacciones intuitivas para tomar decisiones difíciles.				
<b>22</b>	Tengo confianza absoluta de mis propias capacidades.				
<b>23</b>	Traslado las responsabilidades de mis fracasos a los demás.				
<b>24</b>	Soy optimista en la solución de problemas laborales.				
<b>25</b>	Identifico fácilmente mis sentimientos.				
<b>26</b>	Sé cuando me estoy alterando.				
<b>27</b>	Me juzgo a mi mismo por la manera como creo que los demás me ven.				
<b>28</b>	A veces quisiera ser otra persona.				

<b>Nº</b>	<b>Autocontrol</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
<b>29</b>	Mantengo la calma en momento de tensión.				
<b>30</b>	Acepto la responsabilidad de manejar mis				

	emociones.				
<b>31</b>	Bajo presión estoy seguro (a) que encontraré una solución.				
<b>32</b>	Pienso que es lo que quiero antes de actuar.				
<b>33</b>	Yo necesito ayuda para resolver mis problemas.				
<b>34</b>	Encuentro fácil esperar con paciencia cuando es necesario.				
<b>35</b>	Me desenvuelvo fácilmente en un lugar nuevo.				
<b>36</b>	Me molesto cuando alguien emite cualquier opinión sobre mis problemas personales.				

<b>Nº</b>	<b>Automotivación</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
<b>37</b>	Cuando estoy trabajando me intereso por el tema e intento conocerlo a fondo.				
<b>38</b>	Tengo la habilidad de conseguir lo que quiero.				
<b>39</b>	Yo sé lo que quiero y lo busco.				
<b>40</b>	Tengo ideas brillantes que me han venido de pronto y completamente formadas.				
<b>41</b>	Me cuesta trabajo aceptar cumplidos.				
<b>42</b>	He recomendado proyectos novedosos a mi organización.				
<b>43</b>	Sueño en el futuro para ayudarme a pensar hacia donde voy.				

<b>44</b>	Me entusiasman las ideas y soluciones nuevas				
-----------	--	--	--	--	--

# **Hoja de Metadatos**

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/5

<b>Título</b>	<b>1. Inteligencia Emocional presente en el personal adscrito a la Delegación de Desarrollo Estudiantil del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente periodo 2007.</b>
<b>Subtítulo</b>	

### Autor(es)

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Código CVLAC / e-mail</b>	
Leidy Barreto	<b>CVLAC</b>	14008503
	<b>e-mail</b>	LeidyB22@hotmail.com
	<b>e-mail</b>	
Wilmarys Suárez	<b>CVLAC</b>	14886005
	<b>e-mail</b>	wilmarys.suarez@hotmail.com
	<b>e-mail</b>	
	<b>CVLAC</b>	
	<b>e-mail</b>	
	<b>e-mail</b>	
	<b>CVLAC</b>	
	<b>e-mail</b>	
	<b>e-mail</b>	

### Palabras o frases claves:

<b>Inteligencia</b>
<b>Emociones</b>
<b>Automotivacion</b>
<b>Empatia</b>
<b>Relaciones Interpersonales</b>
<b>Autoconocimiento</b>
<b>Inteligencia Emocional</b>

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/5

### Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Escuela de Administración	2. 3. Contaduría

### Resumen (abstract):

La Inteligencia Emocional es un factor de mucha importancia en el desempeño de todo gerente. A través de ella el individuo tiene la capacidad de reconocer y controlar sus emociones, a la vez que asume una actitud empática hacia los demás, logrando buenas relaciones sociales en el entorno laboral, aumentando así la probabilidad de éxito. La inteligencia emocional no implica estar siempre contento o evitar las perturbaciones sino mantener el equilibrio, reconocer y aceptar los propios sentimientos y salir airoso de ciertas situaciones sin dañarse ni dañar a los demás. No se trata de borrar las pasiones, sino de administrarlas con inteligencia. Dada la gran importancia que tiene la inteligencia emocional para los gerentes y trabajadores en las organizaciones, la investigación se basó en medir la inteligencia emocional presente en el personal adscrito a la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente periodo 2007. Para la elaboración del estudio el nivel de investigación que se utilizó fue descriptivo y un tipo de investigación de campo y documental, donde se aplicó cuestionarios a una población de 31 empleados en el personal antes mencionado y utilización de material bibliográfico, para conocer el nivel de inteligencia emocional de acuerdo a los factores de empatía, relaciones interpersonales, autoconocimiento, autocontrol y automotivación. Se procedió a tabular los datos en función de los indicadores del cuestionario, para luego presentar en cuadros los valores porcentuales, se analizan cada una de las preguntas presentadas y después se hace un análisis de cada uno de los factores que se tomaron en cuenta para la investigación. Basándose en la información recopilada se determinó que la población en estudio tiene una inteligencia emocional en niveles altos, es decir, tienen la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, son capaces de motivar, controlar los impulsos y demostrar empatía

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/5

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Prof. Luis Martínez	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
Prof. Carmen Narvaez	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
Prof. Emira Rodriguez	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

2008	02	28
------	----	----

Lenguaje: Spa

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/5

### Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Tesis-barreto y suarez	Application/Word

### Alcance:

**Espacial :** Sucre Udo Cumana

**Temporal:** 5 años

### Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Contaduría Pública.

---

**Nivel Asociado con el Trabajo:** Licenciatura

### Área de Estudio:

Contaduria

### Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente Núcleo de Sucre

---

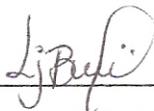
---

---

# Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/5

## Derechos:

Los autores nos reservamos los derechos de propiedad intelectual así como todos los derechos que pudieran derivarse de patentes industriales o comerciales. Solo le damos el derecho de publicar el resumen de dicho trabajo.



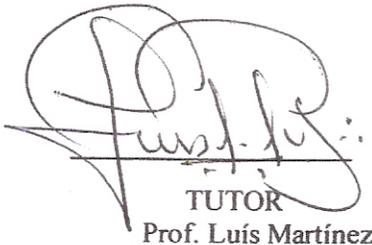
---

AUTOR 1  
Leidy Barreto



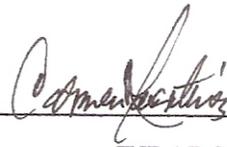
---

AUTOR 2  
Wilmarys Suárez



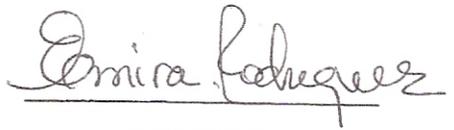
---

TUTOR  
Prof. Luis Martínez



---

JURADO 1  
Prof. Carmen Narváez



---

JURADO 2  
Prof. Emira Rodríguez

POR LA SUBCOMISIÓN DE TESIS:



---



