



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
CURSO ESPECIAL DE GRADO

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL, UNA HERRAMIENTA DEL
NUEVO PARADIGMA GERENCIAL EN VENEZUELA**

Informe de Curso Especial de grado presentado como requisito parcial para optar al
título de licenciadas en administración

Participantes:

Aguiar Aguiar, Osmely del Valle
Cariaco Otero, Tatiana del Valle
Céspedes Lachea, Jorlenys Patricia

Facilitador:

Prof. Martínez, Luis Ramón.

Cumaná, marzo 2024



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
CURSO ESPECIAL DE GRADO

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL, UNA HERRAMIENTA DEL
NUEVO PARADIGMA GERENCIAL EN VENEZUELA**

Autores:

Aguilar A, Osmely Dv	C.I: 29.552.148
Cariaco O, Tatiana Dv	C.I: 27.164.876
Céspedes L, Jorlenys P	C.I: 27.351.117

ACTA DE APROBACIÓN DEL JURADO

Trabajo Especial de Grado aprobado en el nombre de la Universidad de Oriente, por el siguiente jurado calificador, en la ciudad de Cumaná a los ocho (08) días del mes de

marzo de 2024

Profesor

Martínez, Luis R.

C.I: V- 8.366.538

ÍNDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	vii
RESUMEN	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	4
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.1. Planteamiento del Problema	5
1.2. Objetivos de la Investigación	12
1.2.1. Objetivo General.....	13
1.2.2. Objetivos Específicos	13
1.3. Justificación.....	13
CAPÍTULO II	15
MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes	15
2.2. Bases teóricas	24
2.1.1. Inteligencia	25
2.1.1.1. Etimología	25
2.1.1.2. Definiciones	25
2.1.1.3. Tipos de inteligencia.....	26
2.1.2. Inteligencia Emocional.....	27
2.1.2.1. Origen.....	27
2.1.2.2. Definición	28
2.1.2.3. Factores de la Inteligencia Emocional	29
2.1.2.4. Importancia de la comunicación en la Inteligencia Emocional.....	32
2.1.2.5. La inteligencia emocional y su influencia en el logro de los objetivos organizacionales	34
2.3. Definición de Términos Básicos	35
CAPÍTULO III	38
MARCO METODOLÓGICO	38

3.1. Nivel de Investigación.....	38
3.2. Diseño de Investigación	39
3.3. Fuentes de Información	40
3.4. Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos.....	41
CAPÍTULO IV -----	43
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS -----	43
4.1. Presentación y Análisis de los Resultados	43
4.2. Factores intrapersonales e interpersonales de la Inteligencia Emocional	47
4.3. El Control de las Emociones a Través de la Inteligencia Emocional en el Proceso de la Toma de Decisiones	49
4.4. La Influencia de la Inteligencia Emocional en el Nivel de Eficiencia Gerencial (EG).....	52
4.5. Acciones Estratégicas en Base a la Inteligencia Emocional para el Logro de los Objetivos Organizacionales.....	54
CAPÍTULO V -----	56
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES -----	56
5.1. Conclusiones	56
5.2. Recomendaciones	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS -----	58
HOJAS DE METADATOS -----	69

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios por siempre acompañarme en todos y cada uno de mis pasos, darme fuerzas para nunca rendirme y enfrentar cada obstáculo que se me ha presentado, guiarme en el camino de la vida y así, poder culminar mi carrera universitaria, que no fue fácil, pero tampoco imposible.

A mi madre, Mireya Aguiar por hacer todo lo posible para que este sueño se haga realidad, todo lo logrado y lo que lograré de aquí en adelante, siempre será dedicado a ella, porque es mi mayor motivación y siempre me ha demostrado que con sacrificio todo es posible.

A mis hermanos, que también forman parte de este logro, a aquellos familiares que de una u otra forma aportaron un granito de arena en el transcurso de la carrera, a esos pocos amigos que, se tomaron un poco de su tiempo para brindar su apoyo y motivación y así, nunca desistir a pesar de las circunstancias.

Aguiar, Osmely

DEDICATORIA

Lleno de regocijo, de amor y esperanza, dedico este proyecto a cada uno de mis seres queridos, quienes han sido mis pilares para seguir adelante.

Es para mí una gran satisfacción poder dedicarles a ellos, que con mucho esfuerzo, esmero y trabajo me lo he ganado.

A mis padres Tarcicio Cariaco y Yaritza Otero, por qué ellos son la motivación de mi vida, mi orgullo de ser lo que seré.

A mi hermana Yazuli Cariaco, mi cuñado Ronny Henríquez y mi sobrino Adriel Henríquez, por ser un apoyo más durante este largo recorrido para alcanzar mi meta.

A mi abuela Zuleima Rengel, por siempre confiar en mí, aconsejarme y apoyarme en cada paso. Y mi difunto abuelo Tarcicio Cariaco, que estoy segura que desde dónde quiera que esté, celebra conmigo este triunfo.

A cada una de las amistades que han sido pilares fundamentales en mi vida, entre ellas; Osmely Aguiar, Jorlenys Céspedes, Stephany Ramos, Frangelys Witer y mi apoyo incondicional Jesús Bello.

Y sin dejar atrás a toda mi familia por confiar en mí, mis primos y mis tíos, gracias por ser parte de mi vida y por permitirme ser parte de su orgullo.

Tatiana Cariaco.

DEDICATORIA

Primeramente, a Dios, quien nunca me ha dejado, por lo contrario, ha cumplido su palabra escrita en Josué 1:9 la cual dice; “Mira que te mando que te esfuerces y seas valiente; no temas ni desmayes, porque Jehová tu Dios estará contigo en dondequiera que vayas”.

Y aunque también se podría dedicar este logro a mis padres, decido dedicárselo al ser que me acompañó desde el inicio de mi formación académica, ser que me llevo y retiro en bicicleta de la “Alborada del Niño”, posteriormente en la escuela “Pedro Luis Cedeño”, siempre preocupado por mi educación, quien me acompañó desde 1er a 5to año de bachillerato y en ocasiones abogó por mi cuando llegaba tarde y no me querían dejar entrar al liceo. Es aquel que me alentó y me acompañó incontables veces a esperar la ruta a las 4:00 am, además, lo buscaba cuando sentía no poder continuar y que siempre con su sonrisa, palabras reconfortantes y un abrazo me hizo seguir el camino lleno de obstáculos, ya que con sus acciones desaparecían por arte de magia.

Hoy, él no está presente físicamente, pero espiritualmente está conmigo en cada paso que doy. Este logro tan importante se lo dedico al gran amor de mi vida: *Jorge Luis Céspedes*. Quizás no estés presente, pero sé que estas más que orgulloso, tu mima lo logró, abuelo, gracias por tu gran amor hacia a mí.

Jorlenys Céspedes.

AGRADECIMIENTOS

A Dios primeramente porque su compañía y sus bendiciones nunca me han faltado, estando siempre presente en el largo camino recorrido para llegar hasta aquí, me colmó de fuerzas y paciencia para continuar hasta el final, y así poder culminar mi carrera universitaria, y enfrentar además las situaciones por las que pase para que este sueño se haya hecho realidad.

También agradezco a mi madre, por ser la persona que más ha confiado en mí desde que empezó este proceso, su apoyo incondicional y su mayor motivación han sido mi base para lograr lo que me proponga, por eso todo este logro también es suyo, además de demostrarme que, por más difícil que se ponga la situación y la vida, siempre valdrá la pena seguir adelante.

A mis hermanos que también forman parte de esta travesía, al resto de mis familiares que creyeron en mí, me apoyaron y motivaron; en esta oportunidad hago mención a Alexis Rosales Aguiar, que antes de partir de este mundo, puso a disposición su hogar para mi permanencia, a María José Rosales Aguiar y José Gregorio Rosales Aguiar por también brindar su apoyo en ello, sin dejar de lado su motivación para así continuar mis estudios.

A mis amigos por su bonita amistad, apoyo y motivación, hago mención a Zulenny González, que más que una amiga es parte de mi familia, resaltando siempre con un positivismo único y demostrando que, con Dios todo es posible; a Ángel Márquez por siempre tener sus palabras de aliento, motivación y perseverancia para hacer este sueño realidad, brindando su mayor apoyo en las mejores y peores circunstancias.

A mis amistades que me regalo la Universidad de Oriente, que siempre estuvieron ahí para apoyarnos mutuamente, en especial a Tatiana Cariaco, Jorlenys Céspedes, Sthepany Ramos, y Pablo lunar, quienes más allá de su amistad, han demostrado ser excelentes personas, brindando su apoyo y motivación en cada etapa que hemos vivido a lo largo de nuestra carrera.

A la Universidad de Oriente, a cada una de aquellas personas que hacen vida en

la misma, principalmente a sus profesores por dedicarnos su tiempo, paciencia y sabiduría, por compartir sus conocimientos, enseñanzas y por demostrar que cada día es posible aprender algo nuevo, estando dispuestos a desarrollar aprendizajes tanto en el ámbito personal como profesional de cada uno de los estudiantes que formamos parte de esta grandiosa casa de estudios.

Especialmente al profesor Luis Martínez, quien fue nuestro tutor, y sus aprendizajes fueron de mucho beneficio para el desarrollo de este trabajo, a parte de sus consejos sobre las situaciones que se puedan presentar en el camino de la vida, agradezco su tiempo, paciencia y dedicación que también forman parte de este logro.

Osmely Aguiar

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradecer a Dios y a la virgen del valle, quienes me han dado la capacidad, aptitudes, inteligencia, valentía y perseverancia para lograr este importante título. Por siempre resguardar y guiar mis pasos. Te agradezco padre celestial por brindarme esta gran alegría al lograr terminar mi carrera universitaria. Toda la Gloria y la honra para ti, mi Dios.

A cada uno de mis familiares por su apoyo constante y su confianza en mí. En especial quiero dar gracias a mis padres por todo el esfuerzo que de alguna u otra manera hicieron de mí una persona exitosa, responsable y honesta. Gracias a su cariño, he llegado a realizar dos de mis más grandes metas en la vida, la culminación de mi carrera profesional, y el hacerlos sentir orgullosos de esta persona que tanto les ama.

A la Universidad de Oriente, por abrirme sus puertas incondicionalmente, y así, haber estudiado en esta prestigiosa institución significa que no solo he aprendido conocimientos específicos de mi carrera, sino que además, he aprendido a vivir.

Gracias a cada uno de los profesores que nos acompañaron en este arduo camino, en especial al profesor Luis Martínez, por ser nuestro apoyo incondicional y tutor de trabajo de grado.

Tatiana Cariaco.

AGRADECIMIENTOS

Para Dios todopoderoso, quien me ayudó, me bendigo, me protegió y me dio la sabiduría necesaria para continuar con tan linda carrera.

Para mis padres; Mercedes Lachea y Jorge Céspedes, quienes en todo momento me apoyaron y a pesar de las dificultades, creyeron en mí.

A mi hermano, el cual no es expresivo, pero sé que está orgulloso de su hermana mayor, agradecida por su apoyo incondicional.

A mis abues; Jorge Céspedes y Zoraida Morales; abuelos extraordinarios que en todo momento me alentaron e impulsaron a continuar.

A mi pequeño hijo; Nicolás Jeremías, quien ha sido mi motivación más grande.

A mis amistades valiosas que me ha regalado mi casa de estudios, quienes han estado en cada paso recorrido, sobre todo en aquellos semestres desafiantes en los cuáles brindaron su apoyo para avanzar y con los cuales compartí lindos recuerdos; Stephany Ramos, Tatiana Cariaco, Osmely Aguiar, Michele Schinzano, Pablo Lunar, Hermes Marval, Luiggy Oropeza, Anderson Rodríguez, Carlos Senior, entre otros. Gracias por su apoyo.

A mis profesores, quienes me inspiraron a dar lo mejor de mí, especialmente a la profesora Katy Schinzano, quien más que una profesora se convirtió en una gran amiga, con una personalidad única y una dedicación extraordinaria para explicar su clase, a mi querida profesora Karina Cova, que en muchas oportunidades me dio excelentes consejos, a Petrica Zapata quien en una ocasión casi me hace llorar, pero que sus enseñanzas siempre las llevaré conmigo, profesor Carlos Monteverde quien en aquellos momentos, cuando la situación de la universidad se estaba agravando más, siempre con optimismo daba las mejores palabras de motivación, palabras que incrementaban mi perseverancia, a ustedes muchas gracias por aportar ese granito de arena en mi preparación como profesional ¡Dios los bendiga siempre!

Mención especial al profesor Luis Martínez, por ser nuestro tutor, quien con mucha paciencia, cariño y dedicación ayudó de gran manera a la realización del

trabajo especial de grado titulado Inteligencia Emocional una Herramienta del Nuevo Paradigma Gerencial en Venezuela, profesor que tuvo buenos métodos de enseñanzas para mejorar este trabajo de investigación y muchos consejos beneficiosos para nuestra vida y el trabajo. ¡Muchas gracias prof por su tiempo invertido en nosotros!

Jorlenys Céspedes.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
CURSO ESPECIAL DE GRADO

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL, UNA HERRAMIENTA DEL NUEVO PARADIGMA GERENCIAL EN VENEZUELA

Autoras: Aguiar Aguiar, Osmely del Valle
Cariaco Otero, Tatiana del Valle
Céspedes Lachea, Jorlenys Patricia

Profesor: Luis R. Martínez
Fecha: marzo 2024

RESUMEN

El trabajo de investigación, denominado: La Inteligencia Emocional, una Herramienta del Nuevo Paradigma Gerencial en Venezuela, consistió en analizar la misma y su influencia para que los gerentes sean más empáticos y eficientes a la hora de relacionarse con el personal para lograr los objetivos. La metodología de investigación fue de nivel descriptivo porque trabaja sobre realidades de hecho, caracterizándose fundamentalmente para presentar una interpretación correcta, en el cual se recopiló datos documentales, mediante las fuentes secundarias porque se extrae, compara, analiza e interpreta el conocimiento de los investigadores para lograr resolver las incógnitas presentadas, aunado a esto, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, utilizados fueron: el análisis documental, una computadora y sus unidades de almacenaje, por ende, la información obtenida, la organización, análisis e interpretación, tiene el propósito de presentar los resultados y dar respuestas a los objetivos planteados y originados de las interrogantes sobre la problemática enunciada, debido a describir los factores intrapersonales e interpersonales, el control de las emociones en el proceso de la toma de decisiones, develar la influencia en el nivel de eficiencia gerencial y diseñar acciones estratégicas para el logro de los objetivos, refiriéndose a la inteligencia emocional. Por lo que se concluyó, que la inteligencia emocional es una habilidad importante para el éxito personal y profesional: la capacidad de reconocer, entender y manejar las emociones propias y ajenas es una habilidad valiosa en la vida cotidiana y en el trabajo, y se recomienda reconocer, identificar, etiquetar y saber expresar adecuadamente las emociones para el logro eficiente de los objetivos.

Palabras Claves: Inteligencia, Inteligencia Emocional, intrapersonal, interpersonal.

INTRODUCCIÓN

El tipo de relación que se mantiene hacia uno mismo, el modo en que las personas se relacionan con los demás, la capacidad de liderazgo y la habilidad para trabajar en equipo, son los elementos que van a determinar el éxito y la satisfacción en el mundo laboral, es por ello que la Inteligencia Emocional es esencial para establecer relaciones positivas y efectivas con los demás, fomentar un clima laboral saludable, mejorar la comunicación, aumentar la motivación y el compromiso, y lograr un mayor rendimiento y productividad en el ámbito profesional.

Las organizaciones evolucionan a razón del desarrollo de nuevas tecnologías, nuevas herramientas de gestión y ante el incierto panorama económico y geopolítico internacional, donde lo único constante es el cambio, en tal sentido las reglas del trabajo también evolucionan, ahora ya no importan solo la sagacidad, la preparación y la experiencia, sino como se maneja una persona propiamente y como es su relación con los demás.

La Inteligencia Emocional supone, según distintos autores, la capacidad de reconocer sentimientos, tanto propios como ajenos, motivarse y manejar adecuadamente las relaciones que se sostengan con otras personas. Para conseguirla, se considera imprescindible el dominio de aptitudes personales que determinan el control de uno mismo, como lo son, la autoestima, la motivación y el autocontrol, y otras de tipo social que determinan el manejo de las relaciones, ellas son, la empatía y las habilidades sociales.

En el mundo laboral actual, con los nuevos modelos de gestión, competencias como la Inteligencia Emocional cobran una importancia crucial, pues, a medida que las organizaciones se desenvuelven en mercados más competitivos y dinámicos aparecen las reestructuraciones internas o comienzan a ser parte de la globalización,

lo que significa fuertes modificaciones en el estilo de gestión y liderazgo empresarial; debido a ello, los empleados deberán desarrollar nuevas características para adaptarse mejor a estos cambios organizacionales y conseguir resultados óptimos.

En lo que al ámbito empresarial respecta, son cada vez más las empresas que deciden invertir en la formación de sus empleados con la tendencia a la inteligencia emocional. Esta metodología ha dado pruebas de sobra que, en términos comerciales, un empleado que tiene la sensibilidad de reconocer sus propias emociones y las de sus clientes traen increíbles resultados.

De este modo, tener la habilidad para manejar estos procesos de introspección, es de vital importancia para sobresalir como un líder nato dentro de la compañía. La inteligencia emocional, permite varias características que son de mucha necesidad dentro de una empresa: El saber escuchar, analizar, comunicarse de forma eficaz y eficiente con los clientes y con el equipo de trabajo, va a hacer que el grupo de trabajo consiga los objetivos con mayor facilidad.

Teniendo en cuenta todas estas cualidades, cada vez son más las empresas que al momento de seleccionar su personal, se enfocan en el desempeño de los candidatos en situaciones de estrés y exigencias, para evaluar como manejan su capacidad de administración de emociones; es decir, que las organizaciones no se centran solamente en la búsqueda del personal que este calificado intelectualmente para desarrollar una tarea específica, sino que también, valoran por sobre todas las cosas, su forma de adaptación, resolución y capacidad de comunicación.

Es importante considerar los aspectos antes señalados para aplicar técnicas que permitan ser más inteligente emocionalmente, pero no solo de manera personal, sino llevarlo a las organizaciones para que sean utilizadas, tanto por sus líderes como empleados y así desarrollar un ambiente laboral agradable, pues una buena comunicación podría ser la base para lograr el éxito organizacional, sin dejar de lado

la inteligencia emocional. Aunado a ello, se desarrollaron ciertas interrogantes sobre el tema, por lo que es necesario saber su influencia en el logro de los objetivos organizacionales, además de los factores y tipos de esta habilidad, entre otros aspectos que, se podrán apreciar en el desarrollo del informe.

Este trabajo se realizó con la finalidad de analizar la inteligencia emocional, como una herramienta del nuevo paradigma gerencial en Venezuela, y quedó estructurado como sigue; capítulo I, conformado por el problema de investigación, lo cual contiene el planteamiento del problema, los objetivos y justificación de dicha investigación. El capítulo II, incluye el marco teórico, lo cual envuelve los antecedentes, bases teóricas y definición de términos básicos. El capítulo III, llamado marco metodológico, contiene el nivel y diseño de investigación, fuentes de información y las técnicas e instrumentos para la recolección de datos. Un capítulo IV, donde se desarrolla la presentación y análisis de los resultados, que contiene, los factores intrapersonales e interpersonales de la Inteligencia Emocional, el control de las emociones a través de la IE en el proceso de la Toma de Decisiones, la influencia de la Inteligencia Emocional en el nivel de eficiencia gerencial y las acciones estratégicas en base a la IE para el logro de los objetivos organizacionales. Finalmente se podrán apreciar conclusiones, recomendaciones y fuentes bibliográficas.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Al existir incógnitas e ideas desconocidas surge el proceso de investigación, el cual permite indagar para así generar conocimientos ya sean de manera teórica o empírica, que facilitará la adquisición de capacidades que puedan colaborar a la resolución de interrogantes, así como también conocer más a cerca de un determinado tema. Sin embargo, mediante este capítulo se da a conocer la problemática que consiste en plantear las interrogantes, los objetivos, dar a conocer las acciones para dar respuesta, justificar su estudio y la importancia del tema a desarrollar.

Según Balestrini (2002, p.50), comenta que el termino problema “Designa una dificultad que no puede resolverse automáticamente, si no que requiere una investigación conceptual o empírica”.

El autor Fred N. Kerlinger (1973, p. 17), define el problema como una declaración que interroga sobre la existencia de alguna relación entre dos o más variables.

Problema es un procedimiento dialéctico que tiende a la elección o al rechazo o también a la verdad y al conocimiento (Aristóteles).

Conociendo lo que es un problema, para sus posibles soluciones se incurre en una investigación por la cual se podrá conocer las alternativas existentes para la resolución del mismo.

Según Ander-Egg (1992), la investigación es un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad descubrir o interpretar los hechos y fenómenos, relaciones y leyes de un determinado ámbito de la realidad.

En cuanto a lo antes mencionado, un problema de la investigación es aquello que se desea explicar a partir de la tarea del investigador; este concepto se vincula a que por lo general la finalidad de una indagación es brindar una posible solución.

Según Rodríguez Peñuelas (2003a) es el inicio o detonador de toda indagación, es lo que desencadena el quehacer científico. Es, al mismo tiempo, su norte y su guía. No hay investigación científica sin problema de investigación.

Según Palella y Martins (2006), es aquel que surge a partir de una determinada necesidad y constituye una dificultad que no puede ser resuelta automáticamente con el conocimiento que posee el investigador o mediante el uso del sentido común.

1.1. Planteamiento del Problema

A nivel mundial, el tema de la Inteligencia Emocional ha permanecido como punto de discusión de las organizaciones, con la finalidad de su creación en los procesos de formación en los equipos de trabajo, por estar relacionada con el conjunto de destrezas basadas en la capacidad de reconocer los sentimientos propios o ajenos para que estos sirvan de guía tanto en el pensamiento como en la acción. Este criterio nace de los planteamientos de los diversos estudios donde se deducen que ésta representa tres capacidades: aprender, comprender y resolver problemas, mostrando niveles entusiastas para llevar a cabo las acciones.

La Inteligencia Emocional ha ido adquiriendo cada vez más importancia en la vida de las personas. Desde su aparición en la década de 1990 esta ha sido objeto de numerosas investigaciones, estudios y aplicaciones prácticas. La capacidad de reconocer y regular las emociones propias y ajenas es fundamental para la salud mental, las relaciones interpersonales y el éxito en la vida.

En la actualidad, la Inteligencia Emocional es más importante que nunca. La tecnología ha transformado la forma de comunicarse, trabajar, corresponder y

entretenerse. Pero, también ha traído con ello una serie de retos emocionales. Las redes sociales, los juegos en línea y la comunicación pueden tener un impacto negativo en la salud mental, el bienestar emocional y las relaciones.

Según un estudio de la universidad de Yale, la Inteligencia Emocional puede predecir el éxito laboral y financiero. También se ha demostrado que esta tiene un impacto positivo en la salud mental, incluyendo la reducción de la depresión, la ansiedad y el estrés.

La Inteligencia Emocional es importante para tener éxito en un mundo en constante cambio. Ésta al desarrollarse, puede mejorar la capacidad de manejar el estrés, las relaciones en línea y mantener la salud mental en un entorno favorable.

Según la Organización Mundial de la Salud, el bienestar emocional es un estado de ánimo en el cual la persona se da cuenta de sus propias aptitudes, puede afrontar las presiones normales de la vida, puede trabajar productiva y fructíferamente, y es capaz de hacer una contribución a la comunidad.

La Salud emocional o salud mental toma relevancia entonces como concepto, y en los últimos tiempos de manera especial, debido al interés general por la definición que de salud ha hecho la Organización Mundial de la Salud, las investigaciones llevadas a cabo por ellos mismos, han demostrado que ya no se puede hablar de salud como ausencia de enfermedad y que tampoco se puede dejar la opción de referirse únicamente a las condiciones físicas, porque para que el concepto esté completo deberán tomarse en cuenta varios factores importantes y la salud emocional no puede quedar por fuera.

En 1995 Daniel Goleman, doctor en psicología de la Universidad de Harvard, publicó el resultado de numerosas investigaciones, encuestas y estudios de casos sobre la conducta humana, en un libro que tituló la Inteligencia Emocional. Su propuesta dejó argumentos base, a buena parte de sus colegas que defendían en

predominio del cociente intelectual como factor determinante del rendimiento académico y laboral.

Goleman hace referencia a una serie de experiencias de éxitos en algunas instituciones educativas norteamericanas, reunidas bajo la denominación (cursos de alfabetización emocional). En éstos, el objetivo es que los jóvenes adquieran aptitudes emocionales y sociales para controlar los impulsos, gestionar correctamente la ira y buscar soluciones creativas a problemas colectivos complejos.

No obstante, se confirma que en la actualidad en las organizaciones se requieren profesionales con un alto cumulo de conocimiento sobre las impresiones de los individuos para así afrontar las diversas competencias personales, técnicas, habilidades y destrezas.

Los países latinoamericanos, en las últimas décadas han presentado cambios en cuanto a los elementos psicológicos emocionales, generando transformaciones en lo social; manteniendo una gestión exitosa en relación a los elementos compartidos para el desempeño laboral. Bajo estas premisas, se puede decir que; una persona que administra una organización bajo el esquema apropiado de una buena gerencia, es una persona muy inteligente, con un alto índice de coeficiente suministrando importantes soluciones a los problemas corporativos que pudiesen presentarse y de esta forma cumplir perfectamente con las metas y objetivos planteados.

En América Latina, se han analizado casos específicos en universidades de Brasil, Colombia, Panamá y Venezuela en las que las pruebas de admisión para el ingreso están compuestas de: exámenes de aptitudes, pruebas especializadas de conocimiento y se complementan con pruebas de habilidades emocionales (Sigal y Víctor, 2003). Lejos de ser un evento discriminatorio, las instituciones de educación superior toman estas previsiones para en primera instancia contribuir a que los estudiantes puedan aprovechar realmente los beneficios y bondades de la educación

superior; en segundo lugar, para procurar, con controles preventivos, garantizar el egreso de profesionales técnicamente preparados, con lineamientos éticos y recursos varios, es decir, debidamente capacitados para ejercer su labor en beneficio de todos.

La Inteligencia Emocional trata del empeño del ser humano en buscar formas eficientes para comunicarse consigo mismo y con los demás, de la misma manera la forma de interactuar con el mundo la cual tiene en cuenta los sentimientos englobando las habilidades tales como: control de los impulsos, autoconciencia, motivación, entusiasmo, perseverancia, empatía, agilidad mental, configurando rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, indispensables para una buena y creativa adaptación social. Asimismo, las personas con destrezas emocionales desarrolladas también tienen más probabilidades de sentirse satisfechas, de ser eficaces en su vida diaria.

<http://recitiutm.iutm.edu.ve/index.php/recitiutm/article/view/194/html>)

Cabe destacar que el concepto de Inteligencia Emocional ha sido desarrollado por Goleman (2007), afirmando que, en el desarrollo de labores en las organizaciones de América Latina, se precisa definiéndola como la capacidad de reconocer los sentimientos propios, los ajenos, de motivarse, de manejar las emociones adecuadamente en sí mismos y en las relaciones con terceras personas. Se puede decir que, la necesidad de las empresas actuales es poseer individuos con habilidades para la convivencia laboral armónica.

Para efectos de una mayor claridad del término, es posible definir que el concepto de inteligencia emocional, fue originado en 1990 por Salovey, de la Universidad de Yale, junto a Mayer, de la Universidad de New Hampshire, y posteriormente Goleman en el año 1995 intento dar una definición distinta de lo que significa ser inteligente. Igualmente, Gil'Adi (2009), ha señalado que cuando se quiere llevar al éxito una persona, la medida más factible sería la inteligencia

emocional o las cualidades del carácter y no las diferentes calificaciones que obtengan en las distintas pruebas que realicen.

Por lo antes expuesto debe entenderse que los sistemas que se utilizan para manejar de manera adecuada los problemas de la cotidianidad no son suficientes, por lo que, es necesario prestar atención no solo al espacio cognitivo, sino también a la dimensión emocional de cada individuo, los cuales deben ser educados para que las emociones y los sentimientos surjan convirtiéndose en apoyo, estímulo y guía para la vida.

De igual manera, en Venezuela de acuerdo a estudios en el área se ha podido notar la necesidad de dos habilidades indispensables para tener éxito: la formación de equipos y la capacidad de adaptarse a los cambios logrados a través de la inteligencia emocional. Es por ello que, los conflictos en la empresa son generalmente considerados como un elemento perjudicial en el entorno laboral, conllevando a problemas que se originan en la estructura interna de la misma, estos pueden ser la pérdida de recursos, la rotación de personal, ineficiencia, poca productividad, hostilidad entre compañeros, entre otros.

En este mismo sentido mientras sigan existiendo conflictos en el ámbito laboral van a surgir inconvenientes con los agentes externos de las empresas, como son los proveedores y los consumidores del producto final y servicio. Por consiguiente, estas dificultades en gran parte generan pérdidas económicas, problemas en la producción, daños en la imagen corporativa y el liderazgo de la empresa, en cuanto a su competitividad en el mercado.

En el caso de Venezuela, se ha observado en la actividad empresarial que el rendimiento se asocia al trabajo que se realiza, por equipos designados, sabiendo que un buen rendimiento es sinónimo de consecución de resultados con pocos recursos de acuerdo al trabajo equitativo. Es importante mencionar que, con solo cumplir con un

buen beneficio, pero sin los atributos de excelencia será imposible la eficiencia laboral, el posicionamiento y la dirección efectiva.

En su investigación sobre Inteligencia Emocional en los docentes universitarios, Izquierdo (2012), da como resultado que la educación venezolana enfatiza en conllevar a la formación integral, al desarrollo no sólo de habilidades cognitivas, sino también las sociales, así como las actitudes. Concluyéndose que, al tener mejor conocimiento de los fenómenos emocionales, se desarrolla la conciencia emocional, el control de los sentimientos y fomenta una actitud positiva ante la vida; repercutiendo estas habilidades en las relaciones personales, las cuales son claves en la educación, específicamente en aspectos como el ambiente de la clase y el rendimiento. Recomendando a los docentes la aplicación de un programa de formación y lineamientos sobre el diseño e implementación del mismo en la institución universitaria.

En relación a lo antes mencionado, el sentido de las relaciones entre los equipos de trabajo es ejercido de manera inadecuada dentro de las organizaciones debido al déficit de comunicación, órdenes imprevistas o instrucciones desordenadas, lo cual desenlazan tanto en materia laboral como personal la ineficiencia. Con esto se procura en este trabajo determinar la Inteligencia Emocional como una herramienta del nuevo paradigma gerencial en Venezuela a fin de mejorar el rendimiento laboral.

Las organizaciones están sometidas a distintas presiones con el fin de mantenerse en el tiempo, lo que facilita la aparición de un tipo de gerencia agresiva que se denomina gerencia tóxica, entendida como una forma de ejercer el poder a través de comportamientos egocéntricos, falta de empatía, implacabilidad y ambición personal. Las características del comportamiento de quienes ejercen este tipo de gerencia están relacionadas con las habilidades emocionales, fundamentadas en la Inteligencia Emocional, que es la capacidad que tiene el individuo de reconocer y controlar sus propios sentimientos, sostener una actitud empática y manejar las

relaciones interpersonales. Existe una correlación fuerte y positiva entre las variables objeto de estudio, que indica que el nivel de toxicidad gerencial depende de la capacidad del individuo para manejar las competencias emocionales.

En referencia a las investigaciones de la variable de Inteligencia Emocional, se encontraron estudios que se consideran pertinentes para asumirlos. Desde este punto de vista, el estudio anteriormente citado deriva aportes que se pueden entender, permitir y conocer que la Inteligencia Emocional si está adecuadamente desarrollada, al mismo tiempo proveerá un clima organizacional adecuado para el buen desenvolvimiento de las actividades en las organizaciones.

Resulta importante destacar, que la Inteligencia Emocional está creciendo a pasos agigantados, sostenidas por diversos estudios, e investigaciones con la finalidad de mejorar las capacidades de raciocinio, así como la utilización de la energía de las emociones de la sabiduría de nuestra intención el poder inherente de la capacidad que posee los individuos de conectarse a un nivel fundamental con nosotros mismo y con nuestro entorno.

Si se toma en consideración que, para tener éxito en una buena parte de la vida, en los ámbitos profesional, social y familiar se necesita eficacia en las relaciones interpersonales y un conocimiento amplio de las propias habilidades, se estaría afirmando que la Inteligencia Emocional es factor fundamental para este triunfo (Goleman, 2008).

Se dice que, la Inteligencia Emocional es la habilidad de comprender con precisión tus emociones y reconocer las emociones de los demás. Es una destreza fundamental para la colaboración efectiva, las relaciones interpersonales y la buena comunicación en el lugar de trabajo.

Algunos estudios han demostrado que la Inteligencia Emocional es igual de importante, o a veces más relevante, que la tradicional. Según un estudio del 2016,

ésta es más significativa para un excelente trabajo en equipo que un coeficiente intelectual. Estudios adicionales han demostrado que tener un alto potencial da lugar a un desempeño laboral y liderazgo mejor.

La Inteligencia Emocional, es favorecedora especialmente en los gerentes, por ir desde un mejor entendimiento con su equipo de trabajo, hasta algo tan tangible como la ampliación de sus oportunidades para obtener un ascenso en el corto plazo. Remite a la capacidad para reenfocar la atención y mantenerse motivado; a la facultad para resolver problemas aún bajo un escenario de carga emocional; y la empatía necesaria para comprender las emociones complejas de los otros. Es importante mencionar que los beneficios de ésta tienen un impacto positivo en la vida.

Según la problemática que se ha expuesto, nace la siguiente interrogante: ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y la gerencia para el logro de los objetivos empresariales? de la cual surgieron las demás interrogantes:

- ¿Cuáles son los factores intrapersonales e interpersonales de la Inteligencia Emocional?
- ¿Cómo controlar las emociones a través de la Inteligencia Emocional en el proceso de toma de decisiones?
- ¿Cómo influye la Inteligencia Emocional en el nivel de eficiencia gerencial?
- ¿Qué acciones estratégicas en base a la Inteligencia Emocional son necesarias para el logro de los objetivos organizacionales?

1.2. Objetivos de la Investigación

Los objetivos según Tamayo (1988), es lo que se pretende alcanzar a través de una investigación oportuna y precisa de las metas a lograr.

Tamayo (1994), dice que son aquellos enunciados claros y precisos por los

cuales se lleva a cabo una indagación, cuya intención es tomar decisiones y desarrollar un tema que le garantice resolver dichos problemas.

1.2.1. Objetivo General

Analizar la Inteligencia Emocional como una herramienta del nuevo paradigma gerencial en Venezuela.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Describir los factores intrapersonales e interpersonales de la Inteligencia Emocional.
- Determinar el control de las emociones a través de la Inteligencia Emocional en el proceso de toma de decisiones.
- Develar la influencia de la Inteligencia Emocional en el nivel de eficiencia gerencial.
- Diseñar acciones estratégicas en base a la Inteligencia Emocional para el logro de los objetivos organizacionales.

1.3. Justificación

Para la elaboración de un trabajo de investigación se deben tener en claro las razones, motivos e importancia de responder el ¿Por qué? y ¿Para qué? del mismo, por medio de argumentos se debe explicar la necesidad de la ejecución del tema no solo en el área administrativa de la organización sino también, para los individuos que hacen vida en esta y buscan la consecución de objetivos por medio de la gerencia eficiente obtenida a través de la Inteligencia Emocional.

Justificar según Sabino (1995), es la fundamentación con argumentos concluyentes o razones suficientes para las razones de una investigación.

El desarrollo de la Inteligencia Emocional dentro de las organizaciones tiene como fin incentivar a los individuos a incrementar su potencial de crecimiento y sus relaciones interpersonales. Es por ello que, en los últimos años el área intelectual emocional se pretende relacionar con el fortalecimiento de la motivación, empatía, asertividad, responsabilidad y compromiso en el trabajo como equipo que a su vez permiten el desarrollo tanto personal como laboral.

De igual manera por medio de la Inteligencia Emocional como herramienta gerencial se busca adecuar el desempeño de los individuos y mejorar el manejo de las emociones del mismo, lo que permitirá amoldarse o desarrollar el perfil que se requiera en la organización, para así garantizar la creatividad, motivación, seguridad e identificación del puesto a desempeñar, conllevando a la adaptación de las necesidades organizacionales, a las constantes innovaciones de la sociedad y el mercado. Es relevante mencionar que la investigación tiene su importancia tanto teórica como práctica, por el análisis de diferentes conceptual, así como fuentes de información referido a la inteligencia emocional como herramienta gerencial a fin de poder hacer frente a las situaciones antes mencionadas.

De acuerdo a la justificación metodológica, se hace referencia a la aplicabilidad de la investigación por medio de conclusiones y recomendaciones que pueden ser tomadas en cuenta para dar soluciones a problemas existentes o ser utilizado por futuros investigadores en esta área de la Inteligencia Emocional y su presencia en el comportamiento de sus trabajadores.

En relación a la importancia social de dicha investigación, la cual depende de las actitudes involucradas en las organizaciones, desde la gerencia hasta niveles inferiores para la consecución del éxito de los objetivos organizacional, los resultados logrados pueden ser utilizados para modelar la debida conducta en materia de inteligencia, de control emocional, de rendimiento y desempeño laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico es una fracción del proyecto de la investigación que plantea una situación para ser estudiada, este es muy útil para direccionar el aporte que dará el trabajo dentro del área al que se está orientado. La utilidad de este elemento se centra en la función de permitir definir el área o la disciplina de la investigación, a través de esto, se podrá justificar y establecer las hipótesis en las que se investigaran, como también los resultados que se esperan lograr.

(<https://tesisymasters.cl/marco-teorico-ejemplo/#:~:text=El%20marco%20te%C3%B3rico%20es%20un,%C3%A1rea%20al%20que%20est%C3%A1%20enfocado>)

Según Hernández, Fernández y Baptista (2007), el marco teórico es un compendio escrito de artículos, libros y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio, esto ayuda a documentar como la investigación agrega valor a la literatura existente.

2.1. Antecedentes

Según Arias (2012), afirma que los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones. Por eso, los estudios donde se hayan manejado las mismas variables o se hallan propuesto objetivos similares, sirven de guía al investigador y le permiten hacer comparaciones y tener ideas sobre cómo se trató el inconveniente en esa oportunidad. Es por ello, que todo trabajo de investigación debe aportar algo nuevo y que sea innovador e inédito; debido a esto se puede saber que falta aún por investigar y a la vez mejorar y/o resolver un problema.

Según Howard Gardner (1998, p.40), afirma que el ser humano posee varias competencias intelectuales relativamente autónomas; las cuales pueden ser consideradas como formas especiales de la inteligencia humana “cada vez es más difícil negar la convicción de que existen al menos algunas de ellas que son relativamente independientes entre sí”.

La Inteligencia Emocional tuvo su primera aparición en el año 1990 por un artículo escrito por Peter Salovey y Jhon Mayer, pero fue gracias a Daniel Goleman en su libro referente al tema, escrito en el año 1999 que el concepto de este término se esparció rápidamente con éxito.

Boyatzis y Saatcioglu (2008), exponen que en un estudio acerca del impacto de renovar un programa MBA, estas son las siglas en inglés de Master of Business Administración y con las que se conoce popularmente la Maestría en Administración y Dirección de Empresas, este programa de posgrado se centra en estudiar los procesos empresariales y en formar a sus estudiantes en habilidades estratégicas y directivas para la gestión de una entidad. En este caso se demostró que la Inteligencia Emocional de los estudiantes puede verse afectada por un programa educativo diseñado para desarrollar competencias en áreas más allá de lo cognitivo, aunque los numerosos cambios en este, no dejaron claro cuales aspectos específicos incrementan estas emociones.

Izquierdo (2000), Codirector del grupo de investigación en desarrollo personal y educación de la Universidad Autónoma de Barcelona, España, publicó un trabajo sobre la “Comunicación interpersonal y crecimiento emocional en centros educativos: un modelo interpretativo”. En él plantea que el problema emocional en estos ejes es amplio y difuso. Se dispone de serias razones para pensar, explica el autor, que la relación educativa que no cultiva con empeño y sensibilidad, la adquisición de sentimientos positivos hacia la enseñanza y el propio aprendizaje, aumenta la posibilidad de que los estudiantes de cualquier procedencia y condición psicológica,

acaben rechazando las oportunidades cognoscitivas y socio afectivas que son necesarias para su desarrollo personal.

La corriente comunicativa profunda y consciente entre docentes y estudiantes, es la posibilidad que cada persona puede exhibir un funcionamiento libre de sus centros emocionales. Pero la influencia educativa tiene tanto que ver con la aceptación, el querer y la atención como con la contención, los límites y la exigencia de esfuerzo. Los docentes saben perfectamente cómo pueden ocasionar frustración en los estudiantes con mucha facilidad.

Desde el lado del docente, la frustración también se experimenta al no recibir del alumnado y de los colegas los sentimientos positivos, que en relación de reciprocidad o de cantidad, se buscan de forma consciente o inconsciente. La idea central del estudio de Izquierdo, es alertar sobre la necesidad de alejarse prudentemente de la preocupación tecnológica y dedicar más tiempo a observar las transacciones emocionales en las relaciones cotidianas de la vida escolarizada con el propósito de evidenciar las disfunciones y corregirlas.

En esta investigación documental, se revisan diferentes teorías sobre la emoción, la comunicación y el desarrollo personal, para concluir con un modelo interpretativo del comportamiento emocional, con definiciones sustentadas por otros autores en torno al conjunto emocional básico muy relevantes para la presente indagación, si bien durante esta, el contar con un volumen considerable de antecedentes en relación a las emociones en el ámbito de la educación superior ha resultado arduo, en relación a la otra variable de estudio representada por el conflicto desde la perspectiva del contexto educativo es mucho más álgido.

Por su parte, León (2004), quien igualmente centró su investigación dentro de la Inteligencia Emocional, en su trabajo doctoral titulado: La inteligencia emocional en estudiantes de educación superior universitaria y no universitaria de administración

de empresas, describe su investigación como un estudio exploratorio por lo novedoso del tema. En tanto el diseño de la investigación, se presenta de tipo descriptivo y su diseño descriptivo – comparativo.

La población y muestra utilizada en la investigación estuvo conformada por el total de estudiantes del último ciclo de la facultad de administración empresarial de una institución educativa universitaria de estrato social medio bajo que son 52 estudiantes, mientras que de estrato social medio alto son 74 estudiantes en Lima capital de Perú.

El tipo de muestreo corresponde al no probabilístico intencional, que busca que la muestra sea representativa de la población de donde es extraída. La representatividad se da en base a una opinión o intención en particular por parte de quien selecciona el modelo y por tal la evaluación es subjetiva; en esta investigación la muestra seleccionada son los alumnos del último ciclo de la carrera profesional de administración de empresas de dos instituciones educativas de distintos niveles socioeconómicos.

La muestra sometida a investigación estuvo conformada por 86 sujetos, alumnos de la facultad de Administración Empresarial de una institución educativa universitaria de estrato social medio bajo que son 36 estudiantes; y alumnos de la carrera de Administración de Empresas de una institución educativa técnica de estrato social medio alto, ambos de los últimos ciclos académicos, que son 50 estudiantes.

El instrumento utilizado fue el Inventario de Cociente Emocional (ICE) de Baron - ICE (Baron 1997) incluye 133 ítems cortos y emplea un grupo de respuestas de cinco puntos. Se requiere aproximadamente de 30 a 40 minutos para completarlo; sin embargo, no existen límites de tiempo impuestos, el ICE es adecuado para individuos de 16 años o más.

La evaluación genera los resultados de tres escalas de validez, un resultado

coeficiente emocional (CE) total, resultados de cinco escalas compuestas y los resultados de quince sub-escalas del CE.

Los resultados iniciales del ICE son convertidos en resultados estándar basados en un promedio de "100" y una desviación estándar de 15, similar a los resultados del coeficiente intelectual (CI). Estos efectos iniciales del ICE tienen un valor limitado por sí mismos, por lo que al convertir estos en resultados estándares, facilita la comparación de las consecuencias de un participante con las del grupo normativo y, teóricamente, del resto de la población.

Los resultados altos del ICE (por encima de 100) señalan a personas "emocionalmente inteligente", mientras que los bajos indican una necesidad de mejorar las "habilidades emocionales" en áreas específicas. Esta estructura es similar a la evaluación del CI, la cual es dividida en los resultados de sub-escalas (verbal y de desempeños) que describen aspectos de la inteligencia cognoscitiva; de ahí que el término CE (cociente emocional) fuera introducido por el autor en 1985 para describir este planteamiento paralelo.

El objetivo de esta investigación fue indagar los niveles del Cociente Emocional (CE) general y la de sus componentes en los estudiantes de administración de empresas de estas dos instituciones educativas. Los resultados fueron sometidos a valoraciones mediante los procesos de la estadística descriptiva y la inferencial para obtener grados de diferencia en función a la prueba "T" para muestras independientes cuya finalidad es de predecir estadísticamente la relación entre una variable cualitativa de dos categorías (en este caso las instituciones educativas) y una cuantitativa (cociente emocional expresados en puntajes directos).

Los resultados revelaron que si bien existen diferencias entre estos dos grupos, esta no es significativa en cuanto a los niveles de CE y sobre la base de estos resultados estadísticos se admite la hipótesis nula tanto la general como las

específicas: "No Existen diferencias estadísticamente significativas en los niveles de Inteligencia Emocional en los estudiantes de administración de empresas de los últimos ciclos de una institución educativa universitaria de estrato socioeconómico medio bajo y una institución de educación técnica de estratos socioeconómico medio alto".

Además, se observó que la media del CE general del 100% de los estudiantes examinados están en un nivel catalogado como "promedio", pero la escala de manejo de la tensión, aunque no sea una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, se encontraron por debajo de la media en una categoría denominada "Bajo" en ambas muestras, al igual que las sub-escalas que miden las áreas psicológicas como prueba de la realidad, control de los impulsos y la autoestima.

Terrones (2020), en su estudio llamado la inteligencia emocional en la autoestima de estudiantes de sexto grado de primaria, de la I.E San Gerardo Lima - Perú, en el año 2020 cuyo objetivo fue determinar la repercusión de la Inteligencia emocional en la autoestima de los estudiantes, bajo un enfoque cualitativo, con diseño no experimental de tipo básica y con alcance correlacional, la muestra tomada en esta investigación fue un total de 38 estudiantes del 6to grado de primaria a quienes se les aplicaron instrumentos estandarizados como; cuestionario de inteligencia emocional de Baron y el cuestionario sobre autoestima de Remigio, ambos con opciones múltiples de respuesta basados en una escala tipo Likert. Cuyo trabajo pudo determinar que la inteligencia emocional tiene mucha incidencia en la autoestima ya que el estudiante que logre tener una buena comprensión apasionada podrá tener una autoestima alta, brindando de este modo un mayor bienestar psicológico, otorgando herramientas para la mejora de las habilidades sociales, la autorregulación y el control de impulsos actuando de mejor manera en situaciones que les generen algún tipo de provocación.

En otro orden de ideas y haciendo énfasis en la parte regional, González (2006),

plantea en su tesis doctoral titulada: Proceso de resolución de problemas, desde la perspectiva de la inteligencia emocional, que el propósito dicha investigación fue elaborar un proceso de resolución de problemas, desde la perspectiva de la inteligencia emocional, a partir de las experiencias y vivencias de los estudiantes de Mantenimiento de Maquinaria Agrícola y Pesada, en el Instituto Universitario de Tecnología del Estado Trujillo, Venezuela.

En cuanto a la metodología utilizada, la investigación fue de tipo cualitativa, sustentada en un enfoque etnográfico, centrado en descubrir lo acontecido cotidianamente en el salón de clases, cuando los alumnos efectuaron tareas relacionadas con resolución de problemas. Para realizar el recorrido metodológico se consideraron las fases de: preparación del trabajo, recolección de la información, la analítica y la informativa. En cada fase se dieron unos momentos denominados: teórico, empírico y metodológico. En la recolección de los datos se hizo uso de la observación participante, la entrevista en profundidad y no estructurada. La información se organizó, categorizó, codificó y trianguló, desde las diferentes fuentes de información.

Como producto de investigación se obtuvieron las llamadas categorías emergentes: emociones, y reconstrucción del proceso de resolución de problemas. De este modo, las emociones develadas fueron: temor, placer, ira, tristeza, sorpresa, disgusto, amor, vergüenza, esperanza, conformismo. En cuanto al proceso de resolución de problemas, las etapas del mismo fueron: conocimiento del problema, comprensión de este, planificación de la solución, ejecución del plan y evaluación de la tramitación.

Asimismo, en cada etapa los estudiantes revelaron una secuencia de pasos, diferente a la establecida teóricamente. Cabe destacar que los actores realizaron el proceso de forma deductiva, mientras los teóricos lo hacen inductivamente. Finalmente, al relacionar los productos, se estableció un nexo de correspondencia

múltiple entre cada etapa del proceso y las emociones, por cuanto en cada uno de los pasos de las respectivas etapas, se hace presente más de una emoción.

Esta investigación, si bien fue desarrollada bajo otro enfoque paradigmático, representa una correlación importante en tanto el ámbito de estudio a nivel técnico universitario, así como el patrón de emociones develadas relacionadas y su relación con un patrón de resolución de problemas, ambas conclusiones están íntimamente con los objetivos planteados en la presente investigación.

Cabe señalar igualmente, que esta exploración no se encuentra ubicada en el contexto global que compete a la inteligencia emocional. Sin embargo, el manejo de las emociones y de las relaciones interpersonales son importantes indicadores dentro de este vasto campo de estudio. Se considera pertinente por lo tanto el citar estudios previos altamente calificados dentro del contexto de la comprensión entusiasta.

Por su parte, en el ámbito regional, Izquierdo (2002), en su tesis doctoral “La inteligencia emocional en los docentes universitarios”, plantea que la educación venezolana se ha centrado en el desarrollo cognitivo del individuo, sin embargo desde hace algún tiempo se enfatiza en que se debe llevar a la formación integral del mismo, al desarrollo no solo de habilidades cognitivas, sino también sociales y actitudes, como por ejemplo, mejor conocimiento de los fenómenos emocionales, desarrollo de la conciencia emocional, control de las emociones, fomento de una actitud positiva ante la vida, entre otras. Todas estas repercuten en las relaciones personales, claves en la educación específicamente en aspectos referentes al ambiente de clase y el rendimiento académico.

El interés por mejorarlos sirvió de motivo para realizar un estudio descriptivo analítico en la facultad de ciencias veterinarias de la Universidad del Zulia. Se partió del supuesto que la inteligencia emocional podría ser uno de los factores que estaría influyendo en el bajo rendimiento observado en dicha facultad. En tal sentido se

utilizó el test de inteligencia emocional de Cooper y Sawaf para diagnosticar la inteligencia emocional de una muestra de cuarenta y nueve (49) profesores y el test de Fraser y Treagust para diagnosticar el ambiente psicosocial del aula de clase, en una muestra de sesenta y ocho (68) estudiantes. Del resultado se concluyó que los profesores tienen un deficiente desarrollo de las competencias emocionales: autoconciencia, autocontrol, empatía, motivación y relaciones interpersonales, y que los estudiantes se sienten parcialmente conformes con el ambiente de aprendizaje en el aula.

Ambos factores podrían ser responsables del bajo rendimiento académico. Se recomendó desarrollar la inteligencia emocional en alumnos y docentes mediante un programa de formación. Se ofrecen lineamientos sobre el diseño y la implementación de este programa en la universidad. Esta investigación sustenta la importancia del manejo de las emociones, el autocontrol de las mismas y el establecer unas adecuadas relaciones interpersonales en la interacción que se produce entre el alumno y el docente como factores relevantes en el logro óptimo de los objetivos planteados.

Las conclusiones aportadas por el autor, sobre el deficiente desarrollo de competencias emocionales en el docente universitario, sirve de antecedente fundamental a la presente investigación, en este caso, vinculada al manejo de conflictos que podrían surgir como su consecuencia directa. En el contexto de los procesos andragógicos de educación, la cantidad y calidad de antecedentes es poca, debido probablemente a una visión histórica y errónea del hecho de vincular la edad cronológica con la madurez emocional.

El estudio en este nuevo ámbito educativo se ha centrado en las etapas inicial y básica de la educación formal. No obstante, es evidente y creciente la necesidad de profundizar este importante aspecto en la educación superior.

Actualmente, las organizaciones deben estar en evolución, adaptándose

constantemente a procesos de cambio, los cuales directa o indirectamente crean un desequilibrio en los hábitos y emociones de los trabajadores, por lo que solo aquellas que puedan adaptarse más fácilmente a dichos cambios podrán generar una verdadera ventaja sobre su competencia; en este sentido la Inteligencia Emocional cobra un protagonismo esencial para el manejo adecuado de las emociones de los trabajadores en la gestión del cambio.

Es fundamental que los directivos, gerentes supervisores y líderes sean inteligentes emocionalmente, ya que enfrentan éxitos y fracasos, lo que lleva a que deben estar seguros de sus decisiones y motivarse cuando no ocurre lo planeado, tengan problemas o deban enfrentar situaciones complejas, ya que están a cargo de ellos y todo el personal pendiente de sus decisiones. La inteligencia emocional se relaciona directamente con el rendimiento de los trabajadores en la organización a la cual pertenecen, a su vez, parten de un proceso consciente de entendimiento y reflexión que exige un trabajo interno que permita desarrollar un hábito muy bien estructurado de reacciones.

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/ConcienciaDigital/article/download/1926/4757/&ved=2ahUKEwjo06SP2LeCAxUzj2oFHT8NAqwQFnoECC8QAQ&usq=AOvVaw0cJeLRRn8rFqETKfxOInWE>

2.2. Bases teóricas

Según Pérez, (2006, p.69), las bases teóricas son el conjunto actualizado de definiciones, nociones, principios que explican las teorías principales de la materia a investigar. De acuerdo con el concepto anterior estas son todas aquellas teorías, conocimientos, características, funciones que están relacionadas con el tema de estudio, la cual permitirán al investigador recopilar información.

Las bases teóricas comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que

constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado. Esta sección puede dividirse en función de los tópicos que integran la temática tratada o de las variables que serán analizadas.

2.1.1. Inteligencia

2.1.1.1. Etimología

Es aquella que estudia o comprende no solamente el análisis de las raíces de las palabras, sino también de sus elementos constitutivos, desinencia, tema, terminación y radical. Por lo que se define la inteligencia como:

La facultad de la mente que permite aprender, entender, razonar, tomar decisiones y formarse una idea determinada de la realidad”. La palabra ‘inteligencia’ proviene del latín *intelligentia* o *intellēctus*, que a su vez provienen del verbo *intellegere* —término compuesto de *inter* («entre») y *legere* («leer, escoger») — que significa comprender o percibir. (<https://es.m.wikipedia.org/wiki/Inteligencia>)

2.1.1.2. Definiciones

Según Daniel Goleman (1995), es “un factor específico de la inteligencia general es la inteligencia emocional, que consiste en la capacidad para reconocer y manejar sentimientos (propios y ajenos)”.

Francis Galton (1909), la define como “la inteligencia es una propiedad hereditaria del sistema nervioso, es diferente en cada individuo y se puede medir a través de la precisión y velocidad de reacción a estímulos externos”.

Alfred Binet (1911), es “una facultad del conocimiento, dirigida a explorar el mundo exterior y que permite reconstruirlo en su globalidad a partir de pequeños fragmentos de información”.

John B. Carroll (1993), expresa que “la inteligencia es un concepto en la mente de una sociedad, se compone de distintas aptitudes específicas que se agrupan en tres estratos organizados jerárquicamente desde el más simple y concreto al más abstracto y complejo”.

De acuerdo con las distintas definiciones antes expuestas, estos autores hacen énfasis en que la inteligencia es una pertenencia o capacidad del ser humano que le permite conocer o manejar sentimientos, ya sea propio o ajeno, resolver problemas, pensar, comprender ideas complejas y aprender de la experiencia, además de relacionarse eficazmente con el ambiente.

2.1.1.3. Tipos de inteligencia

El Dr. Howard Gardner, de la Universidad de Harvard, plantea ("Frames of Mind", 1983) que las personas poseen de 7 tipos inteligencia que relacionan al ser humano con el mundo. A grandes rasgos, estas inteligencias son:

- Inteligencia Lingüística: es la inteligencia relacionada con nuestra capacidad verbal, con el lenguaje y con las palabras.
- Inteligencia Lógica: tiene que ver con el desarrollo de pensamiento abstracto, con la precisión y la organización a través de pautas o secuencias.
- Inteligencia Musical: se relaciona directamente con las habilidades musicales y ritmos.
- Inteligencia Visual - Espacial: es la capacidad para integrar elementos, percibirlos y ordenarlos en el espacio, y poder establecer relaciones de tipo metafórico entre ellos.
- Inteligencia Kinestésica: abarca todo lo relacionado con el movimiento tanto corporal como el de los objetos, y los reflejos.
- Inteligencia Interpersonal: implica la capacidad de establecer relaciones con otras personas. Se construye a partir de una capacidad nuclear para sentir

distinciones entre los demás: en particular, contrastes en sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones. En formas más avanzadas, esta inteligencia permite a un adulto hábil leer las intenciones y deseos de los demás, aunque se hayan ocultado.

- **Inteligencia Intrapersonal:** se refiere al conocimiento de uno mismo y todos los procesos relacionados, como autoconfianza y automotivación. El conocimiento de los aspectos internos de una persona: el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones entre las emociones y finalmente ponerles un nombre y recurrir a ellas como un medio de interpretar y orientar la propia conducta.

2.1.2. Inteligencia Emocional

2.1.2.1. Origen

Se puede decir que el término inteligencia emocional se origina y se desarrolla en el siglo XX. En las primeras teorías psicológicas, a principios de este siglo se comenzó a investigar más en profundidad las emociones y el papel fundamental que éstas tienen en la experiencia humana. Sin embargo, a pesar de que en la década de 1960 ya se había mencionado el término de inteligencia emocional, es en el lapso de 1980 en donde se evidencia más concretamente el origen de lo que se conoce como inteligencia emocional.

En 1983, Howard Gardner es quien propuso la teoría de las inteligencias múltiples, y aunque no menciona directamente el término inteligencia emocional en su teoría, sí propone la existencia de una “inteligencia interpersonal” y una “inteligencia intrapersonal”, las cuales están relacionadas al primer término. Por lo que, la teoría de este autor sirvió de base a otros investigadores para comprender que la inteligencia va más allá de las habilidades cognitivas tradicionales.

Posteriormente, en 1990 Peter Salovey y John Mayer acuñaron el término de inteligencia emocional y lo definieron como “la capacidad de reconocer, comprender y gestionar las emociones propias y las de los demás”. Estos investigadores plantearon un modelo de cuatro habilidades principales: percepción emocional, comprensión emocional, regulación emocional y utilización de las emociones.

Estos autores utilizaron el concepto de inteligencia emocional para describir cualidades emocionales como la empatía, la comprensión y expresión de los sentimientos. Además de, el respeto, el control de emociones, la capacidad de adaptación y de resolver problemas, entre otras.

Luego, en 1995 Daniel Goleman producto de sus investigaciones, sobre todo en el mundo de las organizaciones, publica su libro Inteligencia Emocional el cual popularizó el término al punto de alcanzar fama mundial, aunque que la inteligencia emocional fue difundida por Daniel Goleman, esta no fue descubierta por él.

[\(https://coachingmiradaconsciente.com/emociones/inteligencia-emocional/\)](https://coachingmiradaconsciente.com/emociones/inteligencia-emocional/)

2.1.2.2. Definición

La inteligencia emocional hace referencia a la capacidad de las personas para reconocer, entender y gestionar sus emociones para adaptarse a las situaciones. Pero también, a los estados emocionales de los demás, lo que igualmente se suele definir como empatía.

Cuando se habla del significado de inteligencia emocional, este involucra el aspecto cognitivo, emocional y conductual, ya que requiere que la persona reconozca y comprenda sus emociones y las de los demás. Y, además, que sepa regularlas y expresarlas de manera adecuada, y así actuar o relacionarse de manera efectiva.

La inteligencia emocional consiste en el desarrollo de ciertas cualidades

personales que tienen que ver con la comprensión y expresión de las emociones y sentimientos, la independencia, la capacidad de adaptación y de resolución de problemas de forma interpersonal, la persistencia, la empatía, entre otras.

[\(https://coachingmiradaconsciente.com/emociones/inteligencia-emocional/\)](https://coachingmiradaconsciente.com/emociones/inteligencia-emocional/)

2.1.2.3. Factores de la Inteligencia Emocional

Daniel Goleman, ha publicado extensamente sobre la importancia de las habilidades no técnicas en el lugar de trabajo. Él conecta las cualidades de la inteligencia emocional directamente con el liderazgo y argumenta que el éxito en este no depende exclusivamente de las cualidades más tradicionales de competencias prácticas e intelectuales.

Goleman escribe:

“No es que las habilidades intelectuales y técnicas sean irrelevantes. Ellas son importantes, pero sobre todo como ‘capacidades de umbral’, es decir, que son los requisitos de nivel de entrada para los cargos ejecutivos. Pero mi investigación, junto con otros estudios recientes, muestra claramente que la inteligencia emocional es la condición ‘sine qua non’ del liderazgo. Sin ella, una persona puede tener la mejor formación en el mundo, una mente incisiva y analítica, y una fuente inagotable de ideas inteligentes, pero aun así no será un gran líder”.

Goleman identifica cinco aspectos principales de la inteligencia emocional: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidad social.

- Autoconciencia: la autoconciencia es la capacidad para identificar las propias fortalezas y debilidades, y de comportarse en el lugar de trabajo de manera de capitalizar las primeras y minimizar las segundas. Franqueza acerca de las áreas de debilidad, comodidad con uno mismo y "un sentido fuerte y positivo de autoestima" caracterizan a las personas que son conscientes de sí mismas.

Parte de la autoestima es la voluntad de escucharse a uno mismo antes que nadie. De acuerdo a las observaciones de Goleman y Malcolm Gladwell, la conciencia de sí mismo va más allá de la auto-evaluación consciente de un individuo, y más profundamente involucra la capacidad innata de una persona para la toma de decisiones, influyendo así en todos los aspectos del desempeño.

- **Autorregulación:** se relaciona con la conciencia de sí mismo, pero describe más específicamente la capacidad de controlar las emociones, ya sean negativas o positivas, con el fin de mantener un comportamiento más adecuado a la práctica profesional y la actividad. Goleman escribe acerca de la autorregulación no sólo como un enfoque reaccionario ante escenarios que pueden empujar, movilizar y distraer, sino también como el impacto constante y deliberado de un ejecutivo en la cultura organizacional.
- **Motivación:** representa la voluntad de logro - entusiasmo, empuje, ambición - independientemente de los obstáculos, y es otro tema constantemente reforzado por los líderes analizados. Los líderes motivados son competitivos - con ellos mismos y con sus pares por igual. Se fijan metas y emplean métodos de medición para cuantificar qué tan bien se han cumplido esos objetivos, si se ha hecho. No cuesta imaginar lo fácil que este rasgo, si no se controla o no está lo suficientemente equilibrado con otras características como la autoconciencia y la autorregulación, puede socavar un perfil de liderazgo. Sin embargo, Goleman sostiene que un líder potencial no se materializará en uno real sin una motivación suficiente: "Si hay un rasgo que casi todos los líderes tienen, es la motivación". El líder más fuerte ve oportunidades donde otros no pueden y asume que todos los problemas se pueden resolver, y, más importante, está motivado para aprovechar esas oportunidades y buscar la resolución.
- **Empatía:** es el cuarto pilar de Goleman de la inteligencia emocional y es

quizás el más propenso a la mal interpretación. Pero la empatía tiene un propósito profesional, claro y concreto, y según este psicólogo "no significa adoptar las emociones de otras personas como propias y tratar de complacer a todo el mundo". Describe la comprensión intuitiva del líder de las necesidades no- técnicas del personal y la capacidad de comunicar esa comprensión efectiva; la importancia de la satisfacción del personal, sintiéndose respetado y escuchado, no puede ser subestimada. La moral del personal y la satisfacción en el trabajo tienen un impacto enorme en cómo los demás en la organización se sienten acerca de sus trabajos y cómo la totalidad de la organización se desempeña.

Observa Goleman: "La empatía es un antídoto. Las personas que la tienen están en sintonía con sutilezas en el lenguaje corporal; pueden escuchar el mensaje detrás de las palabras que se pronuncian. Más allá de eso, tienen una profunda comprensión de la existencia e importancia de las diferencias culturales y étnicas". Esta también mejora la capacidad del líder para hacer que el personal se sienta respetado, por lo que este puede, a su vez, respetar a otros, fortaleciendo los esfuerzos constantes hacia la retención. Este tipo de líder puede por lo tanto desarrollar equipos fuertes que trabajan juntos de manera efectiva para animarse recíprocamente y realizar con éxito la misión de la organización.

- **Habilidad social:** es el quinto componente de la inteligencia emocional, es, como la empatía, el reflejo de la interacción de un líder con el mundo, en contraste con los tres primeros factores, que ponen de relieve características más internas. Es la capacidad de un líder de aprovechar las relaciones para promover sus ideas, a través de la simpatía, confianza y respeto. Pero, así como la línea no es clara entre la autoconciencia, la autorregulación, la motivación y la empatía. Ésta representa también matices de los otros cuatro.

Sin habilidades sociales, los otros cuatro componentes de la inteligencia emocional pueden caer por el piso.

Goleman señala también que, debido a que la habilidad social se basa en relaciones positivas, los líderes más exitosos pueden "parecer no estar trabajando cuando están en el trabajo" y, por tanto, la habilidad social puede ser el área más difícil de cuantificar. Goleman reconoce, de hecho, que la inteligencia emocional en general no siempre es propicia para la medición.

Tomar riesgos inteligentes, buenas decisiones y mostrar iniciativa son las conductas ejemplificadas por los líderes más exitosos y emprendedores. Los principios de la autoconciencia, la autorregulación, la motivación, la empatía y habilidades sociales permiten la claridad y la capacidad para llevar a cabo estos comportamientos, especialmente en las industrias vulnerables sin fines de lucro, donde son cada vez más críticos para la estrategia organizacional.

2.1.2.4. Importancia de la comunicación en la Inteligencia Emocional.

Según Lourdes Munch Galindo, (2018, p. 151), la comunicación es definida como el proceso a través del cual se transmite y recibe información.

Heinz Wehrich, Mark V. Cannice y Harold Koontz, (2017, p.472), la comunicación es la transferencia de información de un emisor a un receptor, siempre y cuando el receptor comprenda la información.

Estos dos autores coinciden en que la comunicación es el proceso mediante el cual se transmite información y que se espera tener una respuesta coherente.

Comunicar de forma emocional implica tener claro qué emociones sienten las personas y qué van a sentir los demás cuando sean transmitidas, pues estas se contagian, se propagan. Una sonrisa puede contagiar sonrisas del mismo modo que un

grito genera otros. Y ambas cosas son la manifestación de una emoción. Así pues, la comunicación emocional consiste en saber transmitir las conmociones al público, ya sea una audiencia multitudinaria o una única persona que está pendiente de lo que se está diciendo.

Para Pau Navarro (2014), existen cuatro razones para aprender a comunicarse emocionalmente:

1. Evitar conflictos y discusiones. La gente no podrá criticar los argumentos ni las opiniones de otras, porque estarán basados en sus propias emociones y sensaciones.
2. Un interlocutor empatizará mejor con las personas y sentirá que las conoce más. Hablar de las emociones permite que el otro conozca más profundamente a la otra persona. De esta forma se puede generar más proximidad con alguien que se acaba de conocer.
3. La persona con la que se habla se abrirá y sincerará más. La comunicación emocional expone y a la vez protege los sentimientos. Eso, por contagio emocional, provocará que el interlocutor haga lo mismo. Suele ocurrir que la persona con la que se habla termina copiando inconscientemente algún estilo de comunicación.
4. Justificar más los actos. Al hablar de las emociones, se puede legitimar mejor lo que se hace. La gente entenderá que son las emociones las que mueven a las personas a actuar como actúan y que no lo hacen por capricho, azar o incluso premeditación. Y eso siempre es más comprensible y aceptable porque de forma implícita estarán aportando sus motivos en forma de emociones.

La reflexión sobre estas cuatro razones podrá, sin duda, ayudar a entender la enorme mejora de los aspectos relacionales en los diversos ámbitos en los que se

mueven las personas, además de constatar su importancia en la búsqueda de empleo a través de la entrevista.

2.1.2.5. La inteligencia emocional y su influencia en el logro de los objetivos organizacionales

La inteligencia emocional es el factor más importante que puede servir de indicador de éxito en las relaciones de trabajo, no por eso se deja de mencionar otras áreas como las habilidades técnicas, los conocimientos, las capacidades mentales y físicas, el aspecto físico y el interés por un campo determinado de trabajo, las aspiraciones y las metas profesionales, hasta las circunstancias que obstaculizan el rendimiento.

Soto (2011), explica que manejar una situación emocional en el lugar de trabajo, requiere las capacidades necesarias para resolver los problemas al establecer entendimiento y confianza, saber escuchar y ser capaz de persuadir con una recomendación, poseer ciertas facultades como el conocimiento de sí mismo, la posibilidad de ver las cosas con perspectiva y cierto porte para ser la persona en que todos los presentes van a confiar.

Cada trabajo, por simple que sea, hace merecedor a quien lo desempeña del respeto, y el reconocimiento por sus propias aspiraciones y habilidades, pues, en consecuencia, será una obra útil de la mejor utilización de las emociones propias y de los demás. Por tanto, para el desempeño eficaz y eficiente en todos los trabajos y en todas las especialidades, la inteligencia emocional y la expresión de dichas emociones es más importante que las facultades puramente racionales y cognitivas.

Goleman (2008), indica que en todo tipo de organizaciones el hecho de que se pueda evaluar para mejorar las aptitudes emocionales sugiere otra zona en la que se puede incentivar el desempeño y la competitividad, lo que se necesita es afinar dichas aptitudes de la empresa, así como identificar, evaluar y aumentar los elementos de

inteligencia emocional de manera individual.

La inteligencia emocional en el ámbito laboral interviene la buena toma de decisiones, en la calidad de las relaciones interpersonales y el apropiado control de inquietudes como frustración, apatía y estrés, entre otras. Para todo trabajador es importante contar con las herramientas necesarias para controlar sus emociones y ser productivo sin importar las complejidades o retos que se presenten en el trabajo. Sin embargo, de manera particular la inteligencia emocional es necesaria para gerentes o personas que tengan bajo su responsabilidad el desempeño de un grupo de personas.

Si el Líder no entiende que las personas funcionan con base en las emociones, difícilmente logrará que los miembros de su equipo quieran seguirlo voluntariamente para lograr los resultados para la empresa. Quien no tiene consciencia de sus propias emociones, difícilmente podrá entender el funcionamiento del entorno y sus semejantes. Es por ello que la Inteligencia Emocional en el ámbito laboral es un concepto muy importante al cual hay que prestarle plena atención para desarrollarlo efectivamente.

(<http://portal.amelica.org/ameli/journal/480/4802861020/html/#:~:text=El%20desarrollo%20de%20habilidades%20emocionales,en%20el%20puesto%20de%20trabajo.>)

2.3. Definición de Términos Básicos

Socavar: la palabra socavar es un verbo transitivo, regular, de primera conjugación, integrado el término por el prefijo “so”, que indica “debajo”, y por el verbo “cavar”, del latín “cavare”, en el sentido de hacer un pozo, un hoyo o un agujero.

Cuando se socaba una estructura, material o inmaterial, se la expone al riesgo de hundirse, pues se le priva del apoyo necesario para mantenerse en pie, por lo cual, si

se desea que lo socavado ex profeso, no se derrumbe, debe hacerse con cuidado y tomando recaudos. Es sinónimo de excavar, aunque socavar es más que hacer un hoyo, que es el sentido de excavar, ya que, al socavar, desestabilizamos aquello a lo que se aplica, con riesgo de caer.

Por extensión, y metafóricamente, se habla de socavar para manifestar que sentimientos, derechos, potestades, ideas o principios, sufren un derrumbe o un colapso, lo que es positivo, si lo socavado era negativo, pero malo, en caso de que haya sido algo útil o beneficioso.

(<https://deconceptos.com/ciencias-naturales/socavar>)

Arduo: el adjetivo arduo, que procede del vocablo latino arduus, se utiliza para calificar a aquello que tiene un grado elevado de complejidad o de dificultad. Realizar algo arduo requiere de mucho esfuerzo.

Cabe mencionar que la palabra arduo y su femenino ardua entran en un particular grupo que genera confusión a la hora de escribirlas por no saber si llevan tilde. En este caso particular, la duda de muchas personas es si deben colocar un acento ortográfico en la primera a, y la respuesta es un categórico no, ya que se trata de una palabra grave terminada en vocal (ar-duo), y la regla de acentuación contempla que ni éstas ni las terminadas en n o s llevan tilde.

(<https://definicion.de/arduo/>)

Álgido: se trata de una palabra que deriva del latín, concretamente de “algidus”, que procede a su vez del verbo “algere” y que puede traducirse como “tener frío”. La primera acepción indicada en el diccionario de la Real Academia Española (RAE) alude a aquello que es o está extremadamente frío (es decir, cuya temperatura es muy baja). Álgido también se emplea para calificar al instante crítico o más trascendente de un determinado proceso o ciclo: “La relación entre ambas naciones atraviesa un

momento álgido”, “La temporada turística está en su punto álgido”, “Prefiero no hablar este tema tan álgido ya que no quiero herir susceptibilidades ni generar conflictos”.

(<https://definicion.de/algido/>)

Develar: este verbo hace referencia a dar a conocer algo que se encontraba oculto o que, hasta entonces, resultaba desconocido. Develar, que también puede mencionarse como desvelar, se vincula a descubrir una cosa y hacerla pública. Por ejemplo, un periodista realiza una investigación sobre el desarrollo de una obra pública y descubre que la empresa que resultó ganadora, de una oferta pagó sobornos para ser elegida. Ante este hallazgo, realiza copias de los documentos que demuestran la corrupción y graba a testigos que brindan su testimonio sobre los hechos. El periodista, una vez que reunió todo lo necesario, se encarga de develar los hechos y de presentar el material en su programa de televisión. Esto quiere decir que este hombre de prensa informa a la sociedad acerca de los sobornos. (<https://definicion.de/develar>)

Andragógico: se denomina andragogía a la disciplina centrada en la educación de personas adultas. Se trata de una serie de técnicas que se orientan al proceso de enseñanza y aprendizaje de individuos que ya están la adultez.

La andragogía, en este contexto, trata cuestiones psicológicas, sociológicas y filosóficas vinculadas a la formación de los adultos. Dado que las características físicas y psicológicas de los mayores y de los niños son diferentes, la andragogía considera estas particularidades para optimizar el desarrollo de la capacitación. Esta disciplina, en definitiva, forma parte de las ciencias de la educación. Los procesos Andragógico promueven el razonamiento, invitan a confrontar el conocimiento individual con saberes grupales e incentivan el debate constructivo.

(<https://definicion.de/andragogia/>)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico es el “conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”. Este método se basa en la formulación de hipótesis las cuales pueden ser confirmadas o descartadas por medios de investigaciones relacionadas al problema. Arias (2012).

Con relación a la cita de Arias, abarca un conjunto de técnicas, registros, etc. Para la recolección de datos necesarios para llevar a cabo de la investigación, en este capítulo se desglosará específicamente la metodología utilizada para resolver las interrogantes.

3.1. Nivel de Investigación

El nivel de investigación es un proceso mediante el cual busca resolver o dar respuestas a las interrogantes que se plantea el investigador de forma específica, “Se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio”. Arias (2012).

“Según su naturaleza o profundidad, el nivel de una investigación se refiere al grado de conocimiento que posee el investigador en relación con el problema, hecho o fenómeno a estudiar. De igual modo cada nivel de indagación emplea estrategias adecuadas para llevar a cabo el desarrollo del estudio” Valderrama (2017).

La investigación descriptiva se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando. Esta metodología se centra más en el “qué”, en lugar del “por qué” del sujeto de investigación.

En otras palabras, su objetivo es describir la naturaleza de un segmento

demográfico, sin centrarse en las razones por las que se produce un determinado fenómeno. Es decir, “describe” el tema de investigación, sin cubrir “por qué” ocurre.

(<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/>)

Según Tamayo y Tamayo (2006). El tipo de investigación descriptiva, comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos; el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa funciona en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, caracterizándose fundamentalmente para presentar una interpretación correcta.

3.2. Diseño de Investigación

El diseño de investigación en este trabajo es documental. La cual se define como los métodos y técnicas elegidos por un investigador para combinarlos de una manera razonablemente lógica para que el problema de la investigación sea manejado de manera eficiente.

Existen tres diseños de investigación, como lo son: la documental, de campo y experimental, que están sustentados por las fuentes primarias y secundarias que permite el manejo de las informaciones para lograr los objetivos de la investigación.

Según Palella y Martins (2006), el diseño de la investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio.

Arias (2006), define el diseño de investigación como la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. En atención al diseño, la investigación se clasifica en: documental, de campo y experimental.”

Para Tamayo y Tamayo (2000), la investigación documental es la que se realiza

con base en revisión de documentos, manuales, revistas, periódicos, actas científicas, conclusiones y seminarios y/o cualquier tipo de publicación considerado como fuente de información.

3.3. Fuentes de Información

Las fuentes de información son instrumentos para el conocimiento, búsqueda y acceso a la información. La difusión del uso de la comunicación a través del ordenador y de flujos de información a través de Internet, adquiere una importancia estratégica decisiva en las sociedades desarrolladas.

Hernández Sampieri (1996) “Una fuente de información es una persona u objeto que provee datos para la investigación.

Esta investigación de diseño documental utiliza las fuentes de información secundarias. En otras palabras, se define como: “fuentes que contienen información ordenada y elaborada como resultado de la reorganización y análisis de documentos originales.”

Las fuentes de información secundarias, son aquellas fuentes que “permiten conocer hechos o fenómenos a partir de documentos o datos recopilados por otros” Stein (1982).

La investigación documental, es una técnica de investigación cualitativa que se encarga de recopilar y seleccionar información a través de la lectura de documentos, libros, revistas, grabaciones, filmaciones, periódicos, bibliografías, etc. En este caso, la inteligencia emocional como herramienta para el nuevo paradigma en Venezuela, tiene abundante información con respecto a las definiciones, tipos, características, etc. Que sirven para sustentar el conocimiento de los investigadores y lograr resolver las incógnitas presentadas.

Las fuentes documentales que fueron de ayuda al desarrollo de la investigación sobre la inteligencia emocional como herramienta en el nuevo paradigma de Venezuela, en el cual se desglosan documentos impresos, escritos (como libros, tesis y trabajos de grado, informes de investigación, etc.) y el internet (páginas web, publicaciones, etc.)

3.4. Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos

Las técnicas son un conjunto de procedimientos, materiales o intelectuales, que se aplican a una tarea específica, con base en el conocimiento de una ciencia o arte, para obtener un resultado determinado.

Según Feliciano Gutiérrez (2002) la técnica está definida como, la habilidad para hacer uso de procedimientos y recursos. En cambio, Pauk (2002) dice que esta es la pericia o habilidad en el uso de procedimientos que ayuda a dominar cualquier actividad humana.

Según la cita de estos autores, es el procedimiento a través del cual se recolecta una información para ser analizada y que será a su vez utilizada en un momento determinado mediante un instrumento.

Para Yuni y Urbano (2006), el instrumento es el mecanismo o dispositivo que utiliza el investigador para generar la información; estos pueden ser aparatos mecánicos, los formularios de un cuestionario, una guía de observación estructurada, una cámara de video, entre otros. Según los autores citados, consiste en una herramienta de la cual se vale un investigador para obtener información que le permita desarrollar su proyecto investigativo.

Un instrumento de recolección de datos es en principio cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. De este modo el instrumento sintetiza en si toda la labor previa de la

investigación, resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y, por lo tanto, a las variables o conceptos utilizados. Carlos Sabino (2023).

De acuerdo a la investigación realizada, cuyo objetivo es utilizar la Inteligencia Emocional como herramienta para el nuevo paradigma gerencial en Venezuela, se utilizó la técnica de análisis o recolección de datos de tipo documental, mediante el instrumento de un computador junto con todas sus funciones y su capacidad de almacenamiento para recabar la información necesaria de distintos documentos mediante la web u otros medios digitales, siendo la finalidad de la información obtenida, la organización, análisis, interpretación y comparación para establecer las conclusiones.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Con respecto a este capítulo, se muestra toda la información que se obtuvo para de esta manera, dar respuesta al problema y a los objetivos del presente trabajo de investigación.

El análisis de resultados es el punto en el que los aspectos identificados son investigados a fondo, reconociendo en ellos cada uno de los elementos implicados en el contexto del problema para convertirlos en información y conocimiento (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Asimismo, la información que se refleja en las bases teóricas se utilizó para realizar un análisis e interpretación de todo aquello que se relaciona con la Inteligencia Emocional y la actividad gerencial en Venezuela, y así servir como una herramienta para mejorar la comunicación, y otras actividades en las organizaciones.

Durante el proceso de investigación, que se realizó mediante fuentes bibliográficas, libros digitales, artículos de internet, y otros, se encontró información sobre el origen de la Inteligencia Emocional, algunos estudios realizados en distintas partes del mundo junto con sus resultados, los factores, los aspectos, la importancia y su influencia en el logro de los objetivos organizacionales. Seguidamente, se realiza el análisis de estas variables para responder a cada uno de los objetivos propuestos.

4.1. Presentación y Análisis de los Resultados

El análisis de resultados es la parte final y conclusiva de una investigación, en el que se procesa toda la información investigada con respecto a la inteligencia emocional como herramienta del nuevo paradigma gerencial en Venezuela. Por su parte, la información obtenida desde la elaboración del capítulo uno hasta ahora, se

desarrolla de manera clara, resumida y explícita de distintas fuentes bibliográficas digitales, tales como; artículos de internet, trabajos de grados, entre otros, sobre la Inteligencia Emocional y su influencia en las organizaciones, con el fin de buscar posibles soluciones a la problemática expuesta desde lo general a lo específico, por lo que surgieron varias interrogantes para proporcionar respuestas, a través de los objetivos.

Al momento de realizar la investigación del tema, se obtuvieron teorías, estudios e hipótesis de la Inteligencia Emocional desde distintos puntos de vista de diferentes autores, donde se demuestra que la misma es aplicada de diversas formas en personas u organizaciones y resulta muy útil al momento de afrontar situaciones diversas.

Generalmente, en las organizaciones siempre van a existir conflictos, pero un buen líder con alta Inteligencia Emocional será capaz de afrontar estas situaciones para lograr un mejor ambiente de trabajo y así cumplir con los objetivos de la empresa.

La Inteligencia Emocional actualmente es una ayuda, una contribución al bienestar de las personas, ya que son capaces de controlarse y adaptarse a las circunstancias que se presentan para equilibrar armoniosamente sus emociones, sentimientos y temperamento. Cabe destacar, que lo antes mencionado es muy conocido, Goleman un representante importante de este tema aporta que la necesidad de saber actuar de una manera pensante, haciendo uso adecuado de las emociones.

Si bien es cierto que para muchas personas la Inteligencia Emocional es innata, también se puede aprender y desarrollar durante todas las etapas de la vida, enfocándose en los principios claves de este tipo de inteligencia. Este concepto referido a los sentimientos y emociones posibilitan las relaciones y el desarrollo de habilidades interpersonales e intrapersonales, lo cual fortalece la vida personal y social, además, de propiciarle oportunidades de estructurar el pensamiento y poder

organizar las ideas para expresarlas, de manera objetiva, concreta sin perder la afectividad, discreción, prudencia, pero a la vez, ser asertivo y empático.

Howard Gardner defiende que, así como hay muchos tipos de problemas que resolver, también hay muchos tipos de inteligencias; este investigador y psicólogo menciona que los seres humanos poseen una gama de capacidades y potenciales (inteligencias múltiples), que se pueden emplear de muchas maneras productivas, tanto juntas como por separado, y el conocimiento de ellas ofrece la posibilidad de poder desplegar con la máxima flexibilidad y eficacia en el desempeño de las distintas funciones definidas por cada sociedad.

Como se describió en el capítulo II, “Bases Teóricas”, unas de las 7 inteligencias descritas por Gardner son: la lingüística, que consiste en la dominación del lenguaje. La lógica, es la capacidad de conceptualizar las relaciones lógicas entre las acciones o los símbolos. La musical, reconoce los caracteres del sonido. La visual-espacial, capaz de reconocer objetos y hacerse una idea de sus características. La kinestésica, habilidad para coordinar movimientos corporales; la interpersonal, aptitud de la empatía, y de entender la elección de las amistades, pareja, etc. Y por último la intrapersonal, habilidad de conocerse a uno mismo, por ejemplo, sus sentimientos o pensamientos, etc. Cada una puede ser medida de distintas formas y se podrá desarrollar en una persona más que en otra, dependiendo de su coeficiente intelectual.

En relación a este tema, permite tomar conciencia de las emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que se presentan en el trabajo, resaltar la capacidad de trabajar en equipo, adoptar una actitud empática y social que brindará mayores posibilidades de desarrollo personal, participar, deliberar y convivir con todos desde un ambiente armónico y de paz. Por todo ello, el mundo empresarial ha tomado en cuenta esta tendencia, y ha encontrado en la Inteligencia Emocional una importante herramienta para comprender la productividad

laboral de sus empleados, los requisitos del liderazgo, así como el éxito y fracaso de las organizaciones.

En la actualidad, en las empresas se toma en cuenta que el personal sea resolutivo, adaptable, empático y seguro de sí mismo, con alta capacidad de motivación y automotivación y preparado para trabajar en equipo. Además, saber comunicar, escuchar, interpretar la comunicación no verbal, conocer las necesidades y la motivación de los miembros del equipo, son algunas de las habilidades que diferencian a un buen líder de un simple jefe. La Inteligencia Emocional se puede desarrollar y aprender; por ello, las organizaciones llevan años incluyendo dentro de sus planes formativos el estudio de estas destrezas.

En lo que respecta al progreso gerencial, la habilidad para comprender y dirigir todos los procesos de una organización es vital para un liderazgo efectivo, el gerente moderno no sólo debe dominar el aspecto técnico, logístico, estratégico y financiero en su conjunto, sino que debe darle especial importancia al recurso humano de la empresa. El administrador líder tiene que comunicarse de manera efectiva con sus empleados, al mismo tiempo debe proyectar la imagen de la organización y evaluar objetivamente la necesidad de su personal para hacer aún más fácil la filtración por parte de éste, con una identidad corporativa propia.

La gerencia debe poseer habilidades emocionales que permitan establecer un clima laboral armónico, estimular el trabajo y el desarrollo profesional, respetar la autoestima y desarrollar buenas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo, para obtener lo mejor de ellos y por consiguiente, facilitando de esta manera el logro de las metas de la organización. Cualquier entorno laboral puede convertirse en una fuente de estrés constante, una sensación negativa para sobrellevar la situación, por este motivo, desde hace ya algún tiempo el concepto de Inteligencia Emocional se menciona o es muy conocido en los entornos laborales. Además, desarrollar esta habilidad facilita contar con los recursos necesarios para reaccionar ante la adversidad

de una manera calmada y sin dejar que las emociones negativas tomen el control. Sin embargo, no es tan sencillo como parece, de ahí que se busquen soluciones efectivas.

4.2. Factores intrapersonales e interpersonales de la Inteligencia Emocional

Para Goleman la Inteligencia emocional es el fundamento sobre el que se desarrollan las competencias emocionales.

Es conveniente aclarar que los factores intrapersonales e interpersonales pertenecen a la teoría de las inteligencias múltiples desarrollada por Howard Gardner, sin embargo para efectos de la investigación referente a la Inteligencia Emocional El psicólogo Goleman distingue 5 competencias emocionales principales; las tres primeras, autoconocimiento, autorregulación y automotivación, serían propias de la inteligencia intrapersonal, y las dos últimas, empatía y habilidades sociales, corresponderían a la llamada inteligencia interpersonal.

La inteligencia intrapersonal es aquella que implica la capacidad de identificar, entender y procesar emociones propias; alguien con este talento especialmente desarrollado implica que la persona es capaz de ser consciente de sus emociones y comprender lo que éstas implican en sus pensamientos y actitudes. Las competencias propias de ésta son; autoconocimiento, el cual supone el conocimiento de las propias emociones y la conciencia emocional. Es la capacidad para reconocer una emoción y sus efectos en el mismo momento en que se produce. Dentro del autoconocimiento se incluye la capacidad de autoevaluación, entendida como el conocimiento de las propias fortalezas y debilidades, y la confianza en sí mismo, que representa la seguridad y certeza que se tiene en la valoración que se hace de uno mismo y de las capacidades propias.

Otra competencia propia de la inteligencia intrapersonal es la autorregulación, que se conoce como la capacidad de controlar las emociones propias, de dominarse a sí mismo ante los contratiempos emocionales. Dentro de esta competencia adquieren

relevancia el autocontrol, como la capacidad de manejar adecuadamente las emociones y los impulsos que puedan ser perjudiciales; la confiabilidad, entendida como el mantenimiento de normas de honestidad y sinceridad en sí mismo; la integridad, para asumir la responsabilidad individual de las obligaciones y por los comportamientos; la adaptabilidad, para afrontar los cambios y los nuevos desafíos de forma flexible y la innovación, que determina la capacidad de estar abiertos a nuevas ideas, perspectivas y enfoques.

Y la última competencia de la inteligencia intrapersonal es la automotivación, que es el proceso psicológico que determina la capacidad para dirigir los estados emocionales hacia una meta u objetivo determinado, esto es, el empleo de la energía en una dirección específica y para un fin concreto. Entre los factores que influyen en el desarrollo de esta competencia se encuentran la motivación al logro, entendida como el esfuerzo por mejorar y satisfacer un determinado criterio de excelencia; el compromiso de asumir, secundar y alinearse con las metas de un grupo u organización; la iniciativa o la disposición para aprovechar las oportunidades que se presentan y para actuar con urgencia cuando se presentan y el optimismo, que representa la tendencia para ver y juzgar las cosas en su aspecto más positivo y la perseverancia para alcanzar los objetivos a pesar de las dificultades y contratiempos.

La inteligencia interpersonal es aquella que se habilita para relacionarse e interactuar con otros; esta comprensión, tiene un papel esencial en la capacidad de empatía ya que supone la capacidad de leer e interpretar emociones en los otros, así como adaptar la conducta a las señales que se interpretan de las personas con las que se socializa. Las competencias propias de ésta son, la empatía, la cual se trata de saber cómo se siente la otra persona por sus expresiones, gestos, etc.; además, estas personas fomentan y retienen talento con mayor facilidad, muestran una sensibilidad interpersonal e intercultural, por lo que parece que tendrán más éxito en trabajos que implique trato con el cliente; es uno de los componentes de la inteligencia emocional

más necesarios en el liderazgo y en la sociedad. Es crear un vínculo con quien está enfrente, pero sin dejar de ser uno mismo, un apunte bastante importante ya que a veces hay exceso en la empatía y se deja de lado la propia personalidad, ya que es necesario reconocer las emociones y gestos del otro, pero manteniéndose en una compostura firme y sabia, siendo un apoyo y ayuda.

El último componente de la inteligencia interpersonal son las habilidades sociales, pues estas relaciones son clave para el desarrollo personal y profesional. Es evidente que mantener relaciones sociales saludables repercute positivamente en la vida. Ser simpático ayuda, ser comunicativo de manera asertiva, ayuda; las personas con altas capacidades sociales son más eficaces a la hora de liderar cambios o persuadir a otras personas, por lo que serán buenos gestores de equipos de trabajo.

Esta última pieza de los componentes de la inteligencia emocional sostiene a los cuatro anteriores ya que, sin las habilidades sociales, el resto se cae. Una persona puede llegar a ser su propio enemigo si no llega a ser asertiva, no comunica, no respeta a los demás o a sí mismo o le falta paciencia o compasión. Para tener habilidades sociales con los demás, primero tiene que haber una buena relación consigo mismo porque es el reflejo de cómo tratar al resto.

Para resumir este punto, aunque en un principio estos cinco componentes de la inteligencia emocional pueden parecer áreas diferenciadas y con una serie de dinámicas exclusivas en las que aprender a ser solventes, cabe decir que no es del todo así. Son 5 piezas de un puzle, son 5 raíces de un mismo árbol; son arterias que dan vida a ese corazón que habita en el cerebro y que permite, a fin de cuentas, sentirse más competentes y más felices.

4.3. El Control de las Emociones a Través de la Inteligencia Emocional en el Proceso de la Toma de Decisiones

Las emociones son esenciales en la existencia del ser humano y pueden ser

determinantes a la hora de tomar decisiones cruciales durante todo el ciclo vital de las personas. La emoción implica unas condiciones desencadenantes (estímulos relevantes), diversos procesos cognitivos (juicios o valoraciones), cambios fisiológicos (activación) y patrones expresivos y de comunicación (expresión emocional) que se sitúan en el origen de la toma de decisiones personales y profesionales.

Cuando se es inteligente emocionalmente se aprende a tomar decisiones de una manera consciente y equilibrada, debido a que ésta es una habilidad que puede ser aprendida y que cada vez parece tener más importancia y de la que se habla más seguido, se considera que una persona que domine tal habilidad y sufre mucho menos, vive mejor y sobre todo sabe controlar sus emociones, no sus emociones la controlan a ella.

En otro orden de ideas, el proceso de toma de decisiones es un método que incluye la reunión de información, evaluación de alternativas y, finalmente, la toma de la mejor decisión considerando el contexto y los objetivos del negocio. En el medio empresarial, este proceso se activa cuando se enfrentan conflictos y desafíos que demandan la mejor solución posible o simplemente cuando hay que poner en marcha acciones con el propósito de optimizar los resultados del negocio.

Tomar decisiones es uno de los procesos más importantes en la vida de un ser humano, ya que es a través de las elecciones realizadas que el individuo va marcando su camino personal y profesional. Para esto es recomendable delimitar objetivos claros sobre los que basar las decisiones diarias y reconocer cuál es la manera más efectiva para llevar adelante el proceso de toma de decisiones. Al existir diferentes maneras de enfrentarse a este proceso, que en algunos casos puede llevar al bloqueo o a la indecisión, se elaboraron técnicas y herramientas que ayudan a los individuos a desarrollar y potenciar la toma de decisiones. Se debe trabajar en el miedo al error, la tolerancia a la frustración y a la incertidumbre, y en el reconocimiento del deseo para

lograr los objetivos personales o profesionales propuestos.

La toma de decisiones es uno de los procesos clave dentro del ámbito empresarial y de las organizaciones. Esto se debe a que las consecuencias de las decisiones pueden tener impacto directo en la estructura o ganancias de una empresa.

Las decisiones más importantes suelen estar en manos de la cúpula gerencial, que elige una alternativa en base a la información disponible, los conocimientos en la materia y la experiencia personal o de la empresa, todas ellas deben tomarse considerando las emociones.

En este caso se toma en cuenta una habilidad que es ampliamente conocida, pero que pocas personas implementan, esta es el autocontrol emocional, que consiste en gestionar los sentimientos y comportamientos para controlar tanto las emociones positivas como las negativas y así poder expresarlas de manera adecuada. Sin embargo, para mejorarlo es fundamental desarrollar o potenciar la inteligencia emocional, siendo esta la capacidad de percibir con exactitud, valorar y expresar emociones; la destreza de encontrar y/o generar sentimientos cuando éstos faciliten el pensamiento y la habilidad de comprender y regular las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual.

El autocontrol emocional aporta numerosos beneficios tanto para los empleados como para la propia empresa, debido a que este es pieza fundamental de la inteligencia emocional, comprendiendo ésta como una habilidad que permite gestionar de manera correcta las emociones, así como percibirlas, comprenderlas y regularlas. Será necesario entonces, aprender a manejar el autocontrol para lograr alcanzar y contar con la capacidad de adelantarse a los propios deseos, saber en qué momento poder detenerse, analizar la situación y tomar la mejor decisión, evitando caer en situaciones que podrían llegar a ser perjudiciales en muchos sentidos.

La Inteligencia Emocional en la toma de decisiones es un tema que tiene gran

utilidad en cualquier ámbito, desde lo individual hasta lo organizacional; en primer lugar, el ser humano se encuentra en una toma de decisiones constante desde decisiones muy automáticas y básicas hasta decisiones complejas y trascendentales; en segundo lugar, esta herramienta se ha convertido en uno de los temas más relevantes en psicología en los últimos tiempos, ya que como se ha desarrollado a lo largo del informe, se ha descubierto que la habilidad de reconocer las emociones propias y las de los demás es un aspecto definitivo y diferenciador a la hora de relacionarse; es por esto que se ha convertido en una de las competencias más valoradas en muchos ámbitos.

Los sentimientos y las emociones, influyen mucho más de lo que se cree en las decisiones, es por ello que es importante reflexionar con calma sobre las cosas antes de actuar o decir algo que pueda molestar o afectar. Sea como fuere, los seres humanos están lejos de ser la máquina racional que algunos aspiran a ser. La mente está preparada y predispuesta para tomar las decisiones de manera rápida y utilizando solo una parte de la información.

La Inteligencia Emocional recomienda no tomar decisiones cuando el lado emocional predomina sobre los pensamientos (estar demasiado alegre, por ejemplo), ya que se genera una disposición a favor, que puede estar desconectada de la lógica y lo racional; lo mismo ocurre con emociones demasiado adversas (rabia, miedo, desesperanza), al igual que en el caso anterior, acá se nubla el juicio.

4.4. La Influencia de la Inteligencia Emocional en el Nivel de Eficiencia Gerencial (EG)

La eficiencia gerencial, es la capacidad de los gerentes de producir en cualquier organización un efecto determinado y se relaciona con la causa eficiente de los filósofos griegos. La EG está conformada por la eficiencia técnica, la económica y la social. Es susceptible de cultivarse, y ello se consigue cuando se conocen y aplican

los fundamentos conceptuales de las dimensiones de la efectividad.

La efectividad gerencial hace referencia a la manera positiva en la que se logra desenvolver un gerente o el área de gerencia de una organización. Es decir, hace mención a las personas que forman parte de este grupo mencionado y que suelen demostrar grandes cualidades y competencias al momento de desempeñar sus funciones.

La efectividad gerencial está ligada a la eficacia de la gestión gerencial. En otras palabras, se está diciendo que se trata de la acción de los gerentes frente a sus responsabilidades o tareas, las cuáles son ejecutadas de forma óptima, empleando un pensamiento analítico y creativo, buscando siempre la innovación y priorizando las decisiones eficaces.

Esta eficacia gerencial se hace entonces evidente dentro de una empresa, cuando los resultados obtenidos a partir de su gestión gerencial y las propuestas planteadas por las personas de este cargo, han sido positivas, ya sea que se haya logrado los objetivos propuestos por la organización o se haya superado la meta.

Es así como, la definición de efectividad gerencial resalta la característica en la forma de trabajar de los gerentes de una compañía, los cuáles suelen contar con habilidades de liderazgo y pensamiento crítico. Asimismo, se apoyan en herramientas enfocadas a mejorar su eficiencia.

La Inteligencia Emocional genera una mayor competencia para poder desenvolverse en el entorno de desarrollo, que a diario trae consigo constantes presiones. Las empresas que desean mejorar su desempeño, deben ahondar en la búsqueda de estrategias internas para que puedan lograr sus objetivos.

Hoy se reconoce a la inteligencia emocional como una habilidad que incluye la identificación de las emociones y los sentimientos tanto propios como en otras

personas.

Así mismo, la inteligencia emocional remite a la capacidad para re-enfocar la atención y mantenerse motivado; a la facultad para resolver problemas aún bajo un escenario de carga emocional; y por último, a la empatía necesaria para comprender las emociones complejas de los otros.

El impacto positivo de la inteligencia emocional, especialmente en los gerentes, va desde un mejor entendimiento con su equipo de trabajo, hasta algo tan tangible como la ampliación de sus oportunidades para obtener un ascenso en el corto plazo. Pero los beneficios no son sólo profesionales, también tiene un impacto positivo en la vida personal.

Los gerentes con una amplia Inteligencia Emocional son más propensos a apoyarse en sus relaciones interpersonales, para encontrarle solución a los problemas y mantenerse motivados. Esto lo ayuda a lograr un mejor desempeño laboral en el mediano y largo plazo.

4.5. Acciones Estratégicas en Base a la Inteligencia Emocional para el Logro de los Objetivos Organizacionales

Toda organización tiene como fin el logro de los objetivos, anteriormente establecidos, no solo se busca el logro de los mismos, sino lograrlos de la manera más eficiente posible, para ello se recurre en una herramienta que ha venido siendo de gran utilidad, la Inteligencia Emocional; habilidad que permite el buen entendimiento, manejo y expresión de emociones tanto propias como la de las demás personas del entorno laboral y social.

Esta inteligencia es de gran importancia por facilitar el reconocimiento y control de emociones, la disposición a sentir empatía y la habilidad de establecer y mantener buenas relaciones para alcanzar los objetivos organizacionales, se puede recurrir a

una serie de acciones estratégicas las cuales son de gran ayuda para tal fin, y que a su vez deben estar vinculadas con el pensamiento estratégico.

El tema de las estrategias en una organización de acuerdo a Villasmil, se basa en su diseño dentro del proceso estratégico, que consiste en tomar en cuenta las fuerzas, oportunidades, debilidades, amenazas, los valores, y las responsabilidades relacionadas a la situación. Tomando en cuenta a lo antes mencionado, según Kantus, plantea que las acciones estratégicas utilizan la capacidad de adaptación a circunstancias contextuales nuevas como base para ajustar el pensamiento estratégico.

De este modo la formación de estrategias es un proceso cognitivo que tiene lugar en la mente del estratega, este aprendizaje emerge a través de la conducta que estimula el análisis retrospectivo, de modo que se pueda asignar sentido a la acción.

Las estrategias que se pueden tomar en cuenta para el logro de los objetivos organizacionales, son las siguientes:

- Capacitar tanto al personal directivo como demás empleados en cuanto al tema de practicar la Inteligencia Emocional, a fin de lograr una mejor expresión de emociones que conlleven a la empatía sin descuidar los objetivos, trabajando en conjunto por el logro de los mismos.
- Crear ambientes laborales armoniosos que favorezcan a la ejecución de actividades y procesos necesarios para la consecución de los objetivos empresariales establecidos.
- Alentar la autoconsciencia y autorregulación de los empleados, así como fomentar la motivación emocional a través de metas claras.
- Incluir las habilidades de la Inteligencia Emocional en los procesos de selección y evaluación del personal.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- La Inteligencia Emocional es una habilidad importante para el éxito personal y profesional: la capacidad de reconocer, entender y manejar las emociones propias y ajenas es una habilidad valiosa en la vida cotidiana y en el trabajo.
- A través del reconocimiento de las emociones, la práctica de la empatía, el desarrollo de habilidades de comunicación y el autocontrol, se podrá mejorar la Inteligencia Emocional y tener una vida más satisfactoria y exitosa.
- Las personas con alta Inteligencia Emocional tienden a tener mejores relaciones interpersonales, ser más eficaces en la toma de decisiones, tener mayor capacidad de liderazgo y ser más resistentes al estrés.
- La Inteligencia Emocional es una habilidad que se puede desarrollar al igual que la inteligencia general, que se considera principalmente una característica innata, ésta se puede aprender y mejorar a lo largo del tiempo.
- Las personas con alta Inteligencia Emocional tienden a tener niveles más bajos de depresión, ansiedad y estrés, y también tienen menor riesgo de desarrollar enfermedades crónicas como enfermedades cardíacas y diabetes.
- Existen numerosas técnicas y herramientas que pueden ayudar a las personas a desarrollar su Inteligencia Emocional, como la práctica de la meditación, la terapia cognitivo-conductual y la retroalimentación de otras personas.

5.2. Recomendaciones

Una vez presentadas las conclusiones, estas permiten hacer menciones de algunas recomendaciones, entre las cuales se encuentran:

- Reconocer las emociones, para poder manejarlas lo primero se debe ser consciente de lo que se siente en cada momento, aprender a identificarlas, etiquetarlas y saber expresarlas adecuadamente.
- Desarrollar habilidades de comunicación efectiva, clave para la Inteligencia Emocional, aprender a expresar las emociones y pensamientos de manera clara y efectiva, así mismo saber escuchar activamente a los demás, prestando atención a sus palabras y a sus emociones.
- Practicar el autocontrol, habilidad para manejar las emociones y los impulsos a través de éste se toman decisiones basadas en la razón y no en las emociones, aprender a regular éstas y a manejar el estrés de manera efectiva.
- Para mejorar el nivel de Inteligencia Emocional, es importante practicar la gestión emocional en situaciones desafiantes, esta habilidad regula las emociones propias y las de los demás.
- Aprende a reconocer las emociones propias y controlarlas cuando sea necesario. Así como reconocer las de los demás y ayudarles a manejarlas de manera constructiva, permitirá ser más efectivo en el trabajo, mejorar relaciones y aumentar el bienestar emocional.
- Practicar la auto observación para mejorar la Inteligencia Emocional, es fundamental conocerse, dedicar tiempo a reflexionar sobre los pensamientos, emociones y comportamientos que se sienten en diferentes situaciones y cómo reaccionar ante ellas. Esta práctica ayudará a identificar las fortalezas y debilidades emocionales, y por consiguiente permitirá desarrollar estrategias para mejorarlas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

2023 de, <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/>

Ana Muñoz (2021). Fuentes de información. Recuperado el 27 de noviembre de 2023 de, <https://www.ugr.es/~anamaria/fuentesws/Intro-FI.htm>

Ander-Egg (1992). Concepto de investigación. Recuperado el 14 de noviembre de 2023 de, <https://es.slideshare.net/osmir11/10-conceptos-de-investigacion>

Andrea Olivares Revolledo. Importancia de la efectividad gerencial para asegurar el éxito de los negocios. Recuperado el 12 de enero de 2024 de: <https://www.crehana.com/blog/reclutamiento-contratacion/efectividad-gerencial/>

Andrés Muguira (2023). Investigación descriptiva. Recuperado el 27 de noviembre de

Arias (2006). Diseño de investigación. Recuperado el 27 de noviembre de 2023 de, <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0095978/cap03.pdf>

Arias (2012). Marco metodológico. Recuperado el 27 de noviembre de 2023 de, <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7062667.pdf>

Arias (2012, p. 108). Inducción en la investigación. Recuperado el 16 de noviembre de 2023 de, [http://florfanyasantacruz.blogspot.com/2015/08/el-marco-teorico-antecedentes.html#:~:text=Por%20otro%20lado%2C%20Arias%20\(2012,o%20ejemplo%20para%20futuras%20investigaciones%E2%80%9D](http://florfanyasantacruz.blogspot.com/2015/08/el-marco-teorico-antecedentes.html#:~:text=Por%20otro%20lado%2C%20Arias%20(2012,o%20ejemplo%20para%20futuras%20investigaciones%E2%80%9D)

Balestrini, M. (2006). Como se Elabora el Proyecto de Investigación (7ma Edición). Caracas, Venezuela: Equipo BL Consultores Asociados.

Baron (1997). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn ICE: NA, en una muestra de niños y adolescentes. Recuperado el 28 de noviembre de 2023 de, <file:///C:/Users/Ezequiel/Desktop/Downloads/Dialnet-LaEvaluacionDeLaInteligenciaEmocionalATravesDelInv-2872458.pdf>

Carlos Sabino (2023). Instrumento de recolección de datos. Recuperado el 27 de noviembre de 2023 de, <https://bloquemetodologicodelainvestigacionudo2010.wordpress.com/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>

Daniel Goleman (1995), Francis Galton (1909), Alfred Binet (1911), y John B. Carroll (1993). Definición de Inteligencia. Recuperado el 08 de noviembre de 2023 de, <https://psisemadrid.org/inteligencia/amp/>

Daniel Goleman (1995). La inteligencia emocional en la empresa. Recuperado el 15 de noviembre de 2023 de, <http://univirtual.utp.edu.co/pandora/recursos/0/913/913.pdf>

Daniel Goleman (1995). La inteligencia emocional. Recuperado el 28 de noviembre de 2023 de, <https://coachingmiradaconsciente.com/emociones/inteligencia-emocional/>

David Fernández Fernández (2024). Competencias emocionales. Recuperado el 08 de enero de 2024 de, <https://es.linkedin.com/pulse/competencias-emocionales-i-intrapersonales-fern%C3%A1ndez-fern%C3%A1ndez#:~:text=Goleman%20distingue%20%20competencias%20emocionales,corresponder%C3%ADan%20a%20nuestra%20inteligencia%20interpersonal>

.Dr. Howard Gardner (1983). Tipos de Inteligencia. Recuperado el 08 de noviembre de 2023 de, <https://comunicacionorganizacional2013.files.wordpress.com/2013/04/grupo-1-inteligencia-emocional.pdf>

Elena bello (1 octubre, 2021). La inteligencia emocional de Daniel Goleman: qué es y cómo desarrollarla. Recuperado el 07 noviembre 2023 de, <https://www.iebschool.com/blog/liderazgo-inteligencia-emocional-coach-management/>

Enrique Alberto Vázquez Constantino. Efectividad gerencial. Características del gerente efectivo. Recuperado el 13 de enero de 2024 de: <https://gestiopolis.com/efectividad-gerencial-caracteristicas-del-gerente-efectivo/>

Equipo editorial, Etecé (2024). Toma de decisiones. Recuperado el 10 de enero de 2024 de, <https://concepto.de/toma-de-decisiones/>

Etimología de inteligencia. Recuperado el 08 de noviembre de 2023 de, <https://es.m.wikipedia.org/wiki/Inteligencia>)

Feliciano Gutiérrez (2002). Definición de técnica. Recuperado el 28 de noviembre de 2023 de, <https://la-respuesta.com/consejos-utiles/Que-es-la-definicion-tecnica/>

Ferrer Yuleida. Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en Institutos Universitarios Tecnológicos Públicos. Recuperado el 16 de noviembre de 2023 de, <http://recitiutm.iutm.edu.ve/index.php/recitiutm/article/view/194/html>

Fingermann, H. (2020). Concepto de socavar. Recuperado el 23 de noviembre de

2023. <https://deconceptos.com/ciencias-naturales/socavar>

Francisco Carabantes (2023). Inteligencia emocional: su definición, antecedentes y origen. Recuperado el 28 de noviembre de 2023 de, <https://coachingmiradaconsciente.com/emociones/inteligencia-emocional/>

Fred N. Kerlinger (1973, p. 17). Que es un problema. Recuperado el 14 de noviembre de 2023 de, https://www.monografias.com/docs/Definicion-de-problema-FKM7WGFJDGNZ#google_vignette

Generación Anáhuac (12 febrero 2020). Inteligencia emocional en la empresa. Recuperado el 07 de noviembre de 2023, de <https://www.anahuac.mx/generacion-anahuac/inteligencia-emocional-en-la-empresa>

Goleman (2007). La inteligencia emocional en Latinoamérica. Recuperado el 15 de noviembre de 2023 de, https://www.researchgate.net/publication/296332178_LA_INTELIGENCIA_EMOCIONAL_DE_LOS_LIDERES_LATINOAMERICANOS_COMPARACION_ENTRE_CHILE_Y_COLOMBIA

Goleman (2008). La inteligencia emocional asociada a la salud mental en estudiantes universitarios de la carrera de psicología. Recuperado el 14 de noviembre de 2023 de, https://www.unitec.edu/innovare/published/volume-7/number-1/714-inteligencia-emocional-asociada-a-salud-mental-en_estudiantes-universitarios-de-la-carrera-de-psicologia.pdf

Goleman (2008). Las emociones en el ámbito laboral. Recuperado el 28 de noviembre de 2023 de, <http://portal.amelica.org/ameli/journal/480/4802861020/html/#:~:text=El%20desarrollo%20de%20habilidades%20e>

[mocionales.en%20el%20puesto%20de%20trabajo](#)

Goleman. Factores de la inteligencia emocional. Recuperado el 08 de noviembre de 2023 de, <https://www.frbb.utn.edu.ar/utec/49/la-inteligencia-emocional-como-componente-del-liderazgo.html>

González (2006). Proceso de resolución de problemas, desde la perspectiva de la inteligencia emocional. Recuperado el 28 de noviembre de 2023 de, <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0078728/cap02.pdf>

Grupo Jhacc SAC (26 de mayo, 2022). Los objetivos de una investigación. Recuperado el 07 de noviembre de 2023, de https://www.google.com/search?q=objetivos+de+la+investigaci%C3%B3n&client=msandroidtranssion&sca_esv=18892310f4736773&tbm=isch&prmd=ibnv&sxsrf=AM9HkKnipsPhsG8s415JZkztYhBPiS8Ag:1699443115866&source=lnms&sa=X&ved=2ahUKEwjAvfL5prSCAxVIVTABHRb4C1kQ_AUoAXoECAUQAQ&biw=508&bih=995&dpr=2.13#imgrc=rhiCNZ5xCQK6XM

Guillermo Armando Ronda Pupo. Estrategias: Qué es, origen, definición según autores, tipos. Recuperado el 15 de enero de 2024 de: <https://gestiopolis.com/un-concepto-de-estrategia/>

Hernández, Fernández y Baptista (2007). Definición de marco teórico. Recuperado el 16 de noviembre de 2023 de, <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0096460/cap02.pdf>

Hernández, Fernández y Baptista (2010). Análisis de los resultados. Recuperado el 26 de diciembre de 2023 de, <https://www.clubmitsubishiasx.com/faq/que-es-el-analisis-de-los-resultados-segun-autores>

Izquierdo (2000). Antecedentes de la investigación. Recuperado el 28 de noviembre de 2023 de, <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0078728/cap02.pdf>

Izquierdo (2002). La inteligencia emocional en los docentes universitarios. Recuperado el 28 de noviembre de 2023 de, <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0078728/cap02.pdf>

Izquierdo (2012). La inteligencia emocional y el clima organizacional. Recuperado el 14 de noviembre de 2023 de, <http://recitiutm.iutm.edu.ve/index.php/recitiutm/article/view/194/html>

Juan Pablo Martínez Doñate (2024). Los principales componentes de la inteligencia emocional. Recuperado el 08 de enero de 2024 de, <https://www.rededuca.net/blog/atencion-temprana/componentes-inteligencia-emocional>

Julia Martins (1 de julio, 2023). La importancia de la inteligencia emocional. Recuperado el 07 de noviembre de 2023, de <https://asana.com/es/resources/emotional-intelligence-skills>

Julián Pérez Porto y Ana Gardey (2022). Andragogía. Qué es, historia, definición y concepto. Recuperado el 28 de noviembre de 2023 de, <https://definicion.de/andragogia/>

Julián Pérez Porto y Ana Gardey (2023). Develar. Qué es, ejemplos, definición y concepto. Recuperado el 28 de noviembre de 2023 de, <https://definicion.de/develar>

Julián Pérez Porto y María Merino (2017). Álgido. Qué es, definición y concepto.

Recuperado el 28 de noviembre de 2023 de, <https://definicion.de/algido/>

Julián Pérez Porto y Ana Gardey (2017). Arduo. Qué es, definición y concepto. Recuperado el 28 de noviembre de 2023 de, <https://definicion.de/arduo/>

Kantis, H (2009). Aportes para el Diseño de Políticas Integrales de Desarrollo Emprendedor en América Latina. Banco Interamericano de Desarrollo.

León (2004). Antecedentes de la investigación. Recuperado el 28 de noviembre de 2023 de, <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0078728/cap02.pdf>

Lourdes Munch Galindo y Heinz Weihrich, Mark V. Cannice y Harold Koontz, (2017, p.472), (2018, p. 151), Definición de comunicación según autores. Recuperado el 08 de noviembre de 2023 de, <https://www.emprendedorinteligente.com/definiciones-de-comunicacion-segun-autores/>

María Gabriela Guzmán González y Patricia Acosta Fernández, (2013). La inteligencia emocional y gerencia toxica en jefes de departamento. Recuperado el 14 de noviembre de 2023 de, http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01622013000100013

Mejía (2017). La investigación correlacional. Recuperado el 27 de noviembre de 2023 de, [https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1641/HUAMANI%20MANTARI%2C%20SOFIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Mej%C3%ADa%20\(2017\)%20%E2%80%9CLa%20investigaci%C3%B3n,para%20llegar%20a%20conclusiones%20relevantes](https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1641/HUAMANI%20MANTARI%2C%20SOFIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Mej%C3%ADa%20(2017)%20%E2%80%9CLa%20investigaci%C3%B3n,para%20llegar%20a%20conclusiones%20relevantes)

Melva Neida Magallanes Correa. La Inteligencia Emocional y su Influencia en el Ámbito Laboral. Recuperado el 16 de noviembre de 2023 de, <http://portal.amelica.org/ameli/journal/480/4802861020/html/#:~:text=El%20desarrollo%20de%20habilidades%20emocionales,en%20el%20puesto%20de%20trabajo>

Palella y Martins (2006). Diseño de la investigación. Recuperado el 27 de noviembre de 2023 de, <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0095501/cap03.pdf>

Palella y Martins (2006). Problema de investigación. Recuperado el 14 de noviembre de 2023 de, <https://definicion.de/problemas-de-investigacion/>

Pau Navarro (2014). La importancia de la comunicación en la Inteligencia Emocional. Recuperado el 08 de noviembre de 2023 de, http://congreso.us.es/ciece/Virtual_02.pdf

Pauk (2002). Definición de técnica. Recuperado el 28 de noviembre de 2023 de, <https://la-respuesta.com/consejos-utiles/Que-es-la-definicion-tecnica/>

Pérez, (2006, p.69). Bases Teóricas. Recuperado el 08 de noviembre de 2023 de; [https://metinvest.jimdofree.com/marcote%C3%B3rico/#:~:text=Seg%C3%BAn%20P%C3%A9rez%20\(2006\)%20las,69](https://metinvest.jimdofree.com/marcote%C3%B3rico/#:~:text=Seg%C3%BAn%20P%C3%A9rez%20(2006)%20las,69)

Peter Salovey y John Mayer (1990). Inteligencia Emocional. Recuperado el 08 de noviembre de 2023 de, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=133047#:~:text=Desde%20el%20modelo%20de%20habilidad,un%20comportamiento%20adaptativo%20al%20entorno.>

PostgradoUTP. 4 ventajas de la inteligencia emocional para la gerencia. Recuperado

el 12 de enero de 2024 de: <https://www.postgradoutp.edu.pe/blog/a/4-ventajas-de-la-inteligencia-emocional-para-gerencia/#:~:text=3.,el%20mediano%20y%20largo%20plazo.>

Rodríguez Peñuelas (2003a). Problema de la investigación. Recuperado el 14 de noviembre de 2023 de, https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/problema_investigacion.html#:~:text=De%20acuerdo%20con%20Rodr%C3%ADguez%20Pe%C3%B1uelas,cient%C3%ADfica%20sin%20problema%20de%20investigaci%C3%B3n

Salamanca y Crespo (2007). El muestreo en la investigación cualitativa. Recuperado el 28 de noviembre de 2023 de, https://www.researchgate.net/publication/290779618_El_muestreo_en_la_investigacion_cualitativa

Santillán Marroquín, W. E., Araque Salazar, M. C., Villarroel Jácome, V. E., & López Villegas, T. M. (2021). La inteligencia emocional desarrolla colaboradores exitosos en las organizaciones. *Conciencia Digital*, 4(4.1), 67-80. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v4i4.1.1926>

Sigal y Victor, (2003). La inteligencia emocional asociada a la salud mental en estudiantes universitarios de la carrera de psicología. Recuperado el 14 de noviembre de 2023 de, <https://www.unitec.edu/innovare/published/volume-7/number-1/714-inteligencia-emocional-asociada-a-salud-mental-en-estudiantes-universitarios-de-la-carrera-de-psicologia.pdf>

Soto (2011). Emociones en el ámbito laboral. Recuperado el 28 de noviembre de 2023 de, <http://portal.amelica.org/ameli/journal/480/4802861020/html/#:~:text=El%20desarrollo%20de%20habilidades%20emocionales,en%20el%20puesto%20de%20trabajo>

Stein (1982). Fuentes de información secundarias. Recuperado el 27 de noviembre de 2023 de, [https://uprrp.libguides.com/fuentes_secundarias/que_son_secundarias#:~:text=El%20contenido%20de%20una%20fuente,%E2%80%9D%20\(Stein%2C%201982\).](https://uprrp.libguides.com/fuentes_secundarias/que_son_secundarias#:~:text=El%20contenido%20de%20una%20fuente,%E2%80%9D%20(Stein%2C%201982).)

Tamayo (7 de agosto de 2013). Objetivos de una investigación. Recuperado el 07 de noviembre de 2023, de <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/objetivos-de-la-investigacion.html#:~:text=Mientras%20desde%20la%20postura%20de,garantizar%20y%20resolver%20en%20la>

Tamayo y Tamayo (2000). La investigación documental. Recuperado el 27 de noviembre de 2023 de, <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0077977/cap03.pdf>

Tamayo y Tamayo (2006). Investigación descriptiva. Recuperado el 27 de noviembre de 2023 de, <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0088963/cap03.pdf>

Terrones (2020). La inteligencia emocional en la autoestima de estudiantes de sexto grado de primaria. Recuperado el 28 de noviembre de 2023 de, <https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/17247/1/Angie%20J%20Mendez-Jos%C3%A9%20Manuel%20Zapata-Doc-.pdf>

Tesis y Másters (2023). Marco teórico. Recuperado el 16 de noviembre de 2023 de, https://tesisymasters.cl/marco-teorico_ejemplo/#:~:text=El%20marco%20te%C3%B3rico%20es%20un,%C3%A1rea%20al%20que%20est%C3%A1%20enfocado

Valderrama (2017). Nivel de investigación. Recuperado el 27 de noviembre de 2023 de, <https://www.academica.org/cporfirio/17.pdf>

Villasmil M. Milagros (2016). Visión Estratégica de la Responsabilidad Social Empresarial. Dictamen Libre, (18), 95-107.

Yuni y Urbano (2006). Instrumento de recolección de datos. Recuperado el 27 de noviembre de 2023 de, <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0088963/cap03.pdf>

HOJAS DE METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/6

Título	La Inteligencia Emocional, una Herramienta del Nuevo Paradigma Gerencial en Venezuela
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Aguiar A, Osmely Dv	CVLAC	29.552.148
	e-mail	osmely.aa@gmail.com
	e-mail	
Cariaco O, Tatiana Dv	CVLAC	27.164.876
	e-mail	Tatiana.dvco13@gmail.com
	e-mail	
Céspedes L, Jorlenys P	CVLAC	27.351.117
	e-mail	jorlenyspcl.2309@gmail.com
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Inteligencia
Inteligencia Emocional
Intrapersonal
Interpersonal

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Administrativas	Administración

Resumen (abstract):

El trabajo de investigación, denominado: La Inteligencia Emocional, una Herramienta del Nuevo Paradigma Gerencial en Venezuela, consistió en analizar la misma y su influencia para que los gerentes sean más empáticos y eficientes a la hora de relacionarse con el personal para lograr los objetivos. La metodología de investigación fue de nivel descriptivo porque trabaja sobre realidades de hecho, caracterizándose fundamentalmente para presentar una interpretación correcta, en el cual se recopiló datos documentales, mediante las fuentes secundarias porque se extrae, compara, analiza e interpreta el conocimiento de los investigadores para lograr resolver las incógnitas presentadas, aunado a esto, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, utilizados fueron: el análisis documental, una computadora y sus unidades de almacenaje, por ende, la información obtenida, la organización, análisis e interpretación, tiene el propósito de presentar los resultados y dar respuestas a los objetivos planteados y originados de las interrogantes sobre la problemática enunciada, debido a describir los factores intrapersonales e interpersonales, el control de las emociones en el proceso de la toma de decisiones, develar la influencia en el nivel de eficiencia gerencial y diseñar acciones estratégicas para el logro de los objetivos, refiriéndose a la inteligencia emocional. Por lo que se concluyó, que la inteligencia emocional es una habilidad importante para el éxito personal y profesional: la capacidad de reconocer, entender y manejar las emociones propias y ajenas es una habilidad valiosa en la vida cotidiana y en el trabajo, y se recomienda reconocer, identificar, etiquetar y saber expresar adecuadamente las emociones para el logro eficiente de los objetivos.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail				
Martínez, Luis R.	ROL	C <input type="checkbox"/>	A <input type="checkbox"/>	T <input type="checkbox"/>	J <input type="checkbox"/>
		A <input type="checkbox"/>	S <input checked="" type="checkbox"/>	U <input type="checkbox"/>	U <input type="checkbox"/>
	CVLAC	8.366.538			
	e-mail	postgradoluismartinez@gmail.com			
	e-mail				

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

2024	03	08
------	----	----

Lenguaje: Spa _____

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Tesis-AguiarCariacoyCespedes.doc	Application/word

Alcance:

Espacial: _____ (Opcional)

Temporal: _____ (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciatura en Administración

Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciadas

Área de Estudio: Administración

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado: **Universidad de Oriente**

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

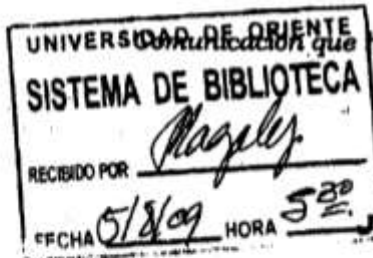
Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI – 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.



Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CUNPEL
Secretario



C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Telemática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/maruja

Apartado Correos 094 / Telfs: 4008042 - 4008044 / 8008045 Telefix: 4008043 / Cumaná - Venezuela

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso- 6/6

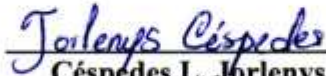
Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009) : “los Trabajos de Grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario para su autorización”.



Aguiar A, Osmely Dv.
C.I: 29.552.148.
Autor 1



Cariaco O, Tatiana Dv.
C.I: 27.164.876
Autor 2



Céspedes L, Jorlenys P.
C.I: 27.351.117
Autor 3



Prof. Martínez, Luis R
Asesor