

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
MATURÍN / MONAGAS / VENEZUELA



**ESTUDIO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS EMPLEADOS
DE LA EMPRESA OPERACIONES DE PRODUCCIÓN Y EXPLORACIÓN
NACIONALES (O.P.E.N.), S.A.; SUCURSAL MATURÍN, ESTADO
MONAGAS. AÑO 2005**

Asesor.
Prof. Escobar, Juan

Autor.
Marcano, Mary Raquel

Proyecto De Grado Presentado Como Requisito Parcial Para Optar Al Título De:

Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos

Maturín, Marzo del 2006

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
MATURÍN / MONAGAS / VENEZUELA

**ESTUDIO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS EMPLEADOS
DE LA EMPRESA OPERACIONES DE PRODUCCIÓN Y EXPLORACIÓN
NACIONALES (O.P.E.N.), S.A.; SUCURSAL MATURÍN, ESTADO
MONAGAS. AÑO 2005**

Realizado por:

* Br. MARY RAQUEL MARCANO. C.I: 11.773.098

Aprobado por:

Prof. JUAN ESCOBAR
Asesor Académico

Prof. LUZ NATERA
Jurado Principal

Prof. NELLYS DE PIBERNAT
Jurado Principal

Maturín, Marzo del 2006

DEDICATORIA

Al Dios todopoderoso, por hacer mi sueño realidad, mil bendiciones, Amén.

A Miguel Ángel Salazar, por ser el apoyo incondicional, el motor de arranque a mi esfuerzo, a ti amor, gracias por creer y confiar en mi. Te amo.

A mi hija Mariangel, por ser lo más bello que ha pasado en mi vida, a ti amor mil bendiciones. Te Amo.

A mi Mamá Juana Bautista, Por ser la luz que ilumina mis días, a ti madre te quiero mucho.

A mis hermanos, para darles el ejemplo a seguir. Nunca es tarde para ser alguien en la vida. Los quiero mucho

A mis sobrinos, para que sientan la motivación de vivirlo, y quieran graduarse rápido.

Mary Raquel Marcano

AGRADECIMIENTO

A Dios todopoderoso, gracias.

A esta casa de estudios Universidad de Oriente núcleo Monagas, por brindarme la oportunidad de preparación profesional.

A mí querida familia por estar siempre pendiente y apoyarme en lo relacionado a mi tesis. Gracias los amos a los dos. (Miguel y Mariangel)

Al Profesor Juan Escobar, por aceptar ser mi tutor y amigo mil gracias.

A mis jurados las Profesoras, Luz Natera y Nellys de Pibernat mil gracias a ustedes, se los debo todo para hacer realidad mi sueño.

A mi sobrinas Adriana y Raquel Azócar, por su orientación en la realización de esta tesis. Gracias sobrinas las quiero mucho.

A mi hermana Luisa Elena Rodríguez, por ser el enlace para realizar mi trabajo de grado en O.P.E.N, .S.A.

A José Figueroa, por darme la oportunidad de utilizar la empresa para la realización de mi trabajo de grado.

A mi Mamá y a todos los que colaboraron conmigo para cuidarme a mi hija en los momentos que necesite de ellos, gracias

A Miriam Torrealba, por prestarme sus textos de Inteligencia Emocional. Mil gracias amiga.

Mary Raquel Marcano

INDICE GENERAL

| | |
|---|-------------|
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| INDICE GENERAL | v |
| INDICE DE CUADROS Y GRAFICO | vii |
| RESUMEN | viii |
| INTRODUCCION | 1 |
| CAPÍTULO I | 4 |
| EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES | 4 |
| 1.1 Planteamiento Y Delimitación Del Problema..... | 4 |
| 1.2 Justificación De La Investigación | 6 |
| 1.3 Objetivos De La Investigación..... | 7 |
| 1.3.1 Objetivo General | 7 |
| 1.3.2 Objetivos Específicos..... | 7 |
| 1.4 Definición De Términos..... | 8 |
| CAPÍTULO II | 11 |
| MARCO TEÓRICO | 11 |
| 2.1 Evolución Histórica De La Inteligencia Emocional..... | 11 |
| 2.1.1 Antecedentes De La Investigación..... | 13 |
| 2.2 Inteligencia Emocional..... | 14 |
| 2.2.1 Importancia De La Inteligencia Emocional | 16 |
| 2.2.2 Tipos De Inteligencia Emocional..... | 16 |
| 2.2.2.1 Inteligencia Interpersonal..... | 17 |
| 2.2.2.2 Inteligencia Intrapersonal..... | 18 |
| 2.3 Tipos De Persona En Función De La Inteligencia Emocional..... | 19 |
| 2.3.1 Persona De Ritmo Lento | 20 |
| 2.3.2 Persona De Ritmo Rápido..... | 20 |
| 2.4 La Inteligencia Emocional En El Trabajo..... | 20 |
| 2.5 Factores Psico Sociales De La Inteligencia Emocional | 21 |
| 2.5.1 Liderazgo | 21 |
| 2.5.2 Toma De Decisiones | 23 |
| 2.5.3 Comunicación | 23 |
| 2.5.4 Motivación | 25 |
| 2.5.4.1 Motivadores | 26 |
| 2.5.5 Actitud..... | 27 |
| 2.5.6 Empatía | 28 |
| 2.6 Principios De La Inteligencia Emocional | 30 |
| 2.7 Emociones | 31 |
| 2.7.1 Herramientas Para Controlar Las Emociones | 33 |
| 2.8 Características De La Organización..... | 34 |

| | |
|---|-----------|
| 2.8.1 Reseña Histórica De La Empresa..... | 34 |
| 2.8.2 Misión | 34 |
| 2.8.3 Visión | 35 |
| 2.8.4 Objetivos De La Empresa | 35 |
| CAPÍTULO III..... | 37 |
| MARCO METODOLÓGICO..... | 37 |
| 3.1 Tipo De Investigación..... | 37 |
| 3.2 Nivel De Investigación..... | 37 |
| 3.3 Población..... | 38 |
| 3.4 Técnicas De Investigación | 38 |
| 3.5 Procedimiento De Análisis..... | 39 |
| CAPÍTULO IV | 40 |
| PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS | 40 |
| 4.1 Presentación Y Análisis De Los Datos | 40 |
| 4.2 Análisis De Las Respuestas Dadas Por Los Empleados | 40 |
| 4.3 Resumen De La Escala Promedio (Empleado) | 55 |
| 4.4 Ubicación Del Promedio Ponderado En La Escala Por Alternativa De Selección (Empleados). | 57 |
| 4.5 Medicion De La Aceptacion Utilizando El Modelo De La Escala De Lickert (Empleados) | 64 |
| CAPITULO V..... | 75 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 75 |
| 5.1 Conclusiones | 75 |
| 5.2 Recomendaciones..... | 76 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 78 |
| ANEXOS | 82 |

INDICE DE CUADROS Y GRAFICO

| | |
|---|-----------|
| CUADRO N° 1 | 42 |
| Distribución absoluta y porcentual sobre el nivel de instrucción de los empleados de la empresa OPEN, S.A. Maturín - Estado – Monagas. | 42 |
| CUADRO N° 2 | 43 |
| Distribución absoluta y porcentual sobre la antigüedad de los empleados de la empresa OPEN, S.A. Maturín - Estado – Monagas. | 43 |
| CUADRO N° 3 | 45 |
| Distribución absoluta y porcentual con relación al sexo de los empleados de la empresa OPEN, S.A. Maturín - Estado – Monagas, y a lo que entienden por Inteligencia Emocional..... | 45 |
| CUADRO N° 4 | 47 |
| Distribución absoluta y porcentual sobre los tipos de inteligencia emocional “Intrapersonal” e “Interpersonal” presentes en los empleados de la empresa OPEN, S.A. Maturín - Estado – Monagas. | 47 |
| GRAFICO | 56 |
| Promedios ponderados de los empleados de (O.P.E.N), S.A. Maturín Estado Monagas | 56 |

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
MATURÍN / MONAGAS / VENEZUELA

**ESTUDIO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS EMPLEADOS
DE LA EMPRESA OPERACIONES DE PRODUCCIÓN Y EXPLORACIÓN
NACIONALES (O.P.E.N.), S.A.; SUCURSAL MATURÍN, ESTADO
MONAGAS. AÑO 2005**

Autor:
Marcano, Mary Raquel

Asesor:
Escobar, Juan

Fecha: Marzo 2006

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se ha realizado con la finalidad de “Estudiar la inteligencia emocional en los empleados de la empresa de Operaciones de producción y Exploraciones Nacionales (O.P.E.N.), S.A.; en Maturín Estado Monagas, año 2005. El cual se logró a través de los siguientes objetivos específicos: Estudiar los factores Psico- Sociales de la inteligencia emocional, Identificar los factores Psico- Sociales de la inteligencia emocional presentes en la empresa O.P.E.N., S.A., Determinar el conocimiento del personal en cuanto a la inteligencia emocional, Conocer los tipos de inteligencia emocional tanto como Interpersonal como Intrapersonal en los empleados de la empresa, Conocer si los empleados pueden comprender las emociones ajenas. Se utilizó una metodología de acuerdo a los lineamientos establecidos en una investigación de campo, orientada hacia el nivel descriptivo., Constituido por una población de veintiún (21) personas, utilizando como técnica de recolección de datos el cuestionario, la observación no participante y la recolección de bibliografía. Con esta investigación se pretende dejar tanto a la Universidad como a la empresa una herramienta que permita estudiar los factores psico- sociales de la inteligencia emocional como opción representativa para estimular las emociones de manera positiva en el ambiente laboral, así como también brindar un instrumento que sirva de guía para informar al personal sobre la importancia del uso y manejo de la inteligencia emocional, para lograr la resolución de conflictos y garantizar el desarrollo óptimo de la empresa, de manera general se llegó a las siguientes conclusiones: se determinó que los factores psico sociales son los componentes principales que permitirán la planificación, coordinación y ejecución de las actividades para la obtención de beneficios del recurso humano como para la empresa, se plantean las siguientes recomendaciones: Capacitar al personal en cuanto a la inteligencia emocional para que su productividad se oriente al éxito profesional y personal.

INTRODUCCION

Después de la supervivencia física, el hombre ha sido el eje principal en el desarrollo de las sociedades, esto es producto de realizar una serie de actividades para adecuarse a las diferentes épocas y adaptarse a las exigencias del mundo moderno, esta capacidad ha facilitado la posibilidad de desarrollar un dominio emocional que le permitirá mantener el control del lenguaje oral y corporal, debido a la estrecha relación existente entre sí y la dinámica organizacional.

La inteligencia emocional es la habilidad humana de reconocer los sentimientos propios y ajenos, por lo tanto, esto hace al humano poseer habilidades para ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones, controlar el impulso, demostrar la gratificación, mostrar empatía, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar.

Las empresas hoy en día deben evaluar la inteligencia emocional, pues ésta controla las actitudes del personal de la organización. A través de ellas se determina el potencial para aprender a desarrollar habilidades prácticas, consideradas a su vez, como los seis elementos de la inteligencia emocional: autoconocimiento, motivación, autorregulación, empatía, liderazgo y toma de decisiones; y representan la base de los empleados para su exitoso desenvolvimiento personal y profesional.

En el mundo empresarial, la importancia de la mente y su funcionamiento es uno de los enfoques más novedosos que se conocen, sobre todo en esta época de grandes y constantes cambios en todas las esferas de la vida, en la que exige estar preparados y alerta para enfrentarlos, originando el surgimiento de la inteligencia emocional, cuyos postulados enuncian que el ser humano tiene la posibilidad de poder conocer su sistema psíquico-emocional de una manera correcta, precisa y

sencilla; comprendiendo su comportamiento emocional y el de las demás personas que lo rodean.

Este enfoque explica por qué algunas personas tienen habilidades especiales que les permite relacionarse bien con otros, enfrentar contratiempos, superar obstáculos o ver las dificultades de la vida de una manera diferente; aunque no sean los que más se destacan por un alto coeficiente intelectual. Es por ello que dentro de las organizaciones el recurso humano calificado es de gran importancia para alcanzar las metas organizacionales y las individuales. Las emociones no pueden estar desconectadas del intelecto; por tal razón no sólo se sabe intuitivamente que eso no se puede hacer, sino que la ciencia moderna está demostrando todos los días que es la inteligencia emocional, no el coeficiente ni el potencial cerebral lo que sustenta las mejores decisiones de las organizaciones más dinámicas y rentables dentro del mundo del éxito organizacional, y del día a día.

El estudio de la inteligencia emocional representa un salto sumamente significativo en el mundo laboral, pues permite desarrollar un conjunto de habilidades que lo llevarán a conocer mejor sus sentimientos y los de los demás, controlar los impulsos, regular el humor, tener persistencia en los proyectos, la auto motivación, la comunicación, manejar la frustración, las emociones y adaptarse a un ritmo de ejecución de trabajo cambiante; logrando esto, es posible que el individuo tenga mejor control de sus emociones para poder identificar de donde provienen sus relaciones emocionales, cómo funcionan y cómo guiarlas acorde a su ritmo de trabajo.

Es por ello que Estudiar la inteligencia emocional de los empleados de la Empresa de **“Operaciones de Producción y Exploración Nacionales, S.A. Sucursal Maturín, Estado Monagas”**, es una opción factible para lograr la toma de

decisiones asertivas y la resolución de conflictos para garantizar el desarrollo laboral óptimo en la empresa.

La investigación esta estructurada de la siguiente forma:

Capitulo I: El Problema y sus Generalidades: Planteamiento del Problema, Justificación, Delimitación, Objetivos (General y Específicos) y Definición de Términos.

Capitulo II: Marco Teórico: Se exponen la: Reseña Histórica, Bases Teóricas y Características de la Empresa.

Capitulo III: Marco Metodológico: Tipo y Nivel de la Investigación, Población, Técnicas de Investigación, Construcción y Validación del Instrumento, Procedimiento de Análisis.

Capitulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados: Análisis de las respuestas dadas por los empleados, Resumen de la Escala Promedio. Ubicación del promedio ponderado en la escala y Medición de la aceptación utilizando el modelo de la escala de Lickert.

Capitulo V: Conclusiones y Recomendaciones.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

En las organizaciones, la manera de pensar de la alta gerencia ha cambiado por el avance técnico y científico. En la filosofía de éstos, se considera al individuo como un ser integrado, Sin embargo la inteligencia emocional juega un papel importante; pues permite la planificación, coordinación y ejecución de actividades para la obtención de beneficios tanto para el recurso humano como para la empresa en general, y se basa en la comprensión de las emociones, la capacidad de saber ponerse en lugar de los demás, y de conducir las emociones de forma que mejore la calidad de vida.

Todo esto debido a que las emociones de una persona no sólo son sentidas sino también captadas por otras. Es por ello que también cuando se está tenso y cansado los problemas y los obstáculos le parecen más grandes de lo que son y el individuo es más susceptible de ser afectado por la depresión anímica de otros.

La inteligencia emocional se empezó a aplicar como un nuevo sentido al concepto tradicional de inteligencia y resulta un instrumento eficaz que ayuda a canalizar el comportamiento de las personas y a pensar de manera que mejore los resultados. Sin embargo, hay factores Psico-sociales como: Liderazgo, Toma de Decisiones, Comunicación, Motivación, Actitud y Empatía, no están siendo comprendidas y utilizadas por los empleados de una empresa, los cuales se ven afectados por ciertos agentes, que en conjunto influyen y traen como consecuencia una serie de problemas organizacionales entre los que se pueden mencionar: baja productividad, ausentismo, desmotivación.

Deficiencia en la comunicación, en virtud a que la relación emisor- receptor carece de feedback, es decir, las ideas y necesidades que plantean los subordinados a sus superiores no son tomadas en cuenta y genera una inquietud por parte de los trabajadores ante sus superiores en cuanto al proceso de comunicación, este también puede manifestarse de otras maneras, considerando que la comunicación no solo se realiza con el uso del lenguaje sino que va más allá; a través de gestos y movimientos que llevan implícitos una gran gama de emociones en las relaciones que se establecen día a día.

El agotamiento físico y psíquico producto del colapso emocional, causado por problemas personales y por trabajar bajo presión, los cuales les genera estrés; y por ende rabia, temor, tristeza, emociones estas, que causan efectos contraproducentes sobre el proceso de pensamiento y de reacción al enfrentarse a situaciones de ardua labor. Además de la disposición de ánimo manifestada en sus actitudes cambiantes como individualismo, ambición, sentirse superior a los demás, que de algún modo afecta las relaciones favorables para el desarrollo laboral de la empresa.

No obstante a la importancia que tiene la inteligencia emocional, la cual es una fuente primaria de impulsos que despierta e inspira para avanzar hacia lo desconocido, muestra las actitudes y vulnerabilidades personales para el éxito, tanto en el aspecto personal como en el mundo del trabajo.

La empresa O.P.E.N, S.A., sucursal Maturín - Monagas, no escapa a esta realidad; en la búsqueda de cambios y nuevas estrategias o lineamientos laborales que garantizarían el buen funcionamiento del personal, donde se vislumbra la implementación de este principio como una alternativa viable para proveer al recurso humano, la capacidad de regular las emociones, disminuir los conflictos y así fomentar un crecimiento emocional e intelectual, a través del **Estudio de la Inteligencia Emocional del Personal de ésta Empresa.**

La presente investigación se realizó en la empresa Operaciones de Producción y Exploración Nacionales (O.P.E.N), S.A., ubicada en la Avenida Bolívar, en Maturín Estado Monagas. En el año 2005

1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La inteligencia emocional se ha convertido en uno de los más valiosos factores de éxito, pues interviene en todos los aspectos de la vida diaria, tanto a nivel personal como empresarial, donde el coeficiente intelectual ha sido sustituido por el coeficiente emocional, el cual puede ser aprendido o desarrollado. Actualmente constituye una herramienta excelente, que le permite al individuo la posibilidad de conocer su sistema psíquico-emocional de una manera concreta y sencilla y a la vez comprender su comportamiento emocional y el de las personas que lo rodean.

Por consiguiente, estudiar la inteligencia emocional en la empresa O.P.E.N, S.A., sucursal Maturín-Monagas, es una opción representativa para estimular las emociones de manera positiva en el ambiente laboral, logrando así que el individuo se identifique con la empresa y adopte los objetivos de ésta como propios y se proponga alcanzarlos; considerando la aprobación y el conocimiento de la alta gerencia, del aporte e incidencias de la inteligencia emocional, en su sentido más amplio, dentro de la estructura organizacional.

Por todo lo antes mencionado ésta investigación se considera justificada por lo siguiente:

- Permite prestar un mayor interés al recurso humano, en función de sus necesidades y expectativas,

- Disminuiría conflictos entre los empleados que integran los departamentos, al permitirles saber manejar sus emociones,
- Serviría de ayuda para enriquecer el campo profesional, y estimularía la preparación, el entusiasmo y la creatividad, en el perfil laboral del empleado,
- Facilitaría el desempeño del personal de acuerdo a las exigencias del cargo.

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación persigue una serie de objetivos, entre los cuales se señalan:

1.3.1 Objetivo General

Estudiar la Inteligencia Emocional de los Empleados de la Empresa Operaciones de Producción y Explotación Nacionales. (O.P.E.N), S.A., Sucursal Maturín, Estado Monagas.

Para cumplir con el Objetivo General, se plantearán los siguientes Objetivos Específicos

1.3.2 Objetivos Específicos

- Estudiar los factores Psico –Sociales de la inteligencia emocional.
- Identificar los factores Psico - Sociales de la inteligencia emocional presentes en la empresa O.P.E.N, S.A.

- Determinar el conocimiento del personal de la empresa en cuanto a la inteligencia emocional
- Conocer los tipos de inteligencia emocional tanto Intrapersonal como Interpersonal de los empleados de la empresa.
- Conocer si los empleados pueden comprender las emociones ajenas.

1.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Actitud: Son los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte la forma en que los empleados perciben su ambiente, su compromiso con las acciones que pretenden y en última instancia, su comportamiento. (Keith y Newstron, 2002, p.246).

Aprendizaje: Proceso en que los participantes aprenden por experiencia, en el entorno de capacitación, los tipos de problemas de las relaciones humanas que enfrentan en el trabajo. (Keith y Newstron, 2002, p.554).

Comunicación: Consiste en ponerse en contacto con otros, mediante la transmisión de ideas, hechos, pensamientos, sentimientos y valores. Su objetivo principal es que el receptor entienda el mensaje como lo pretende el emisor. (Keith y Newstron, 2002, p.55).

Comunicación Efectiva: Es un proceso diseñado para proporcionar los conocimientos y métodos necesarios a dos o más personas, dispuestas a trabajar juntas para mejorar sus relaciones, entre ellas y con los demás. (Becvar, 1999, pp. 9-10).

Inteligencia: Es la capacidad global del individuo para actuar en forma deliberada, pensar racionalmente y tratar de manera eficaz con su medio. (Bruno, 1999, p.151).

Inteligencia Emocional: Consiste en la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones. (Golemán, 2002, p.385)

Inteligencia Interpersonal: Es la habilidad de entender a otros individuos que los motiva, cómo trabajan, como generan los consensos y la cooperación entre ellos. (Gil'Adi, 2000, p.18)

Inteligencia Intrapersonal: Es la habilidad de formar una visión verídica de uno mismo y ser capaz de utilizar ese modelo para operar efectivamente enfrentando las circunstancias de la vida. (Gil'Adi, 2000, p.18)

Liderazgo: Es la influencia interpersonal ejercida en una situación, orientada a la consecución de uno o diversos objetivos específicos mediante el proceso de comunicación humana. (Chiavenato, 1999, p.151).

Motivación: Es la voluntad de llevar a cabo grandes esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales, condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual (Robbins, 2000, p.212).

Percepción: Es el proceso por el cual una persona interpreta estímulos sensoriales. Los procesos sensoriales simplemente informan acerca de los estímulos ambientales, la percepción traduce estos mensajes sensoriales en forma comprensible. (Gil`Adí, 2000, p. 216)

Relaciones: Es cubrir las necesidades de cada parte implicada, a lo largo del tiempo, intercambiando información sobre los sentimientos, pensamientos e ideas para asegurarse que existe una reciprocidad entre ambas partes. (Weisinger, 1998, p.162).

Toma de Decisiones: Es el proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas, indicando cuándo un problema es valorado y considerado profundamente para elegir el mejor camino a seguir. (Robbins, 2000, p.56)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.

La historia de la inteligencia humana puede explicarse como el empeño del cerebro humano en buscar formas eficientes de comunicarse consigo mismo. Cuando el primer ser humano trazó la primera línea, precipitó una revolución en la conciencia humana; cuyo estado evolutivo más reciente está constituido por el mapa mental.

Una vez que los seres humanos se dieron cuenta que eran capaces de exteriorizar sus “imágenes mentales” internas, la evolución fue más rápida con las primeras representaciones hechas por los primitivos aborígenes australianos en las cavernas. Los trazos iniciales se fueron convirtiendo paulatinamente en pinturas y a medida que las civilizaciones evolucionaban las imágenes comenzaron a condensarse en símbolos y más tarde, en alfabetos y guiones; así sucedió con los caracteres chinos o los jeroglíficos egipcios, hasta los alfabetos actuales.

De esta manera, los primeros seres humanos que hicieron marca, estaban señalando, literalmente, un salto gigantesco en la evolución de la inteligencia, porque así exteriorizaban los primeros indicios de nuestro mundo mental. Al hacerlo, no sólo fijaban sus pensamientos en el tiempo y en el espacio, sino que además, capacitaban el pensamiento para que pudieran abarcar esas mismas dimensiones.

La inteligencia humana ya pudo empezar a comunicarse consigo misma a través de las extensiones infinitas del tiempo y del espacio. Se presume que el hombre empezó a unir conocimientos a principios de la edad de piedra, aunque muchos

pensadores han escogido la fecha de 1750 como el término del primer periodo de acumulación del pensamiento.

Según Craig y Bittel (2000) “La curiosidad técnica y mecánica del ser humano tuvo un tremendo desarrollo después de 1750, haciendo que sus conocimientos totales se duplicaran en solamente 150 años, esto es hacia 1900”. (Pp.15, 16)

La raíz primitiva del tronco cerebral se sumergió en los centros emocionales y millones de años más tarde en la historia de estas áreas emocionales, donde evolucionaron el cerebro pensante o neocorteza y el gran bulbo de tejidos, que formó las capas superiores para revelar con respeto a la relación que existe en el pensamiento y el sentimiento, el cual el cerebro emocional existió mucho tiempo antes que el racional. Este sistema emocional muchas veces es percibido como instantáneo, casi reflejo, sin embargo su origen se encuentra en las capas más profundas del cerebro, que los neurólogos conocen como sistema límbico, compuesto a su vez por la amígdala y el hipocampo. Este núcleo primitivo está rodeado por el neocórtex, el asiento del pensamiento, responsable del razonamiento, la reflexión, la capacidad de prever y de imaginar, allí también se procesan las informaciones que llegan desde los órganos de los sentidos y se producen las percepciones conscientes (Díaz,1998).

Normalmente puede prever las reacciones elaboradas, controladas y hasta reflexionar sobre ellas, pero existen ciertos circuitos cerebrales que van directamente de los órganos de los sentidos a las amígdalas “punteando” la supervisión racional. Cuando estos recorridos neuronales se encienden, se produce un estallido emocional, en otras palabras, se actúa sin pensar. Otras veces las emociones perturban y sabotean el funcionamiento del neocórtex y no permiten pensar correctamente.

A lo largo de los años, incluso los más ardientes teóricos han intentado de vez en cuando colocar las emociones dentro de la esfera de la inteligencia, en lugar de considerar los términos “emoción” e “inteligencia” como una contradicción inherente. En años atrás, se planteó que un aspecto de la inteligencia emocional, es la inteligencia social; y la capacidad para comprender a los demás y actuar prudentemente en las relaciones humanas.

Otros Psicólogos de la época tuvieron una visión más escéptica de la inteligencia social y la consideración en términos de habilidades para manipular a los demás y conseguir que hagan lo que no quieren, estén de acuerdo o no, pero algunas de éstas formulaciones de la inteligencia social tuvo demasiada repercusión entre teóricos del coeficiente intelectual y alrededor de 1960, un influyente texto sobre las pruebas de inteligencia declaró que la inteligencia social era un concepto inútil.

En los últimos años se ha adoptado una visión más amplia de la inteligencia, tratando de reinventarla en función de lo que hace falta para alcanzar el éxito en la vida, y en esa misma línea de investigación se tratará de evaluar lo importante que es la inteligencia “personal” o “emocional” aplicada a los empleados de una empresa.(http://inteligencia_emocional.com.html)

2.1.1 Antecedentes de la Investigación

Otros importantes proyectos de investigación sobre la inteligencia emocional que se han llevado a cabo en esta casa de estudios durante los comienzos del año 2001, Titulada **Estudio de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Seguros Orinoco**. Llegando a la conclusión que la relación entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional se refleja en la buena utilización de la misma, se planteo como recomendación continuar con la aplicación de la inteligencia emocional en todos los niveles de la organización.

En el año 2003, fue Titulada **Estudio de la inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral del personal de la agencia juncal de Mi Casa Entidad de Ahorro y Préstamo, C. A.** Teniendo como conclusión que el personal tiene un conocimiento erróneo sobre el concepto de inteligencia emocional, en su recomendación aclaran a la organización cultivar el roce social mediante la integración del personal para que trabajen como equipos y no como unidades separadas dentro de la organización,

Otro fue **Estudio de los componentes de la inteligencia emocional en los empleados del departamento de recurso humanos PDVSA, Distrito San Tome.** En los cuales se concluyo que los componentes emocionales representan el principal valor agregado a la hora de realizar el desempeño eficiente de sus actividades. Se planteó la siguiente recomendación, adiestrar al personal en cuanto a las habilidades emocionales para de esta manera estimular la creatividad y así obtener soluciones innovadoras.

Como este trabajo de investigación que forma parte de la actualidad, la inteligencia emocional se está enfocando como un factor primordial en cualquier ámbito empresarial para darles a los empleados una calidad de vida sana, en el sentido que cualquier empleado pueda demostrar su uso inteligente de cómo saber llevar y manejar sus emociones a la hora de enfrentar una eventualidad que trate de escaparse de sus manos y así poder demostrar a la empresa en el sentido más amplio que estando emocionalmente equilibrado con la inteligencia se puede alcanzar el éxito y mucho más.

2.2 INTELIGENCIA EMOCIONAL

En toda organización existen individuos que requieren para su desarrollo personal, herramientas fundamentales que le van a servir para el óptimo desempeño

de sus labores, es por ello que aplicar la inteligencia emocional fundamenta a tener habilidades, destrezas, actitudes que le permiten al trabajador responder a las necesidades de manera eficiente. A continuación se presentan algunas definiciones de la inteligencia emocional.

Que las reglas del trabajo están cambiando de manera tal que además de nuestra preparación intelectual, la forma como nos manejamos nosotros mismos y con los demás, incide a quien se asciende y a quien no, a quien se retiene y a quien se deja ir, a quien se asciende y a quien se deja pasar por alto. Golemán sugiere que la inteligencia emocional no se refiere a ser “simpático” y no enfrentar a las personas cuando sea necesario, sino manejar lo que deseamos, pero de manera apropiada permitiendo que los integrantes de una organización trabajen juntos de la mejor manera y sin roces, en pro de lograr los objetivos. (Golemán D. 2002.p.17)

Según Martín y Boeck (1998) “Es aquella que abarca cualidades como la comprensión de las propias emociones, la capacidad de saber ponerse en el lugar de otras personas y la capacidad de conducir las emociones de forma que mejore la calidad de vida”. (p.21)

Según Gil D. (2000) Define:

La inteligencia emocional abarca en primer lugar el enfocarnos en nosotros mismos y la adquisición de independencia (inteligencia intrapersonal) y en segundo lugar el enfocarnos en la intervención social y el manejo de conflictos (inteligencia interpersonal) a fin de que toda persona pueda llenar su necesidad de validación e interdependencia.(p. ix)

A través de estas definiciones se observa que la inteligencia emocional es la capacidad de manejar las emociones propias y facilitarle al trabajador el dominio de ejecutar sus tareas, obtener un desempeño eficiente y contribuir con las metas organizacionales.

2.2.1 Importancia de la Inteligencia Emocional

Hoy en día la inteligencia emocional es el timón interior a la enseñanza de saber adaptarse a los constantes cambios en el mundo empresarial, como las innovaciones tecnológicas y la competencia global. Adoptar exigencias tanto en el ámbito profesional, familiar y social.

La inteligencia emocional se ha convertido en uno de los factores más valiosos de éxito de la vida diaria, donde el coeficiente intelectual (CI) ha sido sustituido por el coeficiente emocional (CE). Es por ello que la inteligencia emocional determinará el potencial para aprender las habilidades prácticas que se basan en saber ponerse en el lugar de los demás, controlar los impulsos, mostrar empatía y pensar antes de actuar.

La inteligencia emocional brinda herramientas necesarias para enfrentar los obstáculos que permitan alcanzar el éxito y acceder al individuo conocer su sistema psíquico-emocional.

La importancia radica en la filosofía de gerenciamiento debido a que no se esta compitiendo con productos sino con el buen uso de la gente. Realmente la inteligencia emocional es la premisa subyacente en toda preparación gerencial.

2.2.2 Tipos de Inteligencia Emocional

Actualmente existen inteligencias múltiples. Según Gil'Adi (2000) que cita Gardner (1975) señala:

Las inteligencias múltiples ofrecen una visión alternativa que enfatiza las diferentes habilidades de los individuos, reconociendo que estos tienen diferentes

estilos, fortalezas y limitaciones y por lo tanto es necesario educar ese proceso de individualismo. Las dos (2) inteligencias fundamentales que se han enfatizado en la inteligencia emocional son la Interpersonal y la Intrapersonal. Sin embargo, será interesante mencionar las siete (7) inteligencias.

2.2.2.1 Inteligencia Interpersonal

Es la habilidad de entender a otras personas, lo que las motiva, cómo trabajan y cómo trabajar cooperativamente con ellas. Tienen cuatro aspectos principales:

A. Organización de Grupos: Es la habilidad esencial de liderazgo que involucra la iniciativa y la coordinación de esfuerzos de un grupo. No es el poder inherente a los cargos formales, sino la habilidad de obtener de un grupo el reconocimiento del liderazgo y la cooperación espontánea.

B. Negociación de Soluciones: El papel del mediador, previniendo y resolviendo conflictos. Su característica es la diplomacia. Es aquel que argumenta y busca entender los puntos de vista ajenos.

C. Empatía – Sintonía Personal: Es la capacidad de identificar y entender los deseos y sentimientos de los demás, y responder (reaccionar) en forma apropiada para canalizarlos en pro del interés común. Capacidad de motivar, de ayudar a las personas a liberar su talento. Las personas con estas características son excelentes gerentes y vendedores.

D. Sensibilidad Social: Es la capacidad de detectar e identificar sentimientos y motivos de las personas. El hecho de conocer cómo se sienten o son motivados los individuos, ayuda a establecer la armonía interpersonal. (p.18)

2.2.2.2 Inteligencia Intrapersonal

Esta inteligencia se encuentra en personas que poseen una gran posibilidad y facilidad para acceder a su propia vida interior se le considera esencial para el autoconocimiento que permita la comprensión de la conducta y formas propias de expresión. Esta comprende tres capacidades:

A. La capacidad de percibir las propias emociones: Sin sentir emociones es imposible tomar decisiones. La percepción de las propias emociones implica saber prestarle atención al propio estado interno, aprender a identificar y distinguir unas emociones de otras y aprender a evaluar su intensidad.

B. La capacidad de controlar las propias emociones: Conocer y controlar las emociones es imprescindible para poder llevar una vida satisfactoria. Controlar los sentimientos implica, una vez que los hemos detectado e identificado, ser capaces de reflexionar sobre los mismos. Reflexionar sobre lo que se está sintiendo no es igual a emitir juicios de valor sobre sus sentimientos sean buenos o malos, deseables o no deseables.

C. La capacidad de motivarse a uno mismo: La tercera capacidad de la inteligencia intrapersonal es la capacidad de auto - motivarse. La auto - motivación es lo que permite hacer un esfuerzo, físico o mental, no porque se obligue a nadie, sino porque lo quiere hacer. Motivarse a si mismo cuando sepa lo que quiere conseguir y como conseguirlo, Por tanto para desarrollar esta capacidad de motivarse primero tiene que aprender a fijar los objetivos que se quieren conseguir. (Pp.18, 20).

Las otras cinco inteligencias son:

- **Inteligencia Lingüística:** Es la habilidad de poner palabras, con claridad, agudeza y perspectiva, pensamientos y sentimientos.
- **Inteligencia Lógico-Matemática:** Es la habilidad de razonamiento matemático, entendimiento de relación numérica, patrones de orden y manejar cadenas de razonamiento.
- **Inteligencia Espacial:** Es la habilidad de formar modelos mentales del mundo espacial y poder maniobrar y operar usando esos modelos para el manejo apropiado y al alcance de los objetivos.
- **Inteligencia Musical:** Es la sensibilidad ante la melodía, el ritmo y el tono.
- **Inteligencia Kinésico-Corporal:** Es la habilidad de solventar problemas o producir usando partes del cuerpo o todo el cuerpo.(p.17)

2.3 TIPOS DE PERSONA EN FUNCIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Todas las organizaciones son diferentes en sus características, objetivos y necesidades. El logro de las metas va a estar determinado por la utilización eficiente de sus recursos, así mismo, la funcionalidad en la organización va a depender de los tipos de inteligencia emocional que tengan sus empleados para desenvolverse en sus actividades. A ese respecto se puede señalar dos tipos de personas, Según (Simmons y Simmons.1998.p.45); persona de ritmo lento y persona de ritmo rápido.

2.3.1 Persona de Ritmo Lento

Suele conservar la energía y tiende a no apresurarse, ésta persona puede evitar enfrentarse a las situaciones de estrés o difíciles de resolver y tiene un nivel de motivación bajo. Con una sencilla observación advierte que las personas de ritmo lento se mueven muy despacio y se toman su tiempo. Dado a este tipo de personas, que tienen estas tendencias, les resulta más fácil tolerar los entornos de baja actividad.

2.3.2 Persona de Ritmo Rápido

En general es activa, enérgica y motivadora y no es positiva ni depresiva, tiene la energía suficiente para rendir a los ambientes agotadores. Estas personas se mueven con rapidez, tienden a dedicar un tiempo moderado a descansar y dan la impresión de necesitar menos descanso que otras.

2.4 LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL TRABAJO

En el mundo empresarial se afirma cada día más que las personas que ascienden mucho más rápido son aquellas que poseen un mayor coeficiente de inteligencia emocional. (Golemán, 2002).

La inteligencia emocional requiere rapidez; mientras la inteligencia general requiere tiempo y calma, la gestión de la inteligencia emocional significa reafirmar lo emocional o la racional en las relaciones interpersonales y no comportarse como primitivos cediendo de nuestros impulsos. Una vez que una persona entra en una organización, para que pueda dar lo mejor de sí, y hacer compromisos, se necesita primero: Que tenga sus útiles de trabajo y que sepa qué es lo que tiene que hacer; segundo: Que sepa cómo hacerlo; tercero: Que sienta que lo que está haciendo tiene

un valor significativo, que él está contribuyendo y que se le reconozca por ello efectivamente.

La solución original exige concebir ideas que a primera vista, pueden parecer demasiado radicales o arriesgada, con el valor de llevarlas a cabo, pese a todo. La base emocional del innovador laboral es el placer que encuentra en la originalidad de saber empaparse con el trabajo teniendo creatividad en la aplicación de ideas novedosas para alcanzar los resultados y teniendo el uso inteligente de manejar sus emociones.

El compromiso con la organización nace de los vínculos emocionales a través de la clave para determinar cuánto esfuerzo ponen en su trabajo y al apego emocional a la organización, al orgullo que les inspira trabajar en ella y la importancia que tiene el empleo y al valor de la visión optimista.

2.5 FACTORES PSICO SOCIALES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

2.5.1 Liderazgo

El Liderazgo constituye una de las teorías administrativas más estudiadas en los últimos años. En él, se establece una relación entre un individuo y un grupo; y depende de las necesidades en determinadas situaciones donde una persona actúa con la intención de modificar el comportamiento de otra.

Chiavenato, Idalberto (2000) "Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos". (P.151)

Todo líder tiene el compromiso y la obligación de velar por la superación personal, profesional y espiritual de quienes lo rodean. Es una responsabilidad que como personas se debe asumir.

Por lo general se reconoce la figura de un líder por ser quien va a la cabeza, sobre sus hombros tiene la responsabilidad de llevar adelante todo género de proyectos, distinguiéndose por ser una persona emprendedora y con iniciativa, con la habilidad de saber transmitir sus pensamientos a los demás, comprensión de las personas y la desarrollada capacidad de conjuntar equipos de trabajo eficientes.

Ante esta perspectiva, puede parecer que este nivel de personalidad sólo está reservado para unos cuantos, lamentablemente, pocas personas saben que un liderazgo efectivo no está expresado por un nombramiento o designación específica.

En todos los equipos de trabajo desde los escolares hasta los de alta dirección de empresas, se encuentra por lo menos a una persona, que sin tener el peso de una responsabilidad, sobresale por su iniciativa, amplia visión de las circunstancias, gran capacidad de trabajo y firmes decisiones; sus ideas y aportaciones siempre son consideradas por la certeza y oportunidad con que las expresa; por otra parte, se distingue por su facilidad de diálogo y la habilidad que tiene para relacionarse con todos dentro y fuera del trabajo.

Este tipo de personas sobresalen, además, por poseer un cúmulo de buenos hábitos y valores: Alegría, amabilidad, orden, perseverancia (entre muchos otros), despertando en nosotros admiración y respeto. En otras palabras: son un digno modelo y ejemplo de personalidad.

2.5.2 Toma de Decisiones

La toma de decisiones es el núcleo de la responsabilidad administrativa. El administrador debe escoger constantemente qué se debe hacer, quién debe hacerlo, cuándo, dónde, y muchas veces, cómo hacerlo. Esta práctica se basa en detectar y solventar los problemas de la organización, mediante la elección de la alternativa más viable para ello. La participación en los diferentes niveles, lo hace más fácil y dinámico este proceso de decisión, donde se requiere que la información sea organizada de manera racional y libre de influencias.

Para lograr una excelente toma de decisión es importante la comunicación, diferentes métodos y normas para dar la información y así evaluar el progreso de las actividades coordinadas. Es por eso que usan la integración para designar el grado en que los miembros de varios departamentos trabajen en conjunto en forma unitaria para cooperar en el funcionamiento de la empresa.

La información es la herramienta o materia prima fundamental en la toma de decisiones de la empresa. A mayor calidad de la información, mejor calidad en la toma de decisiones. Se pueden seguir criterios analíticos cuantificables y exactos, si se tiene información perfecta. La información, vale tanto como el beneficio, o ausencia de pérdidas que se obtengan en base a esa información.

2.5.3 Comunicación

En la comunicación se alude a la interacción entre dos o más personas mediante el intercambio de mensajes cara a cara, por correspondencia o teléfono, en los cuales cada participante ofrece a los demás un conjunto de señales para ser interpretadas con retroalimentación inmediata y donde pueden utilizarse los cinco sentidos.

La Comunicación Efectiva en la Inteligencia Emocional.

La comunicación no sólo se establece con palabras. Para comunicarse correctamente se necesita, antes de expresar cualquier palabra o emoción, formar una estructura que dé más poder a la comunicación. En este sentido, la comunicación eficaz está asociada a la inteligencia emocional del individuo, porque ésta se manifiesta en la habilidad del individuo de comunicarse. Es por ello que es importante saber distinguir los diferentes aspectos que conlleva el intercambio de información entre las personas; y aplicar en la práctica éste conocimiento, significa tener más poder para convencer a otras e influir en ellas.

Dentro de esta perspectiva, existen dos tipos de “Poderes” que están intrínsecamente vinculados a la relación: Comunicación Eficaz-Inteligencia Emocional. Uno de ellos es el **Poder Posicional**, que depende de la posición que ocupa el individuo en un contexto determinado (Jerarquía, Cargo). El otro tipo, es el **Poder Personal**, que es el que el individuo lleva consigo las veinticuatro horas del día, vaya donde vaya y haga lo que haga; y que no depende de cargos ocupados, títulos obtenidos ni posiciones sociales. Para cada uno de estos poderes, se requiere tener la capacidad de desarrollar el proceso de comunicación. Cabe destacar, que el **Poder Posicional**, sin el **Poder Personal**, no es efectivo, porque las posiciones de poder sólo son válidas en determinados contextos y durante cierto tiempo; inclusive, abandonar un **Poder Posicional** sin tener **Poder Personal**, puede provocar depresión y enfermedad, que sin lugar a dudas, es indicativo irrefutable de la carencia de inteligencia emocional; lo cual es producto entre otras cosas, de una comunicación ineficaz.

En consecuencia, la capacidad de comunicarse con eficacia está directamente relacionada con la inteligencia emocional; y por ende tiene un gran valor en el trabajo, debido a que la base fundamental de ésta es la conexión de las relaciones,

para forjarlas y darle valor, mejorar la sensibilidad, los pensamientos, la capacidad de influir en los demás y lograr lo que se propone. Así mismo, la vida será mejor en la medida que la comunicación sea de forma positiva y se aprenda de las respuestas (feedback) que el mundo da a cada momento y de ésta manera se llegará a ser más inteligente en las relaciones interpersonales.

2.5.4 Motivación

La motivación comprende el incentivo para que un individuo se sienta satisfecho de realizar su trabajo, considerando la satisfacción de las necesidades propias, convirtiéndolo en un ser más productivo en el momento de tomar decisiones donde se establezca y puedan sentirse seguro con respecto a su permanencia en el cargo que desempeña. Por consiguiente, es un determinante importante en la conducta y desempeño del individuo dentro de una organización.

Una serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares, que los superiores utilizan para motivar a sus subordinados, es que realizan cosas con las que esperan satisfacer esos impulsos y deseos e inducir a los subordinados a actuar de determinada manera.

En cualquier momento, las motivaciones de un individuo pueden ser sumamente complejas, y en ocasiones contradictorias. A una persona puede motivarla el deseo de obtener bienes y servicios materiales, deseos que sin embargo pueden ser complejos y contradictorios. Al mismo tiempo, un individuo puede desear autoestima, estatus, una sensación de realización o relajamiento.

Las personas motivadas, poseen gran capacidad de iniciativa, haciéndolos emprendedores, aceptando retos con grandes bases de información, permitiéndoles no darse por vencidos ante los obstáculos por esta razón desarrollan la perseverancia y la esperanza. La motivación le permite a las personas sentir un apego emocional con la organización, logrando esto, que la persona se sienta en “familia” dentro de la organización, permitiéndoles adquirir compromisos con altos grados de responsabilidad y resolverlos con gran habilidad y empeño haciéndolos sentir orgullosos del éxito logrado

2.5.4.1 Motivadores

Los motivadores son cosas que inducen a un individuo a alcanzar un alto desempeño. Mientras que las motivaciones son reflejo de deseos, los motivadores son las recompensas o incentivos ya identificados que intensifican el impulso a satisfacer esos deseos.

Desde el punto de vista técnico la motivación, es el empleo de la energía en una dirección y para un fin específico. Está basada en necesidades (carencias o desequilibrio) y puede ser externa (reconocimiento, elogio, seguridad, igualdad) o interna (automotivación, a través del logro, poder, afiliación, autonomía y supervisión). Según Weisinger (1998) En el contexto de la inteligencia emocional, significa utilizar el sistema emocional para catalizar todo el proceso y mantenerlo en marcha. Entre los motivadores modernos, se pueden mencionar:

- Nosotros mismos. (nuestros pensamientos, nuestra respuesta moral y nuestro comportamiento).
- Amigos comprensivos. (Colegas y Familiares).
- Un “mentor emocional”. (Una persona real o ficticia).

- El entorno del trabajo. (El aire, la luz, los sonidos y otros estímulos en el despacho). (p.83)

2.5.5 Actitud

Tanto en el trabajo como en la vida personal, la actitud es lo que marca la diferencia. Construir y mantener buenas relaciones con los superiores y compañeros de trabajo es la clave del éxito en cualquier organización. Nada contribuye más a este proceso que una actitud positiva; que no es más que la manifestación exterior de una mente que vive primordialmente de circunstancias positivas; es una mente estable que se inclina a favor de las actividades creativas, de la alegría sobre la tristeza, de la esperanza sobre la fatalidad.

Las actitudes son aprendidas. En consecuencia pueden ser diferenciadas de los motivos sociales como el hambre, la sed y el sexo, que no son aprendidas. Las actitudes tienden a permanecer estables con el tiempo. Estas son dirigidas siempre hacia un objeto o idea particular. Las actitudes se basa en: lo que piensa (componente cognitivo), lo que siente (componente emocional) y su tendencia a manifestar los pensamientos y emociones (componente conductual).

Las emociones están relacionadas con las actitudes de una persona frente a determinada situación, cosa o persona. Entendemos por actitud una tendencia, disposición o inclinación para actuar en determinada manera. Ahora bien, en la actitud, podemos encontrar dos elementos, los pensamientos y las emociones. Según Keith y Newstron, 2002, p.248). Existen cinco tipos de actitud

- **Actitud Emotiva:** Es cuando dos personas emocionalmente se tratan con afecto y su reconocimiento interno va unido entre uno y otro.
- **Actitud Desinteresada:** Es cuando una persona no se preocupa por el beneficio de la otra solo la toma como un instrumento para un fin.
- **Actitud Manipuladora:** Sólo ve al otro como un medio, de manera que la atención que se le otorga tiene como meta la búsqueda de un beneficio propio.
- **Actitud Interesada:** Es cuando una persona experimenta necesidades Ineludibles, busca todos los medios posibles para satisfacerlas; por ello, ve también en las demás personas un recurso para lograrlo.
- **Actitud Integradora:** Comprende el mundo interior, busca su propio bien e intenta la unificación o integración de las dos personas.

2.5.6 Empatía

En el mundo de los negocios y el liderazgo, la empatía juega un papel importante, por ello un líder debe ser una persona que sea capaz de percibir y entender los puntos de vista de cada uno de los miembros del equipo de trabajo, es aquí, donde actúa la empatía, como generador de las corrientes que surgen entre los diferentes miembros de una empresa. Al desarrollar la empatía los integrantes de la organización pueden captar entre ellos, sus deseos y temores aunque este no pueda expresarlos con palabras, poniendo en práctica la habilidad de observar se puede comprender las necesidades, la confianza y su fidelidad.

La empatía es la habilidad esencial en las relaciones interpersonales, implica el reconocimiento de las emociones ajenas. Esta habilidad contribuye al autoconocimiento emocional, permite reconocer las necesidades y los deseos de

otros, permitiendo relaciones más eficaces. Esta comprende cinco aptitudes emocionales (Gil' Adi.2000.p 56)

- Comprender a los demás.
- Ayudar a los demás a desarrollarse.
- Orientación hacia el servicio, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente.
- Aprovechar la diversidad cultivando las oportunidades a través de personas diversas.
- Conciencia política, interpretando las corrientes sociales y políticas.

Realmente empatía es aquel phillins que entre una persona y otra sienten al escucharse, al verse y cuando aquellas personas desconocidas nos ayudan en los momentos más difíciles.

Según Gil' Adi. (2000)

Ejercer empatía implica estar interesado en el interlocutor, en sus emociones, pensamientos y estados de ánimo. El foco de atención está en la otra persona, no en nosotros, a pesar de la necesidad de justificarnos, de evaluarnos, de dar consejos. Es difícil ejercer empatía ya que a veces requiere que nosotros no nos involucremos en minimizar el dolor del otro y así dejar que el otro tenga la experiencia de expresar sus emociones, posiciones y pensamientos en el grado que así lo requiera su estado emocional. Sin embargo, siempre se debe recordar que en situaciones de irrespeto, la asertividad es una herramienta disponible, y la empatía no implica el aceptar abuso verbal o psicológico. Cuando un individuo está en la necesidad de empatía generalmente expresa su emoción. (Pp56-60)

2.6 PRINCIPIOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Estos cinco principios como: recepción, retención, análisis, emisión y control son importante en la inteligencia emocional porque son finalidades requeridas de las funciones mentales y físicas, se refuerzan entre si, es más fácil recibir datos si uno esta interesado y motivado, y si el proceso de recepción es compatible con las funciones cerebrales. Tras haber recibido la información de manera eficiente, se hace fácil retenerla y analizarla. A la inversa, una relación y un análisis eficiente incrementaran nuestra capacidad de recibir información.

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

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

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

1. Recepción: Cualquier cosa que incorporemos por cualquiera de nuestros sentidos.

2. Retención: corresponde a la memoria, que incluye la retentiva (o capacidad de almacenar información) y el recuerdo, la capacidad de acceder a esa información almacenada.
3. Análisis: Función que incluye el reconocimiento de pautas y el procesamiento de la información.
4. Emisión: Cualquier forma de comunicación o acto creativo, incluso del pensamiento.
5. Control: Función requerida a la totalidad de las funciones mentales y físicas.
(http://inteligencia_emocional.com.html.364)

2.7 EMOCIONES

Para poder comprender e interpretar el entorno se necesita pensar y sentir, son cosas que entrelazadas determinan en qué medida se puede poner en marcha el potencial mental. El cerebro racional y emocional forma una unidad inseparable de inteligencias distintas. Sólo la coordinación de la capacidad de sentir y la capacidad de pensar otorga al ser humano un amplio abanico de posibilidades de expresión único en la naturaleza.

Las regiones del cerebro emocional y racional trabajan como un equipo que funcionan de forma armónica existiendo entre ambas un equilibrio entre el pensamiento y las emociones donde una no puede estar desligada de la otra. El cerebro emocional está en posición de hacer una rápida valoración de las situaciones inesperadas a partir de pocas y fragmentarias percepciones sensoriales y el cerebro racional es mucho más preciso, pero que trabaja con mucha mayor lentitud, en mucho de esos casos se proporciona un mejor plan de actuación, pero para ello necesita por lo menos el doble de tiempo. Según Märtin y Boeck (1998) “Las emociones son

mecanismos que ayudan al ser humano a reaccionar con rapidez, a poner en marcha las cinco emociones básicas como:

Felicidad: Hay aumento de la actividad del sistema nervioso, lo que provoca la inhibición de los sentimientos negativos, generando el aumento de la energía disponible y disminuyendo los pensamientos inquietantes. Esta configuración le permite al organismo, adoptar con buena disposición y entusiasmo cualquier tema que se les presente y conseguir gran cantidad de objetivos.

Tristeza: Ayuda a adaptarse a una pérdida significativa, produce la caída de energía y el entusiasmo por las actividades, sobretodo con las diversiones y placeres, a medida que aumenta se acerca a la depresión haciendo más lento el metabolismo del organismo.

Indignación: El organismo se prepara para la lucha y la defensa se desencadena reacciones físicas de estrés, destinados a la movilización de la energía. La concentración de adrenalina y noradrenalina en la sangre se incrementa, la presión arterial aumenta, se respira en forma superficial los músculos se contraen y el sistema nervioso parasimpático que tranquiliza es puesto en jaque mate por la persistencia de la indignación.

Temor: Las emociones del temor sirven para preparar al cuerpo para la fuga, la inmovilidad y el ataque. Los procesos neuronales en el sistema límbico provocan una excitación simpática y con ello una secreción de adrenalina. Se desencadena una reacción de estrés durante la cual el corazón late con mayor rapidez, el nivel del azúcar en sangre aumenta y las pupilas se dilatan. Toda la atención se centra en el peligro de enfrentarse.

Rechazo: El rechazo social provoca exactamente la misma reacción en el cerebro que el dolor físico. Algunos expertos en materia de neurología señalan que la maquinaria utilizada en el cerebro en cuanto a la experiencia del dolor es la misma que se siente cuando se es rechazado.

En la vida diaria las emociones son impulsos para actuar en reacciones automáticas y que permitirán soportar momentos difíciles.” (Pp. 35, 52)

2.7.1 Herramientas para Controlar las Emociones

Existen tres componentes que interactúan y trabajan junto como los pensamientos interiores positivos que ayudan a frenar la velocidad de los cambios fisiológicos y de los comportamientos que ayudan a controlar los pensamientos y respuestas de comportamiento productivas. Según Weisinger (1998) son:

- Los pensamientos o valoraciones cognitivas: Están orientados a detectar estímulos que incluyen elementos hereditarios, como es la predisposición a valorar lugares vacíos, cerrados, a los animales salvajes, o posibles situaciones peligrosas que han vivido por sus propias experiencias.
- Los cambios fisiológicos o respuestas emocionales: Es el encargado de impulsar, mantener y dirigir la conducta, gracias a su relación con el sistema hormonal.
- Los comportamientos o las acciones a las que tendemos: Es una reacción fisiológica perceptible de pensamientos y conductas que manifiestas. Es uno de los factores más vulnerables por las experiencias del aprendizaje previo y el medio cultural. (p.79)

2.8 CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

2.8.1 Reseña Histórica de la Empresa

En Julio de 1997, PETRÓLEOS de VENEZUELA S.A., como parte de la apertura petrolera, realizó la tercera (3ra) ronda de Convenios Operativos, en la cual OPEN. S.A., como Operadora de las Empresas Venezolanas: Cartera de Inversiones Petroleras, COSA. Ingenieros Consultores y Phoenix Internacional, ganó entre varias de las más reconocidas empresas a nivel internacional, una licitación para ejecutar por 20 años la reactivación del campo petrolero Casma- Anaco, el cual tiene un área de 137 km² y está situado al sudoeste del Estado Monagas, en el Oriente Venezolano.

En este proyecto OPEN, S.A. inició operaciones el 16 de Abril de 1998, emprendiendo una serie de actividades por cuenta y nombre de PDVSA, con el derecho de recibir trimestralmente un Estipendio por servicio en dólares asociado a la producción de hidrocarburos entregada en dicho período, como recobro de costos y retribución por el servicio prestado según lo establecido en el contrato de Convenio Operativo.

2.8.2 Misión

Esta es una empresa integrada, dedicada a los negocios de los hidrocarburos en sus fases de Exploración y Producción. Como ente comercial debe operar continuamente bajo criterios de máxima rentabilidad, asegurar su crecimiento y desarrollo futuro, y contribuir al desarrollo del país, generar el mayor crecimiento económico posible a sus accionistas en actividades petroleras bajo criterios de mejoramiento continuo de la calidad, productividad y excelencia, con un compromiso ético hacia las personas, e instituciones con los cuales se relaciona.

2.8.3 Visión

La empresa se ha propuesto continuar su desarrollo y asegurar su futuro siendo una empresa innovadora y de calidad, a la vanguardia en cuanto a posición de mercado, eficacia, tecnología, seguridad y protección ambiental. Una empresa con recursos apropiados y en permanente búsqueda de la excelencia y satisfacción de sus clientes, con miras a mantener un negocio en crecimiento, próspero y en armonía con el entorno.

Una empresa que actúa con sensibilidad ante las necesidades sociales del país, y en particular aquellas de las poblaciones circunvecinas a sus centros de operaciones. Hacerla una corporación global petrolera, líder en su sector petrolero y que sea reconocida como proveedora preferida por su capacidad técnica y la excelencia de su gente.

2.8.4 Objetivos de la Empresa

Tiene como objetivos principales:

- Incrementar la productividad con el fin de elevar su patrimonio.
- Cumplir con los intereses de los accionistas al retribuirlos con un mejoramiento continuo de calidad.
- Contribuir con eficacia y ética al desarrollo integral del país.
- Satisfacer las necesidades de las personas e instituciones con el cual se relaciona, optimizando los servicios que actualmente cuenta la empresa.
- Generar el mayor rendimiento económico posible.
- Utilizar los conocimientos más recientes y aplicaciones modernas en las diversas áreas de la empresa para contribuir al logro de los objetivos.

- Mantener valores que caractericen su cultura y determinen la actuación de la empresa en cualquier lugar donde se desarrollen sus actividades.
- Cumplir con un ambiente de trabajo acorde para los empleados y la satisfacción del desempeño laboral.

Fuente: Empresa O.P.E.N.; .S.A. (Reseña Histórica)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se inserto en la modalidad de *Campo*, debido a que se tomaron los datos directamente de la realidad, y de primera mano; facilitando así el abordaje del objeto de estudio.

Según Sabino (2002) “En los diseños de campo, los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo. Estos datos, obtenidos directamente de la experiencia empírica, son llamados primarios”. (p.64).

3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de esta investigación dado los objetivos formulados, se trato de un estudio *Descriptivo*, pues, especifico las cualidades o circunstancias en las cuales se manifestó y se encontró inmerso el objeto de investigación.

Según Sabino, (2002) “Radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento”. (p.60).

3.3 POBLACIÓN

En el presente estudio, la población estuvo representada por veintiún (21) empleados que conformaron el total de la empresa OPEN, S.A. sucursal Maturín, Estado Monagas. Se trabajó con toda la población, con la finalidad que los datos obtenidos sean suficientemente representativos de la realidad objeto de estudio.

3.4 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Toda investigación no parte de cero, siempre la recolección de información acerca del fenómeno de estudio, adiciona elementos que posibiliten la captación de los datos, haciéndose necesario el uso de técnicas especializadas que permitan abordar de manera práctica y sencilla el objeto de estudio.

- **Revisión Documental:** La revisión documental consistió en buscar información a través de textos, guías y documentos escritos y electrónicos, para conformar el aspecto teórico y técnico de la investigación.
- **Cuestionario:** Es la técnica más utilizada en las ciencias sociales para la recolección de datos, pues parte de la idea o premisa de recoger la información de una forma directa a las personas, de allí su utilidad práctica; este método se ha difundido y estudiado por muchos autores debido a que presenta muchas ventajas.

De acuerdo a Tamayo (1999): “El cuestionario es un instrumento de observación formado por una serie de preguntas formuladas y cuyas respuestas son anotadas por el empadronador”. (P. 19). Utilizando el modelo de la escala de Lickert.

La escala de Rensis Lickert consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos es

decir, se presenta cada afirmación y se le pide al sujeto que intercambie su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala que va del 1 al 5 (Hernández, Fernández y Baptista. 1999 p. 256).

- **Observación Directa no Participante:** En esta técnica el observador interactúa con los sujetos observados y a través de ella se perciben hechos o fenómenos de la realidad.

Barrios (2000) “La observación puede ser definida como un procedimiento de recopilación de datos e información que consiste en utilizar los sentidos para observar hechos y realidades sociales, así como los individuos en el contexto”. (p.230)

3.5 PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS

Para el análisis de datos se procedió a vaciar en tablas formuladas en el programa computarizado Microsoft Excel, los datos obtenidos de la tabulación de los instrumentos, se transformaron en una matriz de las columnas que representaron el número de cada una de las preguntas y serán subdivididas en partes, lo cual representa la posible opción de cada uno de los encuestados. Posteriormente se procedió a la elaboración de 21 filas, las cuales representaron a los 21 encuestados que constituyeron la población. A cada una de estas filas se le procedió a calcularle el promedio ponderado, que no es otra cosa que el cálculo del promedio de respuesta sobre la sumatoria del total de datos obtenidos. Esto al final de cada fila, se colocó en una columna de nombre E: P., que significa Escala Promedio.

Al final de cada columna se colocó una fila que explicó el porcentaje obtenido por cada una de las opciones de respuesta.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

A continuación se presenta el análisis de los datos recabados, a través de un cuestionario aplicado al personal de la empresa. Estos datos se reflejan en escalas que muestran la percepción que tienen los empleados, en relación a la importancia de la inteligencia emocional; para cuyo análisis, se consideraron los aspectos antes planteados en el marco teórico.

4.2 ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS DADAS POR LOS EMPLEADOS

Las organizaciones pueden crear estrategias, herramientas y recursos adecuados para que sus empleados tengan un mejor desempeño y lleguen a alcanzar el éxito. Tal es el caso de Operaciones de Producción y Exploración Nacionales, S.A., donde los constantes cambios y las exigencias de la misma, requiere que el personal que allí labora se sienta en capacidad de equilibrar sus emociones, para evitar estados de estrés y por ende colapso emocional, lo que de una u otra forma afecta el ritmo de vida profesional y personal.

El mayor desperdicio de las organizaciones ha sido de Inteligencia y Talento Colectivo. El número de ideas que no se escuchan o no se expresan; producto de una concepción equivocada de la gente, de las organizaciones y de la ignorancia de los empresarios para crear compromiso por parte de los colaboradores, hacen que los individuos sean un recurso que da a la empresa su capacidad de obediencia y ocupación.

En tal sentido, cuando una empresa invierte en el capital humano, se desarrollan líderes que se destacan en las diferentes culturas nacionales. Toda empresa debe fomentar un entorno de aprendizaje a todos los niveles de la organización. Esto es clave para que las estrategias que determinen las características generales de una empresa sean precisas y tengan éxito.

Cuando los empleados tratan de dar apoyo a sus compañeros, comprenden sus emociones y las de los demás expresando empatía, teniendo una actitud positiva de la vida, buscando soluciones efectivas a un problema se está logrando hoy en día el reto de una organización, en tener recurso humano emocionalmente inteligente para que, siembren fortalezas, oportunidades, valores, creencias y responsabilidades en el puesto que ocupan y mejoren las principales vías de desarrollo y aprendizaje del individuo.

A continuación las preguntas enumeradas como: N° 1, N° 2, N° 3, N° 25 y N° 26. Fueron realizadas por selección de alternativa de acuerdo a la temática planteada, lo cual indica que no se incluirán en las tablas de matriz sectorizada del modelo de Lickert, por no presentar escala del uno (1) al cinco (5); sino seleccionar una o varias alternativas de acuerdo a su preferencia. Es por ello que no se sumara su promedio ponderado para las Tablas de Matrices Sectorizadas.

CUADRO N° 1

Distribución absoluta y porcentual sobre el nivel de instrucción de los empleados de la empresa OPEN, S.A. Maturín - Estado – Monagas.

| CATEGORIAS | N° DE EMPLEADOS | % |
|-------------------|------------------------|------------|
| PRIMARIA | 0 | 0 |
| SECUNDARIA | 3 | 14.28 |
| TÉCNICO SUPERIOR | 2 | 9.52 |
| UNIVERSITARIO | 13 | 61.90 |
| POST GRADO | 3 | 14.28 |
| TOTAL | 21 | 100 |

Pregunta N° 1, Se pretende medir el Nivel de Instrucción de los empleados, donde se obtuvo que: el 62% de los empleados son Universitarios, el 9% T.S.U y el resto comprende un 14.5% para Post grado y el otro 14.5% para Secundaria; Donde se demuestra que el nivel de Instrucción de mayor potencial es el Universitario, demostrando esto que la empresa tiene que aprovechar al máximo a sus empleados para lograr la productividad y la permanencia de la misma en el mercado laboral y a su vez, garantizar la estabilidad laboral al empleado.

CUADRO N° 2

Distribución absoluta y porcentual sobre la antigüedad de los empleados de la empresa OPEN, S.A. Maturín - Estado – Monagas.

| CATEGORIAS | N° DE EMPLEADOS | % |
|--------------------|------------------------|------------|
| DÍAS - MESES | 7 | 33.33 |
| DE 1 AÑO - 2 AÑOS | 5 | 23.81 |
| DE 3 AÑOS - 4 AÑOS | 1 | 4.76 |
| DE 5 AÑOS - 6 AÑOS | 0 | 0 |
| DE 6 AÑOS - A MÁS | 8 | 38.10 |
| TOTAL | 21 | 100 |

Pregunta N° 2 Se puede observar que los dos porcentajes se aproximan, sin embargo son situaciones que van al extremo donde el 38.10 % de los empleados tienen una antigüedad de seis a más años en la empresa, lo que demuestra que tratan

de seguir día a día los objetivos para alcanzar las metas, la productividad y lograr estar a la par con los cambios de la empresa y la globalización; El otro 33,33 % de los empleados tiene una antigüedad de meses, resultado que demuestra que a pesar de su corto tiempo en la empresa pueden ir a la par con sus compañeros de trabajo.

CUADRO N° 3

Distribución absoluta y porcentual con relación al sexo de los empleados de la empresa OPEN, S.A. Maturín - Estado – Monagas, y a lo que entienden por Inteligencia Emocional.

| CATEGORIAS | FEMENINO | % | MASCULINO | % | TOTAL |
|--|----------|-------|-----------|-------|-------|
| Enfocarnos en nosotros y la adquisición de interdependencia a fin de que toda persona pueda llenar su necesidad en el manejo de los conflictos. | 1 | 4.77 | | | |
| Es el uso inteligente de las emociones porque nos ayuda a que nuestras emociones trabajen para nosotros con el fin de mejorar nuestro comportamiento | 2 | 9.52 | | | |
| Es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones | 2 | 9.52 | | | |
| Abarca cualidades como la comprensión de las propias emociones, la capacidad de saber ponerse en el lugar de otras personas de forma que mejore la calidad de vida | 6 | 28.57 | | | |
| Es el control de las propias emociones de los aspectos personales de mantener equilibrio entre lo racional y lo emocional, considerando el estado ideal del ser humano | | | 10 | 47.62 | |
| TOTAL EMPLEADOS | 11 | | 10 | | 21 |
| TOTAL PROMEDIO DE EMPLEADOS | | 52.38 | | 47.62 | 100 |
| TOTAL PROMEDIOS ACERTADO | | 23.81 | | | 23.81 |
| TOTAL PROMEDIOS NO ACERTADO | | 28.57 | + | 47.62 | 76.19 |
| TOTAL PROMEDIO | | 23.81 | + | 76.19 | 100 |

Pregunta N° 3 y 25 Pretende medir en los empleados de la empresa el Sexo y el grado de conocimiento hacia lo que significa inteligencia emocional los cuales se pudo observar que existe un porcentaje alto de 52.38% en el sexo Femenino y 47.62 % en el sexo Masculino, tanto los hombres como las mujeres demuestran todo su potencial para el cumplimiento de las actividades asignadas y los objetivos que le propone la empresa para alcanzar las metas propuestas. Sin embargo, los hombres tuvieron un vago conocimiento de la inteligencia emocional comparado con las mujeres que en su mayoría relacionaron las palabras, inteligencia y emocional, combinándolas entre si y dándole un significado de impacto en el trabajo para lograr el éxito

Pregunta N° 25 Se puede observar que el 76.19 % de los empleados de la empresa no conocen en su totalidad lo que implica el manejo de la inteligencia emocional, las ventajas que ofrece, y los inconvenientes que puede causar su desconocimiento tanto en la vida personal como profesional.

La mayoría afirma que la inteligencia emocional guarda relación con sus emociones, afirmaciones que podrían obedecer a una asociación de palabras: “Inteligencia” y “Emocional” y sin embargo es mucho más que manejarse de acuerdo a las emociones.

Es por ello que en esta etapa de cambios en el campo laboral se requiere personas que sepan mantener un equilibrio, es decir personas seguras de si mismas y con el mayor control de sus emociones, teniendo esto como base fundamental para interpretar y enfrentar situaciones estresantes, conflictos entre otros, y a la vez crear hábitos mentales que permitan su efectividad para el logro de sus objetivos y metas.

CUADRO N° 4

**Distribución absoluta y porcentual sobre los tipos de inteligencia emocional
“Intrapersonal” e “Interpersonal” presentes en los empleados de la empresa
OPEN, S.A. Maturín - Estado – Monagas.**

| CATEGORIAS | N° DE EMPLEADOS | % |
|---|-----------------|-------|
| Inteligencia Intrapersonal: Motivarse a uno mismo, Fijar objetivos para conseguir lo que queremos, Percibir las propias emociones, Reflexionar sobre lo que sentimos | 1 | 4.76 |
| Inteligencia Interpersonal: Organizar grupos, Negociar soluciones, Tener empatía personal, Sensibilidad social. | 5 | 23.80 |
| LOS DOS ANTERIORES | 15 | 71.42 |
| TOTAL | 21 | 100 |

Pregunta N° 26 Se puede observar que existió un alto porcentaje de 71.42 % en los empleados debido a sus actitudes de inteligencia Interpersonal e Intrapersonal que muchas veces sin conocer el significado de inteligencia emocional pueden controlar sus impulsos sin premeditar, y lograr de esta forma conectarse interna y externamente con el mundo personal y empresarial para obtener un fin común, tanto en la estabilidad laboral como la personal.

Siguiendo con los resultados de la encuesta aplicada a las demás preguntas, que están condensadas en dos matrices de base de dato (Tabla N° 1 y Tabla N° 2) donde se procesó la información emitida por los empleados, al igual que los cálculos de los promedios ponderados; se observó que:

La opinión de los empleados acerca de sus conocimientos de la misión, visión y objetivos de la empresa (Pregunta N° 4), arrojó un porcentaje de 72% al considerar, que es de alta aceptación los conocimientos obtenidos por la empresa en cuanto a la Misión, Visión y Objetivos de la misma. Donde se obtuvo un promedio ponderado de **4.14**; por lo que es de vital importancia, disponer de estas herramientas para cumplir eficientemente con las actividades asignadas y así, alcanzar las metas propuestas por la empresa. (Ver Tabla N° 1)

La población tiene una mediana aceptación de 67% en la Pregunta N° 5, donde se pretende medir como es su aceptación cuando un compañero de trabajo le pide orientación justo a la hora de estar más ocupado, y este arrojó un promedio ponderado de **2.76**, que pareciera considerar que no se les molestará, sin embargo, a pesar del tiempo medido para realizar sus actividades laborales, siempre están dispuestos a prestar apoyo a sus compañeros de trabajo, para así fomentar a la buena marcha tanto de su compañero como de la empresa. Situación esta que se debe aprovechar al máximo por los directivos de la empresa para aumentar la productividad, tanto en el recurso humano como de la organización (Ver tabla N° 1)

La opinión de los encuestados en cuanto a si se sienten bien consigo mismo cuando demuestran ser superior a los demás (Pregunta N° 6) refleja que un 76% de los encuestados manifiestan de muy baja la aceptación, considerar sentirse superior a otra persona, lo que demuestra y orienta a la población a un bajísimo índice en el promedio ponderado de **1.96** lo que trae como consecuencia, que los empleados no estén de acuerdo en demostrar sentirse bien cuando están siendo superior a alguien,

por esta razón, el liderazgo quiere decir que esté, le brinde apoyo y oriente cuando se necesite, sino que puede además, constituir una relación entre el individuo y el grupo. Situación ésta, que es confirmada en la Pregunta N° 8, cuando el líder da la oportunidad a los empleados de establecer estrategias con la posibilidad de modificar el comportamiento de un grupo, los encuestados obtuvieron el 52% y un promedio ponderado de **3.52**, manifestando que hay una mediana aceptación al tener la posibilidad de modificar el comportamiento de un grupo. Sin embargo esta situación planteada, debe ser aprovechada por los empleados para obtener confianza en sí mismo cuando tenga la oportunidad de ejercer liderazgo y aumentar las posibilidades entre el líder, los grupos y la situación laboral (Ver tabla N° 1)

Con respecto a la Pregunta N° 7 con relación a su opinión si poseen habilidad para adaptarse a los cambios laborales, arrojó un porcentaje de 86%, de alta aceptación al tener habilidad para adaptarse a los cambios laborales, obteniendo un índice de promedio ponderado **4.38**, lo cual indica que los empleados tienen la capacidad de manejar los estados internos, los impulsos y los recursos para ayudarse a mantener el equilibrio sobre ellos mismos y sobre la cambiante interacción social. En esta situación planteada es considerable que los empleados aprendan a utilizar la inteligencia emocional ya que juega un papel importante en el éxito de la empresa, porque es muy común que se manejen conflictos, críticas, colapso emocional, entre otras. La aplicación de esta herramienta contribuye a establecer niveles de comunicación, disminuye el ausentismo y se logra que el trabajador se identifique con la empresa. (Ver tabla N° 1)

En el caso de la Pregunta N° 9 el 57% de los empleados encuestados, sobre si de acuerdo a su juicio son acertadas las decisiones tomadas con respecto a la organización por parte de los superiores, obtuvieron un promedio ponderado de **3.38**, la cual indica que tienen una aceptación mediana con respecto a la toma de decisiones en la empresa, lo que conlleva a confirmar la Pregunta N° 10, donde se pretende

medir si los empleados tienen participación en la toma de decisiones y se encontró que el 33% de los encuestados participan en la toma de decisiones. Sin embargo, con relación al promedio ponderado de **2.95**, se conoció que el porcentaje restante de los encuestados de los empleados tiene una muy baja aceptación en la toma de decisiones, porque no son tomados en cuenta para la participación. Es por esto que los gerentes o directivos deben dar la oportunidad a sus empleados de la participación en la toma de decisiones, en virtud a que forman parte de la organización y a la productividad de la misma, esta también en manos de los empleados y a la vez aumenta el interés y la responsabilidad por la empresa. (Ver tabla N° 1)

El 38% arrojado de la Pregunta N° 11 de los encuestados, referente a su opinión, para saber a que grado se dejan llevar por los presentimientos a la hora de tomar una decisión, tienen una baja aceptación al considerar, qué dejarse llevar por los presentimientos al momento de tomar una decisión es casi imposible, por cuanto esos presentimientos podrían ser confusos e inoportunos debido al estado de animo que podría estar pasando esa persona a la hora de tomar una decisión lo que se demuestra con el resultado que arrojó un promedio ponderado de **2.90**, es decir que existe una alta tendencia a lo que arroja la Pregunta N° 12 donde el 95% de los empleados analizan los pro y los contra antes de tomar una decisión, teniendo como promedio ponderado **4.48** lo que implica que hay una muy alta aceptación al analizar los pro y los contra a la hora de tomar una decisión. La clave es centrarse en los resultados finales al aporte que pueden dar las personas desde los trabajadores menos calificados hasta los ejecutivos, realmente es ubicarse en las oportunidades más que en los problemas y de alguna manera esto se logra con una herramienta fundamental la comunicación que es el flujo vital de una empresa. (Ver tabla N° 1)

(Pregunta N° 16) el 62% de los encuestados opinó que la comunicación dentro de la empresa tiene una mediana aceptación lo que quiere decir que la comunicación

tiene lugar de manera natural que frecuentemente se olvida considerar el proceso de una manera más seria y como consecuencia fracasa la comunicación efectiva en los empleados el promedio ponderado alcanza el **3.81** por lo que se puede apreciar que los empleados tratan de mantener un ritmo acorde en la comunicación de la empresa poniendo todo su interés en lograrla, para que esta pueda garantizar el éxito de la toma de decisiones y de los resultados. (Ver tabla N° 2)

(Pregunta N° 17) el 67% de los empleados perciben la comunicación entre el Superior – Subordinado con una mediana aceptación lo cual indica que tienen buena formación en la comunicación debido a que despierta en ellos la habilidad de interrelacionarse, establecer relaciones interpersonales y a desarrollar iniciativas. Lo importante de esto, es que van a ser consideradas por los superiores. Sin embargo su promedio ponderado de **3.81**, esta arrojando un nivel bajo lo cual, un buen o mal proceso en el manejo de la comunicación va a fortalecer o debilitar la moral individual y los vínculos entre personas y áreas de la organización. (Ver tabla N° 2)

Al hacer referencia en la Pregunta N° 18 sobre si los empleados se consideran abiertos en la comunicación el 90% de los encuestados demuestran, que sin la comunicación no habría conexión en el mundo laboral, lo que refleja un promedio ponderado de **4.33** con una alta aceptación, hay una especial tendencia a orientarse que una comunicación efectiva es la base fundamental en una organización. Para que exista una comunicación efectiva dentro de la organización debe estar orientada con la eficacia de la Inteligencia Emocional porque permite concentrar la atención de como y cuando actuar, desarrollando su capacidad de intuición ante situaciones potencialmente conflictivas, a su vez de transmitir información crucial y lograr la comunicación efectiva. (Ver tabla N° 2)

El 90% de los empleados tienen una muy alta aceptación con la Pregunta N° 13 y un promedio ponderado de **4.14**, donde se hace hincapié si la persona se siente

en capacidad de controlarse bajo situaciones estresantes lo cual indicó que la mayoría de los empleados pueden mantener el control de sus emociones para evitar los conflictos laborales, logrando además, de sentirse seguro de sí mismo y por consiguiente a la permanencia en la empresa. Es por ello que un buen manejo del estrés va a depender de la inteligencia emocional que posea cada trabajador, un bajo estrés agudo puede provocar en las personas poca tolerancia y autodominio en sí mismo respondiendo a presiones con poca flexibilidad. (Ver tabla N° 2)

Por otra parte el 95% de la Pregunta N° 14, expreso estar de acuerdo en que la satisfacción de las necesidades propias hacen que el individuo se sienta a gusto con el trabajo que realiza, teniendo un promedio ponderado de **4.52**, lo que demuestra que los empleados, tengan una muy alta aceptación al satisfacer sus necesidades para alcanzar las metas trazadas e impuestas por él. (Ver tabla N° 2)

Los empleados manifestaron en un 86% considerar que sus actitudes personales pueden motivarlo a alcanzar las metas propuestas por la empresa (Pregunta N° 15), realmente el nivel de aceptación estuvo enmarcado en una orientación positiva lo que se confirma con el promedio ponderado que alcanzo un valor de **4.33** de alta aceptación, los empleados que integraron la población sienten que alcanzar las metas propuestas por la empresa puede llevarlos a alcanzar su satisfacción personal.

Es importante para el empleado saber porque se siente como se siente ya que solo de esta manera podrá manejar sus emociones, a moderarlas y ordenarlas de manera conciente. Es necesario realizar una profunda reflexión sobre quien es, que esta pensando, que siente y como se comporta, puesto que de esta manera se puede entender el porque de muchos conflictos que se presentan en el entorno y el efecto que produce tanto en el plano personal como el profesional, (Ver tabla N° 2). Esto se confirma en la Pregunta N° 6 cuando los empleados aseguraron sentirse muy mal al demostrar sentirse superior a los demás. Debido a que es común que se presenten

circunstancias desagradables que contribuyen al manejo de una presión personal y emocional de allí a que los empleados prefieren cambiar su actitud siendo más aceptable. (Ver tabla N° 1)

Es importante señalar que de acuerdo a la opinión de la población existe una amplia aceptación en un 86% de los empleados al considerar tener la capacidad de percibir los cambios de conducta de sus compañeros de trabajo (Pregunta N° 19) lo que demuestra y alcanza un valor de promedio ponderado a **4.19**, lo que confirma que existe empatía entre unos y otros al reconocer los sentimientos ajenos, con sólo observarse, muchas veces reflexionar y evaluarnos a nosotros mismos permite que en muy pocas ocasiones se cometan errores que otros pueden cometer. Sin embargo ser empático no significa aceptar el abuso verbal o psicológico, el irrespeto entre otras cosas, nada contribuye más que ayudar a los demás a desarrollarse. (Ver tabla N° 2)

El 90% (Pregunta N° 20) de los encuestados confirman que están capacitados para buscar una solución rápida y efectiva a un problema planteado, el promedio ponderado alcanzo un valor de **4.33** en la búsqueda de una solución rápida y efectiva para una situación emergente, utilizando la energía necesaria y las herramientas internas en cada persona involucrada en el problema para controlar los agentes físicos y sociales que provoque los conflictos. Los empleados tienen una alta aceptación con respecto a la situación planteada, porque los orienta a asumir retos y tener responsabilidad dentro y fuera de la empresa.(Ver tabla N° 2)

La población encuestada arrojó un 71% de alta aceptación, alcanzando un promedio ponderado de **4.29** para la Pregunta N° 21 donde se pretende medir si cada uno de los empleados, se identifica con el cargo que ocupa dentro de la empresa, lo que conlleva a demostrar que los empleados tienen un alto nivel de autoestima, afán de triunfo y compromiso en alcanzar los objetivos y las metas propuestas por la empresa. (Ver tabla N° 2)

Por otra parte la Pregunta N° 22 obtuvo un valor de 90% es decir, una alta aceptación cuando consideran que las relaciones de trabajo alcanzan aspectos importantes que influyen en las relaciones interpersonales, como en la eficiencia al interior de una organización. Encontrándonos con un promedio ponderado de **4.19**, existe una alta tendencia que los empleados sean armónicamente empáticos situación esta que debe ser aprovechada por los gerentes y directivos de la empresa para aumentar la productividad de la organización. (Ver tabla N° 2)

Con respecto a la pregunta N° 23, pretendió medir en que grado los empleados poseen habilidades para comprender las emociones ajenas, el 81% de los encuestados señalaron que tienen una alta aceptación por la temática planteada teniendo una orientación positiva y un promedio ponderado de **4.19**, cuando tratan de comprender los problemas, los sentimientos e intereses subyacentes de los demás, teniendo tacto y sensibilidad social para poder ayudar a los demás. (Ver tabla N° 2), lo que se confirma en la Pregunta N° 19 que arrojó un 86% de los empleados aseguran percibir los cambios de conducta de sus compañeros, y aun ahora que tienen habilidades para comprender las emociones ajenas pregunta N° 23 lo que demuestra que los empleados utilizan estas estrategias para habitualmente aprovechar el contagio emocional para ofrecer argumentos contra la expresión desinhibida de los sentimientos tóxicos en el ambiente de trabajo. En gran medida lo que hace sentir a la gente representar a una organización es lo que inspira una empresa a impulsar la interacción en la mejor dirección posible. (Ver tabla N° 2)

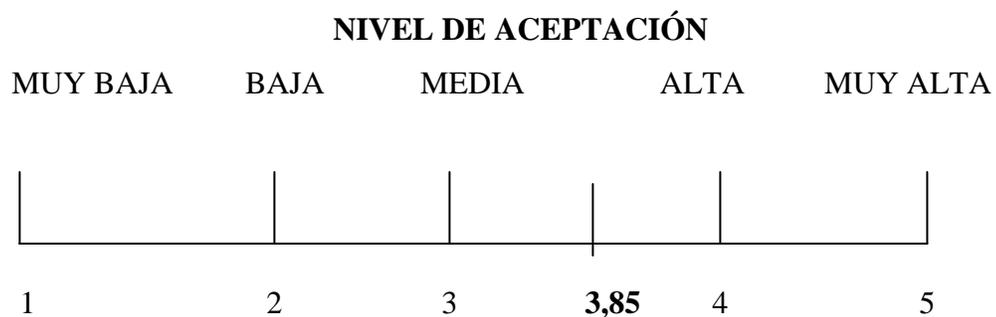
La población manifestó en un 86% de la Pregunta N° 24 su aceptación en la temática planteada con respecto a que están en condiciones de prestar ayuda a un compañero de trabajo que se encuentre en conflicto laboral, el resultado del promedio ponderado arrojó un **4.38** que confirma que los empleados tienen toda la disposición de apoyar y colaborar con sus compañeros de trabajo a la hora de presentarse un conflicto laboral situación esta que debe ser aprovechada por los

directivos para buscar soluciones en sus empleados cuando el conflicto laboral sea de causa mayor. (Ver tabla N° 2)

La escala promedio (EP) para la totalidad de las preguntas alcanzo un valor promedio de **3.85** lo que representa la tendencia de los empleados a inclinarse a una aceptación positiva sobre la temática planteada, ubicándola dentro de la parte positiva de la escala.

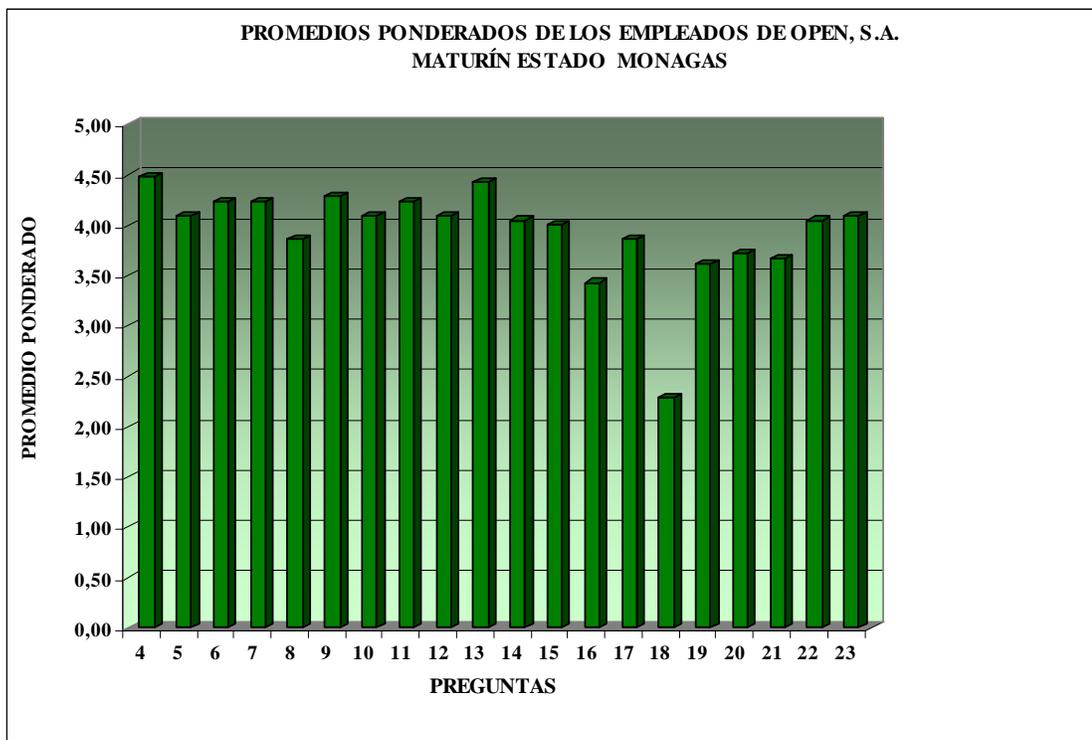
4.3 RESUMEN DE LA ESCALA PROMEDIO (EMPLEADO)

El siguiente gráfico representa la escala promedio de la muestra de los empleados de la empresa de Operaciones de Producción y Exploración Nacionales, S.A., sucursal Maturín Estado Monagas al mes de Julio del 2005



GRAFICO

**Promedios ponderados de los empleados de (O.P.E.N), S.A. Maturín Estado
Monagas**

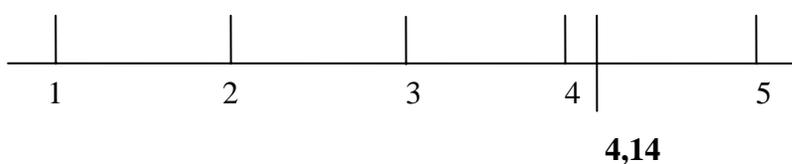


Fuente: Cuestionario aplicado en Junio del 2005

4.4 UBICACIÓN DEL PROMEDIO PONDERADO EN LA ESCALA POR ALTERNATIVA DE SELECCIÓN (EMPLEADOS).

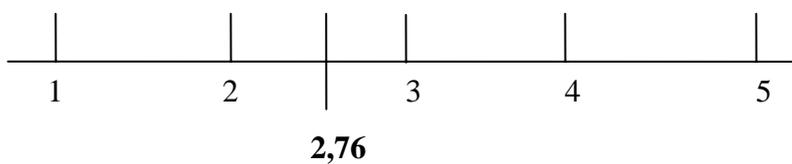
**PREGUNTA NÚMERO 4
NIVEL DE ACEPTACIÓN**

MUY BAJA BAJA MEDIA ALTA MUY ALTA



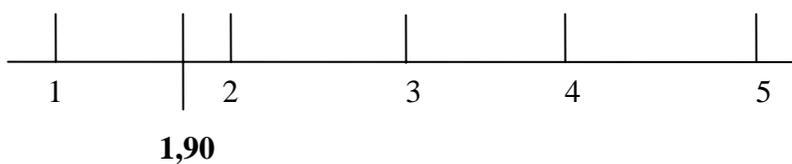
**PREGUNTA NÚMERO 5
NIVEL DE ACEPTACIÓN**

MUY BAJA BAJA MEDIA ALTA MUY ALTA



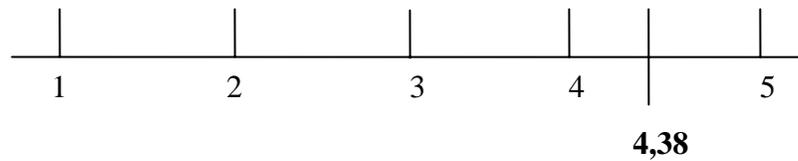
**PREGUNTA NÚMERO 6
NIVEL DE ACEPTACIÓN**

MUY BAJA BAJA MEDIA ALTA MUY ALTA



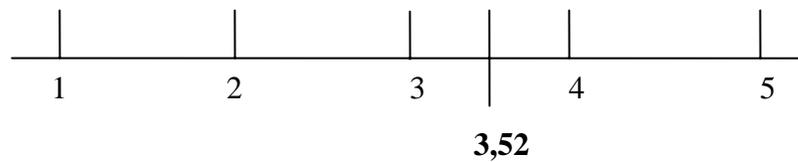
PREGUNTA NÚMERO 7
NIVEL DE ACEPTACIÓN

MUY BAJA BAJA MEDIA ALTA MUY ALTA



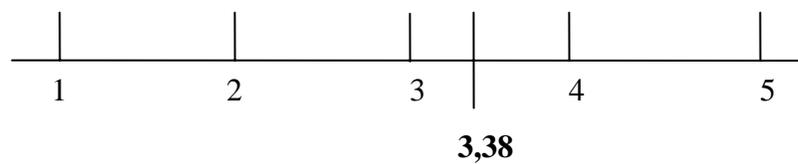
PREGUNTA NÚMERO 8
NIVEL DE ACEPTACIÓN

MUY BAJA BAJA MEDIA ALTA MUY ALTA



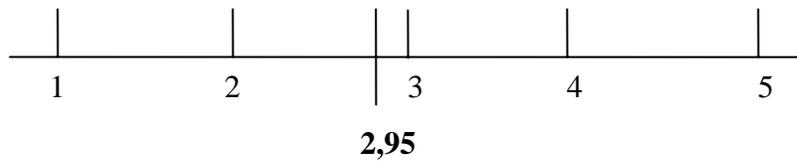
PREGUNTA NÚMERO 9
NIVEL DE ACEPTACIÓN

MUY BAJA BAJA MEDIA ALTA MUY ALTA



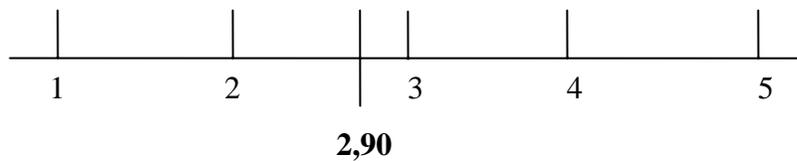
PREGUNTA NÚMERO 10
NIVEL DE ACEPTACIÓN

MUY BAJA BAJA MEDIA ALTA MUY ALTA



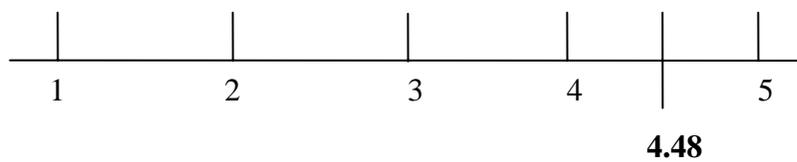
PREGUNTA NÚMERO 11
NIVEL DE ACEPTACIÓN

MUY BAJA BAJA MEDIA ALTA MUY ALTA



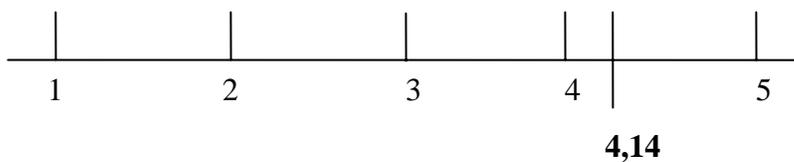
PREGUNTA NÚMERO 12
NIVEL DE ACEPTACIÓN

MUY BAJA BAJA MEDIA ALTA MUY ALTA



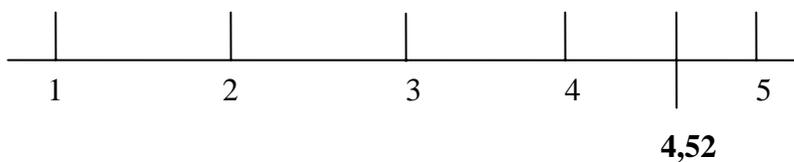
PREGUNTA NÚMERO 13
NIVEL DE ACEPTACIÓN

MUY BAJA BAJA MEDIA ALTA MUY ALTA



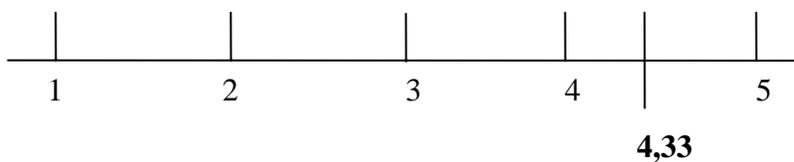
PREGUNTA NÚMERO 14
NIVEL DE ACEPTACIÓN

MUY BAJA BAJA MEDIA ALTA MUY ALTA



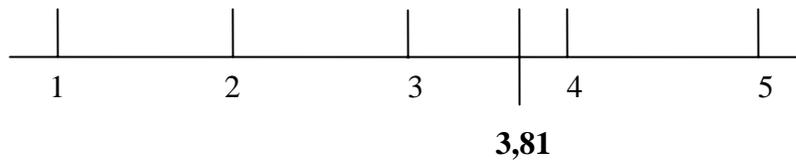
PREGUNTA NÚMERO 15
NIVEL DE ACEPTACIÓN

MUY BAJA BAJA MEDIA ALTA MUY ALTA



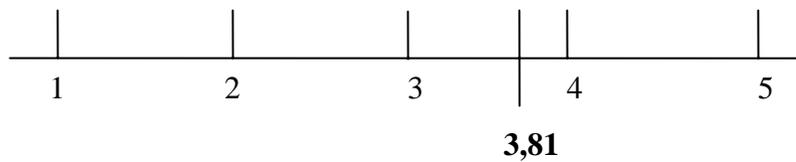
PREGUNTA NÚMERO 16
NIVEL DE ACEPTACIÓN

MUY BAJA BAJA MEDIA ALTA MUY ALTA



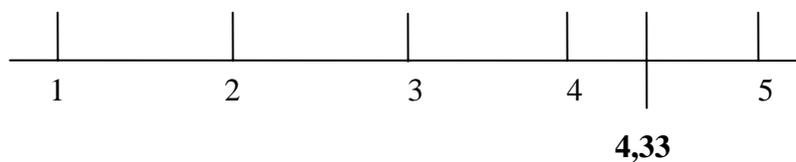
PREGUNTA NÚMERO 17
NIVEL DE ACEPTACIÓN

MUY BAJA BAJA MEDIA ALTA MUY ALTA



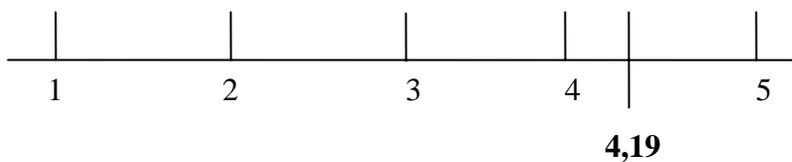
PREGUNTA NÚMERO 18
NIVEL DE ACEPTACIÓN

MUY BAJA BAJA MEDIA ALTA MUY ALTA



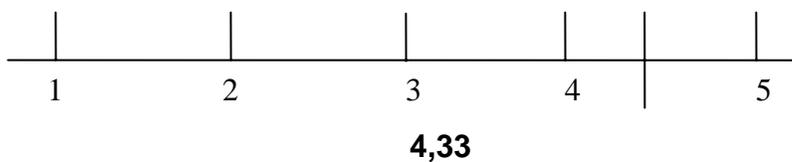
PREGUNTA NÚMERO 19
NIVEL DE ACEPTACIÓN

MUY BAJA BAJA MEDIA ALTA MUY ALTA



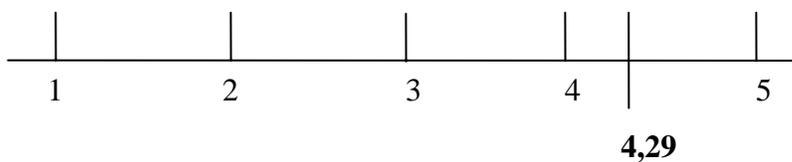
PREGUNTA NÚMERO 20
NIVEL DE ACEPTACIÓN

MUY BAJA BAJA MEDIA ALTA MUY ALTA



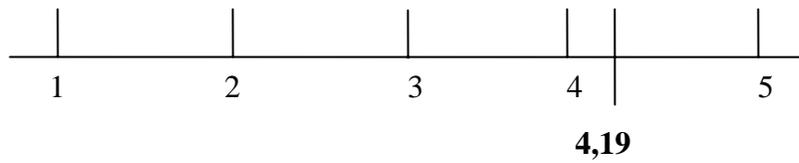
PREGUNTA NÚMERO 21
NIVEL DE ACEPTACIÓN

MUY BAJA BAJA MEDIA ALTA MUY ALTA



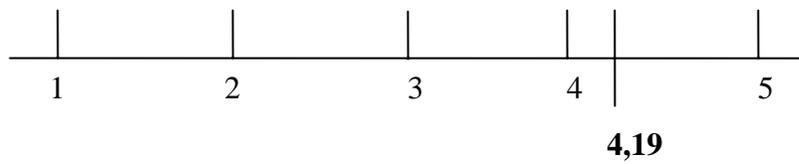
PREGUNTA NÚMERO 22
NIVEL DE ACEPTACIÓN

MUY BAJA BAJA MEDIA ALTA MUY ALTA



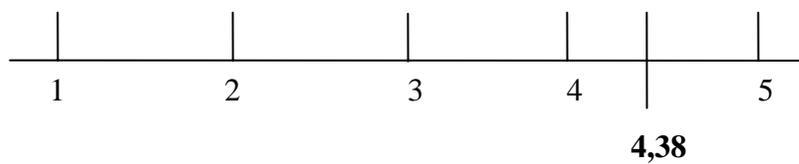
PREGUNTA NÚMERO 23
NIVEL DE ACEPTACIÓN

MUY BAJA BAJA MEDIA ALTA MUY ALTA



PREGUNTA NÚMERO 24
NIVEL DE ACEPTACIÓN

MUY BAJA BAJA MEDIA ALTA MUY ALTA



4.5 MEDICION DE LA ACEPTACION UTILIZANDO EL MODELO DE LA ESCALA DE LICKERT (EMPLEADOS)

Formula: $EP = Pt / Nt$

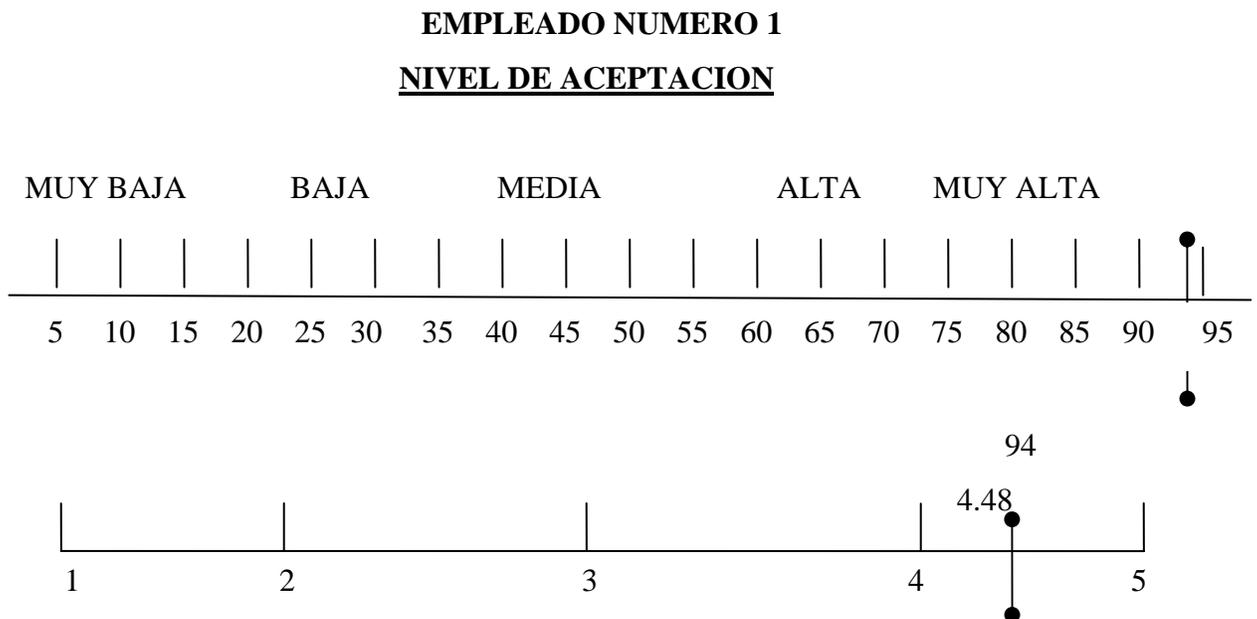
Leyenda: Valor = Sumatoria de las afirmaciones

EP: Escala Promedio

Pt: Puntuación total de la escala

Nt: Numero de afirmaciones

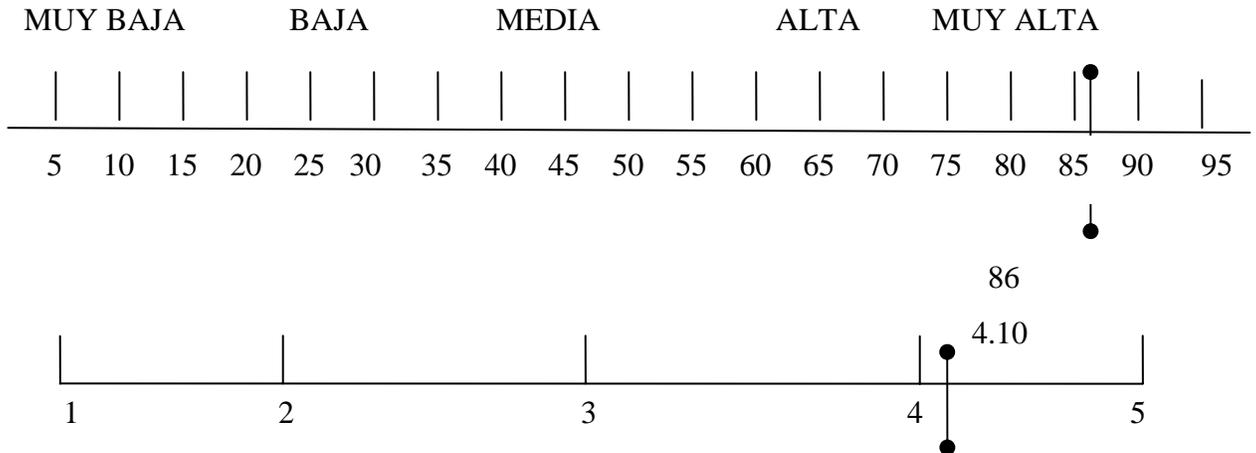
Escala para 21 preguntas con cinco alternativas:



VALOR : $5+2+3+5+5+5+5+3+4+5+5+5+5+5+5+5+5+5+3+4 = 94$

$EP = 94/21 = 4.48$

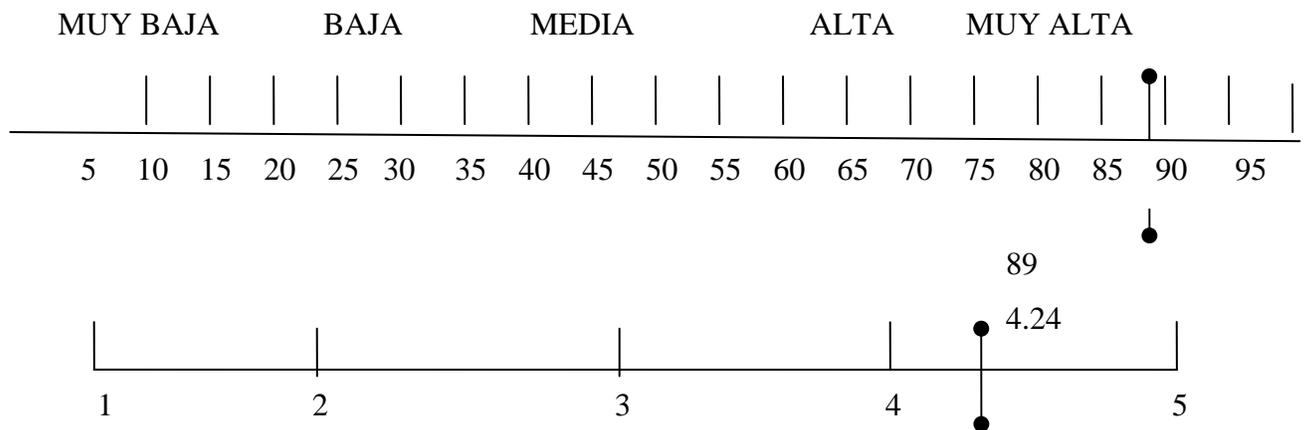
EMPLEADO NÚMERO 2
NIVEL DE ACEPTACION



VALOR : $4+4+2+5+5+3+4+4+5+5+5+4+3+3+4+4+5+5+5+4+3=86$

EP = $86/21 = 4.10$

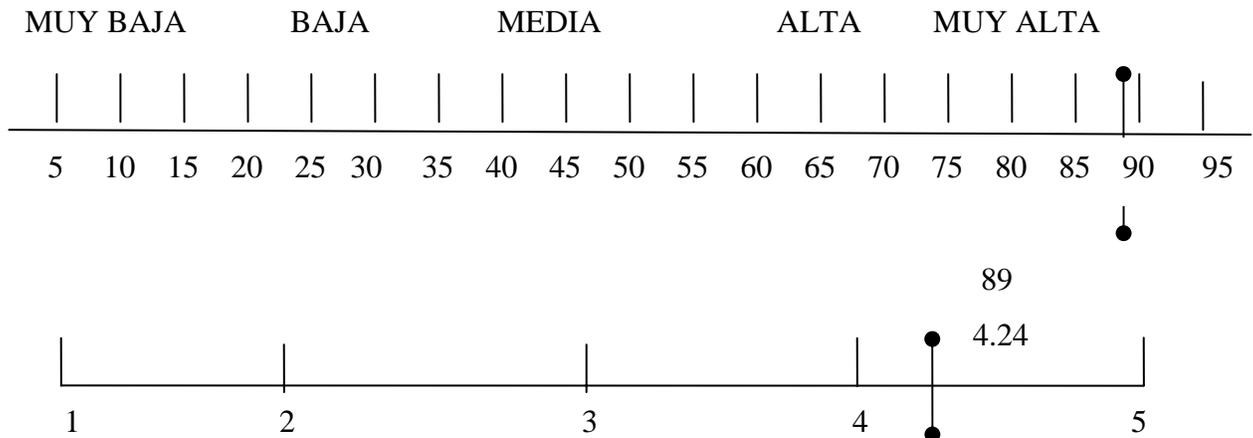
EMPLEADO NÚMERO 3
NIVEL DE ACEPTACION



VALOR : $5+3+1+5+3+3+5+4+5+5+5+3+5+3+5+5+5+5+4+5+5=89$

EP = $89/21 = 4.24$

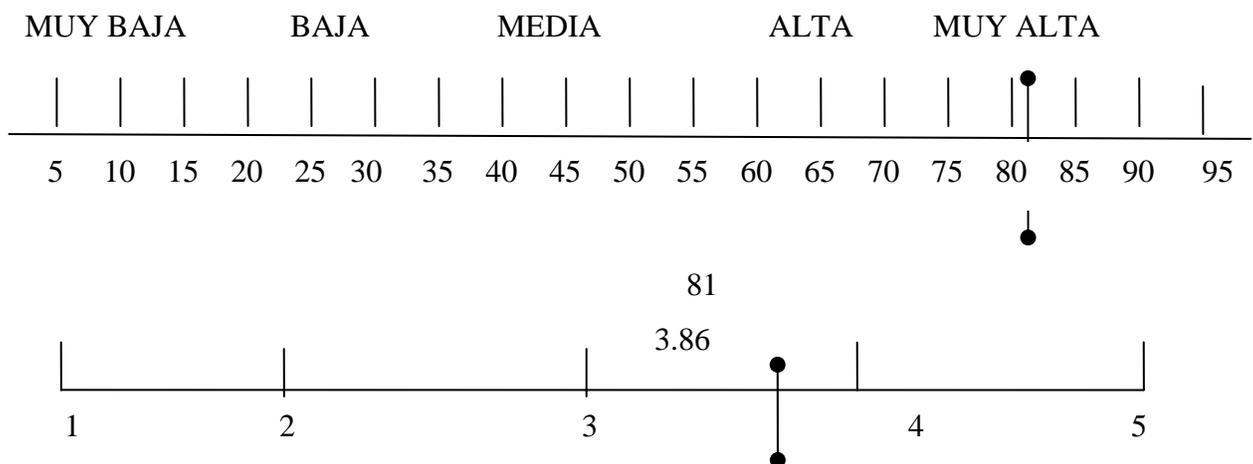
EMPLEADO NÚMERO 4
NIVEL DE ACEPTACION



VALOR: $5+3+2+5+4+4+3+2+5+5+5+5+5+5+4+4+5+5+4+4+5=89$

EP = $89/21=4.24$

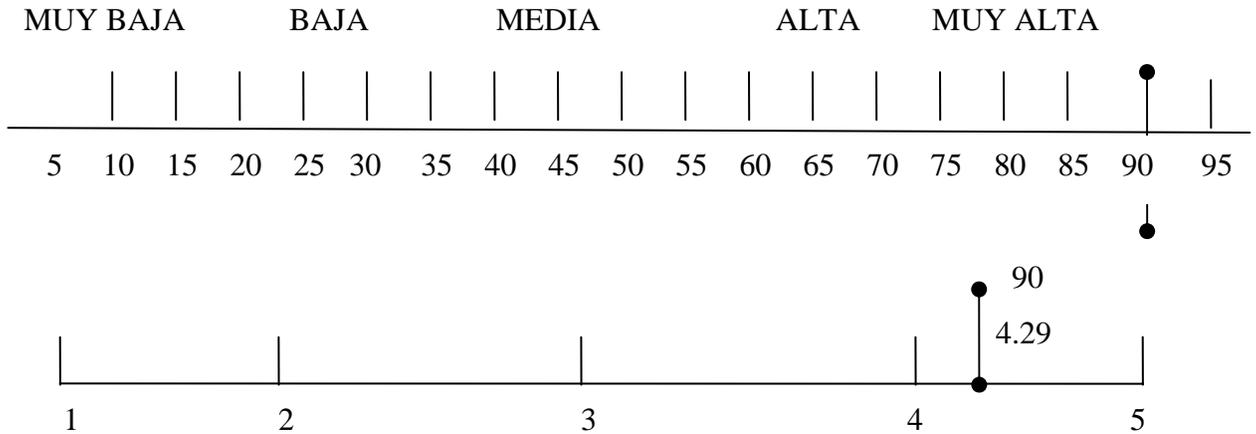
EMPLEADO NÚMERO 5
NIVEL DE ACEPTACION



VALOR : $4+4+2+4+4+2+4+2+4+4+5+5+3+4+5+4+4+5+4+4+4=81$

EP = $81/21 = 3.86$

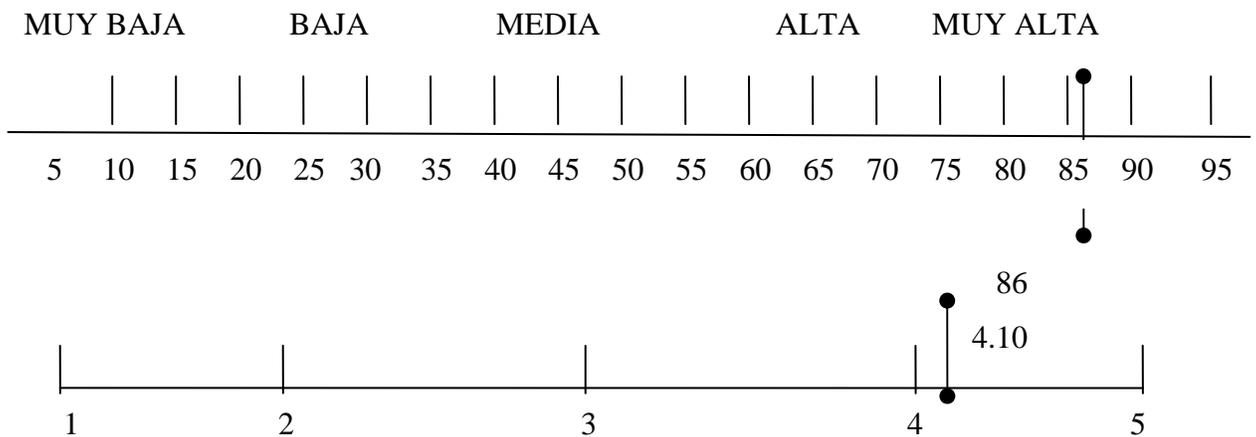
EMPLEADO NÚMERO 6
NIVEL DE ACEPTACION



VALOR : $5+3+1+5+4+3+3+4+5+4+5+5+5+4+4+5+5+5+5+5=90$

EP = $90/21=4.29$

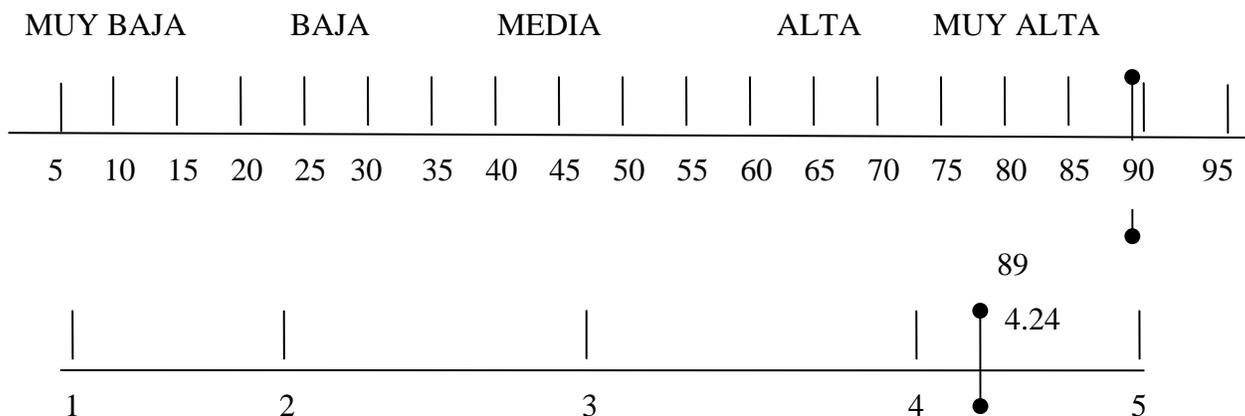
EMPLEADO NÚMERO 7
NIVEL DE ACEPTACION



VALOR : $4+2+2+4+4+4+5+4+5+4+4+5+4+3+4+4+5+5+4+5+5=86$

EP = $86/21=4.10$

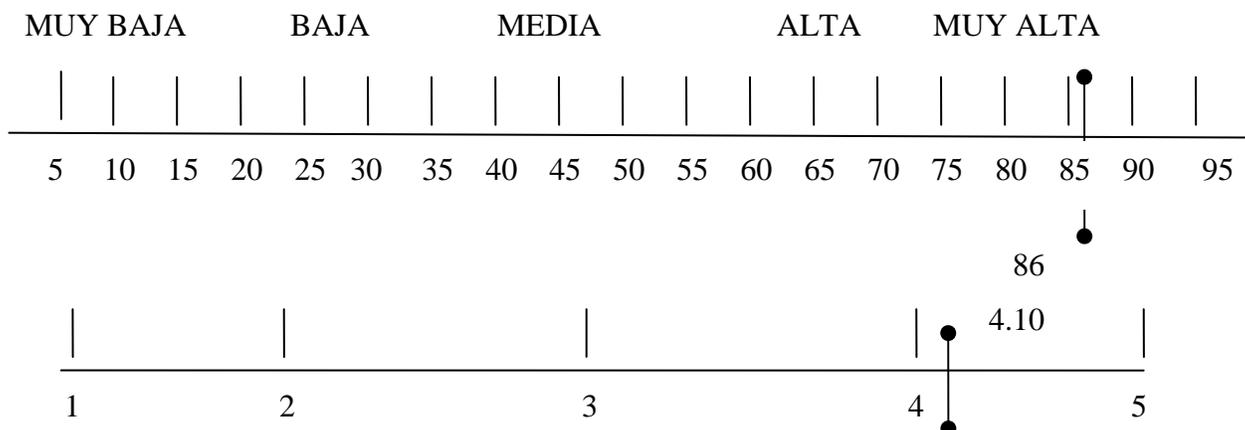
EMPLEADO NÚMERO 8
NIVEL DE ACEPTACION



VALOR : 4+3+1+5+3+4+3+1+5+4+5+5+4+5+5+5+4+5+5+5= 89

EP = 89/21=4.24

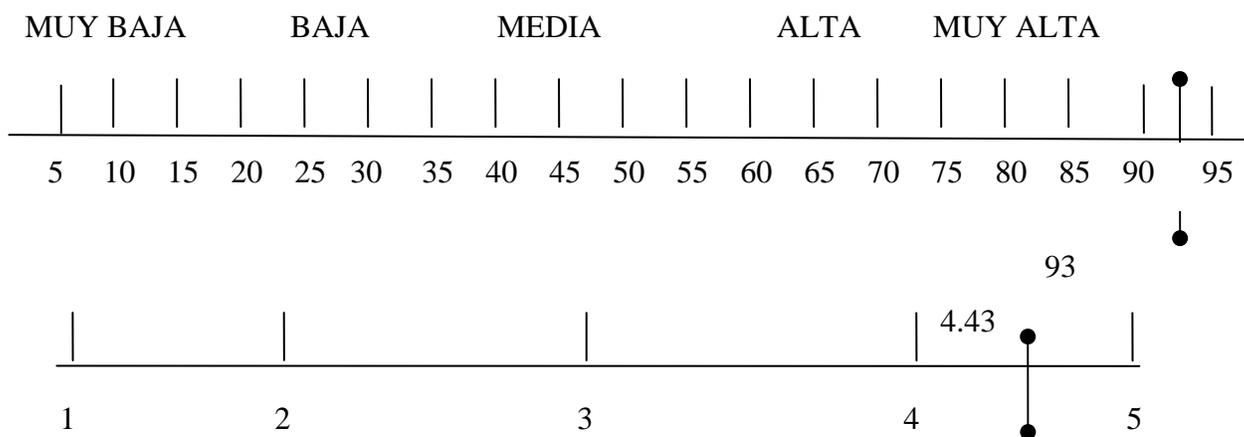
EMPLEADO NÚMERO 9
NIVEL DE ACEPTACION



VALOR : 3+3+1+5+4+3+4+2+5+4+5+5+4+4+5+5+5+4+5+5+5=86

EP = 86/21=4.10

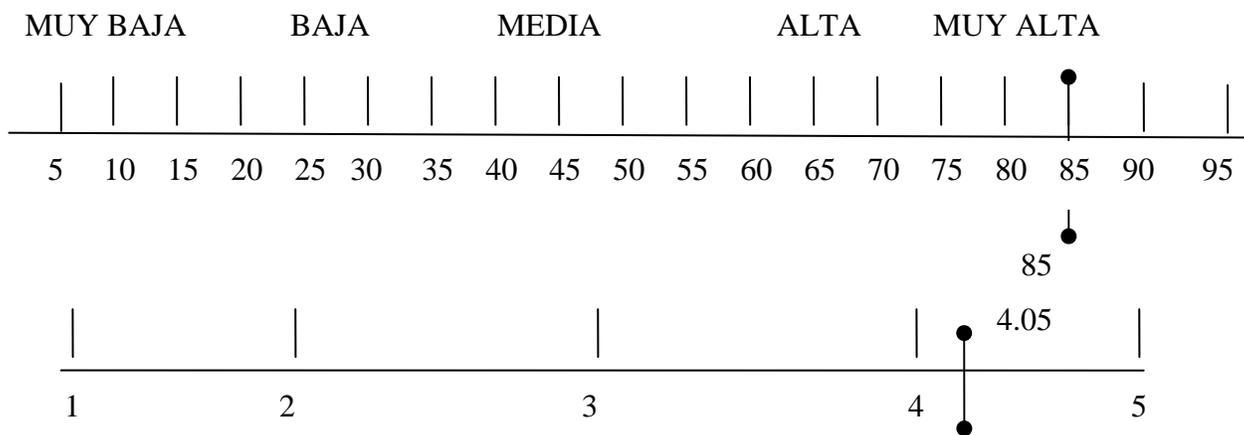
EMPLEADO NÚMERO 10
NIVEL DE ACEPTACION



VALOR: $5+3+3+5+2+5+3+4+5+5+5+5+4+5+5+5+5+4+5+5+5=93$

EP = $93/21=4.43$

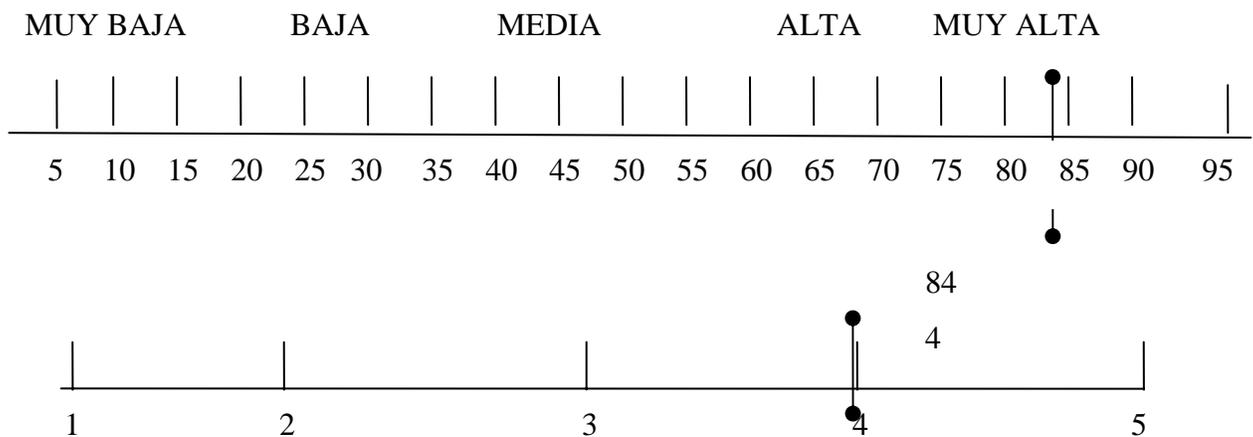
EMPLEADO NÚMERO 11
NIVEL DE ACEPTACION



VALOR: $5+3+1+5+5+3+4+2+4+2+4+4+5+5+5+4+5+5+4+5+5=85$

EP = $85/21=4.05$

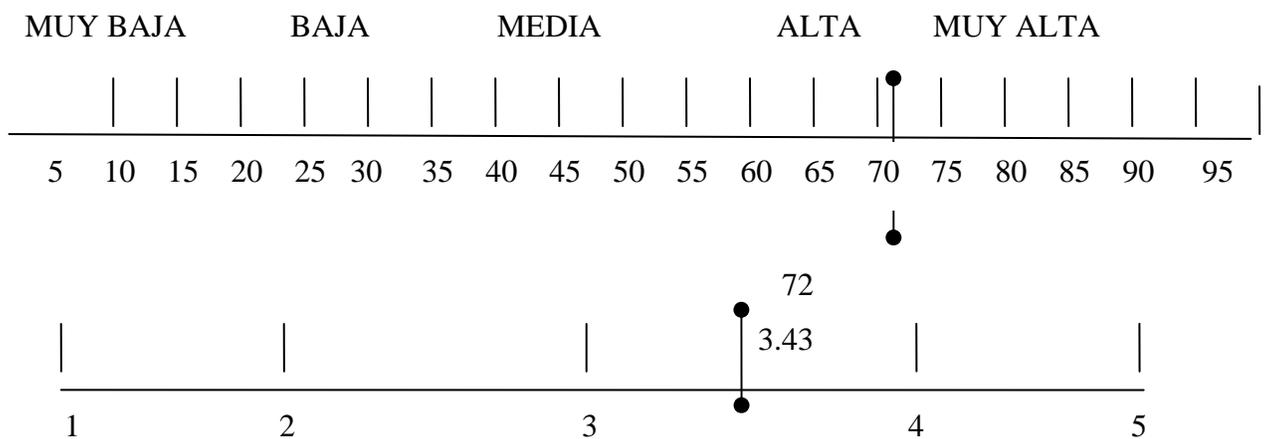
EMPLEADO NÚMERO 12
NIVEL DE ACEPTACION



VALOR : $5+3+3+3+4+3+2+1+5+4+5+4+5+4+5+5+5+5+5+3+5=84$

EP = $84/21=4$

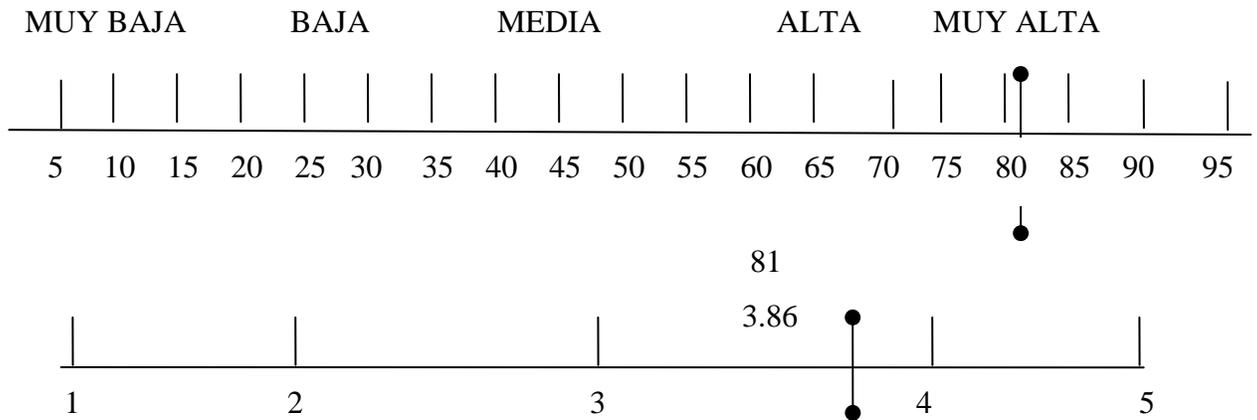
EMPLEADO NÚMERO 13
NIVEL DE ACEPTACION



VALOR : $3+1+1+4+3+3+1+2+4+4+4+4+4+4+4+4+4+4+5+4+5=72$

EP = $72/21=3.43$

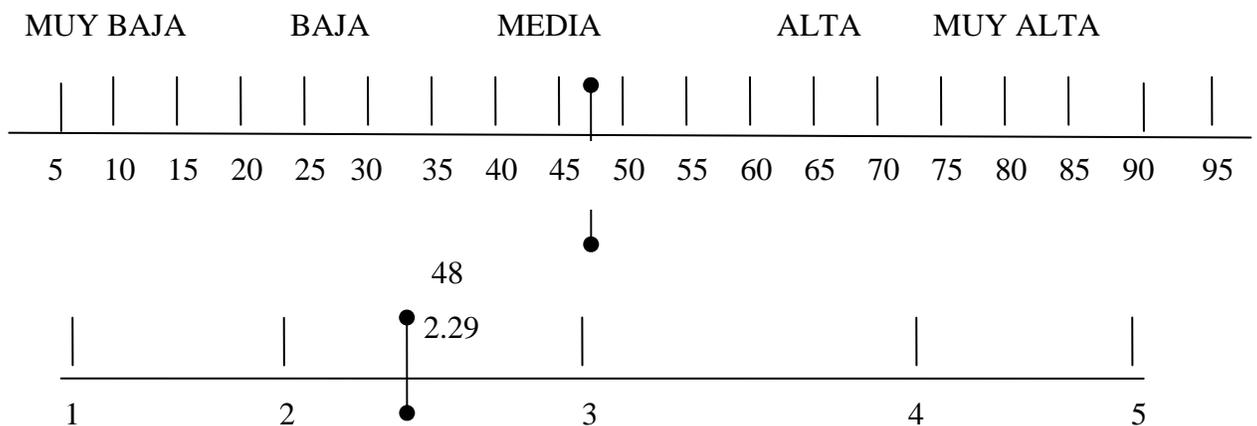
EMPLEADO NÚMERO 14
NIVEL DE ACEPTACION



VALOR : $5+2+2+4+3+3+3+4+5+4+4+4+2+3+5+5+5+5+4+4+5=81$

EP = $81/21=3.86$

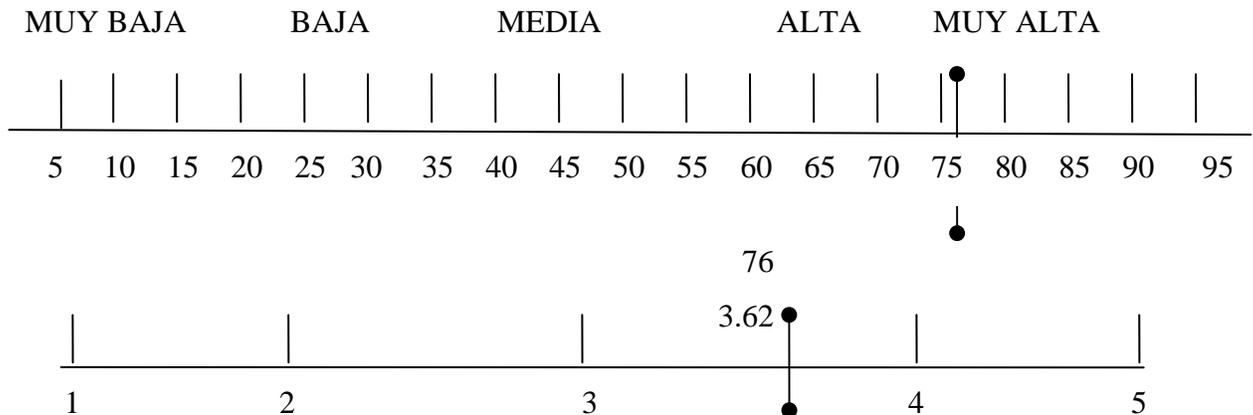
EMPLEADO NÚMERO 15
NIVEL DE ACEPTACION



VALOR : $3+2+1+2+2+3+1+2+4+4+4+3+3+1+2+2+2+1+3+1+2=48$

EP = $48/21=2.29$

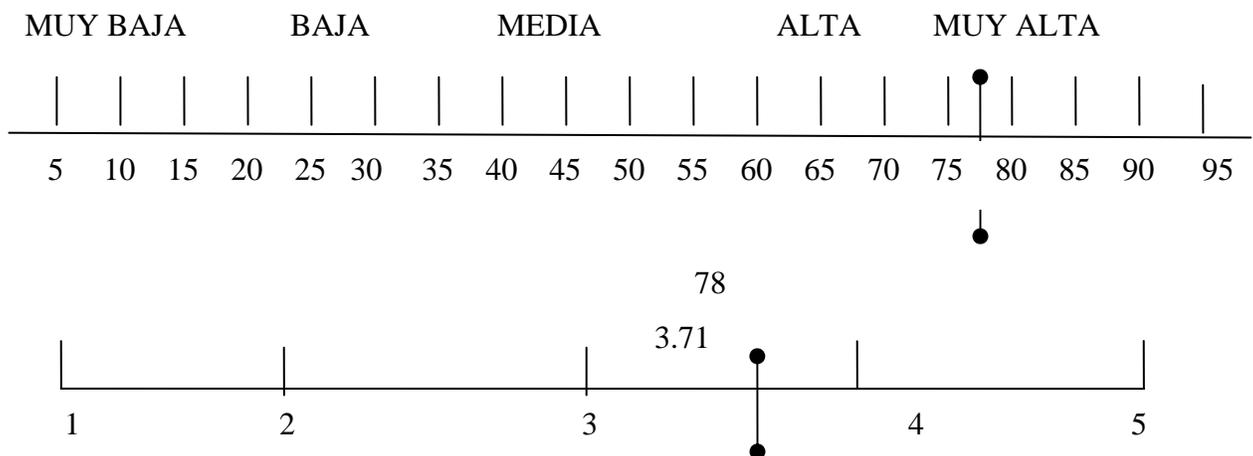
EMPLEADO NÚMERO 16
NIVEL DE ACEPTACION



VALOR : $3+2+2+4+2+3+2+3+4+4+5+5+3+4+4+4+4+5+4+5+4=76$

EP = $76/21=3.62$

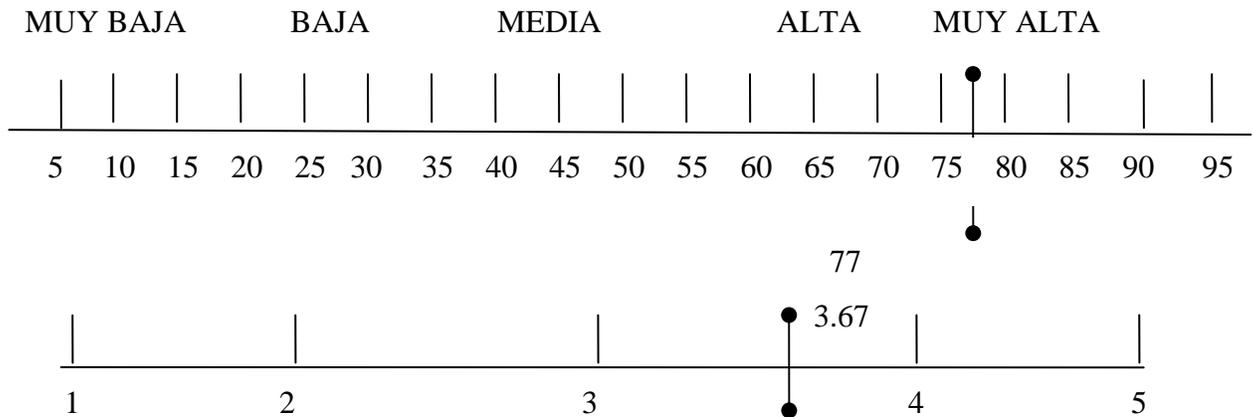
EMPLEADO NÚMERO 17
NIVEL DE ACEPTACION



VALOR : $3+4+4+5+4+2+1+3+4+4+4+5+1+4+5+4+4+5+4+4+4=78$

EP = $78/21=3.71$

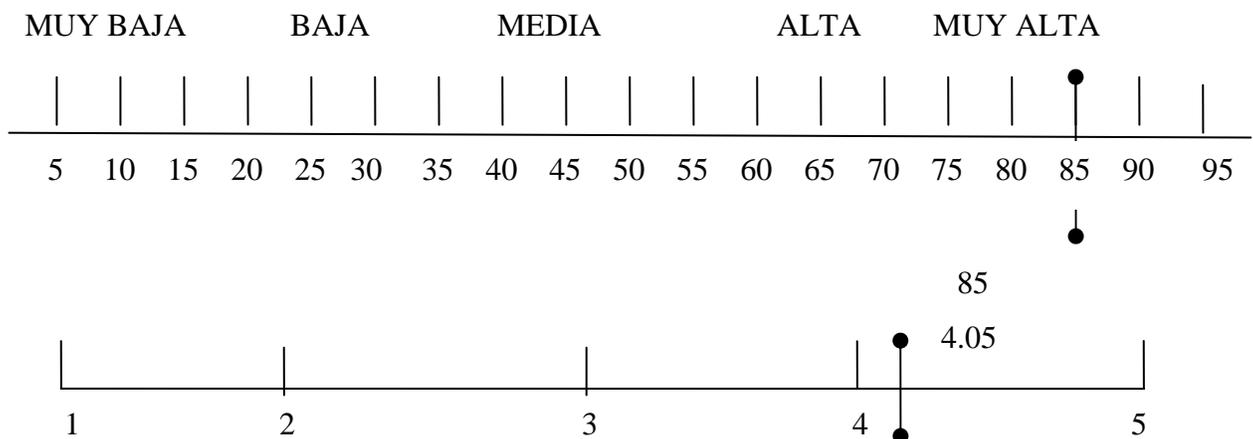
EMPLEADO NÚMERO 18
NIVEL DE ACEPTACION



VALOR : $4+4+2+5+3+5+1+3+5+5+5+5+3+2+4+3+4+1+4+5+4=77$

EP = $77/21=3.67$

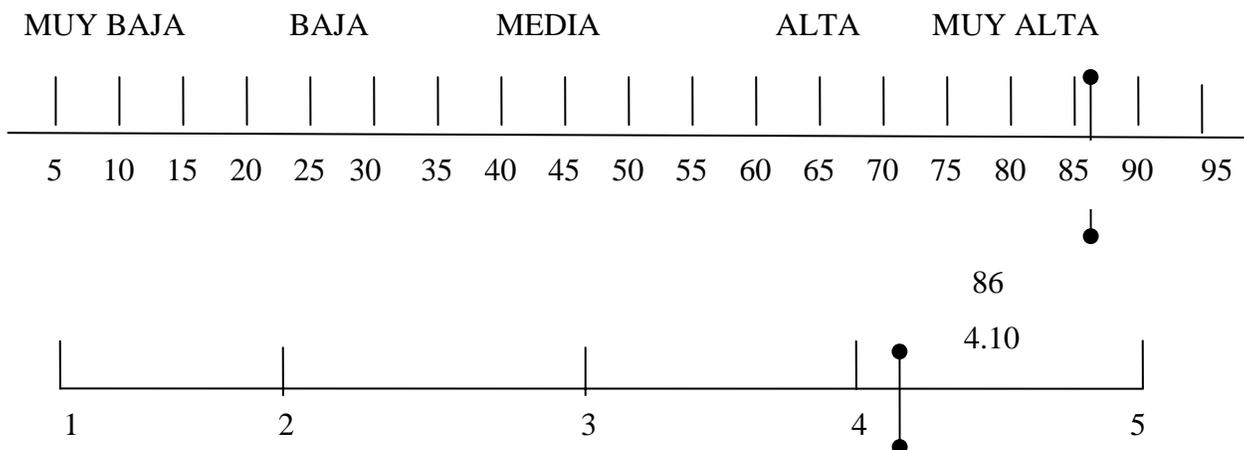
EMPLEADO NÚMERO 19
NIVEL DE ACEPTACION



VALOR: $5+3+1+5+5+3+4+2+4+2+4+4+5+5+5+4+5+5+4+5+5=85$

EP = $85/21=4.05$

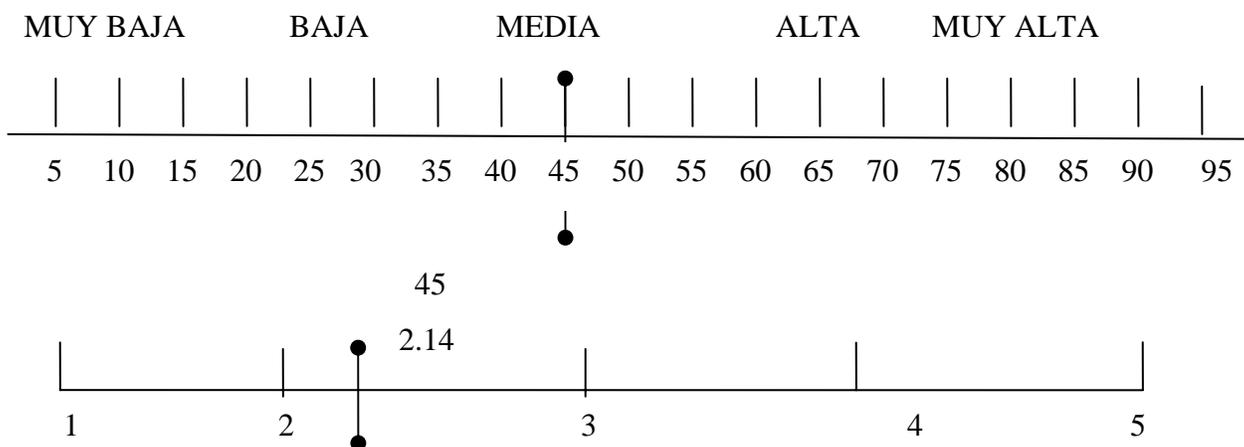
EMPLEADO NÚMERO 20
NIVEL DE ACEPTACION



VALOR : $3+3+1+5+4+3+4+2+5+4+5+5+4+4+5+5+5+4+5+5+5=86$

EP = $86/21=4.10$

EMPLEADO NÚMERO 21
NIVEL DE ACEPTACION



VALOR : $2+3+3+2+2+3+3+3+1+2+2+1+3+3+2+2+2+1+1+2+2=45$

EP = $45/21=2.14$

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Después de realizar el análisis de los datos obtenidos en la investigación sustentados y argumentados lógicamente y sistemáticamente con algunas bases teóricas se concluye lo siguiente:

- Gran parte de la población opino que para ser un líder se necesita mantener equilibrio entre las capacidades intelectuales y las emocionales, para así lograr el desempeño efectivo de sus funciones.
- El personal analiza los pros y los contras antes de tomar una decisión poniendo énfasis en mejorar y responder a las exigencias de la empresa.
- Los empleados consideran la comunicación como un elemento esencial en sus relaciones de trabajo, ya sea con sus compañeros o superiores.
- Los empleados al satisfacer sus necesidades propias pueden alcanzar las metas propuestas por la empresa.
- Se detectó que entre los empleados de la empresa, existe una integración de compañerismo, donde están dispuestos a ayudarse unos con otros.
- La mayoría de los empleados de la empresa de Operaciones y Producción y Exploración Nacionales, (O.P.E.N.) S.A. poseen conocimientos muy vagos acerca del significado de Inteligencia Emocional.
- Se observó que la mayoría de los empleados controlan sus impulsos sin premeditar y poseen actitudes de inteligencia intrapersonal e interpersonal.

- Los empleados consideraron importante conocer las emociones ajenas debido a que logran obtener tacto a la sensibilidad social

5.2 RECOMENDACIONES

Una vez culminado el análisis y tomado como base la realidad observada y las bases teóricas de la investigación, se plantean recomendaciones, esperando sean utilizadas como herramientas útiles por la organización.

- Se recomienda a los superiores que deleguen funciones a sus subordinados dándoles, la oportunidad de manejar y controlar a un grupo para que adopten actitudes de liderazgo.
- Facilitarles a los empleados la oportunidad de participar en la toma de decisiones por parte de los gerentes y directivos e incentivarlos a mantener un equilibrio entre la lógica y el elemento emocional al momento de tomar una decisión, para lograr la decisión más acertada.
- Crear programas en materia de comunicación interna como hacer charlas y Competencias deportivas en los aniversarios, entre otros., para incentivar a los empleados a la confianza entre los distintos jefes y directivos.
- Motivar a los empleados ofreciéndoles desafíos y estímulos que les permitan desarrollarse profesionalmente, logrando de esta forma una integración con el ambiente de trabajo para continuar mejorando sus procesos laborales y emocionales.
- Reforzar las reuniones de tipo informal que permitan la interacción e integración entre los empleados.

- Se recomienda a la organización crear y fomentar talleres, charlas, entre otros., para que el personal conozca con exactitud la importancia de utilizar la inteligencia emocional en el cumplimiento de sus labores.
- Se recomienda al personal controlar y manejar sus actitudes personales en cada situación que se les presente, sea (Intrapersonal) intrínseca o (Interpersonal) extrínseca para poder estar a la par con los constantes cambios del mundo laboral y social.
- Motivar a los empleados a superarse en su entorno laboral, a través de cursos, transferencias y ascensos que le permitan prepararse tanto intelectualmente como emocionalmente para estar a la par con los constantes cambios en el mundo empresarial.

BIBLIOGRAFÍA

Textos:

ARIAS, F y HEREDIA, V (2000). **Administración de Recursos Humanos Para el Alto Desempeño.** . México Editorial Trillas, 5ta Edición.

BALESTRINI, A. MIRIAN (1997). **Como se Elabora el Proyecto de Investigación.** Venezuela. Editorial Consultores Asociados BL, Primera Edición

BARRIOS, G. (2000). **Teorías de la Investigación.** México Editorial Mc.Graw Hill.

BECVAR, R. (1999). **Métodos Para La Comunicación Efectiva: guía para la creación de relaciones.** México. Editorial Limusa. 3ra Edición.

BRUNO, F. (1999). **Diccionario de Términos Psicológicos Fundamentales.** Barcelona. Editorial Prados. Primera Edición.

CHAPMAN, E (1999). **Actitud y Trabajo.** México. Editorial Trillas, Primera Edición.

CHIAVENATO, I (2000) **Introducción a la Teoría General de la Administración.** México, Editorial Mc.Graw Hill.

CRAIG, R Y BITTEL, L (2000) **Manual de Entrenamiento y Desarrollo Personal.** México. Editorial Diana.

DE BEAUPORT, E. (1998). **Las Tres Caras de la Mente**. Venezuela. Editorial Galac S.A.

FERNÁNDEZ, C. (2002). **La Comunicación en las Organizaciones**. México. Editorial Trillas. 2da Edición.

GIBSON, J; IVANCEVICH, V y DONNELLY, J (1999). **Las Organizaciones**. Chile. Editorial Mc.Graw Hill, 8va Edición.

GIL, D. (2000) **Inteligencia Emocional en Práctica**. Venezuela. Editorial Mc.Graw- Hill.

GOLEMAN, D. (2002) **La Inteligencia Emocional en la Empresa**. Argentina. Editorial Javier Vergara.

HERNÁNDEZ, FERNÁNDEZ y BATISTA. (1999). **Metodología de la Investigación**. México: Mc.Graw-Hill Internacional.

KEITH, D y NEWSTROM, J (2002). **Comportamiento Humano en el Trabajo**. México. Editorial Mc.Graw- Hill, 11ma Edición.

MÄRTIN, D. y BOECK, K. (1998) **Qué es Inteligencia Emocional**. Madrid. Editorial EDAF, S.A. 6ta Edición.

PHILLIPS, M. (1999) **Cómo Lograr la Excelencia Emocional** Colombia. Editorial EDAF, S.A.

RIVEIRO, L. (1997) **La Comunicación Eficaz**. Barcelona. Editorial Urano.

ROBBINS, S (2000). **Comportamiento Organizacional. Teoría y Práctica.** México. Editorial Prentice-Hall, 7ma Edición.

SABINO, C. (2002) **El Proceso de Investigación.** Caracas. Editorial Panapo.

SCHROEDEN, R (1999). **Administración de Operaciones “Toma de Decisiones en la Función de Operaciones”.** México. Editorial Mc.Graw Hill, 2da Edición.

SIMMONS, S. y SIMMONS, J (1998) **Cómo Medir la Inteligencia Emocional.** Madrid. Editorial EDAF, S.A.

STONER, J y WANKEL, CH. (1999) **Cómo Medir la Inteligencia Emocional.** Madrid. Editorial EDAF, S.A.

TAMAYO, M. (1999) **Proceso de Investigación Científica.** Caracas. Editorial Limusa. 4ta Edición.

WEISINGER, H. (1998) **La Inteligencia Emocional en el Trabajo.** Argentina. Editorial Javier Vergara. Editor.

Internet:

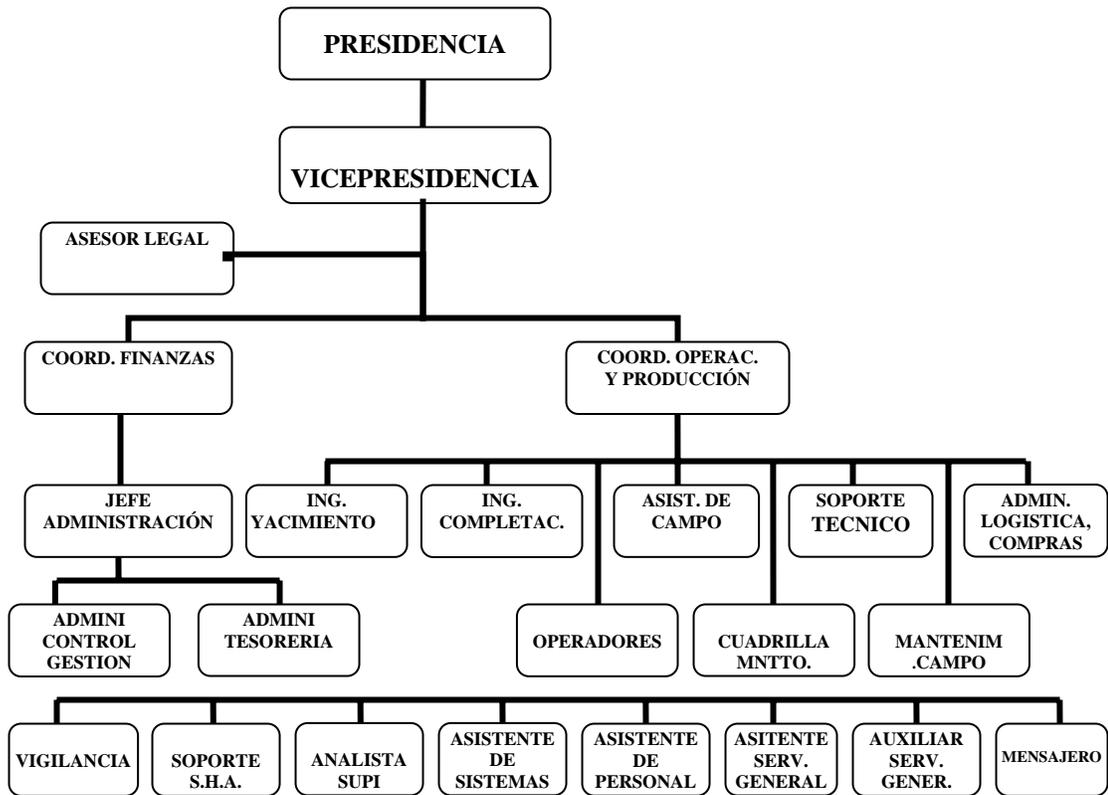
ALFONSO, L. **Significado de la toma de decisiones.** Publicado en Abril 2003.
http:// html.rincondelvago.com/toma_de_decisiones.html Noviembre del 2003

DÍAZ, E. **Resumen de la Inteligencia Emocional.** Publicado en Enero 2002.
http://www.lafacu.com/apuntes/psicología/inte%5femo/default.htm. Noviembre del 2003.

HERRERA, J. **La Inteligencia Emocional.** Publicado en Julio 2002
http:// [www.monografias.com / jordanherrera79@hotmail.com](http://www.monografias.com/jordanherrera79@hotmail.com). Noviembre del 2003.

PEREZ, A. **Maneras de Alcanzar los Logros en la Empresa** Publicado en Diciembre del 2003. [http:// html.rincóndelvago.com/logros_2.html](http://html.rincóndelvago.com/logros_2.html)

ANEXOS



Fuente: Organigrama de la Empresa Operaciones de Producción y Explotación Nacionales, (O.P.E.N.) S.A.

LEYENDA:

EP: ESCALA PROMEDIO

PREGUNTAS:

Pregunta 4: Como considera sus conocimiento en cuanto a la Misión, Visión y Objetivos de la empresa?

Pregunta 5: En que grado considera usted, si un compañero de trabajo le pide orientación justo en la hora que esta más ocupado?

Pregunta 6: Como se siente usted cuando demuestra ser superior a los demás

Pregunta 7: En que grado puede usted adaptarse a los cambios laborales con facilidad?

Pregunta 8: Como es su habilidad para modificar el comportamiento de un grupo?

Pregunta 9: Como son las decisiones tomadas con respecto a la organización por parte de los superiores?

Pregunta 10: Como es su participación en la toma de decisiones?

Pregunta 11: En que grado se deja llevar usted por los presentimientos al momento de tomar una decisión?

Pregunta 12: En que grado puede usted analizar usted los pros y los contras antes de tomar una decisión?

Pregunta 13: Como es su capacidad para controlarse bajo situaciones estresantes?

Pregunta 14: En que grado la satisfacción de las necesidades propias hacen que el individuo se sienta a gusto con el trabajo que realiza?

Pregunta 15: En que grado considera usted que sus actitudes personales pueden motivarlo a alcanzar las metas propuestas por la empresa?

Pregunta 16: Cómo percibe usted la comunicación dentro de la empresa?

Pregunta 17: Qué grado de percepción tiene usted sobre la comunicación Superior-Subordinado?

Pregunta 18: En que grado se considera usted una persona abierta en la comunicación?

Pregunta 19: En que grado puede usted percibir los cambios de conducta de sus compañeros de trabajo?

Pregunta 20: En que grado puede usted buscar una solución rápida y efectiva a un problema planteado?

Pregunta 21: En que grado puede usted identificarse con el cargo que ocupa dentro de la empresa?

Pregunta 22: Como considera las relaciones de trabajo entre usted y sus compañero?

Pregunta 23: En que grado posee usted habilidades para comprender las emociones ajenas?

Pregunta 24: En que grado estaría usted en condiciones de prestar ayuda a un compañero de trabajo que es encuentre en conflicto laboral?

ALTERNATIVAS:

- 1 MUY BAJA ACEPTACIÓN
- 2 BAJA ACEPTACIÓN
- 3 MEDIANA ACEPTACIÓN
- 4 ALTA ACEPTACIÓN
- 5 MUY ALTA ACEPTACIÓN

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSO HUMANO
MATURÍN / MONAGAS / VENEZUELA



El presente cuestionario constituye el instrumento de investigación para el trabajo de grado titulado: **Estudiar la Inteligencia Emocional en los Empleados de la Empresa Operaciones de Producción y Exploración Nacionales (O.P.E.N.), S.A.; sucursal Maturín, Estado Monagas.**

Esta encuesta le da la oportunidad de expresar su opinión acerca de este proyecto., lea detenidamente cada una de los planteamientos y emita su opinión en una escala del 1 (uno) al 5 (cinco). Donde uno (1) es el menor grado de aceptación (2) el y cinco (5) el mayor grado de aceptación.

Por tal motivo se solicita su valiosa colaboración al responder en forma clara, sincera y objetiva. La información requerida será de suma importancia y de carácter confidencial. Instrucciones:

- Antes de responder lea detenidamente cada una de las preguntas y luego marque la alternativa de su preferencia.
- En caso de dudas se le recomienda consultar al investigador.
- Debe responder marcando con una equis(x) la alternativa escogida.
- Se le agradece no dejar ningún ítem sin responder.

Gracias,

Br. Marcano, Mary R.

Maturín, junio 2005

1. ¿Cual es su nivel de Instrucción?

- Primaria.
- Secundaria.
- T.S.U.
- Universitario.
- Post Grado.

2. ¿Cual es su Antigüedad en la empresa?

- Días – Meses.
- De Un año a Año y medio.
- De Dos años a Tres años.
- De Cuatro años a Cinco años.
- De Seis a más.

3. ¿Cual es su sexo?

- Femenino.
- Masculino.

4. Como considera su conocimiento en cuanto a la Misión, Visión y Objetivos de la empresa?

1 2 3 4 5

5. . En que grado considera usted, que un compañero de trabajo le pida orientación justo en la hora que esta más ocupado?

1 2 3 4 5

6. Como se siente usted cuando demuestra ser superior a los demás?

1 2 3 4 5

7. En que grado puede usted adaptarse a los cambios laborales con facilidad?

1 2 3 4 5

8. Como es su habilidad para modificar el comportamiento de un grupo?

1 2 3 4 5

9. Como son las decisiones tomadas con respecto a la organización por parte de los superiores?

1 2 3 4 5

10. Cómo es su participación en la toma de decisiones?

1 2 3 4 5

11. En que grado se deja llevar usted por los presentimientos al momento de tomar una decisión?

1 2 3 4 5

12. En que grado puede usted analizar los pros y los contras antes de tomar una decisión?

1 2 3 4 5

13. Como es su capacidad para controlarse bajo situaciones estresantes?

1 2 3 4 5

14. En que grado la satisfacción de las necesidades propias hacen que le individuo se sienta a gusto con el trabajo que realiza?

1 2 3 4 5

15. En que grado considera usted que sus actitudes personales pueden motivarlo a alcanzar las metas propuestas por la empresa?

1 2 3 4 5

16. Como percibe usted la comunicación dentro de la empresa?

1 2 3 4 5

17. Qué grado de percepción tiene usted sobre la comunicación Superior _ Subordinado?

1 2 3 4 5

18. En que grado se considera usted una persona abierta en la comunicación?

1 2 3 4 5

19. En que grado puede usted percibir los cambios de conducta de sus compañeros de trabajo?

1 2 3 4 5

20. En que grado puede usted buscar una solución rápida y efectiva a un problema planteado?

1 2 3 4 5

21. En que grado puede usted identificarse con el cargo que ocupa dentro de la empresa?

1 2 3 4 5

22. Como considera las relaciones de trabajo entre usted y sus compañeros?

1 2 3 4 5

23. En que grado posee usted habilidades para comprender las emociones ajenas?

1 2 3 4 5

24. En que grado estaría usted en condiciones de prestar ayuda a un compañero de trabajo que se encuentre en conflicto laboral?

1 2 3 4 5

25. ¿Cuáles de los siguientes conceptos identifica usted con la Inteligencia Emocional?

- Enfocarnos en nosotros y la adquisición de Interdependencia a fin de que toda persona pueda llenar su necesidad en el manejo de los conflictos.
- Es el uso inteligente de las emociones porque nos ayuda a que nuestras emociones trabajen para nosotros con el fin de mejorar nuestro comportamiento.
- Es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones.
- Abarca cualidades como la comprensión de las propias emociones, la capacidad de saber ponerse en lugar de otras personas de forma que mejore la calidad de vida.
- Es el control de las emociones de los aspectos personales de mantener equilibrio entre lo racional y lo emocional, considerado el estado ideal del ser humano.

26. ¿Seleccione las actitudes más utilizadas en su día a día?

- Motivarse a uno mismo.
- Fijar objetivos
- Percibir las propias emociones.
- Reflexionar sobre lo que sentimos.
- Organizar grupos.
- Negociar soluciones.
- Tener empatía personal.
- Sensibilidad social.
- Todas las anteriores