



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

INTELIGENCIA EMOCIONAL PRESENTE EN EL PERSONAL
ADMINISTRATIVO QUE LABORA EN EL NIVEL CENTRAL DE LA
FUNDACIÓN DEL ESTADO SUCRE PARA LA SALUD.
FUNDASALUD (2008)

AUTOR:
BR. LOAIZA, IRENE

TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA
OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN.

CUMANÁ, JUNIO DE 2009



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

INTELIGENCIA EMOCIONAL PRESENTE EN EL PERSONAL
ADMINISTRATIVO QUE LABORA EN EL NIVEL CENTRAL DE LA
FUNDACIÓN DEL ESTADO SUCRE PARA LA SALUD.
FUNDASALUD (2008).

AUTOR:
BR. LOAIZA BETANCOURT, IRENE DEL MAR

ACTA DE APROBACIÓN DEL JURADO
Trabajo de Grado aprobado en nombre de la Universidad de Oriente, por el
siguiente jurado calificador:

Luís Martínez
Asesor

Emilio Tineo
Jurado

Emira Rodríguez
Jurado

Cumaná, Junio de 2009

INDICE GENERAL

AGRADECIMIENTOS	i
DEDICATORIA	ii
LISTA DE CUADROS	iii
LISTA DE GRÁFICAS	vi
RESUMEN.....	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA	3
1.1. Planteamiento Del Problema.....	3
1.2. Objetivos De La Investigación.....	6
1.2.1. Objetivo General	6
1.2.2. Objetivos Específicos.....	6
1.3. Justificación.....	7
1.4. Metodología	8
1.4.1. Nivel De La Investigación	8
1.4.2. Diseño De La Investigación.....	8
1.4.3. Fuentes De Información.....	9
1.4.4. Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos.....	10
1.4.5. Población Y Muestra.....	10
1.4.6. Técnicas De Procesamiento Y Análisis De Datos	11
CAPÍTULO II	12
ASPECTOS GENERALES DE LA FUNDACIÓN DEL ESTADO SUCRE PARA LA SALUD FUNDASALUD	12
2.1. Reseña Histórica	12
2.2. Visión	14
2.3. Misión	14
2.4. Objetivos	15
2.4.1. Objetivo General	15
2.4.2. Objetivos Específicos.....	15
2.5. Estructura Organizacional.....	16
2.6. Funciones De Las Unidades Organizacionales.....	16
2.6.1. Junta Directiva	16

2.6.2. Presidente Ejecutivo.....	17
2.6.3. Vicepresidente.....	18
2.6.4. Director Ejecutivo	18
2.6.5. Unidad Ejecutoria Proyecto Salud (U.E.P.S).....	19
2.6.6. Consultoria Jurídica	20
2.6.7. Contraloria Interna	20
2.6.8. Epidemiologia	21
2.6.9. Planificación Y Presupuesto	22
2.6.10. Coordinación De Informática Y Telecomunicaciones.....	22
2.6.11. Gerencias.....	23
CAPÍTULO III.....	31
ASPECTOS GENERALES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	31
3.1. Las Emociones	31
3.1.1. Tipos De Emociones	32
3.2. Inteligencia Emocional.....	35
3.2.1. Origen Del Concepto De Inteligencia Emocional.....	35
3.2.2. Definición De Inteligencia Emocional.....	36
3.2.3. Funcionamiento Del Cerebro Emocional.....	37
3.2.4. Importancia De La Inteligencia Emocional	39
3.2.5. Tipos De Inteligencia Emocional.....	39
3.2.6. Características De La Inteligencia Emocional	41
3.2.7. Principios De La Inteligencia Emocional.	41
3.2.8. Competencias De La Inteligencia Emocional.....	42
CAPÍTULO IV.....	48
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA INVESTIGACIÓN ACERCA DE LOS FACTORES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PRESENTES EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE LABORA EN EL NIVEL CENTRAL DE LA FUNDACIÓN DEL ESTADO SUCRE PARA LA SALUD	48
4.1. Medición De La Inteligencia Emocional Presente En El Personal Administrativo Que Labora En El Nivel Central De La Fundación Para La Salud Del Estado Sucre - Fundasalud	48
4.1.1. Información General	49
4.1.3. A nivel de Automotivación	67

4.1.4. A nivel de Autocontrol.....	84
4.1.5. A nivel de Empatía.....	100
4.1.6. Relaciones Interpersonales.....	116
CONCLUSIONES.....	132
RECOMENDACIONES	135
BIBLIOGRAFIA	136
ANEXO.....	139
Hoja de Metadatos	145

AGRADECIMIENTOS

A Dios todopoderoso por levantarme en cada caída y guiarme en las etapas difíciles, recordándome que él siempre está allí.

A mi mamá por darme todo su apoyo cuando más lo necesité, por su paciencia infinita, amor y comprensión y por ayudarme como nadie en la realización de este trabajo.

A mi padre y mis hermanos por formar parte de mi vida y de este nuevo logro.

A mis sobrinos, que son la luz de mis ojos y llenaron mi vida de sonrisas en los momentos más difíciles.

A mi asesor, Prof. Luís Martínez por brindarme todo su apoyo y colaboración, por su buena disposición y por su gran paciencia que difícilmente hubiese encontrado en otra persona.

A mi novio, por motivarme por todos los medios a terminar este trabajo y por estar allí cuando más lo necesité.

A todas las personas que me han dado su apoyo durante la realización de este trabajo y saben cuanto esperé por este logro.

Un millón de gracias...

Irene

DEDICATORIA

Al creador del universo, al Dios todopoderoso que jamás me ha desamparado, llenándome de su amor infinito en cada segundo de mi vida.

A mi mamá por brindarme su amor y apoyo en cada uno de mis pasos hasta el día de hoy, por ser ese pilar fundamental en mi vida.

A mi papá por enseñarme muchas de las cosas que me convirtieron en la persona que soy.

A mis sobrinos Bryan y José M. por alegrar cada uno de mis días.

A mis hermanos Martha y Carlos por formar parte de mi vida y deseo con todo mi ser verlos alcanzar cada una de sus metas.

A mi novio por darme todo su amor y apoyo.

A mi tía Sonia y mi tío César quienes me brindaron un hogar al inicio de mi carrera y me dieron su apoyo y comprensión.

A mis primos Sonia y Miguel por ser como hermanos para mi y darme todo el apoyo y cariño del mundo.

A mis tíos Zaida, Luisa Inés, Lucy y Rómulo por ser incondicionales conmigo en todo momento.

A mis grandes amigas Nathalie, Virginia, Marilú y Francis por ser esas personas maravillosas que hicieron más fácil este camino.

Irene

LISTA DE CUADROS

Cuadro N° 1. Distribución Absoluta Y Porcentual Del Sexo Del Personal Que Labora En El Nivel Central De La Fundación Del Estado Sucre Para La Salud..	49
Cuadro N° 2. Distribución Absoluta Y Porcentual Acerca De La Edad Del Personal Entrevistado.....	49
Cuadro N° 3. Distribución Absoluta Y Porcentual Referida Al Tiempo De Servicio En La Fundación Del Estado Sucre Para La Salud.....	50
Cuadro N° 4. Distribución Absoluta Y Porcentual Acerca Del Nivel De Instrucción Del Personal Encuestado.....	51
Cuadro N° 5. Distribución Absoluta Y Porcentual Acerca De: ¿Puede Diferenciar Las Emociones Que Surgen Dentro De Usted?	52
Cuadro N° 6. Distribución Absoluta Y Porcentual Referido A: ¿Le Resulta Fácil Identificar El Origen De Cada Una De Sus Emociones?.....	53
Cuadro N° 7. Distribución Absoluta Y Porcentual Sobre: ¿Expresa Sus Ideas Sin Miedo A La Respuesta De Los Demás?	54
Cuadro N° 8. Distribución Absoluta Y Porcentual En Relación A: ¿Busca Soluciones Ante Los Problemas Que Se Le Presentan?	56
Cuadro N° 9. Distribución Absoluta Y Porcentual Referente A: ¿Admite Fácilmente Ante Los Demás Cuando Comete Un Error?	57
Cuadro N° 10. Distribución Absoluta Y Porcentual En Cuanto A: ¿Le Resulta Fácil Pedir Ayuda Cuando Tiene Inconvenientes Para Realizar Una Tarea?.....	59
Cuadro N° 11. Distribución Absoluta Y Porcentual Acerca De: ¿Puede Usted Manifestar Su Opinión Cuando No Está De Acuerdo Con Alguna Situación?....	60
Cuadro N° 12. Distribución Absoluta Y Porcentual Referida A: ¿Posee Pleno Conocimiento De Sus Emociones?	62
Cuadro N° 13. Distribución Absoluta Y Porcentual En Cuanto A: ¿Teme Ser Rechazado Por Los Demás?.....	63
Cuadro N° 14. Distribución Absoluta Y Porcentual En Referencia A: ¿Se Le Facilita Hablar Ante Cierta Cantidad De Personas?	65
Cuadro N° 15. Distribución Absoluta Y Porcentual En Acerca De: ¿Se Siente Más Motivado Por Los Incentivos Externos Que Por Su Capacidad Interior?.....	67
Cuadro N° 16. Distribución Absoluta Y Porcentual En Cuanto A: ¿Emprende Actividades Laborales Sin Necesidad De Que Se Lo Pidan?	69
Cuadro N° 17. Distribución Absoluta Y Porcentual Referida A: ¿Se Esfuerza Para Obtener Cada Vez Mejores Resultados En Su Área De Trabajo?	71
Cuadro N° 18. Distribución Absoluta Y Porcentual En Relación A: ¿Le Es Difícil Hacer Propuestas Para Mejorar La Forma En La Que Se Realizan Las Actividades En Su Trabajo?.....	72
Cuadro N° 19. Distribución Absoluta Y Porcentual Acerca De: ¿Trata De Aportar Sus Capacidades Para El Logro De Los Objetivos?	75
Cuadro N° 20. Distribución Absoluta Y Porcentual Referente A: ¿Trabaja En Desarrollar Sus Capacidades Para Perfeccionar Su Desempeño Profesional?	76

Cuadro N° 21. Distribución Absoluta Y Porcentual En Cuanto A: ¿Se Le Dificulta Alcanzar Las Metas Que Se Traza?.....	78
Cuadro N° 22. Distribución Absoluta Y Porcentual Referida A: ¿Las Opiniones De Los Demás Acerca De Usted Influyen En Su Disposición Para Lograr Sus Metas?.....	79
Cuadro N° 23. Distribución Absoluta Y Porcentual Con Relación A: ¿Conoce La Manera De Mantenerse Motivado En La Realización De Sus Labores?.....	81
Cuadro N° 24. Distribución Absoluta Y Porcentual En Referencia A: ¿Es Fácil Para Usted Ser Constante Y Responsable Hasta El Final Cuando Emprende Nuevos Proyectos?.....	82
Cuadro N° 25. Distribución Absoluta Y Porcentual Acerca De: ¿Puede Analizar Fácilmente Una Situación Cuando Se Encuentra Bajo Mucha Presión?.....	84
Cuadro N° 26. Distribución Absoluta Y Porcentual En Cuanto A: ¿Sabe Controlar Cada Una De Sus Emociones?.....	86
Cuadro N° 27. Distribución Absoluta Y Porcentual Referida A: ¿Muestra Las Emociones Que Se Producen En Su Interior Cuando Esta Tratando De Expresar Su Opinión Acerca De Algún Tema En Particular?.....	87
Cuadro N° 28. Distribución Absoluta Y Porcentual En Referencia A: ¿Es Paciente Cuando Le Hacen Esperar Por Cierta Tiempo?.....	89
Cuadro N° 29. Distribución Absoluta Y Porcentual Con Relación A: ¿Reacciona Agresivamente Cuando Algo Le Disgusta?.....	90
Cuadro N° 30. Distribución Absoluta Y Porcentual Acerca De: ¿Le Resulta Fácil Llegar A Un Acuerdo Cuando Esta Molesto?.....	91
Cuadro N° 31. Distribución Absoluta Y Porcentual Relacionada A: ¿Es Capaz De Terminar Con Éxito Una Tarea Si Siente Presionado?.....	93
Cuadro N° 32. Distribución Absoluta Y Porcentual En Cuanto A: ¿Recibe De Buena Manera Críticas Hacia Su Comportamiento O Su Trabajo?.....	94
Cuadro N° 33. Distribución Absoluta Y Porcentual Referida A: ¿Tiende A Alterarse Cuando Se Encuentra Rodeado De Personas Que Están Alteradas?.....	95
Cuadro N° 34. Distribución Absoluta Y Porcentual Acerca De: ¿Se Le Dificulta Calmarse Cuando Se Molesta Por Alguna Situación?.....	97
Cuadro N° 35. Distribución Absoluta Y Porcentual En Relación A: ¿Es Capaz De Identificar Las Emociones Que Se Manifiestan En Las Personas Que Le Rodean?.....	100
Cuadro N° 36. Distribución Absoluta Y Porcentual En Cuanto A: ¿Trata De Entender Los Sentimientos De Los Demás?.....	101
Cuadro N° 37. Distribución Absoluta Y Porcentual En Referencia A: ¿Se Preocupa Cuando Alguien Que Conoce Pasa Por Una Situación Difícil?.....	103
Cuadro N° 38. Distribución Absoluta Y Porcentual Acerca De: ¿Suele Tratar De Crear Vínculos De Amistad Con Sus Compañeros De Trabajo?.....	104
Cuadro N° 39. Distribución Absoluta Y Porcentual Referido A: ¿Sabe Escuchar A Las Personas Que Le Rodean?.....	106
Cuadro N° 40. Distribución Absoluta Y Porcentual En Relación A: ¿Le Cuesta Trabajo Comunicarse Con Personas Con Las Que Tiene Poco En Común?.....	107
Cuadro N° 41. Distribución Absoluta Y Porcentual En Cuanto A: ¿Orienta A Sus Compañeros De Trabajo En Áreas En Las Que Usted Tiene Más Conocimiento?	

.....	109
Cuadro N° 42. Distribución Absoluta Y Porcentual En Referencia A: ¿Apoya A Sus Compañeros De Trabajo Cuando Tienen Iniciativas Positivas Para El Desarrollo De Las Actividades?.....	110
Cuadro N° 43. Distribución Absoluta Y Porcentual Acerca De: ¿Cuando Un Compañero Se Siente Afligido Por Alguna Situación, Trata De Ayudarlo A Sentirse Mejor?	112
Cuadro N° 44. Distribución Absoluta Y Porcentual Relacionada A: ¿Son Importantes Para Usted Las Necesidades De Sus Compañeros De Trabajo?.....	113
Cuadro N° 45. Distribución Absoluta Y Porcentual En Cuanto A: ¿Le Resulta Difícil Relacionarse Con Las Personas Que Conforman Su Entorno Laboral?..	116
Cuadro N° 46. Distribución Absoluta Y Porcentual Referida A: ¿Suele Fomentar Los Trabajos En Equipo?.....	117
Cuadro N° 47. Distribución Absoluta Y Porcentual Acerca De: ¿Sabe Solucionar Conflictos Entre Las Personas Que Pertenecen A Su Área De Trabajo?	118
Cuadro N° 48. Distribución Absoluta Y Porcentual Con Relación A:	120
¿Siente Que Su Opinión Es Importante Dentro De Su Grupo De Trabajo?	120
Cuadro N° 49. Distribución Absoluta Y Porcentual En Cuanto A: ¿Cuenta Con La Amistad De Muchos De Sus Compañeros De Trabajo?.....	121
Cuadro N° 50. Distribución Absoluta Y Porcentual Referida A: ¿Sus Emociones Ejercen Influencia En Su Forma De Relacionarse Con Los Demás?	123
Cuadro N° 51. Distribución Absoluta Y Porcentual Con Relación A: ¿Se Siente A Gusto Conversando Con Las Personas Que Trabajan Con Usted?.....	124
Cuadro N° 52. Distribución Absoluta Y Porcentual Acerca De: ¿Le Produce Impotencia El Hecho De Que Las Personas Con Las Que Trabaja Estén En Desacuerdo Con Sus Ideas?	125
Cuadro N° 53. Distribución Absoluta Y Porcentual Referida A: ¿Se Esfuerza Por Tratar A Sus Compañeros De Trabajo Con Amabilidad?.....	127
Cuadro N° 54. Distribución Absoluta Y Porcentual En Cuanto A: ¿Tiene Dificultad Para Comprender Los Puntos De Vista De Los Demás?.....	128

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica N° 1. Porcentaje De Los Encuestados Que Puede Diferenciar Las Emociones Que Surgen Dentro De Sí.....	52
Gráfica N° 2. Porcentaje De Los Encuestados Que Le Resulta Fácil Identificar El Origen De Cada Una De Sus Emociones.....	54
Gráfica N° 3. Porcentaje De Los Encuestados Que Expresa Sus Ideas Sin Miedo A La Respuesta De Los Demás.....	55
Gráfica N° 4. Porcentaje De Los Encuestados Que Busca Soluciones Ante Los Problemas Que Se Le Presentan.	56
Gráfica N° 5. Porcentaje De Los Encuestados Que Admite Fácilmente Ante Los Demás Cuando Comete Un Error.	58
Gráfica N° 6. Porcentaje De Los Encuestados Que Le Resulta Fácil Pedir Ayuda Cuando Tiene Inconvenientes Para Realizar Una Tarea.....	59
Gráfica N° 7. Porcentaje De Los Encuestados Que Puede Manifestar Su Opinión Cuando No Está De Acuerdo Con Alguna Situación.	61
Gráfica N° 8. Porcentaje De Los Encuestados Que Posee Pleno Conocimiento De Sus Emociones	62
Gráfica N° 9. Porcentaje De Los Encuestados Que Teme Ser Rechazado Por Los Demás.....	64
Gráfica N° 10. Porcentaje De Los Encuestados Que Se Le Facilita Hablar Ante Cierta Cantidad De Personas.....	65
Gráfica N° 11. Porcentaje De Los Encuestados Que Se Siente Más Motivado Por Los Incentivos Externos Que Por Su Capacidad Interior.....	68
Gráfica N° 12. Porcentaje De Los Encuestados Que Emprende Actividades Laborales Sin Necesidad De Que Se Lo Pidan.	70
Gráfica N° 13. Porcentaje De Los Encuestados Que Se Esfuerza Para Obtener Cada Vez Mejores Resultados En Su Área De Trabajo.....	71
Gráfica N° 14. Porcentaje De Los Encuestados Que Le Es Difícil Hacer Propuestas Para Mejorar La Forma En La Que Se Realizan Las Actividades En Su Trabajo.	73
Gráfica N° 15. Porcentaje De Los Encuestados Que Trata De Aportar Sus Capacidades Para El Logro De Los Objetivos.....	75
Gráfica N° 16. Porcentaje De Los Encuestados Que Trabaja En Desarrollar Sus Capacidades Para Perfeccionar Su Desempeño Profesional.....	77
Gráfica N° 17. Porcentaje De Los Encuestados Que Se Le Dificulta Alcanzar Las Metas Que Se Traza.	78
Gráfica N° 18. Porcentaje De Los Encuestados Que Las Opiniones De Los Demás Acerca De Sí Influyen En Su Disposición Para Lograr Sus Metas.....	80
Gráfica N° 19. Porcentaje De Los Encuestados Que Conoce La Manera De Mantenerse Motivado En La Realización De Sus Labores.....	81
Gráfica N° 20. Porcentaje De Los Encuestados Al Cual Le Es Fácil Ser Constante Y Responsable Hasta El Final Cuando Emprende Nuevos Proyectos.....	83

Gráfica N° 21. Porcentaje De Los Encuestados Que Puede Analizar Fácilmente Una Situación Cuando Se Encuentra Bajo Mucha Presión.....	85
Gráfica N° 22. Porcentaje De Los Encuestados Que Sabe Controlar Cada Una De Sus Emociones.	86
Gráfica N° 23. Porcentaje De Los Encuestados Que Muestra Las Emociones Que Se Producen En Su Interior Cuando Esta Tratando De Expresar Su Opinión Acerca De Algún Tema En Particular.....	88
Gráfica N° 24. Porcentaje De Los Encuestados Que Es Paciente Cuando Le Hacen Esperar Por Cierto Tiempo.	89
Gráfica N° 25. Porcentaje De Los Encuestados Que Reacciona Agresivamente Cuando Algo Le Disgusta.	91
Gráfica N° 26. Porcentaje De Los Encuestados Que Le Resulta Fácil Llegar A Un Acuerdo Cuando Esta Molesto.	92
Gráfica N° 27. Porcentaje De Los Encuestados Que Es Capaz De Terminar Con Éxito Una Tarea Si Siente Presionado.	93
Gráfica N° 28. Porcentaje De Los Encuestados Que Recibe De Buena Manera Críticas Hacia Su Comportamiento O Su Trabajo.	95
Gráfica N° 29. Porcentaje De Los Encuestados Que Tiende A Alterarse Cuando Se Encuentra Rodeado De Personas Que Están Alteradas.....	96
Gráfica N° 30. Porcentaje De Los Encuestados Que Se Le Dificulta Calmarse Cuando Se Molesta Por Alguna Situación.....	97
Gráfica N° 31. Porcentaje De Los Encuestados Que Es Capaz De Identificar Las Emociones Que Se Manifiestan En Las Personas Que Le Rodean.....	100
Gráfica N° 32. Porcentaje De Los Encuestados Que Trata De Entender Los Sentimientos De Los Demás.	102
Gráfica N° 33. Porcentaje De Los Encuestados Que Se Preocupa Cuando Alguien Que Conoce Pasa Por Una Situación Difícil.....	103
Gráfica N° 34. Porcentaje De Los Encuestados Que Suele Tratar De Crear Vínculos De Amistad Con Sus Compañeros De Trabajo.	105
Gráfica N° 35. Porcentaje De Los Encuestados Que Sabe Escuchar A Las Personas Que Le Rodean.	106
Gráfica N° 36. Porcentaje De Los Encuestados Que Le Cuesta Trabajo Comunicarse Con Personas Con Las Que Tiene Poco En Común.	108
Gráfica N° 37. Porcentaje De Los Encuestados Que Orienta A Sus Compañeros De Trabajo En Áreas En Las Que Usted Tiene Más Conocimiento.....	109
Gráfica N° 38. Porcentaje De Los Encuestados Que Apoya A Sus Compañeros De Trabajo Cuando Tienen Iniciativas Positivas Para El Desarrollo De Las Actividades.....	111
Gráfica N° 39. Porcentaje De Los Encuestados Que Cuando Un Compañero Se Siente Afligido Por Alguna Situación, Trata De Ayudarlo A Sentirse Mejor. ...	112
Gráfica N° 40. Porcentaje De Los Encuestados Para Los Cuales Son Importantes Las Necesidades De Sus Compañeros De Trabajo.	114
Gráfica N° 41. Porcentaje De Los Encuestados A Los Cuales Le Resulta Difícil Relacionarse Con Las Personas Que Conforman Su Entorno Laboral.....	116
Gráfica N° 42. Porcentaje De Los Encuestados Que Suele Fomentar Los Trabajos En Equipo.....	118

Gráfica N° 43. Porcentaje De Los Encuestados Que Sabe Solucionar Conflictos Entre Las Personas Que Pertenecen A Su Área De Trabajo.....	119
Gráfica N° 44. Porcentaje De Los Encuestados Que Siente Que Su Opinión Es Importante Dentro De Su Grupo De Trabajo.....	120
Gráfica N° 45. Porcentaje De Los Encuestados Que Cuenta Con La Amistad De Muchos De Sus Compañeros De Trabajo.....	122
Gráfica N° 46. Porcentaje De Los Encuestados Que Sus Emociones Ejercen Influencia En Su Forma De Relacionarse Con Los Demás.....	123
Gráfica N° 47. Porcentaje De Los Encuestados Que Se Siente A Gusto Conversando Con Las Personas Con Las Que Trabaja.....	125
Gráfica N° 48. Porcentaje De Los Encuestados A Los Cuales Les Produce Impotencia El Hecho De Que Las Personas Con Las Que Trabaja Estén En Desacuerdo Con Sus Ideas.....	126
Gráfica N° 49. Porcentaje De Los Encuestados Que Se Esfuerza Por Tratar A Sus Compañeros De Trabajo Con Amabilidad.....	127
Gráfica N° 50. Porcentaje De Los Encuestados Que Tiene Dificultad Para Comprender Los Puntos De Vista De Los Demás.....	129



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

INTELIGENCIA EMOCIONAL PRESENTE EN EL PERSONAL
ADMINISTRATIVO QUE LABORA EN EL NIVEL CENTRAL DE LA
FUNDACIÓN DEL ESTADO SUCRE PARA LA SALUD.
FUNDASALUD (2008)

Autor: Irene Loaiza
Asesor: Prof. Luis Martínez
Fecha: 01/06/09

RESUMEN

La capacidad que posee un individuo para conocer y ejercer control sobre sus emociones y enfrentar adecuadamente las que se presentan en los demás, se denomina Inteligencia Emocional. Partiendo de esto se aplicó una evaluación de la Inteligencia Emocional al personal administrativo que labora en el nivel central de la Fundación del Estado Sucre para la Salud- FUNDASALUD (2008), institución que realiza una labor de gran magnitud, como lo es velar por la salud de los habitantes del Estado y sus resultados se ven reflejados directamente en la sociedad que se beneficia de este servicio. En este sentido se aplicó un cuestionario que sirvió como instrumento para la evaluación antes mencionada y luego de tabular y analizar los resultados, se determinó que el personal posee altos niveles de Inteligencia Emocional en cada uno de los factores a pesar de no contar con una unidad dentro de la institución que difunda información acerca de este tema, por lo cual se recomendó la creación de una coordinación que de interés al bienestar emocional de los trabajadores.

INTRODUCCIÓN

En la búsqueda incesante de evolucionar, el ser humano ha luchado constantemente por identificar sus limitaciones con la finalidad de superarlas y avanzar continuamente hacia un ideal de perfección. Desde los inicios, el individuo ha ido derribando barreras que de una u otra manera le han impedido, en su momento, lograr un propósito determinado. Se puede decir que el primer gran paso fue adquirir conciencia de sus capacidades y la posibilidad de desarrollarlas, inicialmente, explorando lo que su cerebro le permitía hacer si se esforzaba en ejercitarlo.

Una vez que el ser humano adquiere conocimiento de su capacidad de procesar información, se impulsa enormemente hacia el desarrollo mental necesario para perfeccionar todas las actividades que puede y desea realizar, así como encontrar soluciones a aquello que en un principio le parecía imposible de lograr. Es así como se inicia el proceso evolutivo del pensamiento, facilitando esto, la integración social y el progreso de las civilizaciones.

Producto de lo anterior, las sociedades pueden contar en la actualidad con un sin fin de avances tecnológicos, científicos, sociales, económicos, entre otros. Esto les ha permitido diversificar cada vez más las actividades, tanto, que en ocasiones parece que son pocos los campos que quedan sin explorar. En sociedades desarrolladas, como se ven hoy, existen por supuesto, empresas en continuo crecimiento que se dan como tarea principal un mejoramiento constante de sus procesos, razón por la cual necesitan prioritariamente que todos los elementos que forman parte de ese proceso cuenten con las características idóneas para lograr los mejores resultados. Como factor fundamental para el logro de los objetivos de una organización, se encuentra el recurso humano, ya que sin un personal comprometido efectivamente con los logros de la compañía, resulta cuesta arriba alcanzar las metas preestablecidas y permanecer en continuo

crecimiento hacia la excelencia. Es por esto que se han realizado variedad de estudios acerca del individuo dentro de las organizaciones, los cuales han dejado por sentado que existen una serie de factores que pueden afectar directamente su desenvolvimiento y rendimiento en el desarrollo de las actividades laborales, influyendo de esta manera sobre el conjunto, ya que es entendido que si una de las piezas de un sistema no funciona adecuadamente se ve afectado en general, en mayor o menor proporción dependiendo de la función que desempeñe.

Partiendo de la evidente importancia del recurso humano dentro de la organización, comienzan a nacer una cantidad de teorías sobre el comportamiento humano y una avalancha de estudios acerca del comportamiento organizacional. Luego nace un concepto que ha estado revolucionando el enfoque organizacional acerca del personal y como impulsarlo hacia el continuo progreso, es así como en 1990 se maneja por primera vez el concepto de inteligencia emocional.

La inteligencia emocional es introducida al campo de la psicología por Peter Salovey y John Mayer, (1993: 433) y la definieron como "un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y las de los demás, discriminar entre ellas, y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno".

Desde entonces se ha ido difundiendo este concepto a lo largo y ancho del planeta, tanto, que muchas organizaciones en la actualidad ven el hecho de fomentar la inteligencia emocional como un factor de estricta necesidad.

Por lo antes expuesto nació la intención de realizar la investigación basada en los factores que influyen en la inteligencia emocional del personal administrativo que labora en el nivel central de la Fundación del estado Sucre para la Salud, Fundasalud, y determinar así que aspectos influyen negativamente su desempeño con la finalidad de mejorarlos y los que son positivos con el objeto de reforzarlos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento Del Problema

El escenario que estima obtener una empresa en cuanto a su proyección se refiere, se denomina objetivo organizacional, el cual una vez alcanzado debe ser reemplazado por otro superior.

El logro de los objetivos organizacionales depende de una serie de factores que deben tener ciertas particularidades que le permitan realizar aportes importantes al progreso de la organización. Dentro de estos factores hay uno que por su naturaleza es sumamente importante, y que hasta ahora ha tenido la atención especial de los gerentes, se trata del recurso humano, ya que su papel dentro de la organización está condicionado por sus destrezas, habilidades y características individuales, además de la manera en como utilizan su potencial y se desenvuelven intra e interpersonalmente en la empresa. Es por esto que el tema de la inteligencia emocional ha tenido una recepción positiva, ya que, plantea una serie de aspectos que de poder manejarse dentro de la organización, mejorarían considerablemente el desarrollo de las actividades laborales y por ende el producto de ellas.

Hasta hace algún tiempo el coeficiente intelectual era considerado como algo primordial para obtener un cargo gerencial dentro de una organización, ahora no sólo es necesario poseer un intelecto envidiable, sino saber controlar las emociones internas y manejar las emociones de las personas que le rodean.

La inteligencia emocional ha establecido nuevos parámetros a la hora de idealizar lo que debe poseer una persona para ocupar determinado cargo dentro de una empresa. Los gerentes han podido visualizar la vital importancia que tiene para la organización poseer un personal emocionalmente inteligente.

Las emociones son sentimientos específicos que se producen en el ser humano como respuesta a un estímulo determinado. Existe cierta cantidad de emociones que inevitablemente se suscitan e incontrolablemente se sienten, sin embargo, pueden aprender a manejarse positivamente de manera que no afecten el sano desarrollo de las actividades familiares, sociales, laborales, entre otras.

En tal sentido, la inteligencia emocional plantea la posibilidad de desarrollar la capacidad de entender, atender, procesar y responder adecuadamente a las emociones propias y las de las personas que forman parte del entorno que le rodea.

De acuerdo a Daniel Goleman (1998:385), la inteligencia emocional se refiere a “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”.

La inteligencia emocional abarca cinco aspectos: el conocimiento de las propias emociones (auto-conocimiento), la capacidad de controlar las emociones (auto-control), la capacidad de motivarse uno mismo (auto-motivación), el reconocimiento de las emociones ajenas (empatía) y el control de las relaciones (habilidades sociales y relaciones interpersonales). Del dominio de estos aspectos va a depender en gran parte la productividad del personal y que el lugar de trabajo esté bajo ambiente armónico y agradable para todos los que forman parte de él.

Los gerentes deben abocarse constantemente a incrementar la eficiencia de la organización en cualquier oportunidad permisible, razón por la cual establecer programas sobre el conocimiento, control y manejo de las emociones se está volviendo más que un aspecto a considerar en una necesidad.

Resulta innegable el valor que tiene para una organización poseer un recurso humano con inteligencia emocional, que le permita tener confianza en que los

objetivos serán alcanzados y poder recorrer rápidamente el camino hacia la excelencia. Por este motivo, se presenta la necesidad de analizar el presente planteamiento:

¿Qué nivel de inteligencia emocional posee el personal administrativo de la Fundación del estado Sucre para la Salud FUNDASALUD (2008)?

En la búsqueda de dar respuesta a lo antes planteado, se presentan las siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles son los aspectos generales de la Fundación del estado Sucre para la Salud - Fundasalud?
- ¿Qué aspectos teóricos abarca la inteligencia emocional?
- ¿Cuál es el grado de auto-conocimiento que posee el personal administrativo de la Fundación del estado Sucre para la Salud - Fundasalud?
- ¿Qué nivel de auto-control presenta el personal administrativo de la Fundación del estado Sucre para la Salud - Fundasalud?
- ¿Qué grado de auto-motivación se encuentra en el personal administrativo de la Fundación del estado Sucre para la Salud- Fundasalud?
- ¿Cuál es el nivel de empatía existente en el personal administrativo de la Fundación del estado Sucre para la Salud - Fundasalud?
- ¿Cómo son desarrolladas las relaciones interpersonales entre el personal administrativo de la Fundación del estado Sucre para la Salud - Fundasalud?
- ¿Cómo influyen los niveles de inteligencia emocional presentes en el personal administrativo de la Fundación del estado Sucre para la Salud - Fundasalud, en el mejoramiento de los procesos que se llevan a cabo?

1.2. Objetivos De La Investigación

1.2.1. Objetivo General

Determinar la inteligencia emocional presente en el personal administrativo del nivel central de la Fundación del estado Sucre para la Salud - Fundasalud (2008).

1.2.2. Objetivos Específicos

- Conocer los aspectos generales de la Fundación del estado Sucre para la Salud - Fundasalud.
- Describir los aspectos teóricos que abarca la inteligencia emocional.
- Identificar el grado de auto-conocimiento que posee el personal administrativo del nivel central de la Fundación del estado Sucre para la Salud - Fundasalud.
- Determinar el nivel de auto-control que presenta el personal administrativo del nivel central de la Fundación del estado Sucre para la Salud - Fundasalud.
- Determinar el grado de auto-motivación que se encuentra en el personal administrativo del nivel central de la Fundación del estado Sucre para la Salud - Fundasalud.
- Comprobar el nivel de empatía existente en el personal administrativo del nivel central de la Fundación del estado Sucre para la Salud - Fundasalud.
- Describir como son desarrolladas las relaciones interpersonales entre el personal administrativo del nivel central de la Fundación del estado Sucre para la Salud - Fundasalud.
- Establecer como influyen los niveles de inteligencia emocional presentes en

el personal administrativo del nivel central de la Fundación del estado Sucre para la Salud - Fundasalud, en el mejoramiento de los procesos que se llevan a cabo.

1.3. Justificación

Un personal emocionalmente inteligente es capaz de aportar a la organización una vía más accesible hacia el éxito, puesto que al poseer la habilidad de comprender efectivamente las emociones y sabiendo actuar ante ellas, es capaz de comprometerse con los objetivos organizacionales, lo cual resulta beneficioso desde todo punto de vista. Es por esto, que la inteligencia intelectual, no es ahora un pase seguro hacia el crecimiento profesional, es necesario que se lleve a cabo el aprendizaje emocional, ya que éste posiblemente va a permitir forjar una proyección más profunda y significativa del individuo como profesional competente y productivo dentro de la organización.

A través del estudio la inteligencia emocional presente en el personal administrativo que labora en el nivel central de la Fundación del estado Sucre para la Salud - Fundasalud, se realizó un análisis con la finalidad de determinar que aspectos pueden ser mejorados para crear un ambiente de trabajo donde presida la productividad y donde los individuos integrantes se sientan completamente motivados y comprometidos.

El desarrollo de la investigación se consideró importante para el establecimiento de mecanismos que faciliten el progreso del flujo de las actividades administrativas inherentes al nivel central de la Fundación del estado Sucre para la Salud - Fundasalud.

Así mismo, se buscó realizar un aporte acerca de la situación actual del personal administrativo que labora en esta organización y despertar interés en la gerencia general y en el área de recursos humanos, para que basándose en los

datos y el análisis realizado logren perfeccionar el manejo inteligente de las emociones y si es necesario invierta en programas de aprendizaje de inteligencia emocional para todo el personal con la finalidad de que con el transcurrir del tiempo consigan ofrecer cada vez un mejor servicio.

1.4. Metodología

1.4.1. Nivel De La Investigación

Indica el grado de profundidad con el que se abordó la investigación, en este caso fue una investigación descriptiva, ya que apuntó hacia la descripción los niveles de autocontrol, autoconocimiento, automotivación, empatía y habilidades para las relaciones interpersonales del personal administrativo del nivel central de la Fundación del estado Sucre para la Salud - Fundasalud y la elaboración del análisis respectivo de acuerdo a los resultados obtenidos durante la realización del estudio.

Sabino. (2002:23): dice: “la investigación descriptiva radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos. Las investigaciones descriptivas utilizan criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura o comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de ese modo información sistemática y comparable con la de otras fuentes”

1.4.2. Diseño De La Investigación

La investigación dió respuesta a las interrogantes planteadas en cuanto a la inteligencia emocional presente en el objeto de estudio con la ayuda de trabajos previos, información y datos reseñados en fuentes documentales, por esto fue una investigación documental.

Sabino (1999:91), define la investigación documental como: “el principal beneficio que se obtiene mediante este diseño es que posibilita al investigador cubrir una amplia gama de fenómenos, ya que no solo debe basarse en los hechos a los cuales el mismo tiene acceso, sino que pueda extenderse para abarcar una experiencia inmediateamente mayor”.

Igualmente es considerada una investigación de campo, esto debido a que los datos de interés fueron recabados de forma directa del personal administrativo del nivel central de la Fundación del estado Sucre para la Salud - Fundasalud.

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

Sabino (1996:81) define la investigación de campo como: “los que se refieren a los metidos a emplear cuando los datos de interés se recopilan en forma directa de la realidad, a través del trabajo concreto del investigador. Estos datos obtenidos directamente de la experiencia empírica son llamados primarios, denominación que admite el hecho que son datos de primera mano, originales, producto del trabajo en curso sin intermediaciones de ninguna naturaleza.

1.4.3. Fuentes De Información

Pueden ser primarias o secundarias y son definidas como todo aquello que suministra datos o información para el estudio.

Las fuentes primarias son las personas que suministraron la información necesaria para la realización del estudio, en este caso se trata del personal administrativo que labora en el nivel central de la Fundación del estado Sucre para la Salud - Fundasalud.

Las fuentes secundarias son todos aquellos documentos, materiales impresos o digitales que registran información relevante para la realización del estudio.

1.4.4. Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos

Las técnicas se refieren a la forma en la cual se obtuvieron los datos que forman parte del objeto de estudio y los instrumentos son los medios a emplear para obtener y procesar la información. Para la realización del análisis del factor en estudio se emplearon las consultas bibliográficas y la aplicación de cuestionarios que permitan obtener la información y datos necesarios para el desarrollo de la investigación.

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

El cuestionario se define como: “Un documento constituido por un conjunto de preguntas orientadas a obtener información específica de lo que se investiga”.

<http://cuentame.inegi.gob.mx/glosario/c.aspx?tema=G>

1.4.5. Población Y Muestra

La población representa el conjunto de elementos con características comunes que son objeto de análisis. La población objeto de estudio fue el personal administrativo del nivel central de la Fundación del estado Sucre para la Salud - Fundasalud y se conformó por un total de 120 empleados.

Tamayo y Tamayo (1996:114) plantean: “La población posee características comunes, las cuales se estudian y dan origen a datos de la investigación”.

Para los efectos de la investigación no fue necesaria la extracción de una muestra, puesto que se ha decidido tomar en cuenta la totalidad de la población para la realización del estudio.

1.4.6. Técnicas De Procesamiento Y Análisis De Datos

Tomando en cuenta que la información fue obtenida directamente de la población objeto de estudio, se hizo necesario que una vez finalizada la fase de recolección de datos, a través de la aplicación del instrumento (cuestionario), se procediera a efectuar la tabulación de los datos obtenidos mediante un procedimiento de cuadros y gráficos que permitió organizar la información, y elaborar el análisis de los resultados.

CAPÍTULO II

ASPECTOS GENERALES DE LA FUNDACIÓN DEL ESTADO SUCRE PARA LA SALUD FUNDASALUD

2.1. Reseña Histórica

Según Boada Yajaira (1997); durante la época de finales de los años sesenta (60) y principios de los años setenta (70), en el estado Sucre, los servicios asistenciales a la salud pública se encontraban afectados negativamente por una serie de inconvenientes debido a que la administración de los servicios médicos estaban dirigidos por el Poder Central y el Poder Estadal, es decir; los servicios que prestaba el Ministerio de Sanidad, eran administrados directamente desde la ciudad de Caracas y los servicios prestados por la Dirección de Sanidad y Asistencia Social por el Ejecutivo Regional.

Durante el período de los años 1974-1977, se crea la Dirección Regional de Salud del estado Sucre, con el nombre de Servicios Cooperativos de Salud Pública, que posteriormente desaparece por Resolución Presidencial N° G-146, para crearse la Comisionaduría General de Salud del estado Sucre, la cual es responsable de organizar, programar, coordinar, supervisar y evaluar los programas de salud del Estado.

Posteriormente la Comisionaduría General de Salud, comenzó creando seis (06) distritos sanitarios por cada área programática, además, mejoró notablemente los programas regionales de salud, como fueron: Atención Médica, Saneamiento Hospitalario Regional, Medicina Física y Rehabilitación, Mantenimiento Regional, Fisiología Regional, Unidad Psiquiátrica, Epidemiología Regional, Higiene de los Alimentos y Bienestar Social, etc.

El 08 de enero de 1980 se emite el Decreto N° 478, el cual trata sobre la regionalización y cooperación de la colectividad en el desarrollo regional, dividiéndose en nueve (09) regiones administrativas quedando conformada la Región Nor-Oriental por los estados: Anzoátegui, Monagas, y Sucre. Es de allí cuando nace la Dirección Sub-Regional de Salud del estado Sucre, como una dependencia técnica y administrativa a la Dirección Regional correspondiente, la cual va a tener como función principal todo lo concerniente a la salud a nivel regional, tanto en el aspecto médico asistencial como administrativo.

Finalizando el año 1988, se agudiza la crisis en el sector salud, ya que hubo un aumento en la nómina del personal médico, administrativo y obrero. En la solución de estos problemas, se empieza a hablar de autonomía en el sector salud, llegando a la conclusión que el centralismo en la toma de decisiones es la causa de la crisis del sector asistencial.

En el año 1990, es cuando aparece por primera vez, un proyecto de autonomía hospitalaria, en donde se hace un estudio pormenorizado sobre la atención eficiente y equitativa de las necesidades que en materia de salud y personal administrativo deben experimentar tanto el individuo como la comunidad.

Con la aprobación del marco legal establecido por la Ley Orgánica de Descentralización, Delimitación y Transferencia del Poder Público del año 1989, la cual tiene como finalidad promover la descentralización, entre el Poder Nacional y los estados y determinar las funciones de los gobernadores como agentes del Ejecutivo Nacional, se crea en la ciudad de Cumaná FUNDASALUD, mediante el Decreto N° 0033 de fecha 24 de junio de 1993 y publicado en la Gaceta Oficial Extraordinaria del estado Sucre N° 89 de fecha 19 de julio de 1993.

FUNDASALUD, fue creada por Decreto del Gobernador del estado Sucre, a raíz de la modernización de la Administración Pública y en vista de la dinámica

que ha adquirido el proceso de descentralización, se le dio la prioridad a la Dirección del Sistema Nacional de Salud del estado Sucre, denominada de esta forma hasta el 01 de julio de 1995.

Esta Fundación es una institución de derecho público sin fines de lucro, con personalidad jurídica y patrimonio propio e independiente del fisco regional, que garantizará la prestación del Servicio de Salud Pública del estado Sucre y cuyo ámbito de competencia está limitado a las atribuciones y deberes que impone su Acta Constitutiva y Estatutos.

FUNDASALUD, pone en marcha un sistema de salud expresado territorialmente en una red que funciona de la periferia al centro, apoyando la estrategia de atención primaria en salud y que restaure la importancia de los centros ambulatorios, para resolver los problemas locales de salud.

FUNDASALUD, tiene como domicilio la ciudad de Cumaná, estado Sucre, en la calle Bolívar detrás del Hospital Universitario “Antonio Patricio de Alcalá” (H.U.A.P.A.).

2.2. Visión

Lograr que todas las personas del estado Sucre alcancen la salud integral como derecho y deber humano, a través de un sistema de salud de excelencia. (Plan Operativo Institucional. FUNDASALUD mayo 1997).

2.3. Misión

“Garantizar a los habitantes del estado Sucre el derecho a la salud en su ámbito territorial conforme a los principios de mejoramiento de la calidad de vida y atención primaria, como fundamentos básicos de la protección de la salud, sin discriminación de ninguna naturaleza y considerando las necesidades de salud del

individuo en su entorno, social, sanitario, familiar, vecinal, comunitario, laboral y ambiental; incorporando terapias complementarias a las convencionales entre ellas las referidas a la etnomedicina a los fines de recuperar el conocimiento popular, y promoviendo la participación coordinada de todos los sectores de la población organizada, tanto en la planificación como en la ejecución, control y evaluación de las actividades inherentes a la presentación de servicio, ya que se declara a la salud como un bien de utilidad pública e interés social”. (Plan Operativo Institucional. FUNDASALUD mayo 1997).

2.4. Objetivos

2.4.1. Objetivo General

La Fundación del estado Sucre para la Salud (FUNDASALUD), es un organismo encargado de administrar los recursos humanos y financieros, bienes muebles e inmuebles y servicios de salud, con el fin de crear y poner en práctica políticas sociales que permitan aumentar el nivel de todo el Estado Sucre, garantizándole a la colectividad servicios óptimos y programas de calidad, equitativos, eficientes y eficaces que proporcionen soluciones y permita la transformación de las características epidemiológicas y socioculturales de la población, permitiendo así mantener al individuo en perfectas condiciones de salud a través de un sistema que rodee a todo el territorio nacional en una red asistencial que funcione de la periferia al centro, apoyada en la estrategia de atención primaria en salud, con la finalidad de resolver los problemas locales de salud y enmarcada dentro del proyecto político regional “DEMOCRACIA REGIONAL COMPARTIDA”.

2.4.2. Objetivos Específicos

- Asistir al gobernador en la formulación de políticas de salud para el estado.

- Ejecutar programas de carácter social para mejorar la calidad de vida de nuestra sociedad.
- Garantizar a la población del estado Sucre el derecho a la salud.
- Modernizar, fortalecer y reestructurar la institución.
- Asignar la máxima prioridad a la prevención y promoción de la salud.
- Coordinar, controlar y supervisar las labores referentes al personal de la institución.

2.5. Estructura Organizacional

FUNDASALUD, cuenta con una estructura organizacional de tipo funcional, la cual está integrada por una Junta Directiva la cual representa la máxima autoridad; esta a su vez se encuentra estructurada por: un Presidente Ejecutivo, un Vice-Presidente Ejecutivo, un Director Ejecutivo y seis (06) Directores, con sus respectivos suplentes quienes son designados por el Gobernador del estado mediante decreto que se dicte para tal efecto. También cuenta con unas Oficinas de Apoyo y sus dependencias, siete (07) Gerencias y sus respectivas dependencias, Municipios Sanitarios, Ambulatorios y Hospitales los cuales se muestran de una manera clara y precisa en la estructura organizativa de FUNDASALUD.

2.6. Funciones De Las Unidades Organizacionales

2.6.1. Junta Directiva

Ocupa el más alto nivel jerárquico de la Fundación, esta integrado por un Presidente Ejecutivo, un Vicepresidente, un Director Ejecutivo y seis Directores, los cuales tienen sus respectivos suplentes quienes son designados por el Gobernador del Estado mediante decreto para tal efecto.

Son atribuciones de la Junta Directiva:

- Discutir y aprobar las normas de políticas generales y los planes de desarrollo y actividades de la Fundación.
- Discutir y aprobar las normas referentes a la organización, selección, reclutamiento y desarrollo del personal.
- Dictar los reglamentos internos de la Fundación.
- Presentar la memoria y cuenta anual de su gestión al Gobernador del Estado Sucre y al Ministerio de Salud y Desarrollo Social (M.S.D.S)
- Designar los auditores externos para el análisis y certificación de los estados financieros.
- Aprobar el proyecto de presupuesto anual de la Fundación y someterlo a consideración del Gobernador con 90 días de anticipación, por lo menos al inicio del ejercicio fiscal correspondiente.
- Realizar el presupuesto anual para ser presentado ante M.S.D.S.
- Designar a las personas facultadas para la apertura, movilización y cierre de cuentas bancarias; para firmar contrato, cheques, pagares y demás efectos de comercio.
- Administrar el patrimonio de la Fundación, realizando los actos de administración que estime convenientes
- Conocer y aprobar los programas de recuperación de costos de los diferentes programas de salud en un todo de acuerdo con los lineamientos que ella misma establezca.

2.6.2. Presidente Ejecutivo

El presidente Ejecutivo de la Fundación tiene las siguientes atribuciones:

- Ejercer la plena representación legal de la Fundación.
- Conocer y presidir las reuniones de la Junta Directiva.

- Suscribir con su firma todos los documentos que comprometan a la Fundación, pudiendo firmar por vía de excepción, sin autorización de la Junta Directiva, lo que no le esté expresamente prohibido.
- Delegar, previa autorización de la Junta Directiva, en el vicepresidente o en el Director Ejecutiva o en cualquier Director, las funciones o atribuciones que le señalen estos estatutos.
- Nombrar o remover el personal o colaboradores de la Fundación, de acuerdo con la normas establecidas por la Junta Directiva.
- Las de más que expresamente se le encomienda.

2.6.3. Vicepresidente

El vicepresidente tiene las siguientes atribuciones:

- Suplir las faltas absolutas o temporales del presidente.
- Ejercer aquellas funciones que le confiera la Junta Directiva.

2.6.4. Director Ejecutivo

Son atribuciones del Director Ejecutivo son:

- Asumir la gestión diaria de las actividades que realiza la Fundación asistiendo al presidente conforme a las instrucciones que este le imparta.
- Elaborar, conjuntamente con el presidente, los planes y proyectos que mejoren la eficiencia y funcionamiento de la fundación y someterles a consideración y aprobación de la Junta Directiva.
- Estudiar y resolverlos asuntos que el Presidente expresamente le encomiende.
- Suscribir por el Presidente de la Fundación, los actos y documentos cuya firma éste le delegue expresamente y por escrito.

- Velar por el exacto cumplimiento de todo lo relacionado con el programa de recuperación de costos referido a los distintos servicios prestados por la fundación.

2.6.5. Unidad Ejecutoria Proyecto Salud (U.E.P.S)

Sucre (UEPS): las UEPS tienen como funciones una serie de actividades que se mencionan a continuación:

- Formular los proyectos elegibles y elaborar la correspondiente programación operativa y formulación presupuestaria de la fundación.
- Precisar el plan de inversión anual del programa a nivel del estado respectivo enmarcado en el plan estatal de salud.
- Asegurar la adecuada asignación presupuestaria anual de recursos que corresponde al aporte del Estado.
- Velar por el cumplimiento de lo establecido en los acuerdos de las transferencias de los recursos desde el nivel central a los estatales, en el marco del convenio de coejecución firmado entre el Ministerio de Sanidad y Asistencia Social y la respectiva gobernación y para tal efecto apoyar la firma y operación del fideicomiso de administración.
- Coordina con las instancias estatales respectivas, el cumplimiento de los procedimientos necesarios para la realización de los actos técnicos y administrativos requeridos para la ejecución del programa.
- Desarrollar instancias y mecanismos para la ejecución del programa, tales como registro de consultores, proveedores y contratistas, elaboración de perfiles y términos de referencias, entre otros.
- Efectuar el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos específicos e informar oportunamente a la Unidad Coordinadora de Proyecto (UCP) y a la gobernación del Estado.

2.6.6. Consultoría Jurídica

- Asesorar a la gerencia de recursos humanos, a efecto de instruirlo en procedimientos administrativos.
- Atender ante la inspección del trabajo del Estado Sucre, de las distintas solicitudes o planteamientos de conflictos por parte de los trabajadores.
- Asesoramiento para el fortalecimiento de los procesos de licitación llevados por la gerencia de administración y finanzas.
- Redactar, elaborar y registrar documentos para la constitución de las organizaciones comunitarias de la salud, auspiciadas por la gerencia de Promoción de la Salud y la Prevención de Enfermedades.
- Prestar apoyo logístico a las comunidades, auspiciado por los Núcleos de Atención a la Salud (NAS).
- Representar a la institución ante los Tribunales competentes e Inspección del Trabajo.

2.6.7. Contraloría Interna

Las funciones de la contraloría interna de FUNDASALUD están definidas de la siguiente manera:

- Ejercer el control previo y perceptivo de todas las operaciones financieras que realice la fundación.
- Realizar las auditorías financieras y administrativas que estime pertinente.
- Proponer y recomendar normas que tiendan al establecimiento de sistemas eficientes para la administración, custodia y conservación de los fondos y bienes de la institución.
- Verificar y fiscalizar que la institución lleve la contabilidad de sus

operaciones de conformidad con los principios generalmente aceptados.

- Revisar los contratos que realice la fundación.
- Suministrar todos aquellos informes que en cualquier momento le solicite el presidente.

2.6.8. Epidemiología

- Las funciones de epidemiología de FUNDASALUD están definidas de la siguiente manera:
- Velar por el cumplimiento de las normas, pautas y procedimientos, emitidos por la dirección general de epidemiología.
- Establecer normas para la organización, dirección, administración ejecución y control de las unidades operativas de la jefatura regional de epidemiología.
- Adecuar, organizar y controlar a nivel regional, distrital, municipal y local, los lineamientos nacionales para el desarrollo y fortalecimiento del sistema de vigilancia epidemiológica, del análisis de la situación de salud, de los registros y análisis de las estadísticas sanitarias y de la evaluación de impacto de programas y tecnologías.
- Coordinar y controlar la ejecución de los planes regionales de salud.
- Controlar el sistema de información epidemiológica regional que abarque el sector público y privado.
- Organizar, asesorar, evaluar y controlar los servicios de epidemiología distrital y municipal.

2.6.9. Planificación Y Presupuesto

- Preparar el proyecto de la ley de presupuesto conjuntamente con las unidades administrativas de la fundación.
- Asesorar las solicitudes de modificaciones presupuestarias presentadas por la dirección regional del sector y la de sus dependencias.
- Participar en la elaboración del plan operativo institucional del sector.
- Mantener las relaciones de coordinación a nivel técnico con todas las unidades operativas pertenecientes al sector.

2.6.10. Coordinación De Informática Y Telecomunicaciones

Dirige la preparación de las proposiciones de nuevos sistemas estimados de costos, asignación de prioridades y recursos necesarios para implementación de los mismos. Implementa las políticas, normas y procedimientos en materia de operación, programación, análisis y diseño que permitan integrar a todo el Estado en un solo sistema de información manejado desde la Fundación.

Adicionalmente A Las Unidades De Apoyo, A Esta Institución La Conforman Siete Gerencias:

- Gerencia de Administración y Finanzas.
- Gerencia de Mantenimiento y Logística.
- Gerencia de Servicios Asistenciales.
- Gerencia de Promoción de Salud y Prevención de Enfermedades.
- Gerencia de Contraloría Sanitaria.
- Gerencia de Saneamiento Ambiental y Control de Epidemias.

- Gerencia de Recursos Humanos.

2.6.11. Gerencias

2.6.11.1. Gerencia de Administración y Finanzas

La Gerencia de Administración y Finanzas depende del Presidente Ejecutivo y tiene la finalidad de administrar el patrimonio de la fundación, aunado a esto efectúa las actividades financieras que acometa la fundación. Además realiza las siguientes funciones:

- Planificar, dirigir y coordinar la gestión financiera y administrativa de la fundación.
- Elaborar planes orientados a la utilización de los recursos financieros.
- Asesorar a la Junta Directiva en las políticas orientadas a la efectividad del sistema contable.
- Establecer los controles necesarios para el manejo de los recursos financieros.
- Captar y distribuir los recursos financieros en atención a los diferentes programas de gastos y gestionar aquellos instrumentos que permitan lograr un mayor rendimiento a los recursos recibidos.
- Mantener la coordinación con las unidades internas y externas a fin de garantizar la fluidez de información.
- Velar por los recursos humanos, a disposición de la Gerencia sean los adecuados.
- Garantizar el abastecimiento de bienes y servicios a la institución.
- Establecer lineamientos presupuestarios de ingresos y gastos de acuerdo con las necesidades de la institución.

De la Gerencia de Administración y Finanzas dependen las siguientes coordinaciones: Coordinación de Compras y Suministros, Coordinación de Contabilidad y Coordinación de Tesorería.

2.6.11.2. Gerencia De Mantenimiento Y Logística

Dentro de sus funciones están:

- Inspeccionar las diferentes dependencias de la fundación en relación a su estructura y mantenimiento.
- Solicitar los materiales para la reparación de las diferentes estructuras.
- Elaborar informes a la Junta Directiva, del estado en que se encuentran las dependencias de la fundación.
- Elaborar planes de estrategias para la solución de los problemas de estructura y mantenimiento de las diferentes dependencias de la fundación.
- Coordinar y controlar la prestación de servicios y asesoría a las diferentes dependencias de FUNDASALUD.
- Cualquier otra actividad o función que le encomiende la Junta Directiva de FUNDASALUD.

2.6.11.3. Gerencia De Servicios Asistenciales

La Gerencia de Servicios Asistenciales tiene las siguientes funciones:

- Coordinar y controlar las actividades y los programas de salud de los establecimientos de atención médica, destinadas a la conservación, defensa y restitución de la salud incluyendo la rehabilitación, mediante acciones dirigidas al individuo, la familia y la comunidad.

- Coordinar y controlar la prestación de asistencia médica a las comunidades en situaciones de emergencia.
- Cualquier otra actividad o función que le encomiende la Junta Directiva de FUNDASALUD.

De la gerencia de servicios asistenciales dependen los hospitales.

2.6.11.4. Gerencia De Promoción De Salud Y Prevención De Enfermedades.

Garantizar el desarrollo de un proceso educativo para la promoción de la salud y prevención de enfermedades de los ciudadanos sucrenses, orientado hacia un cambio de paradigma de lo curativo a lo preventivo, a través de la participación comunitaria, fomentando un liderazgo en salud expresado en la creación de las organizaciones comunitarias en salud (O.C.S) que se traduzcan en cambios conductuales positivos para el cuidado de la salud.

2.6.11.5. Gerencia De Contraloría Sanitaria

Se aplica toda la normativa legal vigente para ejecutar controles que garanticen la inocuidad de alimentos, drogas, cosméticos, entre otros.

2.6.11.6. Gerencia De Saneamiento Ambiental Y Control De Endemias

Coordina las actividades destinadas al acondicionamiento del ambiente humano, por medio de la eliminación o disminución de agentes morbigenos, presentes en este, derivados de su componentes físicos, biológicos o sociales, o por adición de los elementos que a éstos le falten, con el fin de hacerlo lo más saludable, agradable y adecuado para que no afecte a la salud, todo en coordinación intersectorial con otros organismos e instituciones competentes.

2.6.11.7. Gerencia De Recursos Humanos

Tiene como fundamento proveer mantener y desarrollar un contingente de personal con habilidad y motivación. Crear, mantener y desarrollar las condiciones organizacionales de aplicación, desarrollo y satisfacción al personal. Debe alcanzar eficiencia con el uso de los recursos humanos disponibles.

De la Gerencia de Recursos Humanos dependen las siguientes coordinaciones: Coordinación de Registro y Trámites, Coordinación de Nómina, Coordinación del Área Técnica, Coordinación de Capacitación y Desarrollo, Coordinación de Bienestar Social y Coordinación de Prestaciones Sociales.

a) Coordinación De Registros Y Trámites

- Programar, coordinar, dirigir, controlar y supervisar las actividades del área.
- Elaborar, tramitar y controlar los movimientos de personal.
- Asesorar las dependencias de FUNDASALUD en materia de normas y procedimientos para la tramitación de los movimientos de personal.
- Procesar y controlar las cláusulas económicas de las contrataciones colectivas.
- Presentar informes periódicos de las actividades realizadas.
- Elaborar la nómina mensualmente para el pago ordinario del personal suplente de todo el estado.

b) Coordinación De Área Técnica

- Programar, coordinar, dirigir y controlar las actividades del área.

- Prestar asistencia técnica a las dependencias de FUNDASALUD, en materia del área técnica del personal.
- Velar por el cumplimiento de los programas, normas y procedimientos en cada reclutamiento y selección, clasificación y remuneración del desempeño y análisis puntuales.
- Hacer mejoras económicas al personal de acuerdo a la disponibilidad económica y perfil del cargo según contratación colectiva.
- Velar por el perfil del personal fijo, contratado y suplente.
- Dar respuesta en lo referente a reclutamiento y selección del personal, clasificación y remuneración y dar respuesta en relación a la Unidad de Análisis Puntuales.
- Dar respuesta a todas las solicitudes, comunicación que envíe a la Gerencia de Recursos Humanos (bonificación, error de nómina, pagos atrasados, currículo, expedientes y verificar si le compete o no darle curso a la solicitud enviada y traslados del personal).
- Realizar estudios para la creación de nuevos cargos.
- Presentar informes de las actividades realizadas.

De la Coordinación del Área Técnica dependen las siguientes unidades: Unidad de Reclutamiento y Selección, Unidad de Remuneración y Clasificación de Cargos y Unidad de Análisis Puntuales.

c) Coordinación De Bienestar Social

- Promover a través de los organismos competentes programas de viviendas, cooperativas de consumo y guarderías infantiles para los trabajadores.
- Normar los acuerdos de las transacciones comerciales contratadas con los hospitales.

- Coordinar, supervisar y controlar los programas de becas y textos escolares.
- Elaborar, ejecutar y supervisar los planes de protección y seguridad industrial.
- Elaborar los beneficios contractuales en relación a la atención médica.
- Promover actividades deportivas, recreacionales, y culturales para los trabajadores.
- Presentar informes de las actividades realizadas.

d) Coordinación De Capacitación Y Desarrollo De Recursos Humanos

- Detectar las necesidades de adiestramiento en sus distintos niveles.
- Planificar, coordinar, ejecutar y evaluar la formación, capacitación y actualización de los trabajadores en base a los resultados arrojados por la detección de necesidades de adiestramiento y análisis de los planes, políticas y proyectos de la organización.
- Diseñar y ejecutar programas de mejoramiento profesional, técnico, motivacional, moral y cultural para contribuir al desarrollo integral de los recursos humanos.
- Participar en la sección de aspirantes a realizar cursos de salud pública y orientar en los trámites respectivos.
- Elaborar y mantener un registro actualizado de ofertas y adiestramientos de las entidades didácticas; regionales, nacionales e internacionales.
- Elaborar y mantener actualizado el registro de instructores internos.
- Presentar informes de las actividades realizadas.

e) Coordinación de Nómina

- Elaborar la nómina quincenalmente para el pago ordinario del personal fijo y contratado de todo el estado.
- Supervisar y analizar los cálculos enviados de las demás coordinaciones.
- Analizar y diseñar cuadros de costos de gastos de personal.
- Apoyar a las demás coordinaciones en la elaboración de:
 - Listados de personal.
 - Cuadros de costos de personal por diferentes conceptos.
 - Elaboración de pasivos laborales.
 - Elaborar bases de datos para usos varios.
- Elaborar cuadros varios para pagos de cualquier índole y ser enviados al Ministerio de Sanidad y Desarrollo Social (M.S.D.S.).
- Elaborar las nóminas extras por pagos no ordinarios.
- Actualizar el sistema de nóminas por cada cambio de sueldo o cualquier pago decretado por el Presidente de la República.

f) Coordinación De Prestaciones Sociales Y Jubilaciones

- Revisar liquidaciones y adelantos por los motivos estipulados en la Ley Orgánica del Trabajo y de acuerdo a los lineamientos de la Consultoría Jurídica.
- Coordinar y supervisar solicitud y preparación de recaudos para trámites de jubilación del personal fijo.
- Coordinar la elaboración y cálculos de prestaciones sociales del personal

fijo.

- Preparar cuadros de costos anuales de personal que cumplen requisitos de jubilación.
- Preparar proyectos de pasivos laborales cuando se requieran.
- Coordinar con los jefes de personal de las diferentes dependencias, el proceso de jubilación del personal fijo.
- Coordinar con la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Sanidad y Desarrollo Social (M.S.D.S.), el proceso de jubilación y pago de prestaciones sociales del personal fijo.
- Coordinar con la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Sanidad y Desarrollo Social (M.S.D.S.), todo lo relacionado al egreso del personal fijo:
 - Fallecimiento.
 - Renuncias.
 - Despidos.
 - Incapacidades.
- Coordinar con la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Sanidad y Desarrollo Social (M.S.D.S.), todo lo relativo al pago de pensión de sobrevivientes.

CAPÍTULO III

ASPECTOS GENERALES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

3.1. Las Emociones

Las emociones ocupan un lugar predominante en la vida del ser humano, ya que estas pueden llegar a regir la manera en la cual se comportan las personas ante diversas situaciones.

Goleman (1996:24) “Todas las emociones son impulsos para actuar. La raíz de la palabra emoción es motere, el verbo latino “mover”, además del prefijo “e”, que implica alejarse, lo que sugiere que en toda emoción hay implícita una tendencia a actuar”.

Las emociones son definidas como un estado que sobreviene súbita y bruscamente, en forma de crisis más o menos violenta, o más o menos pasajera. (www.psicoactiva.com/emoción.htm).

Se entiende que las emociones están presentes en todos los seres humanos y producen diferentes reacciones dependiendo de la personalidad del individuo. Al presentarse un estímulo determinado, éste puede generar una emoción, la cual ocasionará que el individuo actúe de una manera específica en respuesta a ese sentimiento y esta respuesta varía en intensidad, duración y forma de acuerdo a cada persona.

Cada individuo tiene una manera particular de reaccionar ante cada estímulo, mientras que algunos se alteran fácilmente ante situaciones de presión otros pueden conservar la calma perfectamente, y esto se debe a que cada uno a desarrollado su propia manera de exteriorizar sus sentimientos una vez que estos se presentan.

Es evidente la importancia que tiene las emociones en el desenvolvimiento de cada individuo dentro de un ambiente determinado. Desde que el ser humano durante su niñez adquiere conciencia del significado de las cosas que suceden a su alrededor, a su vez va desarrollando su propia manera de responder ante cada situación. Es por esto, que las emociones juegan un papel determinante en la vida de cada sujeto, ya que dependiendo de la forma en como se presenten, serán positivas o negativas sus acciones.

Por lo antes mencionado es primordial que el individuo llegue a conocer cada uno de los sentimientos que se le presentan en su interior, identificar su origen y lograr ejercer un control sobre las respuestas que esos sentimientos pueden producir.

3.1.1. Tipos De Emociones

Existen varios tipos de emociones, de acuerdo a los diferentes estímulos que se pueden presentar y lo que ellos signifiquen para cada individuo.

Goleman (1996:24) expresa lo siguiente: “En nuestro repertorio emocional, cada emoción juega un papel singular, como quedó revelado por sus características sintonías biológicas”

Goleman (1996:331): “Existen cientos de emociones, junto con sus combinaciones, variables, mutaciones y matices”.

La diversidad de situaciones que se presentan en la vida de cada ser humano generalmente suele generar una respuesta interna, que es llamada emoción. Esas emociones varían de acuerdo al tipo o intensidad de cada acontecimiento, de igual manera ellas pueden presentarse combinadas unas con otras.

Goleman manifiesta que algunos investigadores han clasificado las emociones básicas que se presentan en los seres humanos. A continuación se

nombra cada una de ellas con sus respuestas fisiológicas:

- Ira: Furia, ultraje, resentimiento, cólera, exasperación, indignación, aflicción, acritud, animosidad, fastidio, irritabilidad, hostilidad.
- Extremo: Violencia y odio patológico.

Goleman (1996:25): “La sangre fluye a las manos, así resulta más fácil tomar un arma o golpear al enemigo; el ritmo cardíaco se eleva, lo mismo que el nivel de adrenalina, lo que garantiza que se podrá cumplir cualquier acción vigorosa”

- Tristeza: Congoja, pesar, melancolía, pesimismo, pena, autocompasión, soledad, abatimiento, desesperación y, en casos patológicos, depresión grave.

Goleman (1996:26):”La tristeza produce una caída de la energía y el entusiasmo por las actividades de la vida, sobretodo por las diversiones y los placeres y a medida que se profundiza y se acerca a la depresión, hace más lento el metabolismo del organismo”.

- Temor: Ansiedad, aprensión, nerviosismo, preocupación, consternación, inquietud, cautela, incertidumbre, pavor, miedo, terror; y en un nivel psicopatológico: fobia y pánico.

Goleman (1996:25):”la sangre va a los músculos esqueléticos, en especial a los de las piernas, para facilitar la huída. El organismo se pone en un estado de alerta general y la atención se fija en la amenaza cercana.”

- Placer: Felicidad, alegría, alivio, contento, dicha, deleite, diversión, orgullo, placer sensual, estremecimiento, embeleso, gratificación, satisfacción, euforia, extravagancia, éxtasis y, en el extremo: manía.

Goleman (1996:25): "aumenta la actividad de los centros cerebrales que inhiben los sentimientos negativos y pensamientos inquietantes. El organismo está mejor preparado para encarar cualquier tarea, con buena disposición y estado de descanso general".

- Amor: Aceptación, simpatía, confianza, amabilidad, afinidad, devoción, adoración, infatuación, amor espiritual.

Goleman (1996:25) expone que los sentimientos de ternura y la satisfacción sexual generan un estado de calma opuesto a la movilización que genera el miedo y la ira.

- Sorpresa: Conmoción, asombro, desconcierto.

Goleman (1996:25) expresa que levantar las cejas es una expresión de sorpresa, ya que esta acción permite que el individuo pueda observar mejor y distinguir con precisión el acontecimiento que está ocurriendo.

- Disgusto: Desdén, desprecio, menosprecio, aborrecimiento, aversión, repulsa.

Goleman (1996:25) plantea que cuando el individuo no soporta un olor o un sabor su expresión facial es con el labio superior torcido y la nariz se frunce ligeramente, esto con el fin de bloquear las fosas nasales para evitar un olor nocivo o escupir un alimento perjudicial.

- Vergüenza: Culpabilidad, molestia, disgusto, remordimiento, humillación, arrepentimiento, mortificación y contrición.

(<http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/la-inteligencia-emocional.htm>)

De acuerdo a lo anterior, se puede entender que el cuerpo humano ha desarrollado respuestas fisiológicas a cada emoción que se le presenta, es por esto, que frecuentemente muchas personas son capaces de intuir lo que está sintiendo alguien más de acuerdo a su manera de actuar, por supuesto estos no son patrones

rígidos, puesto que cada individuo tiene sus propias características emocionales que lo diferencian de los demás.

El aprendizaje emocional que obtiene el ser humano a lo largo de su existencia, le ayuda a reconocer fácilmente la diversidad de sentimientos que se producen en su interior e intuir los que se producen en el interior de los demás, lo cual es sumamente importante en todos los aspectos de la vida de cualquier persona, ya que conociendo los diferentes matices emocionales puede analizar las situaciones correctamente y actuar de una manera más sensata.

3.2. Inteligencia Emocional

3.2.1. Origen Del Concepto De Inteligencia Emocional

En 1983, Howard Gardner trabajaba en el proyecto *Spectrum* en la Universidad de Harvard. Gardner, psicólogo de la facultad de ciencias de la educación, proponía la Teoría de las inteligencias múltiples descartando que el ser humano sólo tuviera un tipo de inteligencia. En su libro *Frames of Mind* estableció ocho tipos de inteligencias: la lingüística-verbal, la lógica-matemática, la corporal-cinestética, la visual-espacial, la musical, la emocional (que se dividiría en la intrapersonal y la interpersonal), la naturalista y la existencial. Posteriormente, sus colegas investigadores llegaron a describir hasta 20. En 1990, Salovey y Mayer, publicaron el primer trabajo científico sobre este tema. Pero varios decenios antes, el célebre psicólogo E. L. Thorndike escribió en 1935 acerca de la inteligencia social, que era la capacidad de obrar prudentemente en las relaciones humanas.

Otro modelo avanzado de inteligencia emocional fue el propuesto en los años ochenta por Reuven Bar-On, psicólogo israelita. Y en años recientes, otros teóricos han propuesto variaciones de la misma idea.

Finalmente este concepto sería presentado mediáticamente por Daniel Goleman en 1995 con un libro de gran éxito. En su libro *La inteligencia emocional en la empresa* (1998) se refiere a la "inteligencia emocional" como "la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones". Considera cinco aptitudes emocionales, clasificadas a su vez en dos grandes grupos: Aptitud Personal (Auto-conocimiento, Auto-regulación y Motivación, Aptitud Social, Empatía y Habilidades Sociales).

3.2.2. Definición De Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional se refiere a la capacidad que tiene cada individuo para identificar y entender sus sentimientos y los de los demás, controlar sus emociones y llevar adecuadamente sus relaciones interpersonales.

Goleman (1999: 430): "La inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. Se trata de un término que engloba habilidades muy distintas aunque complementarias a la inteligencia académica, la capacidad exclusivamente cognitiva medida por el cociente intelectual".

Dubrin (2004: 35): "La inteligencia emocional se refiere a cualidades como la comprensión de los sentimientos propios, empatía con otras personas y la regulación de las emociones para mejorar la vida. Este tipo de inteligencia tiene que ver con la habilidad de vincularse con la gente y entender sus emociones".

Cooper y Sawaf (1998:14): "La inteligencia emocional es la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia"

Lopera y Bernal (2005,219), plantean que la inteligencia emocional "se compone de un conjunto de destrezas, aptitudes, habilidades y

competencias que determinan la conducta de un individuo, sus reacciones y estados mentales”.

Según Robbins (2004:111), la inteligencia emocional “es un conjunto de capacidades, habilidades y competencias que no son cognoscitivas y que influyen en la capacidad de una persona de enfrentar las exigencias y presiones de su entorno”.

Se puede deducir que la inteligencia emocional implica la habilidad que tiene el ser humano para manejar adecuadamente todos los sentimientos que se producen en su interior, desde la plena identificación y conocimiento de cada uno de ellos hasta la forma de expresarlos. De igual manera la inteligencia emocional lleva al individuo a llevar de manera armoniosa sus relaciones interpersonales.

3.2.3. Funcionamiento Del Cerebro Emocional

Daniel Goleman en su libro *La inteligencia emocional*, explica la forma en la cual trabaja la parte emocional del cerebro humano. Existe en la zona superior del cerebro una parte denominada la neocorteza que es el cerebro pensante y expresa claramente que éste surgió a partir del cerebro emocional.

Goleman (1995:29): “A partir de la raíz más primitiva, el tronco cerebral, surgieron los centros emocionales.... El hecho de que el cerebro pensante surgiera del emocional es muy revelador con respecto a la relación que existe entre pensamiento y sentimiento; el cerebro emocional existió mucho tiempo antes que el racional”.

De igual manera explica que el cerebro emocional se encuentra ubicado en el borde del tronco cerebral, es decir, el sistema límbico, el cual en su evolución desarrollo la capacidad de aprendizaje y de memoria.

Goleman (1995:30): “La neocorteza es el asiento del pensamiento; contiene los centros que comparan y comprenden lo que perciben los sentidos. Añade a un sentimiento lo que pensamos sobre él, y nos permite tener sentimientos con respecto a las ideas, el arte, los símbolos y la imaginación”.

La vida emocional se encuentra regida por el sistema límbico, la neocorteza por otro lado permite agregar matices a todas las emociones que se producen en el individuo y proporciona la habilidad para generar las diferentes reacciones con respecto a las emociones que se presentan y tener sentimientos con respecto a sus sentimientos. El cerebro emocional cuenta con dos amígdalas, cada una ubicada a cada lado. La amígdala juega un papel determinante en la vida emocional del individuo.

Goleman (1995:34): “la amígdala actúa como depósito de la memoria emocional, y así tiene importancia por sí misma”. Explica Goleman, que la amígdala es el centro de la acción dentro del circuito del cerebro emocional y cumple funciones distintas a las otras estructuras límbicas.

Goleman (1995:35): “La investigación de LeDoux explica como la amígdala puede ejercer control sobre lo que hacemos, incluso mientras el cerebro pensante, la neocorteza, está intentando tomar una decisión”.

La amígdala está capacitada para dar una respuesta ante determinada situación, inclusive antes de que el cerebro pensante pueda preparar una respuesta racional. El hecho de que la amígdala posea la habilidad de guardar recuerdos, ocasiona que al producirse un estímulo relacionado con una situación vivida en el pasado puede alertar inmediatamente a la amígdala, es decir, ésta no depende de las señales que emite la neocorteza para producir una reacción. Incluso mientras la neocorteza elabora el un plan de acción, la amígdala envía señales para que el individuo reaccione. Es por esto que a veces lo seres humanos reaccionan irracionalmente ante ciertas circunstancias y después sobreviene el arrepentimiento.

3.2.4. Importancia De La Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional es un concepto que ha llegado a cambiar de una manera radical el pensamiento de que la inteligencia de un individuo está dada únicamente por su coeficiente intelectual y que el éxito de una persona es proporcional al grado de la inteligencia racional que posea. Con las investigaciones realizadas a raíz del nacimiento del concepto de inteligencia emocional, se ha determinado que la capacidad para manejar adecuadamente los sentimientos propios y los de los demás, es un elemento determinante en el desarrollo personal y profesional del individuo.

En concreto se trata principalmente de olvidar la frase “Razón Vs. Sentimiento” y buscar un equilibrio entre ambos aspectos, ya que ninguno de ellos puede funcionar adecuadamente permaneciendo independiente del otro.

3.2.5. Tipos De Inteligencia Emocional.

En 1983, Howard Gardner publica "Frames of Mind", donde reformula el concepto de inteligencia a través de la teoría de Inteligencias Múltiples. De esta manera, Gardner sostiene que existen 7 tipos de inteligencia distintas, cada una de ellas relativamente independiente de las otras: inteligencia musical, visual espacial, kinestésica-corporal, lógico-matemática, lingüística, intrapersonal e interpersonal.

3.2.5.1. Inteligencia Interpersonal

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

Gardner (1983:214): "La Inteligencia Interpersonal se construye a partir de una capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás: en particular, contrastes en sus estados de ánimo,

temperamentos, motivaciones e intenciones. En formas más avanzadas, esta inteligencia permite a un adulto hábil leer las intenciones y deseos de los demás, aunque se hayan ocultado”.

Tiene cuatro aspectos principales:

Organización de Grupos: Es la habilidad esencial del 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.

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.

Empatía – Sintonía Personal: Es la capacidad 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.

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.

3.2.5.2. Inteligencia Intrapersonal

La Inteligencia Intrapersonal de acuerdo a Gardner (1983:214) se como: "el conocimiento de los aspectos internos de una persona: el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones entre las emociones y finalmente ponerles un nombre y recurrir a ellas como un medio de interpretar y orientar la propia conducta”.

Es la misma habilidad, pero volcada hacia sí mismo. Es la capacidad de formar un modelo verdadero y preciso de sí mismo y usarlo de forma efectiva y constructiva.

3.2.6. Características De La Inteligencia Emocional

- Independencia: cada persona aporta una contribución única al desempeño de su trabajo.
- Interdependencia: cada individuo depende en cierta medida de los demás.
- Jerarquización: las capacidades de la inteligencia emocional se refuerzan mutuamente.
- Necesidad pero no suficiencia: poseer las capacidades no garantiza que se acaben desarrollando.
- Genéricas: se puede aplicar por lo general para todos.

3.2.7. Principios De La Inteligencia Emocional.

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

Estos cinco principios se refuerzan entre sí. Por ejemplo, es más fácil recibir datos si se está interesado y motivado, y si el proceso de recepción es compatible con las funciones cerebrales. Tras haber recibido la información de manera eficiente, es más fácil retenerla y analizarla. A la inversa, una retención y un análisis eficiente incrementarán la 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 la capacidad para recibir y retener la información. Los tres primeros principios se centran en el cuarto, 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. El quinto principio, se refiere a la actividad general del cerebro por la cual éste se constituye en “desertor” de todas las funciones mentales y físicas, incluyendo la salud general, actitud y las condiciones ambientales. Este principio, es de particular importancia porque una mente y un cuerpo sano son esenciales para que los otros cuatro principios: recibir, retener, analizar y emitir pueda operar en la plenitud de su potencial.

3.2.8. Competencias De La Inteligencia Emocional.

Las competencias emocionales son cada uno de los aspectos que abarca la inteligencia emocional, ya sea en las aptitudes personales que son el autoconocimiento, el autocontrol y la automotivación o en las aptitudes sociales que involucran la empatía y las relaciones interpersonales.

3.2.8.1. Autoconocimiento

Reconocer un sentimiento mientras éste se presenta es la clave de la Inteligencia Emocional. La falta de habilidad para reconocer los propios sentimientos deja al individuo a merced de sus emociones. Las personas con esta

habilidad consiguen conducir mejor sus vidas. El autoconocimiento comprende, a su vez, tres aptitudes emocionales:

1. Conciencia emocional: Reconocimiento de las propias emociones y sus efectos.
2. Autoevaluación precisa: Conocimiento de los propios recursos interiores, habilidades y límites.
3. Confianza en uno mismo: Certeza sobre el propio valer y facultades.

El autoconocimiento puede definirse como la capacidad de reconocer y entender en uno mismo las propias fortalezas, debilidades, estados de ánimo, emociones e impulsos, así como el efecto que éstos tienen sobre los demás y sobre el trabajo. Esta competencia se manifiesta en personas con habilidades para juzgarse a sí mismas de forma realista, que son conscientes de sus propias limitaciones y admiten con sinceridad sus errores, que son sensibles al aprendizaje y que poseen un alto grado de auto-confianza.

En base a lo anterior se puede decir que el autoconocimiento es el primer paso en el camino a poseer inteligencia emocional. El hecho de poder identificar las emociones internas es indispensable para que el individuo pueda desenvolverse positivamente en su entorno, ya que sin conocer sus sentimientos no puede llegar a manejarlos de manera adecuada y en pro de su desarrollo personal.

3.2.8.2.- Autocontrol

Es la habilidad de controlar nuestras propias emociones e impulsos para adecuarlos a un objetivo, de responsabilizarse de los propios actos, de pensar antes de actuar y de evitar los juicios prematuros. Las personas que poseen esta

competencia son sinceras e íntegras, controlan el estrés y la ansiedad ante situaciones comprometidas y son flexibles ante los cambios o las nuevas ideas.

Esta autorregulación comprende, a su vez, cinco aptitudes emocionales:

1. Autodominio: Mantener bajo control las emociones y los impulsos perjudiciales.
2. Confiabilidad: Mantener normas de honestidad e integridad.
3. Escrupulosidad: Aceptar la responsabilidad del desempeño personal.
4. Adaptabilidad: Flexibilidad para reaccionar ante los cambios.
5. Innovación: Estar abierto y bien dispuesto para las ideas y los enfoques novedosos y la nueva información.

En muchas oportunidades las personas suelen dejarse llevar por sus emociones sin efectuar ningún tipo de freno para ello, y esto puede convertirse en el enemigo número uno de un individuo. La habilidad que tiene un individuo para ejercer control sobre sus emociones, es sin duda una competencia sumamente importante e indispensable si se quiere proceder sensatamente ante la diversidad de situaciones que se puedan presentar. Existen muchas reacciones emocionales que se producen casi automáticamente y si éstas son negativas, generalmente pueden generar un arrepentimiento, es por esto que tomarse un tiempo para analizar las situaciones antes de actuar es sin duda la manera más inteligente de comportarse.

3.2.8.3. Automotivación

Es la habilidad de estar en un estado de continua búsqueda y persistencia en la consecución de los objetivos, haciendo frente a los problemas y encontrando soluciones. Esta competencia se manifiesta en las personas que muestran un gran entusiasmo por su trabajo y por el logro de las metas por encima de la simple

recompensa económica, con un alto grado de iniciativa y compromiso, y con gran capacidad optimista en la consecución de sus objetivos. Esta motivación comprende, a su vez, cuatro aptitudes emocionales:

1. Afán de triunfo: Afán orientador de mejorar o responder a una norma de excelencia.
2. Compromiso: Alinearse con los objetivos de un grupo u organización.
3. Iniciativa: Disposición para aprovechar las oportunidades.
4. Optimismo: Tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y reveses.

La constante lucha por alcanzar las metas es una gran virtud. Un individuo que siente deseos de trabajar en pro del logro de los objetivos organizacionales no sólo por la remuneración monetaria que pueda recibir sino por satisfacción personal, es un ser sumamente valioso para la organización, ya que siempre se encontrará en disposición para solucionar los problemas que puedan presentarse y poner en marcha planes de acción alternativos para desarrollar las actividades y que éstas lleguen a buen termino.

Cada individuo debe encontrar la manera de motivarse a sí mismo, hallar aquello que le permita impulsar su desarrollo personal y profesional, ya que eso se convertiría en una herramienta que pudiese garantizarle ser una persona útil y valiosa en su entorno labora, social y familiar.

3.2.8.4. Empatía

Es la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar, y responder correctamente a sus reacciones emocionales. Las personas empáticas son aquellas capaces de escuchar a los

demás y entender sus problemas y motivaciones, que normalmente tienen mucha popularidad y reconocimiento social, que se anticipan a las necesidades de los demás y que aprovechan las oportunidades que les ofrecen otras personas. Esta empatía comprende, a su vez, cinco aptitudes emocionales:

1. Comprender a los demás: Percibir los sentimientos y perspectivas ajenas, e interesarse activamente por sus preocupaciones.
2. Ayudar a los demás a desarrollarse: Percibir las necesidades de desarrollo de los demás y fomentar su capacidad.
3. Orientación hacia el servicio: Prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente.
4. Aprovechar la diversidad: Cultivar las oportunidades a través de personas diversas.
5. Conciencia política: Interpretar las corrientes sociales y políticas.

La empatía lleva a los individuos conectarse entre sí, al lograr reconocer las emociones de los demás y sentirse identificados con ese sentimiento hasta el punto de sentirlo como propio en algunas oportunidades. Tener empatía le permite a las personas ser solidarios con aquellos que pasan por una situación difícil o compartir la dicha de aquellos que tienen un merecido buen momento. Esto hace que pueda haber armonía en determinado ambiente ya que las personas que lo integren se ven unos a otros como un conjunto y no individualmente, es decir, no se preocupan sólo por sus necesidades o problemas sino también por aquello que le sucede a las personas que se encuentran a su alrededor.

3.2.8.5. Relaciones Interpersonales

Es el talento en el manejo de las relaciones con los demás, en saber persuadir e influenciar a los demás. Quienes poseen habilidades sociales son

excelentes negociadores, tienen una gran capacidad para liderar grupos y para dirigir cambios, y son capaces de trabajar colaborando en un equipo y creando sinergias grupales. Estas habilidades sociales comprenden, a su vez, ocho aptitudes emocionales:

1. Influencia: Implementar tácticas de persuasión efectiva.
2. Comunicación: Escuchar abiertamente y transmitir mensajes convincentes.
3. Manejo de conflictos: Manejar y resolver desacuerdos.
4. Liderazgo: Inspirar y guiar a individuos o grupos.
5. Catalizador de cambios: Iniciar o manejar los cambios.
6. Establecer vínculos: Alimentar las relaciones instrumentales.
7. Colaboración y cooperación: Trabajar con otros para alcanzar objetivos compartidos.
8. Habilidades de equipo: Crear sinergia para trabajar en pos de las metas colectivas.

La habilidad que tiene una persona para hacer que otras la sigan, es una característica necesaria para ejercer un cargo gerencial eficazmente. En las empresas los cargos direccionales necesitan de personas que además de poseer el conocimiento acerca del área sean capaces de liderar grupos de personas y lograr que su equipo de trabajo interactúe efectivamente en la consecución de los objetivos organizacionales.

CAPÍTULO IV
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS
OBTENIDOS EN LA INVESTIGACIÓN ACERCA DE LOS
FACTORES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL
PRESENTES EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE
LABORA EN EL NIVEL CENTRAL DE LA FUNDACIÓN DEL
ESTADO SUCRE PARA LA SALUD

4.1. Medición De La Inteligencia Emocional Presente En El Personal Administrativo Que Labora En El Nivel Central De La Fundación Para La Salud Del Estado Sucre - Fundasalud

Para el estudio de la inteligencia emocional presente en el personal administrativo que labora en el nivel central de la Fundación del estado Sucre para la Salud – Fundasalud, se aplicó un cuestionario que contenía 54 preguntas en total, de las cuales 4 eran de información general y 50 referentes a cada uno de los factores estudiados previamente, como lo son el autoconocimiento, el autocontrol, la automotivación, la empatía y las relaciones interpersonales, esto con la finalidad de conocer el nivel de inteligencia emocional en base a cada uno de los factores antes mencionados.

Los datos recolectados se tabulan de acuerdo a los indicadores de: siempre, casi siempre, casi nunca y nunca y el análisis se realizó en primera instancia, individualmente por pregunta y luego de manera integral por cada factor de la inteligencia emocional. Los resultados obtenidos se presentan en cuadros de distribuciones absolutas y porcentuales. Igualmente se muestran gráficas que permiten visualizar con facilidad los valores porcentuales de los datos que contiene cada cuadro.

La información reflejada en los cuadros y sus respectivas gráficas se explica en función a la base teórica y los conocimientos adquiridos acerca del tema de inteligencia emocional a nivel de:

- Autoconocimiento.
- Autocontrol.
- Automotivación.
- Empatía.
- Relaciones interpersonales.

4.1.1. Información General

Cuadro N° 1. Distribución Absoluta Y Porcentual Del Sexo Del Personal Que Labora En El Nivel Central De La Fundación Del Estado Sucre Para La Salud.

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Femenino	78	65.00
Masculino	42	35.00
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración Propia.

En el cuadro N° 1 se puede observar que la mayoría (65%) del personal encuestado forma parte del sexo femenino mientras que sólo el 35% es de sexo masculino.

La mayoría de personal femenino observada puede deberse a la cantidad de trabajo secretarial desarrollado en este tipo de institución.

Cuadro N° 2. Distribución Absoluta Y Porcentual Acerca De La Edad Del Personal Entrevistado.

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Menor de 25 años	15	12.50
Entre 26 y 30 años	41	34.16
Entre 31 y 35 años	32	26.67
Entre 36 y 40 años	17	14.17
Mayor de 40 años	15	12.50
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración Propia.

Como se puede observar en el cuadro N° 2, el personal encuestado en un número de 15 personas tiene menos de 25 años de edad, representando esto el 12,5 % de los encuestados, un 34,16% tiene edades comprendidas entre 26 y 30 años, siendo esto la representación de 41 personas, 32 personas, que representa el 26,67% tiene edad entre 31 y 35 años, entre tanto un 14,17% se encuentra entre 36 y 40 años de edad y por último sólo un 12,5% representado por 15 personas, tiene más de 40 años de edad, entonces se puede decir que la mayoría del personal encuestado son personas jóvenes, los cuales pueden tener mayor facilidad para adaptarse a nuevas tendencias y programas que pretendan implementarse dentro de la institución.

Cuadro N° 3. Distribución Absoluta Y Porcentual Referida Al Tiempo De Servicio En La Fundación Del Estado Sucre Para La Salud.

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Menos de 1 año	9	7.50
De 1 a 5 años	25	20.83
De 6 a 10 años	35	29.17
Más de 10 años	51	42.50
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración Propia.

De acuerdo a la información plasmada en el cuadro N° 3, 9 personas que representan el 7,5% de la población encuestada tienen menos de 1 año de servicio

en la institución, el 20,83%, es decir, 25 personas, tiene de uno a 5 años laborando en Fundasalud, 35 personas que conforman el 29,17%, tienen de 6 años a 10 dentro de la institución y por último 42,50%, que es la representación de 51 de las personas encuestadas, tiene más de 10 años trabajando en Fundasalud.

Lo que quiere decir que la mayoría (71,67%) del personal encuestado tiene cierta antigüedad ejerciendo funciones dentro de la Fundación, lo que indica que deben tener cierto grado de identificación tanto con la institución como con sus compañeros de trabajo.

Cuadro N° 4. Distribución Absoluta Y Porcentual Acerca Del Nivel De Instrucción Del Personal Encuestado.

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Bachiller	26	21.67
T.S.U.	49	40.83
Universitario	34	28.33
Otro	11	9.17
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración Propia.

En el cuadro N° 4 se muestra que 26 personas, que representan el 21,67% de la muestra son bachilleres, el 45% que es la representación de 54 personas tienen un título de técnico superior universitario y 40 personas que está representado por el 33,33% son profesionales universitarios.

4.1.2. A Nivel De Autoconocimiento

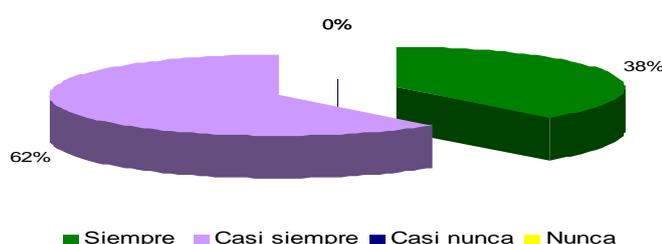
Cuadro N° 5. Distribución Absoluta Y Porcentual Acerca De: ¿Puede Diferenciar Las Emociones Que Surgen Dentro De Usted?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	46	38.33
Casi siempre	74	61.67
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración Propia.

En función de los resultados mostrados en el cuadro N° 5, el personal encuestado en un número de 46 personas, lo que representa un 38,33 % manifestaron que siempre puede diferenciar las emociones que surgen dentro sí, 74 de las personas encuestadas, que representan el 61,67% escogieron la opción: casi siempre, mientras que ninguno de los encuestados expresó que casi nunca o nunca tiene la capacidad de distinguir las variadas emociones que pueden surgir en su interior.

Gráfica N° 1. Porcentaje De Los Encuestados Que Puede Diferenciar Las Emociones Que Surgen Dentro De Sí.



Fuente: Elaboración Propia.

Se observa que 120 personas, lo que representa el 100% del personal encuestado siempre (38,33%) y casi siempre (61,67%) pueden diferenciar las emociones que surgen dentro de sí, así se muestra en la gráfica N° 1, por ende ninguna de las personas expresó que casi nunca o nunca pueden establecer

diferencia entre las emociones que llegan a sentir, esto resulta positivo en el sentido que el personal encuestado tiene la base primordial para el desarrollo de inteligencia emocional, que es identificar y establecer diferencias entre cada una de las emociones que se le presentan dentro sí.

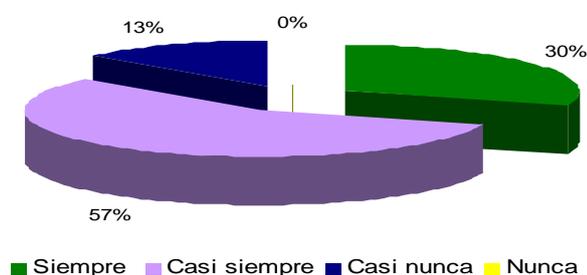
Cuadro N° 6. Distribución Absoluta Y Porcentual Referido A: ¿Le Resulta Fácil Identificar El Origen De Cada Una De Sus Emociones?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	36	30.00
Casi siempre	68	56.67
Casi nunca	16	13.33
Nunca	0	0.00
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos en el cuadro N° 6, reflejan que 36 personas, que representa el 30% de los encuestados, señala que siempre le resulta fácil identificar el origen de cada una de sus emociones, el 56,67% que es la representación de 68 personas encuestadas, expresa que casi siempre, 16 personas, conformadas por un 13,33%, manifiesta que casi nunca y ninguno reflejó la opción: nunca.

Gráfica N° 2. Porcentaje De Los Encuestados Que Le Resulta Fácil Identificar El Origen De Cada Una De Sus Emociones.



Fuente: Elaboración propia.

Se puede decir que casi el 87,67% del personal encuestado que labora en el nivel central de la Fundación para la Salud del Estado Sucre- FUNDASALUD, siempre y casi siempre se le facilita identificar el origen de cada una de sus emociones como se ve reflejado en la gráfica N° 2. Entre tanto sólo el 13,33% casi nunca identifican con facilidad de donde surgen las emociones que se le presentan. Esto indica que en su mayoría el personal tiene la facilidad de dar con el origen de sus emociones, lo que refleja que pueden llegar a desarrollar habilidades que le permitan manejar sus emociones puesto que poseen el conocimiento de cual es la causa que las produce.

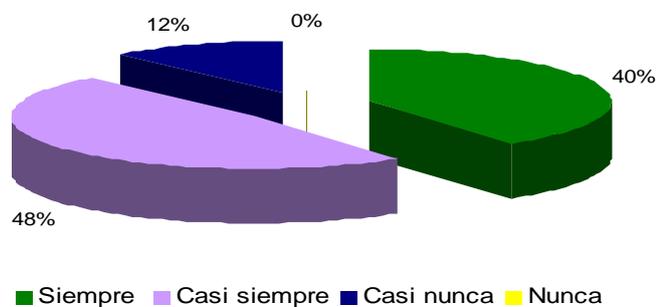
Cuadro N° 7. Distribución Absoluta Y Porcentual Sobre: ¿Expresa Sus Ideas Sin Miedo A La Respuesta De Los Demás?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	48	40.00
Casi siempre	58	48.33
Casi nunca	14	11.67
Nunca	0	0.00
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

En función de los resultados presentados en el cuadro N° 7, se expresa que el 40%, que viene dado por 48 personas encuestadas, anunció que siempre expresa sus ideas sin miedo a la respuesta de los demás, mientras que 58 personas, que tienen un valor porcentual de 48,33, indicaron que casi siempre pueden hacerlo, entre tanto el 11,67% que enmarca a 14 personas de las encuestadas, plasmó que casi nunca lo logran y por último nadie seleccionó la opción: nunca.

Gráfica N° 3. Porcentaje De Los Encuestados Que Expresa Sus Ideas Sin Miedo A La Respuesta De Los Demás.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos mostrados en la gráfica N° 3, se puede visualizar claramente que la mayoría, dada por un 88,33%, son capaces de expresar sus ideas sin miedo a la respuesta de los demás, lo cual indica que éstas son personas que tienen seguridad en sus conocimientos y poseen una personalidad definida que les permite exteriorizar sus opiniones, pensamientos y sentimientos sin temor a la respuesta o reacción de las personas a las cuales se dirigen. Esto es indicador de que tienen la capacidad de establecer vínculos comunicacionales efectivos, siempre que esas expresiones mantengan un límite de respeto adecuado al marco donde se realizan. Sin embargo el 11,67% restante que expresa que casi nunca pueden dar a conocer sus opiniones sin temer a lo que puedan pensar quienes reciban el mensaje, probablemente son personas que no llegan a hacer aportes a no ser que le sea solicitado y esto es un factor de

importancia dentro de cualquier clima organizacional, puesto que es necesario que los integrantes de una organización sean capaces de establecer líneas de comunicación que le den fluidez a los procesos.

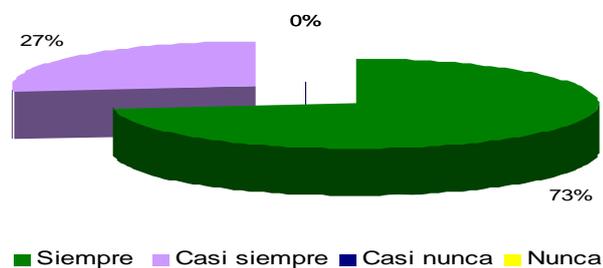
Cuadro N° 8. Distribución Absoluta Y Porcentual En Relación A: ¿Busca Soluciones Ante Los Problemas Que Se Le Presentan?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	88	73.33
Casi siempre	32	26.67
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

Se observa en el cuadro N°8 que el 73,33% del personal encuestado, que conforma a 88 personas, expresó que siempre buscan soluciones ante los problemas que se le presentan, entre tanto 32 personas, que constituye el 26,67% restante indicaron que casi siempre lo hacen. Sin embargo nadie manifestó las opciones: casi nunca y nunca.

Gráfica N° 4. Porcentaje De Los Encuestados Que Busca Soluciones Ante Los Problemas Que Se Le Presentan.



Fuente: Elaboración propia.

La gráfica N° 4, en la cual se puede visualizar que el 100% de los encuestados anunció que siempre (73,33%) y casi siempre (26,67%) buscan soluciones ante los problemas que se le presentan, lo cual evidencia que son personas proactivas que no se frenan ante las dificultades y pueden con facilidad encontrar planes de acción alternos cuando algún proceso se ve afectado por situaciones no previstas. Este tipo de personas son valiosas dentro de una organización, ya que poseen iniciativa y rapidez de reacción para regularizar las situaciones que se salen de control con el fin de que los procesos lleven la dirección hacia una buena ejecución.

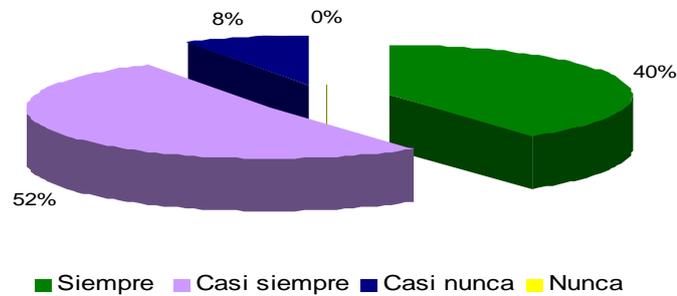
Cuadro N° 9. Distribución Absoluta Y Porcentual Referente A: ¿Admite Fácilmente Ante Los Demás Cuando Comete Un Error?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	48	40.00
Casi siempre	62	51.67
Casi nunca	10	8.33
Nunca	0	0.00
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

La información plasmada en el cuadro N° 9 revela que el 40% del personal encuestado, lo que comprende a 48 personas, expresó que admite fácilmente ante los demás cuando comete un error, entre tanto, 62 personas, relativo al 51,67%, manifestaron que casi siempre lo admiten, entre tanto 10 personas, ubicándose en un 8,33%, señalaron que casi nunca lo hacen y ninguno de los encuestados expresó que nunca podían admitir sus fallas ante los demás.

Gráfica N° 5. Porcentaje De Los Encuestados Que Admite Fácilmente Ante Los Demás Cuando Comete Un Error.



Fuente: Elaboración propia.

Al ubicarse en la gráfica N° 5, se puede ver reflejado que el 91,67% de los encuestados, siempre y casi siempre admite con facilidad ante los demás cuando comete un error. En base a esto, se puede deducir que dichas personas están en plena capacidad de identificar sus faltas, lo cual es el primer paso para corregir y emprender el camino hacia el crecimiento personal. Igualmente esta actitud le permite obtener un aprendizaje a las personas que se encuentran alrededor, puesto que dentro de la organización estas situaciones permiten que los equipos de trabajo puedan reconocer e identificar cuales son los puntos que requieren mas atención, para así detectar las fallas a tiempo y evitar que causen inconvenientes mayores que tengan un alto grado perjudicial para la organización.

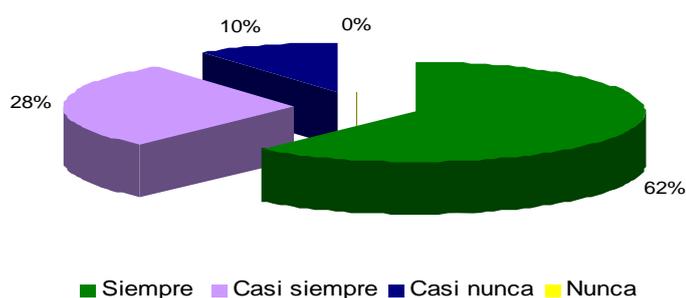
Cuadro N° 10. Distribución Absoluta Y Porcentual En Cuanto A: ¿Le Resulta Fácil Pedir Ayuda Cuando Tiene Inconvenientes Para Realizar Una Tarea?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	74	61.67
Casi siempre	34	28.33
Casi nunca	12	10.00
Nunca	0	0.00
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede apreciar en el cuadro N° 10, el 61,67% correspondiente a 74 personas, señaló que siempre le resulta fácil pedir ayuda cuando tiene inconvenientes para realizar una tarea, mientras que 34 personas, que engloba un 28,33%, manifestaron que casi siempre se les facilita, entre tanto 12 personas, que representan un valor porcentual de 10, indicaron que casi nunca piden ayuda con facilidad y ninguna persona marcó la opción: nunca.

Gráfica N° 6. Porcentaje De Los Encuestados Que Le Resulta Fácil Pedir Ayuda Cuando Tiene Inconvenientes Para Realizar Una Tarea.



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados plasmados en la gráfica N° 6 indican que el 90%, lo que constituye 74 personas encuestadas, manifestó que siempre y casi siempre le

resulta fácil pedir ayuda cuando tiene inconvenientes para realizar una tarea, esto permite no paralizar las labores y que aquellos que tengan conocimiento acerca de la tarea que se quiere realizar puedan prestar su colaboración para darle continuidad al proceso. Sin embargo existe un 10%, conformado por 12 personas, que afirma que casi nunca les resulta fácil pedir apoyo a sus compañeros de trabajo cuando no pueden desarrollar una actividad, esta situación entorpece el sano desarrollo de los procesos, puesto que si un integrante de determinada unidad no tiene las herramientas para ejercer adecuadamente una función, debe pedir inmediatamente soporte a las personas que puedan intervenir para lograr que no se pierda la fluidez y no se vean afectadas ni la ejecución, ni los resultados de las labores.

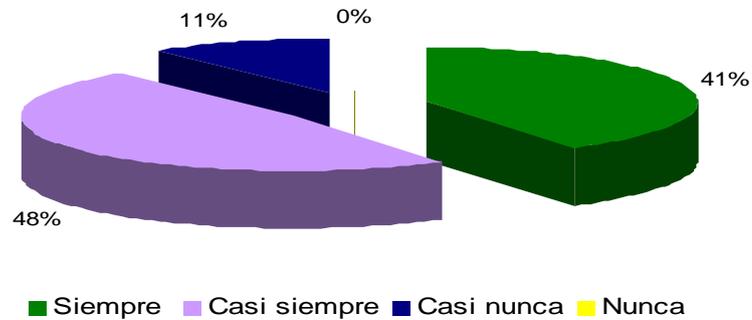
Cuadro N° 11. Distribución Absoluta Y Porcentual Acerca De: ¿Puede Usted Manifestar Su Opinión Cuando No Está De Acuerdo Con Alguna Situación?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	49	40.83
Casi siempre	58	48.33
Casi nunca	13	10.83
Nunca	0	0.00
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

Los datos contenidos en el cuadro N° 11, explican que el 40,83%, la representación de 49 personas, indicó que puede manifestar su opinión cuando no está de acuerdo con alguna situación, entre tanto 58 personas, que conforman el 48,33% señalaron que casi siempre manifiestan sus opiniones en las circunstancias mencionadas, por otro lado 10,83%, que equivale a 13 personas, expresó que casi nunca pueden emitir opiniones cuando le desagrada una situación y nadie plasmó la opción: nunca.

Gráfica N° 7. Porcentaje De Los Encuestados Que Puede Manifestar Su Opinión Cuando No Está De Acuerdo Con Alguna Situación.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo al planteamiento anterior y como se muestra en la gráfica N° 7, el 89,16% del personal que realizó la encuesta, apuntó que puede manifestar su opinión cuando no está de acuerdo con alguna situación siempre y casi siempre, esto se traduce en un ambiente laboral armonioso, donde los integrantes pueden escucharse, entenderse y unificar criterios en relación a aquellos puntos donde tengan diferencias. Mientras que existe un 10,83% que indicó que casi nunca emiten su parecer ante un escenario con el que se encuentre en desacuerdo, esto es altamente negativo desde cualquier óptica que sea observado, puesto que si una persona va reservando todo lo que piensa no sólo pone en riesgo su estabilidad emocional, sino la estabilidad de la unidad donde cumple funciones, además de esto, puede darse el caso de que esa persona sea la única que se haya dado cuenta de un detalle que posea un trabajo o la forma de hacerlo, y si no exterioriza esa posición no colabora con el mejoramiento de las actividades y resultados de su grupo laboral.

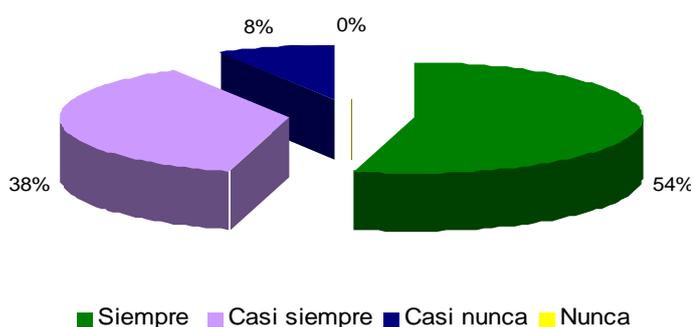
Cuadro N° 12. Distribución Absoluta Y Porcentual Referida A: ¿Posee Pleno Conocimiento De Sus Emociones?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	65	54.17
Casi siempre	45	37.50
Casi nunca	10	8.33
Nunca	0	0.00
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

En función de los resultados presentados en el cuadro N° 12, 65 personas, que tienen un valor porcentual de 54,17, expresan que poseen pleno conocimiento de sus emociones, mientras el 37,50%, que engloba a 45 personas, admite que casi siempre conocen las emociones que surgen en su interior, entre tanto 10 personas, lo equivalente a un 8,33% eligieron la opción: casi nunca, y ninguno de los encuestados manifestó que nunca poseen ese conocimiento.

Gráfica N° 8. Porcentaje De Los Encuestados Que Posee Pleno Conocimiento De Sus Emociones



Fuente: Elaboración propia.

Según los resultados obtenidos, los cuales se muestran en la gráfica N° 8, el 91,67 % asevera que siempre y casi siempre posee pleno conocimiento de sus

emociones, este hecho es un aspecto fundamental y básico para ser personas emocionalmente inteligentes, ya que si se conoce que tipo de emoción es la que se siente en determinado momento, fácilmente puede identificar cuales son las situaciones que las producen y prevenir lo que puede suceder en ese escenario o bien buscar una manera de atender esos sentimientos de manera que sean canalizados positivamente y no perjudiquen la estabilidad y la salud emocional del individuo y de su entorno.

En otra dirección, existe un 8,33% que indicó que casi nunca pueden saber cuales y como se presentan las emociones en ellos, esto significa que viven prácticamente a expensas de sus sentimientos y difícilmente son capaces de ser consecuentes en sus acciones y su comportamiento.

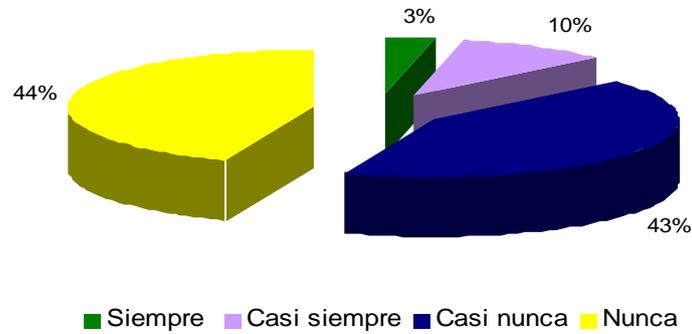
Cuadro N° 13. Distribución Absoluta Y Porcentual En Cuanto A: ¿Teme Ser Rechazado Por Los Demás?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	4	3.33
Casi siempre	12	10.00
Casi nunca	51	42.50
Nunca	53	44.17
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

En el cuadro N° 13, se refleja que, 4 de las personas encuestadas las cuales representan 3,33%, manifestaron que siempre temen ser rechazados por los demás, entre tanto 12 personas que corresponden al 10% señalaron que casi siempre les preocupa que los demás sientan rechazo hacia ellos, mientras que 51 personas (42,5%) de los encuestados precisa que casi nunca sienten temor de no ser aceptados por las personas que le rodean y un 44,17%, que se traduce en 53 de los encuestados eligieron la opción: nunca.

Gráfica N° 9. Porcentaje De Los Encuestados Que Teme Ser Rechazado Por Los Demás.



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados mostrados en la gráfica N° 9, refleja que un 13,33% admite que siempre y casi siempre tienden a sentir temor de ser rechazados por los demás, este temor al rechazo se transforma en una barrera que se interpone entre ellos, como individuos y su entorno, impidiéndoles tener interacción con sus compañeros de trabajo de una manera efectiva y cualquier problema comunicacional existente dentro de una organización perjudica el logro de los objetivos directa o indirectamente. Entre tanto un 86,67% manifestó que casi nunca y nunca el rechazo por parte de los demás los intimida, esta actitud es positiva en el sentido de que al no sentir temor se les hace más fácil integrarse a cualquier grupo e intercambiar ideas cómodamente.

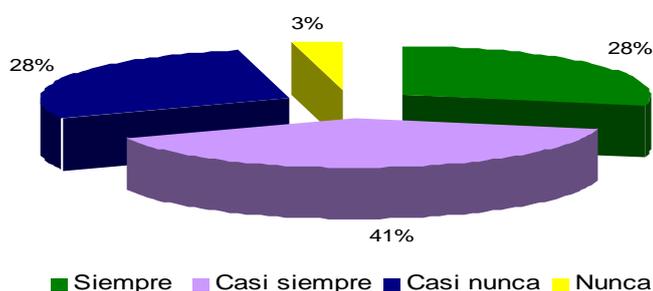
Cuadro N° 14. Distribución Absoluta Y Porcentual En Referencia A: ¿Se Le Facilita Hablar Ante Cierta Cantidad De Personas?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	34	28.33
Casi siempre	48	40.00
Casi nunca	34	28.33
Nunca	4	3.33
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

La información que se muestra en el cuadro N° 14, muestra como 34 personas, que constituye el 28,33%, manifestaron que siempre se le facilita hablar ante cierta cantidad de personas, mientras tanto 48 personas que corresponde al 40% indicaron la opción: casi siempre, un 28,33%, lo equivalente a 34 personas asintieron que casi nunca tienen facilidad para expresar sus ideas delante de un grupo de personas y sólo 4 personas, es decir un 3,33% indicaron que nunca se le facilita dirigirse ante varias personas para emitir una opinión o algún pensamiento en particular.

Gráfica N° 10. Porcentaje De Los Encuestados Que Se Le Facilita Hablar Ante Cierta Cantidad De Personas.



Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica N° 10, se muestra como el 68,33% de la población encuestada

manifestaron estar siempre y casi siempre en plena capacidad de hablar fácilmente ante cierta cantidad de personas, se puede decir que este tipo de personas tienen seguridad en sí mismos y conocen cuando sus emociones pueden interferir en su manera de exteriorizar sus pensamientos y saben como evitarlo. Entre tanto 31,66% de las personas expresaron que casi nunca y nunca se les hace fácil exponer sus ideas cuando tienen que hacerlo en frente de un grupo de personas, esto puede deberse a timidez o falta de seguridad en lo que desea expresar, gerencialmente hablando es indispensable que las personas puedan expresarse y no solo eso, sino hacerse entender, es decir, comunicar, por lo tanto, estas personas deben trabajar en aquello que los este limitando en este aspecto, partiendo de que esa herramienta les va a facilitar mucho su desenvolvimiento tanto personal como profesional.

El factor analizado hasta este momento, es el denominado: autoconocimiento, y se refiere a la capacidad que tiene cada individuo para conocer cuales son las emociones que se le presentan internamente, las posibles causas de ellas y como se presentan en cada circunstancia diferente. Sin duda este factor es la base de todos los demás factores personales, ya que el individuo que no es capaz de conocerse a sí mismo emocionalmente, no podrá controlarse ni tampoco motivarse.

En base a los resultados plasmados en cada uno de los cuadros y al análisis realizado de cada uno de ellos, se puede decir que a la mayoría del personal encuestado se les facilita identificar cada una de las emociones que surgen dentro de sí (86,67%) y establecen diferencia entre cada una de ellas (100%), es decir son personas que en cualquier circunstancia pueden reconocer lo que sienten y a que se debe ese sentimiento en particular, lo cual es el paso principal para desarrollar la inteligencia emocional.

En el mismo orden de ideas, se puede acotar que más del 91,67% del personal encuestado posee pleno conocimiento de sus emociones, enfrentando

cada uno de sus sentimientos, se puede decir que estas personas se han dado la labor de autoconocerse y esto simboliza un arduo trabajo enmarcado en un proceso de desarrollo personal que puede llegar a convertirse en una herramienta invaluable para ellos como seres humanos y como profesionales que cumplen funciones dentro de una organización de esa magnitud, donde se requieren habilidades humanas puesto que es una organización dada al servicio público.

El autoconocimiento le permite a las personas tener conciencia plena de lo que son, de sus virtudes y defectos, es decir, de todo aquello que forma parte de su esencia, adicionalmente en el área laboral les abre una puerta para mejorar su desenvolvimiento profesional, puesto que si poseen conocimiento de sus fortalezas, están en la capacidad de sacarle mayor provecho a esos puntos fuertes que poseen y consolidarlos, igualmente saber cuales son sus debilidades y trabajar en ellas haciendo una buena gestión de sus emociones para que se conviertan en un aliado en ese proceso de mejoramiento personal y profesional que nace luego de identificar cuales son las necesidades que se tienen como personas en todos los aspectos.

4.1.3. A nivel de Automotivación

Cuadro N° 15. Distribución Absoluta Y Porcentual En Acerca De: ¿Se Siente Más Motivado Por Los Incentivos Externos Que Por Su Capacidad Interior?

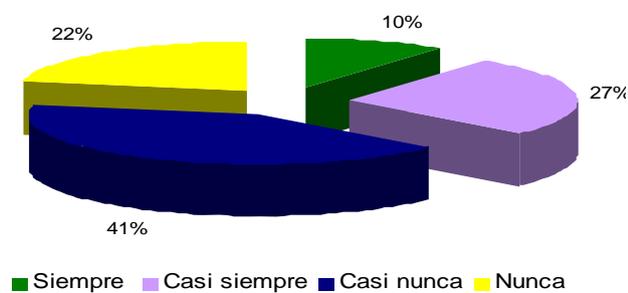
Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	12	10.00
Casi siempre	32	26.67
Casi nunca	50	41.67
Nunca	26	21.67
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

Como se muestra en el cuadro N° 15, 12 personas lo que representa 10%,

afirman que siempre se siente más motivado por los incentivos externos que por su capacidad interior, entre tanto 26,67%, que es la representación de 32 personas, aseveran que casi siempre los incentivos externos los motivan más que sus capacidades internas, 50 personas, lo que engloba un 41,67%, escogieron la opción casi nunca y por último 26 personas, lo que equivale a 21,67% indicaron que nunca se sienten más motivados por los alicientes externos.

Gráfica N° 11. Porcentaje De Los Encuestados Que Se Siente Más Motivado Por Los Incentivos Externos Que Por Su Capacidad Interior.



Fuente: Elaboración propia.

La gráfica N° 11 que un 36,67% manifestó que siempre y casi siempre siente más motivación por los estímulos que percibe del exterior, como los beneficios económicos y sociales y los reconocimientos públicos, que por sus capacidades, destrezas, conocimientos, experiencia y satisfacción personal. Estas personas, se puede decir que están condicionadas por los factores externos, es decir, que la calidad de su trabajo va a depender directamente de lo que pueda recibir de la organización donde preste sus servicios y las condiciones en las cuales se dé esa relación de trabajo. Entre tanto, un 63,34% asegura que casi nunca y nunca se siente más estimulado por los aquellos factores que no provienen de su interior, estas personas son capaces de realizar sus labores eficaz y eficientemente dependiendo principalmente de sus ansias de hacer las cosas correctamente, su responsabilidad, sus conocimientos y suficiencias.

Se entiende que toda persona tiene necesidades de todo tipo y que lógicamente requiere que le sean reconocidos sus logros de una u otra manera, lo que no puede permitir es que eso sea de más importancia que sus habilidades y su crecimiento personal y profesional.

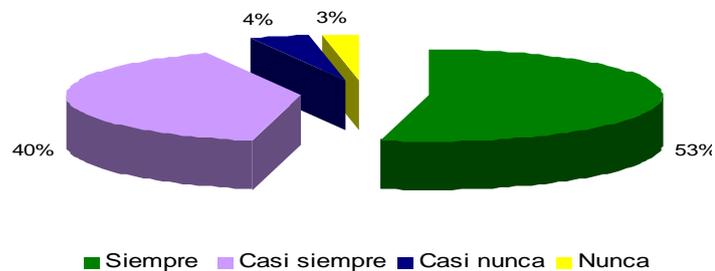
Cuadro N° 16. Distribución Absoluta Y Porcentual En Cuanto A: ¿Emprende Actividades Laborales Sin Necesidad De Que Se Lo Pidan?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	64	53.33
Casi siempre	48	40.00
Casi nunca	5	4.17
Nunca	3	2.50
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a lo que se evidencia en el cuadro N° 16, 64 personas, que tiene una representación porcentual de 53,33, plasmaron que siempre emprenden actividades laborales sin necesidad de que se lo pidan, 40% que comprende a 48 personas, indicaron que casi siempre inician actividades en el trabajo sin que se lo soliciten, 5 personas que equivale a 4,17%, expresaron que casi nunca toman ese tipo de iniciativas y un 2,50%, que engloba a 3 personas, señaló que nunca son capaces de iniciar una labor por decisión propia.

Gráfica N° 12. Porcentaje De Los Encuestados Que Emprnde Actividades Laborales Sin Necesidad De Que Se Lo Pidan.



Fuente: Elaboración propia.

Según los resultados obtenidos, que se muestran en la gráfica N° 12, un 93,33% de los encuestados, afirma que siempre y casi siempre emprende actividades laborales sin necesidad de que se lo pidan, lo cual es una actitud que favorece el buen funcionamiento de cualquier organización, con los altos estándares de competitividad y calidad exigidos actualmente, es necesario que el personal sea proactivo, que vea todas las oportunidades existentes para hacer mejor las cosas y aproveche sus capacidades para impulsar los procesos y además proyectarse como un buen profesional. Sin embargo, existe una minoría de 6,67% que declaró que casi nunca y nunca inicia gestiones de trabajo que no estén establecidas previamente, es decir, que no tienen la aptitud de hacer grandes aportes a su unidad de trabajo, ni mucho menos a la organización de la cual forma parte, este tipo de personas generalmente son aquellas que suelen pasar años dentro de la organización sin tener una rotación ascendente, donde adquiriera mayores responsabilidades, puesto que no podría enfrentarse al reto donde requiera que la persona posea ingenio y capacidad para aprovechar cada ocasión para optimizar la realización de las funciones de su unidad e incluso de aquellas unidades con las que se relacione.

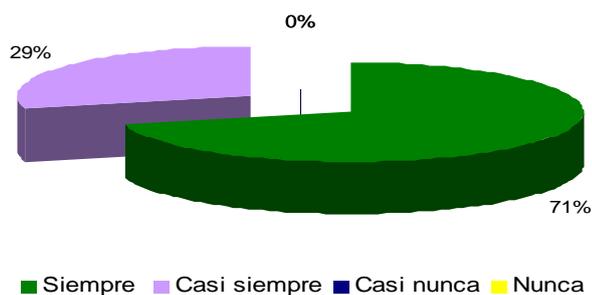
Cuadro N° 17. Distribución Absoluta Y Porcentual Referida A: ¿Se Esfuerza Para Obtener Cada Vez Mejores Resultados En Su Área De Trabajo?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	85	70.83
Casi siempre	35	29.17
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

Los datos obtenidos en el cuadro N° 17, muestran que el 70,83%, que es la representación de 85 de los encuestados expresó que siempre se esfuerza para obtener cada vez mejores resultados en su área de trabajo, 35 personas, que corresponde a un 29,17% aseguraron que casi siempre se esmeran por que los resultados de sus labores sean sobresalientes, mientras que ninguno de los encuestados escogió las opciones casi nunca y nunca.

Gráfica N° 13. Porcentaje De Los Encuestados Que Se Esfuerza Para Obtener Cada Vez Mejores Resultados En Su Área De Trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

La gráfica N° 13, refleja que el 100% de los encuestados siempre y casi siempre se esfuerza para obtener cada vez mejores resultados en su área de trabajo. Quiere decir que son personas con una alta motivación al logro, que se

esfuerzan por mantener un mejoramiento constante de los procesos y por ende de los resultados. Estas personas son altamente productivas y tienen la capacidad de identificar cuales son los puntos o áreas que requieren de cuidado y atención, para poder hacerle seguimiento y perfeccionarlas hasta obtener un procedimiento que fluya correctamente. En este sentido, para que dentro de una unidad se obtengan resultados que cumplan o superen las expectativas, el personal debe estar en constante movimiento, tratando de idealizar las formas más idóneas de ejecutar las actividades y de acuerdo a los resultados de esta gráfica se entiende que los encuestados poseen ese requisito.

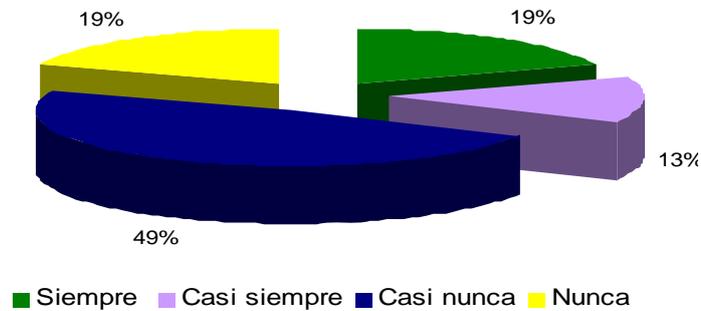
Cuadro N° 18. Distribución Absoluta Y Porcentual En Relación A: ¿Le Es Difícil Hacer Propuestas Para Mejorar La Forma En La Que Se Realizan Las Actividades En Su Trabajo?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	23	19.17
Casi siempre	16	13.33
Casi nunca	58	48.33
Nunca	23	19.17
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

En función de los resultados obtenidos, mostrados en el cuadro N° 11, se tiene que 23 personas, que representan un 19,17%, indicaron que siempre les es difícil hacer propuestas para mejorar la forma en la que se realizan las actividades en su trabajo, mientras que un 13,33%, que equivale a 16 de los encuestados, afirmó que casi siempre se les dificulta, por otro lado 58 personas, que tienen un representación porcentual de 48,33, aseveraron que casi nunca les parece difícil proponer nuevos procedimientos y por último un 19,17%, que engloba a 23 personas, eligieron la opción: nunca.

Gráfica N° 14. Porcentaje De Los Encuestados Que Le Es Difícil Hacer Propuestas Para Mejorar La Forma En La Que Se Realizan Las Actividades En Su Trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

Se puede apreciar en la gráfica N° 14, que un 32,50% plasmó que siempre y casi siempre le es difícil hacer propuestas para mejorar la forma en la que se realizan las actividades en su trabajo.

En referencia a esta información se puede deducir que estas personas a pesar de notar que algo esté fallando, o no se esté haciendo de la mejor manera posible, no son capaces de estudiar la situación con la finalidad de proponer una mejora y esto frena el desarrollo y el crecimiento de la unidad donde pertenecen, puesto que es necesario que cada individuo que labora dentro de la organización sea participativo y se sienta identificado con la misma. Por otra parte un 67,50% anunció que casi nunca y nunca se le hace difícil crear planes destinados a modificar los procedimientos o algunos aspectos de ellos para el perfeccionamiento continuo del área donde labora, gracias a este tipo de personas la organización tiene mayores oportunidades de crecer y esto se transforma en beneficios para todos los que la conforman.

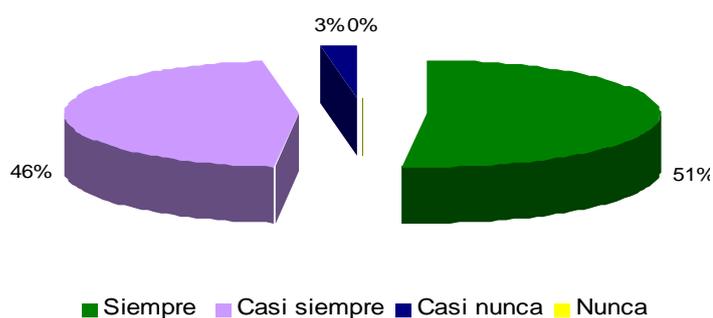
Cuadro N° 19. Distribución Absoluta Y Porcentual Acerca De: ¿Trata De Aportar Sus Capacidades Para El Logro De Los Objetivos?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	62	51.67
Casi siempre	55	45.83
Casi nunca	3	2.50
Nunca	0	0.00
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los datos que se presentan en el cuadro N° 19, se aprecia que 62 personas, lo que constituye un 45,83% apuntaron que siempre tratan de aportar sus capacidades para el logro de los objetivos, mientras que 45,83%, lo relativo a 55 personas, indicó que casi siempre colaboran con la consecución de los fines organizacionales, entre tanto 3 personas, ubicándose en un 2,50%, manifestaron que casi nunca ponen participación y por último ninguno escogió la opción: nunca.

Gráfica N° 15. Porcentaje De Los Encuestados Que Trata De Aportar Sus Capacidades Para El Logro De Los Objetivos.



Fuente: Elaboración propia.

En virtud de los resultados obtenidos, la gráfica N° 15 muestra que 97,50%

afirmó que siempre y casi siempre trata de aportar sus capacidades para el logro de los objetivos, lo primero que un profesional competente debe hacer es abocarse al cumplimiento de las normas, de los programas y de las políticas que se deben desarrollar para el cumplimiento de la misión organizacional y luego de esto analizar sus fortalezas y estudiar en cual área puede realizar aportes en base a esas características especiales que posee, y esto es una manera excelente de proyectarse dentro de la organización, ya que a partir de la contribución que haya dado la persona puede ser considerado para cargos adecuados a sus conocimientos, habilidades y experiencias.

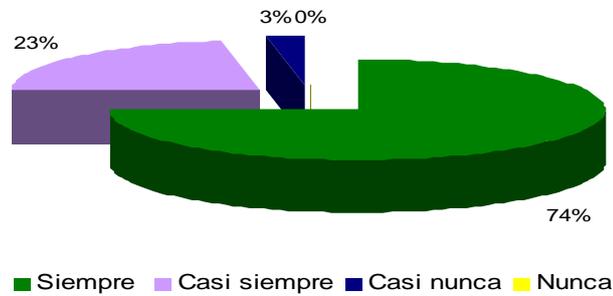
Cuadro N° 20. Distribución Absoluta Y Porcentual Referente A: ¿Trabaja En Desarrollar Sus Capacidades Para Perfeccionar Su Desempeño Profesional?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	90	75.00
Casi siempre	27	22.5
Casi nunca	3	2.50
Nunca	0	0.00
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

La información mostrada en el cuadro N° 20, refleja que 90 personas, que representan un 75%, señalaron que siempre trabajan en desarrollar sus capacidades para perfeccionar su desempeño profesional, por otro lado un 22,5%, que engloba a 27 personas, manifestó que casi siempre tratan ampliar sus habilidades para ser mejores profesionales, mientras que 3 personas, que en valor porcentual refleja un 2,50%, aseveraron que casi nunca lo hacen y nadie escogió la opción: nunca.

Gráfica N° 16. Porcentaje De Los Encuestados Que Trabaja En Desarrollar Sus Capacidades Para Perfeccionar Su Desempeño Profesional.



Fuente: Elaboración propia.

Se muestra la gráfica N° 16, donde se percibe que un 97,5% afirma que siempre y casi siempre trabaja en desarrollar sus capacidades para perfeccionar su desempeño profesional, cuando las personas sienten la necesidad de mejorar continuamente en el aspecto profesional quiere decir que tienen una alta motivación al logro y por ende es más probable que den mejores resultados en su trabajo que aquellos que se conforman simplemente con lo que le corresponde hacer sin ir más allá. El 2,50% restante plasmó que casi nunca le dan importancia al desarrollo de sus habilidades con la finalidad de ser profesionales más competentes cada día, se puede inferir que esta minoría que no tiene visión de futuro y por ende no puede llegar a obtener cargos gerenciales por sus propios méritos.

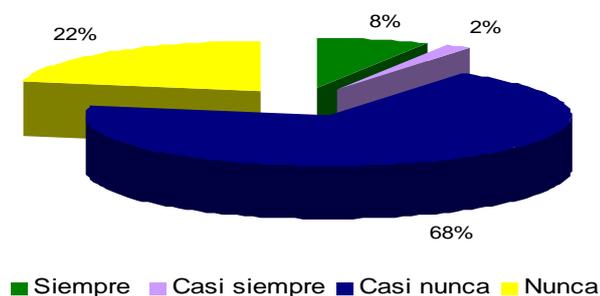
Cuadro N° 21. Distribución Absoluta Y Porcentual En Cuanto A: ¿Se Le Dificulta Alcanzar Las Metas Que Se Traza?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	9	7.50
Casi siempre	2	1.67
Casi nunca	83	69.17
Nunca	26	21.67
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

En función de los resultados mostrados en el cuadro N° 21, el personal encuestado en un número de 9 personas, lo que representa 7,50%, manifestaron que siempre se les dificulta alcanzar las metas que se trazan, 2 personas escogieron la opción: casi siempre, mientras que 83 personas, lo relativo a 69,17%, plasmaron que casi nunca se les hace cuesta arriba alcanzar las metas que se han propuesto y 21,67%, correspondiente a 26 de los encuestados, reflejó que nunca se les hace difícil lograr sus objetivos.

Gráfica N° 17. Porcentaje De Los Encuestados Que Se Le Dificulta Alcanzar Las Metas Que Se Traza.



Fuente: Elaboración propia.

La gráfica N° 17, mediante el cual se observa que un 9,17% admite que siempre y casi siempre se le dificulta alcanzar las metas que se traza, probablemente estas personas no desarrollen una visión clara de sus metas y objetivos para administrar su tiempo o poseen metas borrosas y no saben exactamente qué es lo que pretenden alcanzar, por ello lo primordial es saber a donde se quiere llegar y buscar el impulso que le permita obtener aquello que se desea. Entre tanto un 90,81% manifestó que casi nunca y nunca tienen inconvenientes para alcanzar sus metas, estos individuos poseen la capacidad para llevar las ideas a la acción y no renuncian fácilmente ante los obstáculos que se le presenten en el camino.

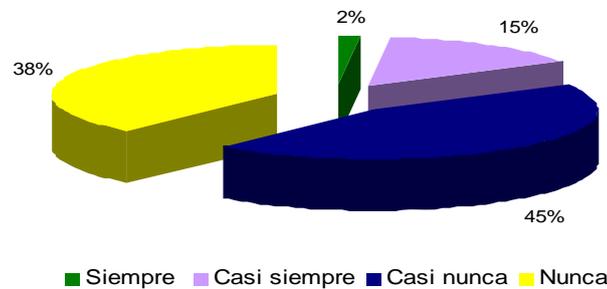
Cuadro N° 22. Distribución Absoluta Y Porcentual Referida A: ¿Las Opiniones De Los Demás Acerca De Usted Influyen En Su Disposición Para Lograr Sus Metas?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	2	1.67
Casi siempre	18	15.00
Casi nunca	54	45.00
Nunca	46	38.33
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la información mostrada en el cuadro N° 22, 2 de las personas que representan un 1,67% manifestaron que siempre las opiniones de los demás acerca de sí influyen en su disposición para lograr sus metas, mientras que un 15 % conformado por 18 de los encuestados señaló que casi siempre lo que piensen los demás acerca de ellos repercuten en el logro de sus metas personales, entre tanto 54 personas, lo que constituye un 45%, apuntaron que casi nunca permiten que su entorno afecte la consecución de sus objetivos y por último 38,33%, conformado por 46 personas, escogió la opción: nunca.

Gráfica N° 18. Porcentaje De Los Encuestados Que Las Opiniones De Los Demás Acerca De Sí Influyen En Su Disposición Para Lograr Sus Metas



Fuente: Elaboración propia.

En virtud de los resultados obtenidos, la gráfica N° 18 muestra una representación porcentual de los datos recolectados, se puede visualizar que el 16,67% de la población encuestada expuso que siempre y casi siempre las opiniones de los demás acerca de ellos influyen en su disposición para lograr sus metas, se puede entender que son personas que se dejan impresionar por las opiniones de los demás y no por su propio deseo de lograr las metas que se tracen, es importante que estas personas presten atención a sus necesidades y a lo que quieren para si mismos antes que lo que indiquen las personas que se encuentran a su alrededor, para que puedan superar esa barrera y obtener logros personales. Entre tanto, un grupo mayor de personas, constituido por un 83,33%, señalaron que casi nunca y nunca lo que les manifiesten las personas que les rodean acerca de ellos les afecta a la hora de buscar alcanzar sus objetivos personales, quiere decir que son personas con fuertes convicciones de lo que quieren y desean obtener y no permiten que este tipo de barreras se interpongan en la conquista de aquello que desean lograr. Estas personas dentro de una organización se destacan por superarse constantemente y no quedarse estancados en el mismo lugar que ocuparon al entrar en la empresa.

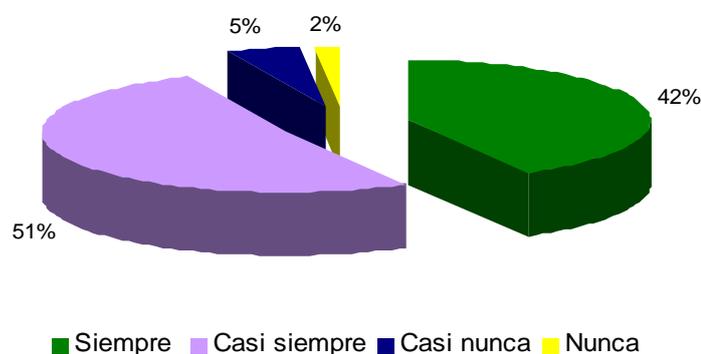
Cuadro N° 23. Distribución Absoluta Y Porcentual Con Relación A: ¿Conoce La Manera De Mantenerse Motivado En La Realización De Sus Labores?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	50	41.67
Casi siempre	62	51.67
Casi nunca	6	5.00
Nunca	2	1.67
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

Según la información mostrada en el cuadro N° 23, se puede contemplar que 41,67% de los encuestados, lo relativo a 50 personas, expresó que siempre conoce la manera de mantenerse motivado en la realización de sus labores, 62 personas, ubicándose en un 51,67%, indicaron que casi siempre saben como encontrar la motivación para realizar una actividad, por otro lado, 6 personas que representan un 5%, mostraron que casi nunca pueden motivarse cuando realizan algún trabajo y tan sólo 2 personas, es decir, el 1,67% de los encuestados, eligieron la opción: nunca.

Gráfica N° 19. Porcentaje De Los Encuestados Que Conoce La Manera De Mantenerse Motivado En La Realización De Sus Labores.



Fuente: Elaboración propia.

La gráfica N° 19 revela que el 93,34% de los encuestados siempre y casi siempre conoce la manera de mantenerse motivado en la realización de sus labores, son capaces de encontrar un estímulo que los impulse cuando por alguna circunstancia se les dificulta desarrollar una actividad, sin embargo un 6,67% manifestó que casi nunca y nunca pueden encontrar motivación cuando trabajan en una determinada actividad, por lo tanto pueden llegar a frenarse en determinado momento, lo cual es una característica negativa que deben tratar de mejorar para llegar a ser excelentes profesionales, ya que esa falta de motivación se ve claramente reflejada en los resultados de su trabajo.

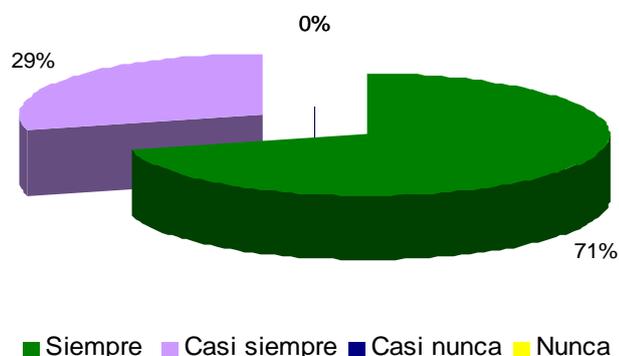
Cuadro N° 24. Distribución Absoluta Y Porcentual En Referencia A: ¿Es Fácil Para Usted Ser Constante Y Responsable Hasta El Final Cuando Emprede Nuevos Proyectos?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	85	70.83
Casi siempre	35	29.17
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

En función de los resultados presentados en el cuadro N° 24, 85 de las personas encuestadas, las cuales representan 70,83%, manifestaron que siempre es fácil para ellos ser constantes y responsables hasta el final cuando emprenden nuevos proyectos, entre tanto 35 personas que corresponden al 19,17% señalaron que casi siempre son constantes y responsables con facilidad. Y ninguno de los encuestados reflejó las opciones casi nunca y nunca.

Gráfica N° 20. Porcentaje De Los Encuestados Al Cual Le Es Fácil Ser Constante Y Responsable Hasta El Final Cuando Emprende Nuevos Proyectos.



Fuente: Elaboración propia.

En concordancia con los datos enmarcados en el cuadro n° 24, se presenta la gráfica n° 20, donde se explica que 100% de los participantes en este estudio afirmó que es fácil para ellos ser constantes y responsables hasta el final cuando emprenden nuevos proyectos, lo cual sin duda es una característica que se busca en cualquier profesional, esto le promete a la organización que puede contar con que su recurso humano coloca toda su disposición para el buen desarrollo de las actividades y esto debido a que poseen cierto grado de motivación, que les permite no frenarse ante las dificultades y culminar los planes preestablecidos.

Culminando con el análisis del factor automotivación, recuérdese que la automotivación engloba la capacidad que tiene el ser humano para encontrar el impulso necesario para cumplir los objetivos, metas o propósitos que se haya planteado, en base a eso se plantea que de acuerdo a lo visualizado tanto en los cuadros, como en las gráficas, en líneas generales existe un alto grado de automotivación en el personal administrativo que labora en el nivel central de la Fundación del estado Sucre para la Salud, son personas que saben como mantenerse motivados en la realización de sus actividades, se esfuerzan por ser mejores en su trabajo, tienen iniciativa y aportan sus capacidades al logro de los

objetivos, quiere decir que son personas capaces de visualizar aquello que desean lograr y colocan todo su esfuerzo para obtener lo que se han propuesto independientemente de los inconvenientes que se le puedan presentar en el camino.

A pesar de que en 8 de los ítems gran parte del personal reflejó manejar el factor de automotivación, un grupo menor, pero considerable, plasmó que siente más motivación cuando reciben incentivos externos que por sus propias capacidades, lo que quiere decir que no han tratado de indagar en su interior la fuerza que les permite entrar en una línea de superación y desarrollo y actúan básicamente por incentivos monetarios, un status o reconocimiento público. De igual manera, el hecho de plasmaran que le es difícil realizar propuestas en su área de trabajo para mejorar los procesos, muestra que estas personas tienen ciertas limitaciones o carencias que no les permite identificar las oportunidades en la cuales pueden destacarse utilizando sus destrezas o habilidades para realizar aportes necesarios y que sin duda demuestran el interés que tiene el individuo en la institución.

4.1.4. A nivel de Autocontrol

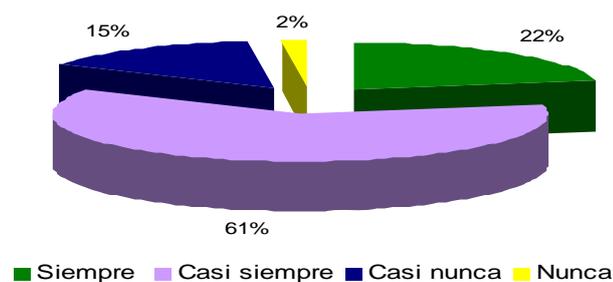
Cuadro N° 25. Distribución Absoluta Y Porcentual Acerca De: ¿Puede Analizar Fácilmente Una Situación Cuando Se Encuentra Bajo Mucha Presión?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	26	21.67
Casi siempre	74	61.67
Casi nunca	18	15.00
Nunca	2	1.67
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en el cuadro N° 25, un número de 26 personas manifestaron que siempre puede analizar fácilmente una situación cuando se encuentra bajo mucha presión, representando esto un 21,67% del total de la población encuestada, mientras que un 61,67%, equivalente a 74 personas, señalaron que casi siempre son capaces de efectuar un análisis en esas circunstancias, por otro lado un 15% conformado por 18 personas declararon que casi nunca estar bajo presión les permite analizar fácilmente las cosas, sin embargo el 1,67% apuntó la opción nunca.

Gráfica N° 21. Porcentaje De Los Encuestados Que Puede Analizar Fácilmente Una Situación Cuando Se Encuentra Bajo Mucha Presión.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a lo que se presenta en la gráfica N° 21, muestra que el 83,34% de las personas encuestadas expresaron que siempre y casi siempre pueden analizar fácilmente una situación cuando se encuentran bajo mucha presión, es decir, los factores externos no perturban su capacidad de interpretar, analizar y dar respuesta a una situación determinada, lo que quiere decir que pueden manejar sus emociones de manera de que no interfieran con el desarrollo de sus labores. Por otro lado se tiene que, un 16,67% manifestó que casi nunca y nunca toman se les hace fácil hacer un buen razonamiento de la situación cuando se encuentran bajo mucha presión, por lo tanto pueden llegar o cometer grandes equivocaciones si no encuentran la manera de canalizar toda la presión que puedan sentir antes de efectuar alguna acción.

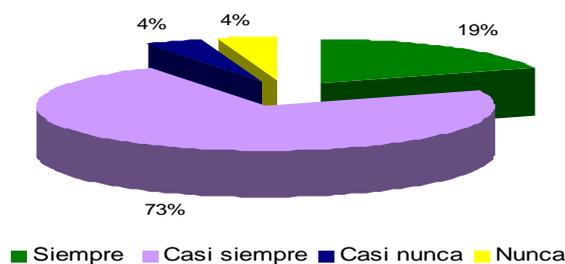
Cuadro N° 26. Distribución Absoluta Y Porcentual En Cuanto A: ¿Sabe Controlar Cada Una De Sus Emociones?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	23	19.17
Casi siempre	87	72.50
Casi nunca	5	4.17
Nunca	5	4.17
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

La información que se muestra en el cuadro N° 26, indica que 23 personas, lo cual constituye el 19,17%, manifestaron que siempre saben controlar cada una de sus emociones, mientras tanto 87 personas, que corresponde al 72,50% indicaron que casi siempre suelen tomar control de las emociones que se presentan en su interior, por otro lado 5 personas que constituyen un 4,17% señalaron que casi siempre logran hacerlo e igual número de personas seleccionaron la opción: nunca.

Gráfica N° 22. Porcentaje De Los Encuestados Que Sabe Controlar Cada Una De Sus Emociones.



Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica N° 22 se muestra el nivel de respuesta de manera porcentual en función de los datos suministrados, se observa que 91,67% de las personas aseguró que siempre y casi siempre saben controlar cada una de sus emociones,

se puede decir que estas personas tienen conciencia de la importancia que tiene tomar el control de sus sentimientos y no los dejan manejar sus vidas, sino que los manejan para su beneficio.

Mientras que un 8,34% indicó que a casi nunca y nunca pueden ser capaces de ejercer un control sobre lo que sienten, lo que puede ser altamente negativo, ya que una persona que actúa a expensas de los que le dictan sus emociones no puede ser una persona centrada y ecuánime, lo cual lo imposibilita para desenvolverse en muchas o casi todas las áreas de su vida.

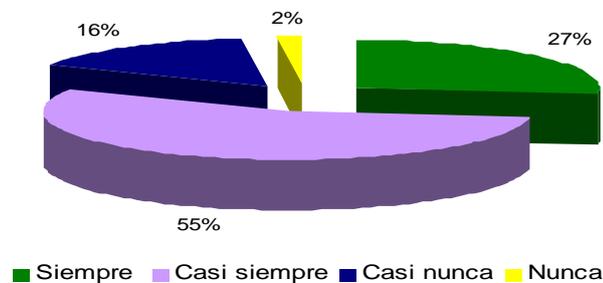
Cuadro N° 27. Distribución Absoluta Y Porcentual Referida A: ¿Muestra Las Emociones Que Se Producen En Su Interior Cuando Esta Tratando De Expresar Su Opinión Acerca De Algún Tema En Particular?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	32	26.67
Casi siempre	67	55.83
Casi nunca	19	15.83
Nunca	2	1.67
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

En esta oportunidad lo que plantea la información en el cuadro N° 27, es que 32 personas correspondiente al 26,67% dijeron que siempre muestra las emociones que se producen en su interior cuando esta tratando de expresar su opinión acerca de algún tema en particular, así mismo un 67% de las personas encuestadas, relativo a un número de 67, señalaron que casi siempre dejan mostrar lo que sienten cuando están expresando su opinión, por otro lado 19 personas, lo que constituye un 15,83% apuntaron la opción: casi nunca y sólo 2 personas expresaron que nunca dejan que sus emociones se vean reflejadas cuando trata de emitir una opinión acerca de algo, conformando esto un 1,67%.

Gráfica N° 23. Porcentaje De Los Encuestados Que Muestra Las Emociones Que Se Producen En Su Interior Cuando Esta Tratando De Expresar Su Opinión Acerca De Algún Tema En Particular.



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos se muestran en la gráfica N° 23 y muestran que el 82,50% respondió en función de que siempre y casi siempre muestran las emociones que se producen en su interior cuando están tratando de expresar su opinión acerca de algún tema en particular, por lo tanto no son capaces de emitir un pensamiento sin que lleve una carga emocional personal, lo cual no es lo más correcto, debido a que se entiende que todas las personas tienen sentimientos que respaldan a sus ideales, pero lo adecuado debe ser que puedan controlar esos sentimientos de manera de que puedan comunicarse racionalmente y manejando adecuadamente sus emociones. Y aunque hay ciertas circunstancias en las cuales se amerita demostrar lo que se siente, hay que saber identificar en que momentos es adecuado hacerlo y en cuales no. Por otro lado un 17,50%, aseveró que casi nunca y nunca dejan ver lo que están sintiendo cuando se encuentran exponiendo lo que piensan acerca de algún tema, es decir que tienen la capacidad de llevar un mensaje utilizando la razón y controlando la emoción.

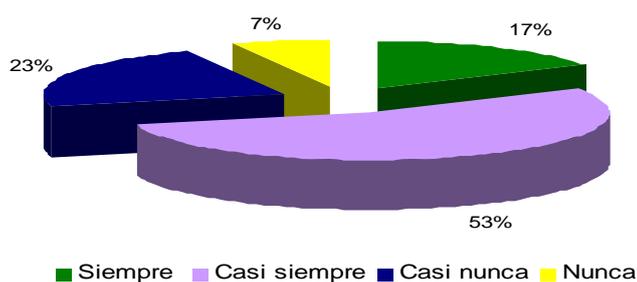
Cuadro N° 28. Distribución Absoluta Y Porcentual En Referencia A: ¿Es Paciente Cuando Le Hacen Esperar Por Cierta Tiempo?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	20	16.67
Casi siempre	65	54.17
Casi nunca	27	22.50
Nunca	8	6.67
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

La información que se plantea en el cuadro N° 28, plasma que 20 personas, correspondiente al 16,67%, dijeron que siempre son pacientes cuando los hacen esperar por cierto tiempo, así mismo un 54,17% de las personas encuestadas, relativo a un número de 65, señaló que casi siempre pueden esperar pacientemente, por otro lado 27 personas apuntaron a decir que casi nunca logran tolerar cuando les hacen esperar, lo que representa el 22,50% y la opción nunca fue elegida por 8 de las personas encuestadas, ubicándose en un 6,67%.

Gráfica N° 24. Porcentaje De Los Encuestados Que Es Paciente Cuando Le Hacen Esperar Por Cierta Tiempo.



Fuente: Elaboración propia.

Por lo planteado anteriormente y al ubicarse en la gráfica N° 24, se puede visualizar que el 70,84% de las personas encuestadas manifestaron que siempre y casi siempre tienden a ser pacientes cuando los hacen esperar por cierto tiempo,

por lo tanto entienden que hay momentos en los que se pueden presentar dificultades y hay que saber manejarlas. También se puede notar que sólo un 29,17% de las personas encuestadas afirmaron que casi nunca y nunca pueden permanecer calmados cuando están en situaciones en las cuales deben esperar y por ende, pueden tender a alterarse cuando no obtienen algo al momento que lo desean, por lo que deben buscar técnicas que les permitan canalizar las energías con la finalidad de tener paciencia cuando no hay otra opción.

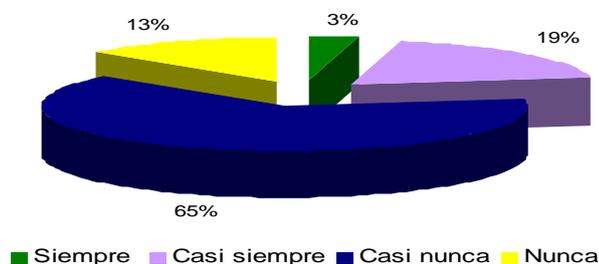
Cuadro N° 29. Distribución Absoluta Y Porcentual Con Relación A: ¿Reacciona Agresivamente Cuando Algo Le Disgusta?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	4	3.33
Casi siempre	23	19.17
Casi nunca	77	64.17
Nunca	16	13.33
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

En el cuadro N° 29, se observa que 4 personas, correspondiente al 3,33%, respondieron que siempre reaccionan agresivamente cuando algo les disgusta, mientras tanto que 23 personas indicaron que casi siempre reaccionan de una manera agresiva cuando se disgustan, representando esto el 19,17% de los encuestados, entre tanto 77 personas indicaron que casi nunca tienen una actuación ofensivo cuando se encuentran molestos, lo que conforma un 64,17% y un 13,33% indicaron que nunca son agresivos cuando pasan por alguna situación que les haga molestar.

Gráfica N° 25. Porcentaje De Los Encuestados Que Reacciona Agresivamente Cuando Algo Le Disgusta.



Fuente: Elaboración propia.

Según los resultados obtenidos, los cuales se muestran en la gráfica N° 25, el 22,50% de las personas expresaron que siempre y casi siempre reaccionan agresivamente cuando algo le disgusta, esta actitud los hace verse como personas inestables, que no son capaces de trabajar en mantener la calma cuando se da una situación que no es de su agrado y dentro de un ambiente laboral esto puede llegar a ser un elemento que afecte en gran magnitud las actividades que se desarrollan en determinada área. Entre tanto, 77,50% indicó que casi nunca y nunca actúan con agresividad en momentos en que se han molestado por algo, lo cual manifiesta que tienen un alto control de la ira, que es una de las emociones que comúnmente tiene más poder sobre las actuaciones de las personas.

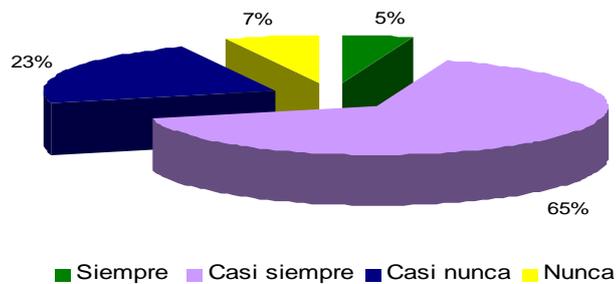
Cuadro N° 30. Distribución Absoluta Y Porcentual Acerca De: ¿Le Resulta Fácil Llegar A Un Acuerdo Cuando Esta Molesto?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	6	5.00
Casi siempre	79	65.83
Casi nunca	27	22.50
Nunca	8	6.67
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo en lo expresado en el cuadro N° 30, 6 personas que representan el 5% dijeron que siempre les resulta fácil llegar a un acuerdo cuando están molestos, 79 personas equivalente a 65,83% señalaron que casi siempre se les facilita lograr un consenso cuando se encuentran irritados, entre tanto 27 personas manifestaron que casi nunca son capaces de concertar algo cuando están alterados, lo cual constituye el 22,50 % del total de la muestra, mientras que 8 personas apuntaron la opción: nunca, lo que constituye el 6,67%.

Gráfica N° 26. Porcentaje De Los Encuestados Que Le Resulta Fácil Llegar A Un Acuerdo Cuando Esta Molesto.



Fuente: Elaboración propia.

Se muestra la gráfica N° 26, que se puede acotar que el 71,83% de las personas encuestadas exponen que siempre y casi siempre les resulta fácil llegar a un acuerdo cuando están molestos, lo que quiere decir que pueden comportarse racionalmente ante cualquier situación y sus emociones no les impiden llegar a un consenso cuando se ha presentado una situación desagradable para ellos, lo cual es muy importante en cualquier sitio de trabajo para que puede existir armonía. Mientras tanto un 29,17% expresó que casi nunca y nunca son capaces de solucionar problemas luego de haber llegado a molestarse, por lo que sus emociones lo conducen ante cualquier situación, en lugar de ser el individuo el que conduzca las emociones.

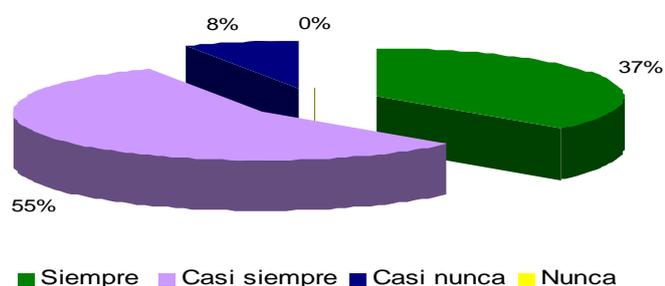
Cuadro N° 31. Distribución Absoluta Y Porcentual Relacionada A: ¿Es Capaz De Terminar Con Éxito Una Tarea Si Siente Presionado?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	44	36.67
Casi siempre	67	55.83
Casi nunca	9	7.50
Nunca	0	0.00
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

En función de los resultados obtenidos mostrados en el cuadro N° 31, un número de 44 personas representadas por 36,67% señalaron que, siempre son capaces de terminar con éxito una tarea si sienten presionados, entre tanto 67 personas la cual engloba un 55,83% manifestaron que casi siempre pueden finalizar una actividad exitosamente cuando se encuentran bajo presión, por otro lado 9 personas, representando el 7,50% expresaron que casi nunca realizan una actividad efectiva y eficazmente si están en una situación de presión, 0 personas manifestaron que nunca pueden efectuar algo bajo esas circunstancias.

Gráfica N° 27. Porcentaje De Los Encuestados Que Es Capaz De Terminar Con Éxito Una Tarea Si Siente Presionado.



Fuente: Elaboración propia.

A través de lo que se observa en la gráfica N° 27 se puede decir que 92,50% siempre y casi siempre son capaces de terminar con éxito una tarea si sienten presionados, lo que quiere decir que su nivel de autocontrol les permite manejar esa presión de manera que no les afecte en el curso normal de sus actividades, consiguiendo así que nada los paralice cuando se han propuesto realizar una actividad, y en la actualidad este tipo de personas son las más buscadas en una organización, puesto que se requiere que la persona sea capaz de lidiar con todo lo que se le pueda presentar día a día sin que eso repercuta en el trabajo que realizan. Sin embargo aunque en menor proporción, algunas personas (9), indicaron que casi nunca saben manejar la presión para que no se vea afectado su desempeño profesional, estas personas deben trabajar en este detalle tan importante para poder convertirse en personas competitivas dentro de la organización.

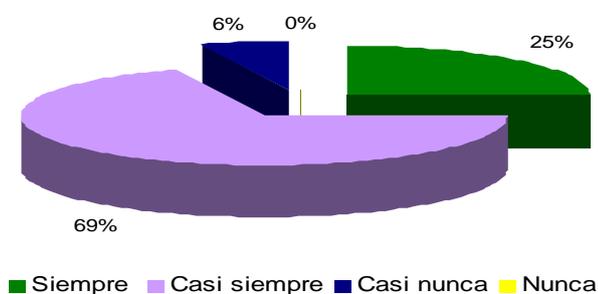
Cuadro N° 32. Distribución Absoluta Y Porcentual En Cuanto A: ¿Recibe De Buena Manera Críticas Hacia Su Comportamiento O Su Trabajo?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	30	25.00
Casi siempre	83	69.17
Casi nunca	7	5.83
Nunca	0	0.00
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en el cuadro N° 32, un número de 30 personas manifestaron que siempre reciben de buena manera críticas hacia su comportamiento o su trabajo, representando esto un 25% del total de la población encuestada, mientras que un 69,17%, equivalente a 83 personas, señalaron que casi siempre es fácil para ellos ser receptivos ante las críticas que se le hagan, por otro lado un 5,83% conformado por 7 personas seleccionaron la opción: casi nunca y por último 0 personas apuntaron la opción: nunca.

Gráfica N° 28. Porcentaje De Los Encuestados Que Recibe De Buena Manera Críticas Hacia Su Comportamiento O Su Trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

Haciendo mención a la gráfica que se mostrada anteriormente, un grupo que representa un 94,17%, asegura que siempre y casi siempre recibe de buena manera críticas hacia su comportamiento o su trabajo, esto es altamente positivo, ya que indica que son personas capaces de asumir sus fallas y están dispuestos a trabajar en ellas para crecer como personas y como profesionales. Mientras que una minoría de 5,83% manifestó que casi nunca pueden recibir opiniones acerca de ellos de forma positiva, lo cual los deja estancados en un mismo lugar, puesto que no tienen un punto de referencia de aquello que deben corregir.

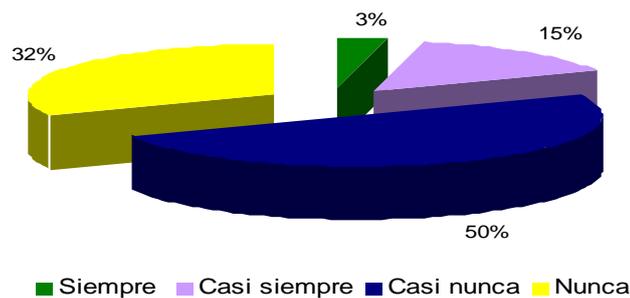
Cuadro N° 33. Distribución Absoluta Y Porcentual Referida A: ¿Tiende A Alterarse Cuando Se Encuentra Rodeado De Personas Que Están Alteradas?

Indicadores	Valor ABSOLUTO	Valor Porcentual
Siempre	4	3.33
Casi siempre	18	15.00
Casi nunca	60	50.00
Nunca	38	31.67
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

En función de lo expuesto en el cuadro N° 33, se puede notar que un número de 4 personas que conforman el 3,33%, manifestaron que siempre tienden a alterarse cuando se encuentran rodeados de personas que están alteradas, mientras que 18 personas representadas por un 15%, señalaron que casi siempre cuando están cerca de personas que se encuentran alteradas suelen tomar la misma actitud, entre tanto 60 personas que constituyen el 50% expusieron que casi nunca sus emociones se ven influenciadas por los demás, por último 38 personas, constituyendo el 31,67% restante afirman que nunca les sucede lo arriba planteado.

Gráfica N° 29. Porcentaje De Los Encuestados Que Tiende A Alterarse Cuando Se Encuentra Rodeado De Personas Que Están Alteradas.



Fuente: Elaboración propia.

Se encuentran distribuidos porcentualmente los datos del cuadro N° 33, en la gráfica N° 29 y muestra como un 18,33% de los encuestados indicó que siempre y casi siempre tienden a alterarse cuando se encuentran rodeados de personas que están alteradas, lo cual expresa la poca capacidad que poseen para controlar sus emociones ante factores externos, esto resulta contraindicatorio desde cualquier punto de vista, puesto que como personas adultas deben encontrar la manera de no dejarse llevar por los estados de ánimo de los demás y conservar su postura ante cualquier situación. Entre tanto la mayoría, dada por 81,67%, planteó que casi nunca y nunca le sucede lo antes planteado, lo cual les favorece, puesto que son dueños de sus emociones y las situaciones de crisis que vivan los demás no alteran

su manera de actuar.

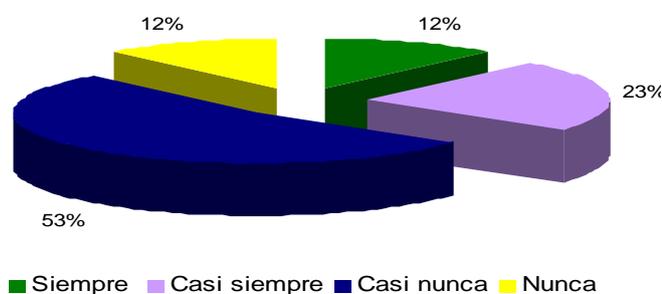
Cuadro N° 34. Distribución Absoluta Y Porcentual Acerca De: ¿Se Le Dificulta Calmarse Cuando Se Molesta Por Alguna Situación?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	14	11.67
Casi siempre	28	23.33
Casi nunca	64	53.33
Nunca	14	11.67
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

Según la información mostrada en el cuadro N° 34, se puede contemplar que 14 personas, lo que tiene un valor porcentual de 11,67, indicaron que siempre se les dificulta calmarse cuando se molestan por alguna situación, 28 personas indicaron que casi siempre presentan inconvenientes para encontrar la calma cuando se molestan, por otro lado, 64 personas que representan un 53,33%, eligieron la opción: casi nunca y 14 personas, es decir, el 11,67% de la población, afirman que nunca es difícil para ellos serenarse cuando se encuentran disgustados.

Gráfica N° 30. Porcentaje De Los Encuestados Que Se Le Dificulta Calmarse Cuando Se Molesta Por Alguna Situación.



Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica N° 30 se muestra el nivel de respuesta de manera porcentual en función de los datos suministrados, se observa que el 35% de las personas indicaron que siempre y casi siempre se les dificulta calmarse cuando se molestan por alguna situación, lo cual puede ocasionarle inconvenientes en su manera de actuar, puesto que llevados por esa emoción pueden llegar a reaccionar irresponsablemente, trayéndole esto consecuencias irreversibles si no llegan a encontrar la forma de drenar sus sentimientos negativos sanamente.

Mientras que un 65% indicaron que casi nunca y nunca es difícil para ellos encontrar la calma luego de haberse alterado por alguna situación, lo que indica que son personas maduras emocionalmente, que no se dejan manejar por sus emociones fuertes y saben perfectamente como hallar en su interior la paz cuando se han visto afectados anímicamente.

El autocontrol se identifica como la habilidad para manejar las emociones de forma que éstas no influyeran negativamente las acciones que pueda realizar la persona cuando se presentan esos sentimientos.

En esta etapa se realizó un análisis de cada una de las interrogantes que permitieron conocer el nivel de autocontrol existente en el personal administrativo que labora en nivel central de Fundasalud. La mayoría manifestó poder controlar cada una de sus emociones, manejar la presión efectivamente y ser pacientes cuando es necesario, en base a esto se puede afirmar que son personas que son capaces de ejercer control sobre sus sentimientos efectivamente, de manera que estos no interfieran en su manera de actuar. Igualmente, afirmaron que reciben de buena manera las críticas que puedan surgir en relación a su persona o su trabajo, lo cual muestra que tienen la intención de crecer personal y profesionalmente, puesto que si no se identifican las fallas que se poseen es imposible mejorar.

En algunos casos una minoría entre un 20 y 30% expresó que no tienen la

capacidad de autocontrolarse, puesto que afirmaron que reaccionan agresivamente cuando se disgustan, les es difícil llegar a un acuerdo cuando están molestos y se les dificulta calmarse cuando se irritan. Esta actitud emocional es sumamente negativa, debido a que son personas de las que no se sabe que puede esperarse ya que sus reacciones son netamente emocionales, que sus sentimientos controlan sus acciones y por ende lo más probable es que cometan actos de los cuales luego de que ha pasado el torrente emocional y todo se ha calmado, les llega el arrepentimiento.

Es indispensable que cada individuo encuentre el punto donde puede tomar rienda de sus emociones, antes de que sean éstas las que actúen por sí solas y no se trata de reprimir los sentimientos, sino de enfrentarlos y conducirlos inteligentemente, con la finalidad de que puedan actuar concientemente conjugando la emoción y la razón, nunca separándolas, porque una necesita de la otra para funcionar óptimamente.

4.1.5. A nivel de Empatía

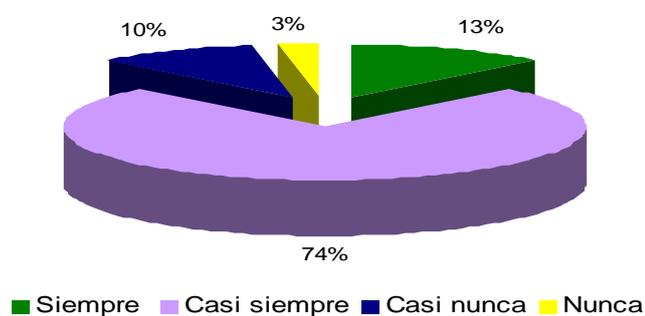
Cuadro N° 35. Distribución Absoluta Y Porcentual En Relación A: ¿Es Capaz De Identificar Las Emociones Que Se Manifiestan En Las Personas Que Le Rodean?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	15	12.50
Casi siempre	90	75.00
Casi nunca	12	10.00
Nunca	3	2.50
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

Se puede apreciar en el cuadro N° 35, que 15 personas, las que se ubican en un 12,50%, afirman que son capaces de identificar las emociones que se manifiestan en las personas que le rodean, mientras que un 90% manifestó que casi siempre pueden reconocer los sentimientos de aquellos que se encuentran a su alrededor, un 10% que corresponde a 12 escogieron la opción casi nunca y 2,50% apuntaron que nunca son capaces conocer lo que sienten los demás.

Gráfica N° 31. Porcentaje De Los Encuestados Que Es Capaz De Identificar Las Emociones Que Se Manifiestan En Las Personas Que Le Rodean.



Fuente: Elaboración propia.

Según los resultados obtenidos, las cuales se muestran en la gráfica N° 31, el 87,50% de las personas expresaron que siempre y casi siempre identifican las emociones de las personas que se encuentran a su alrededor, siendo esto esencial en la empatía, ya que si no se tiene idea de lo que esta pasando una persona, difícilmente se pueda llegar a solidarizarse con ese sentimiento.

Por otro lado, se observa que un 12,50% manifestó que casi nunca y nunca pueden reconocer las emociones que surgen en el interior de los demás, lo cual los puede hacer parecer muchas veces insensibles, puesto que no logran comprenderlo y por lo tanto les es indiferente lo que les puede estar sucediendo a los demás en determinado momento.

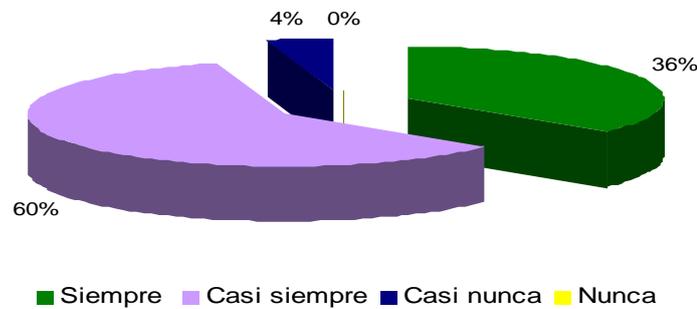
Cuadro N° 36. Distribución Absoluta Y Porcentual En Cuanto A: ¿Trata De Entender Los Sentimientos De Los Demás?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	43	35.83
Casi siempre	72	60.00
Casi nunca	5	4.17
Nunca	0	0.00
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

El cuadro N° 36, se puede contemplar que, un número de 43 personas expresaron que siempre tratan de entender los sentimientos de los demás, lo cual representa un 35,83%, mientras que 72 personas conformadas por 60% expusieron que casi siempre hacen el esfuerzo de comprender lo que sienten los demás, 5 personas las cuales representan el 4,17% manifestaron que casi nunca, mientras que ninguno escogió la opción: nunca.

Gráfica N° 32. Porcentaje De Los Encuestados Que Trata De Entender Los Sentimientos De Los Demás.



Fuente: Elaboración propia.

En vista de los resultados obtenidos que se pueden ver en la gráfica N° 32, se da como hecho que el 95,83% de los encuestados argumentaron que siempre y casi siempre tratan de entender los sentimientos de los demás, lo cual es el primer paso en ser personas empáticas, es sumamente importante que en un ambiente laboral las personas se interesen por lo que sienten sus compañeros de trabajo, ya que generalmente cuando las personas no se sienten bien emocionalmente, no dan el máximo de sí en sus actividades, además es agradable saber que se puede contar con las personas que le rodean.

En cuanto a los indicadores casi nunca y nunca, solo un 4,17% afirma que hacen el esfuerzo de entender lo que sienten los demás, esta actitud no les permite establecer relaciones profundas con las otras personas, debido a que si no se le da importancia o no se entiende por lo que están pasando los demás, no se puede ser solidario en ninguna circunstancia.

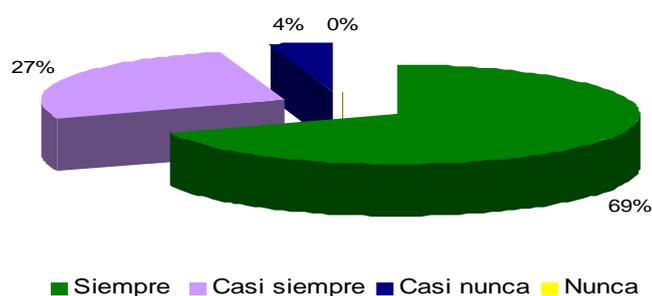
Cuadro N° 37. Distribución Absoluta Y Porcentual En Referencia A: ¿Se Preocupa Cuando Alguien Que Conoce Pasa Por Una Situación Difícil?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	83	69.17
Casi siempre	32	26.67
Casi nunca	5	4.17
Nunca	0	0.00
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la información mostrada en el cuadro N° 37, se puede contemplar que, un número de 83 personas expresaron que siempre y casi siempre se preocupan cuando alguien que conocen pasa por una situación difícil, lo cual representa un 69,17%, mientras que 32 personas conformadas por 26,67% citaron que casi siempre esto les causa preocupación, 5 personas las cuales representan el 4,17% manifestaron que casi nunca saben sienten preocupación por las dificultades de otras personas, mientras que ninguno escogió la opción: nunca.

Gráfica N° 33. Porcentaje De Los Encuestados Que Se Preocupa Cuando Alguien Que Conoce Pasa Por Una Situación Difícil.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a lo presentado en la gráfica N° 33, muestra que el 95,84% de las personas encuestadas expresaron que siempre y casi siempre llegan a

preocuparse cuando alguien que conocen está pasando por una situación difícil, lo cual indica que han desarrollado ciertos niveles de empatía y por ende les importa lo que les sucede a las personas que están a su alrededor, son personas que tienen una alta calidad humana y tienden a preocuparse por crear un ambiente de cooperación en el lugar donde se encuentren laborando. Entre tanto un 4,17% manifestó que casi nunca y nunca les causa preocupación alguna los problemas que se les puedan estar presentando a las personas que le rodean, aunque es porcentaje poco significativo, estas personas pueden llegar contaminar un ambiente laboral, ya que con su actitud pueden llegar a crear un clima de apatía en lo que a las relaciones humanas se refiere.

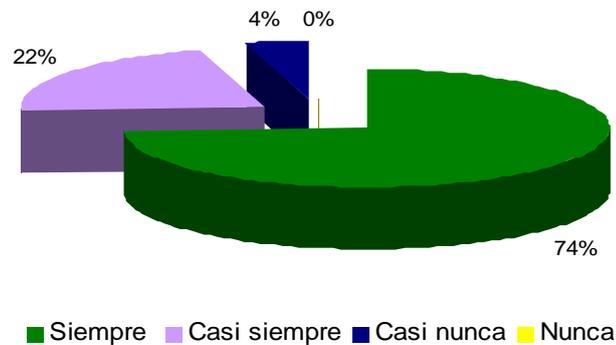
Cuadro N° 38. Distribución Absoluta Y Porcentual Acerca De: ¿Suele Tratar De Crear Vínculos De Amistad Con Sus Compañeros De Trabajo?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	89	74.17
Casi siempre	26	21.67
Casi nunca	5	4.17
Nunca	0	0.00
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

En el cuadro N° 38, se observa que 89 personas correspondiente al 74,17% respondieron que siempre suelen tratar de crear vínculos de amistad con sus compañeros de trabajo, mientras tanto 26 personas indicaron que casi siempre son capaces de establecer relaciones amistosas con las personas con las que trabajan, lo que representa el 21,67 %, entre tanto 5 personas indicaron que casi nunca están capacitadas para ello, lo que conforma un 4,17% y un 0% nunca llegan a ser amigos de sus compañeros de trabajo.

Gráfica N° 34. Porcentaje De Los Encuestados Que Suele Tratar De Crear Vínculos De Amistad Con Sus Compañeros De Trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

En virtud de los resultados obtenidos, la gráfica N° 34 muestra una representación porcentual de los datos recolectados, se puede visualizar que el 95,84% de la población encuestada expusieron que siempre y casi siempre tienden a crear vínculos de amistad con las personas con las que trabajan, esto hace que las personas se adapten más rápidamente a su trabajo y que su estado de ánimo sea mejor, debido a que el ambiente donde se encuentran es agradable, porque todos los que lo integran comparten amistosamente, y esto es un aspecto importante que ayuda a que los trabajadores realicen mejor sus actividades, puesto que se sienten parte de la organización.

Mientras que un grupo pequeño de 5 personas constituido por el 4,17%, señalaron que casi nunca les resulta fácil desarrollar una amistad con sus compañeros de trabajo, estas personas se cierran en las actividades que tienen que desarrollar y no le dan importancia a las personas que lo rodean, mas que como un integrante del equipo de trabajo.

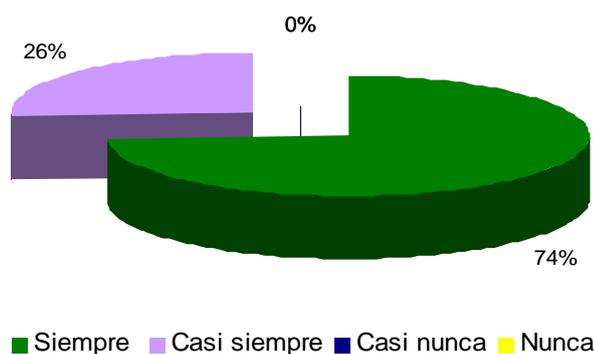
Cuadro N° 39. Distribución Absoluta Y Porcentual Referido A: ¿Sabe Escuchar A Las Personas Que Le Rodean?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	89	74.17
Casi siempre	31	25.83
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

La información que se muestra en el cuadro N° 39, muestra como 89 personas que constituye el 74,17%, manifestaron que, siempre saben escuchar a las personas que le rodean, mientras tanto 31 personas que corresponde al 25,83% indicaron que casi siempre prestan atención a lo que le quieren decir los demás. Y ninguno escogió las opciones: casi nunca y nunca.

Gráfica N° 35. Porcentaje De Los Encuestados Que Sabe Escuchar A Las Personas Que Le Rodean.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la gráfica N° 35, se muestra que el 100% de las personas encuestadas expresaron que siempre y casi siempre saben escuchar a las personas que le rodean, demostrando así que son capaces de prestar importancia a lo que

sienten y piensan aquellos con los que conviven.

En algunas ocasiones las personas suelen creer que están recibiendo bien un mensaje, cuando en realidad lo que se les quiere comunicar es otra cosa, por esto, es muy importante que cuando están escuchando a alguien coloquen toda su atención y se ubiquen bien en el contexto para que pueden entender efectivamente lo que se les transmite y poder actuar correctamente en base a la información que están recibiendo, bien sea personal o laboral, este es un aspecto fundamental en para desarrollar habilidades empáticas, una buena comunicación.

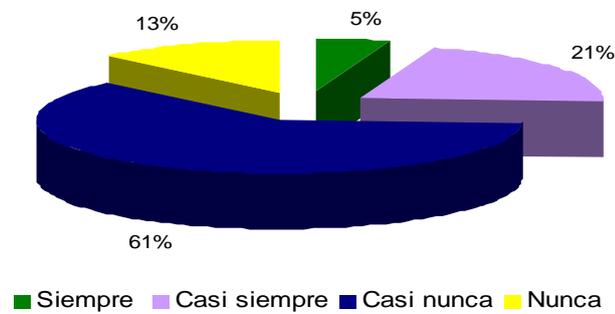
Cuadro N° 40. Distribución Absoluta Y Porcentual En Relación A: ¿Le Cuesta Trabajo Comunicarse Con Personas Con Las Que Tiene Poco En Común?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	6	5.00
Casi siempre	25	20.83
Casi nunca	74	61.67
Nunca	15	12.50
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a lo expresado en el cuadro N° 40; 6 personas que representan el 5% dijeron que siempre les cuesta trabajo comunicarse con las personas con las que tienen poco en común, así mismo 25 personas conformadas por 20,83%, señalaron que casi siempre se les dificulta llegar a comunicarse con alguien cuando no comparten ideales similares, mientras que 74 personas que representan el 61,67% de la población en estudio respondieron que a casi nunca y por último 15 personas indicaron que nunca se les dificulta establecer una línea de comunicación con una persona con la que no comparte muchos puntos de vista.

Gráfica N° 36. Porcentaje De Los Encuestados Que Le Cuesta Trabajo Comunicarse Con Personas Con Las Que Tiene Poco En Común.



Fuente: Elaboración propia.

En vista de los resultados obtenidos que se aprecian en la gráfica N° 36, se da como hecho que el 25,83% de los encuestados argumentaron que siempre y casi siempre les cuesta trabajo comunicarse con las personas con las que tienen poco en común, este comportamiento indica que estas personas se dejan llevar por sus emociones, creando una barrera cuando encuentran diferencias o no comparten ciertos ideales con los demás, lo cual los limita enormemente en muchos aspectos, ya que independientemente de las preferencias que se puedan tener, en muchas oportunidades es necesario poder emitir y recibir opiniones de todas las personas con las que dentro de la organización, a diario se debe interactuar, y si se crea esa barrera, es imposible que existan relaciones armoniosas, que den ese clima laboral agradable que aumente la productividad y la eficiencia. Mientras que un 74,17% afirma que casi nunca y nunca el hecho de que no tengan aspectos en común con los demás, los limita a poder establecer con ellos una comunicación efectiva, lo cual, visto de cualquier punto de vista es el comportamiento más sano y positivo que deben tener los integrantes de cualquier organización, ya que al prestar los servicios en cualquier empresa inmediatamente se ven obligados a compartir con muchas personas, que aunque no les agraden, deben mantener una actitud íntegra y tratar de que esas diferencias no interfieran con su comportamiento como profesional.

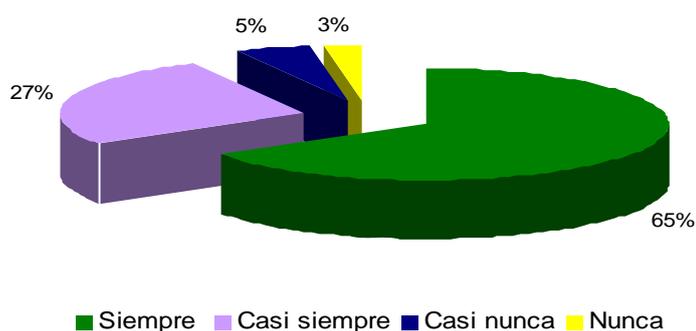
Cuadro N° 41. Distribución Absoluta Y Porcentual En Cuanto A: ¿Orienta A Sus Compañeros De Trabajo En Áreas En Las Que Usted Tiene Más Conocimiento?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Siempre	79	65.83
Casi siempre	32	26.67
Casi nunca	6	5.00
Nunca	3	2.50
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

En función de los resultados mostrados en el cuadro N° 41, 79 personas, es decir, 65,83%, orienta a sus compañeros de trabajo en áreas en las que usted tiene más conocimiento; la cantidad de 32 personas, que conforman un 26,67%, expresaron que casi siempre le presta apoyo a sus compañeros de trabajo cuando es necesario, mientras que 6 personas, representadas por el 5%, escogieron la opción: casi nunca y por último el 2,50% de la población declaró que nunca les da orientación a otros en áreas en las que posee más experiencia.

Gráfica N° 37. Porcentaje De Los Encuestados Que Orienta A Sus Compañeros De Trabajo En Áreas En Las Que Usted Tiene Más Conocimiento.



Fuente: Elaboración propia.

La gráfica N° 37, indica que el 92,50% de las personas que se les aplicó la

encuesta, señalan que siempre y casi siempre orientan a sus compañeros de trabajo en áreas en las que tienen más conocimiento, es decir, existe un ambiente de cooperativismo dentro de la organización donde se tienden la mano entre unos y otros cuando lo necesitan y por ende el resultado de su trabajo debe ser óptimo en la mayoría de las oportunidades, puesto que cuando algún integrante del equipo de trabajo se desvía de la manera correcta de realizar las actividades, están los otros para prestarle su ayuda y que el trabajo salga con el mínimo margen de error. Entre tanto el otro 7,50% opina que casi nunca y nunca se interesan por darle orientación a sus compañeros de trabajo cuando ellos conocen más acerca de un aspecto determinado, éstas son personas individualistas, que se preocupan por sus responsabilidades exclusivamente y no dan apoyo aún cuando las fallas de los demás puedan afectar el resultado final de las labores de la unidad, siendo esta sumamente perjudicial, debido a que si las personas que laboran dentro de un área determinada no tratan de integrarse y de cooperar unos con otros los resultados no van a ser favorecedores en ningún momento.

Cuadro N° 42. Distribución Absoluta Y Porcentual En Referencia A: ¿Apoya A Sus Compañeros De Trabajo Cuando Tienen Iniciativas Positivas Para El Desarrollo De Las Actividades?

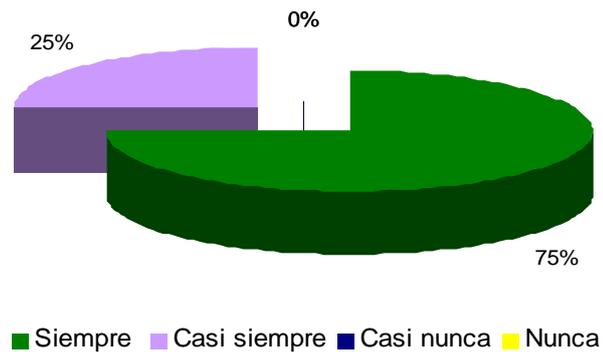
Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	90	75.00
Casi siempre	30	25.0
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

La información que se muestra en el cuadro N° 42, indica que 90 personas, lo cual constituye el 75%, manifestaron que siempre apoya a sus compañeros de trabajo cuando tienen iniciativas positivas para el desarrollo de las actividades, mientras tanto 30 personas que corresponde al 25% indicaron que casi siempre les dan apoyo a sus compañeros cuando quieren realizar un aporte al área de trabajo.

Mientras que ninguno eligió las opciones: casi nunca y nunca.

Gráfica N° 38. Porcentaje De Los Encuestados Que Apoya A Sus Compañeros De Trabajo Cuando Tienen Iniciativas Positivas Para El Desarrollo De Las Actividades.



Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica N° 38, se muestra como el 100% de la población encuestada manifestó que siempre y casi siempre apoyan a sus compañeros de trabajo cuando tienen iniciativas positivas para el desarrollo de las actividades.

Esto quiere decir que el personal encuestado se preocupa por el buen funcionamiento de la institución e igualmente tienen una buena disposición de contribuir con sus compañeros de trabajo cuando estos lo necesitan, lo que facilita la convivencia en las unidades de trabajo, ya que si existe competencia entre ellos, es una competencia sana puesto que no trabajan únicamente por logros individuales, sino que se colaboran unos con otros.

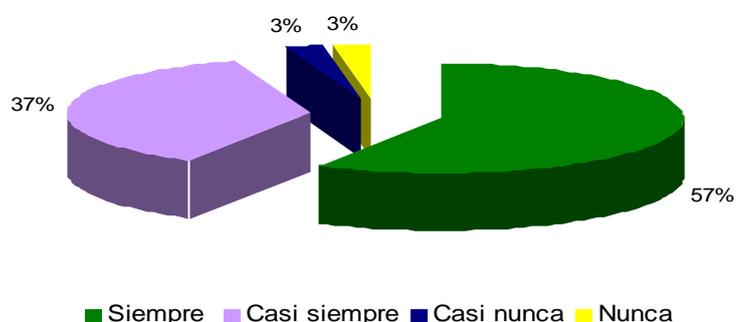
Cuadro N° 43. Distribución Absoluta Y Porcentual Acerca De: ¿Cuando Un Compañero Se Siente Afligido Por Alguna Situación, Trata De Ayudarlo A Sentirse Mejor?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	70	58.33
Casi siempre	44	36.67
Casi nunca	3	2.50
Nunca	3	2.50
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

En función de lo que muestra el cuadro N° 43, se puede contemplar que 70 de los encuestados(58,33%) afirmaron que siempre que un compañero se siente afligido por alguna situación trata de ayudarlo a sentirse mejor; 44 personas las cuales representan un 36,67%, respondieron que casi siempre le tienden la mano a aquellos que se sienten contrariados en algún momento, un total de 3 personas las cuales representan un 2,50% escogieron la opción: casi nunca, e igual número asintieron que nunca se motivan a ayudar a un compañero cuando éste último está pasando por una situación que lo consterna.

Gráfica N° 39. Porcentaje De Los Encuestados Que Cuando Un Compañero Se Siente Afligido Por Alguna Situación, Trata De Ayudarlo A Sentirse Mejor.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a lo presentado en la gráfica N° 39, se aprecia que un 95% afirmó que siempre y casi siempre trata de ayudar a un compañero de trabajo cuando éste último se siente afligido, lo que indica que se preocupan por las personas con las que trabajan más allá de la relación laboral y le prestan atención a lo que pueden estar sintiendo en determinado momento y tratan de ayudarlos en lo que les sea posible. Sin embargo, un 5% manifestó que casi nunca y nunca se preocupan por prestarle apoyo a un compañero de trabajo cuando lo necesita, este tipo de personas, se interesan únicamente por la relación laboral que pueden mantener con una persona y difícilmente crean vínculos de amistad con los que forman parte de su grupo de trabajo, porque no les interesa la parte emocional.

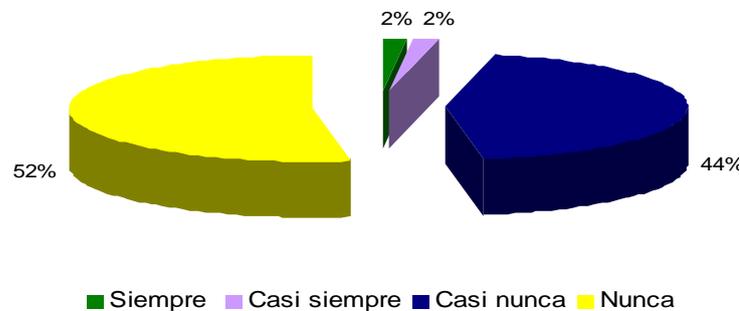
Cuadro N° 44. Distribución Absoluta Y Porcentual Relacionada A: ¿Son Importantes Para Usted Las Necesidades De Sus Compañeros De Trabajo?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	2	1.67
Casi siempre	2	1.67
Casi nunca	53	44.17
Nunca	63	52.50
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

En función de lo expuesto en el cuadro N° 44, se puede notar que un número de 2 personas que conforman el 1,67%, manifestaron que siempre las necesidades de sus compañeros de trabajo son importantes para ellos, el mismo número de personas eligió la opción casi siempre, entre tanto 53 personas que constituyen el 44,17%, expresaron que casi nunca le dan importancia a lo que necesitan sus compañeros de trabajo y por último 63 personas expresaron que nunca las carencias de sus compañeros de trabajo son relevantes para ellos.

Gráfica N° 40. Porcentaje De Los Encuestados Para Los Cuales Son Importantes Las Necesidades De Sus Compañeros De Trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a lo que se presenta en la gráfica N° 40, muestra que el 3,34% de las personas encuestadas expresaron que siempre y casi siempre son importantes para ellos las necesidades de sus compañeros de trabajo, lo que indica que estas personas que han desarrollado un nivel de empatía que les permite entender lo que sienten las personas cercanas a ellos y se solidarizan con ese sentimiento de una manera personal. En el caso contrario existe un 96,67% que manifestaron que casi nunca y nunca lo que necesiten sus compañeros de trabajo es un aspecto importante para ellos, en base a esto se puede decir que en este sentido no existe empatía y aunque es normal que las necesidades personales sean más importantes que las de los demás, no quiere decir que no se le debe dar importancia porque puede estar en manos de alguien ayudar a que otro obtenga lo que necesita, como en otra oportunidad puede ser al contrario y así se va desarrollando un clima de cooperación que permite que las personas sientan que pueden contar con sus compañeros de trabajo y de esta manera sentir una mayor estabilidad emocional. Empatía engloba una amplia comprensión de los sentimientos de las personas que están alrededor, llegando así a entender el por qué de las acciones de las personas y sentir como propias las vivencias de los demás.

Este aspecto del estudio indicó que la mayoría de los participantes (entre un 87 y 100%) identifican las emociones que se presentan en los demás, tratan de entender sus sentimientos y saben escuchar a las personas que les rodean, esto refleja que poseen las bases para desarrollar altos niveles de empatía en su lugar de trabajo, lo que favorece el estado de ánimo en general de los trabajadores. Igualmente se observó que más del 90% de los encuestados se preocupan cuando alguien que conocen pasa por una situación difícil, tratan de crear vínculos de amistad con sus compañeros de trabajo y cuando un compañero de trabajo se siente afligido por alguna situación, trata de ayudarlo a sentirse mejor, lo cual es un aspecto sumamente importante, ya que permite que los trabajadores tengan una mayor estabilidad emocional y se sientan más a gusto en su sitio de trabajo. Entre 92 y 100% indicaron que orientan a sus compañeros de trabajo cuando es necesario y los apoyan cuando tienen iniciativas positivas para el desarrollo de las actividades. De acuerdo a esto se puede entender que el personal administrativo que labora en el nivel central de Fundasalud, tienen un alto nivel de compañerismo y que la empatía presente en ellos los ayuda a colaborar unos con otros, lo que permite que la unidades de trabajo se fortalezcan cada vez más.

Por último se apreció que un grupo de 25,83% manifestaron que les cuesta trabajo comunicarse con las personas con las que tienen poco en común, aspecto que debe ser tratado y desarrollado, ya que esta actitud puede crear barreras que entorpezcan el desenvolvimiento de las actividades. Igualmente un 95%, que resulta una cifra significativa, indicó que las necesidades de sus compañeros de trabajo no son importantes para ellos, lo cual nos indica que a pesar de los altos niveles de empatía presentados en los ítems anteriores existe un grado significativo de apatía en este sentido, el cual debe tratar de corregirse, ya que a pesar de que los problemas propios siempre serán más importantes que los de los demás, es necesario sensibilizarse un poco en cuanto a esto y tratar de crear un ambiente de cooperativismo, donde todos los integrantes sientan que tienen un valor que no se basa sólo en su capacidad laboral sino también en su esencia humana.

4.1.6. Relaciones Interpersonales

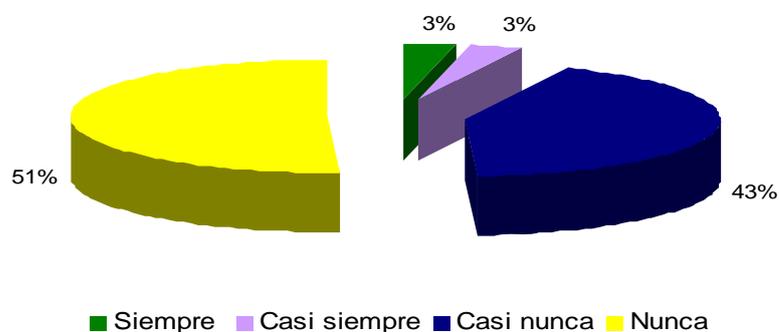
Cuadro N° 45. Distribución Absoluta Y Porcentual En Cuanto A: ¿Le Resulta Difícil Relacionarse Con Las Personas Que Conforman Su Entorno Laboral?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	4	3.33
Casi siempre	4	3.33
Casi nunca	51	42.50
Nunca	61	50.83
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

La información que se muestra en el cuadro N° 45, indica que 4 personas, lo cual constituye el 3,33%, manifestó que siempre le resulta difícil relacionarse con las personas que conforman su entorno laboral, igual número de personas, casi siempre se les dificulta establecer una relación con las personas con las que las que trabaja, mientras tanto 51 personas, indicaron que casi nunca esto representa un problema para ellos, siendo esto un 42,50%, por otro lado 61 personas que constituye un 50,83% señalaron que la opción: casi nunca.

Gráfica N° 41. Porcentaje De Los Encuestados A Los Cuales Le Resulta Difícil Relacionarse Con Las Personas Que Conforman Su Entorno Laboral.



Fuente: Elaboración propia.

La gráfica N° 41 refleja que un 6,66% de los encuestados le resulta difícil relacionarse con las personas que conforman su entorno laboral, probablemente estas personas tienen cierto grado de timidez, que les impide establecer relaciones con sus compañeros de trabajo con facilidad y deben tratar de eliminar esas barreras que les impiden lograrlo ya que este es un aspecto de gran importancia debido a que la química que se desarrolle con las personas con las que se trabaja puede ayudar a que los procesos tengan mayor y mejor fluidez. Entre tanto un 93,33% expresó que casi nunca y nunca es una dificultad para ellos establecer una relación con las personas que integran su área de trabajo, es esta actitud la que logra que un equipo de trabajo mejore y se desarrolle con mayor facilidad, ya que al estar todos conectados tienen más posibilidades de unir las fortalezas de cada uno para obtener mejores resultados e incluso nutrirse con conocimientos nuevos constantemente.

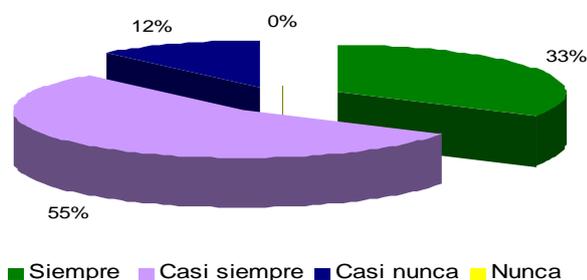
Cuadro N° 46. Distribución Absoluta Y Porcentual Referida A: ¿Suele Fomentar Los Trabajos En Equipo?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	40	33.3
Casi siempre	66	55.00
Casi nunca	14	11.67
Nunca	0	0.00
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

En esta oportunidad lo que plantea la información en el cuadro N° 46, es que 40 personas correspondiente al 33,3% dijeron que siempre suelen fomentar los trabajos en equipo, así mismo un 55% de las personas encuestadas relativo a un número de 66 señalaron que casi siempre tratan de que se realicen trabajos en grupo dentro de su unidad de trabajo, entre tanto 14 personas apuntaron la opción casi nunca, lo que representa el 11,67% y ninguna persona expresó que nunca le dan importancia a que se realicen las actividades en conjunto.

Gráfica N° 42. Porcentaje De Los Encuestados Que Suele Fomentar Los Trabajos En Equipo.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a lo plasmado en la gráfica N° 42, se aprecia que 83,33% de los participantes en el presente estudio, afirmaron que siempre y casi siempre suelen fomentar los trabajos en equipo, lo cual facilita la integración entre los compañeros de trabajo, que puedan aprender unos de otros y hacer un mejor trabajo. Mientras que 14 personas, que conforman el 11,67% restante indicaron que casi nunca tratan de que se realicen actividades en conjunto, tal vez estas personas les agrada más trabajar solos, sin embargo deben visualizar los beneficios que esto puede traerle a cada uno de ellos y a la institución.

Cuadro N° 47. Distribución Absoluta Y Porcentual Acerca De: ¿Sabe Solucionar Conflictos Entre Las Personas Que Pertenecen A Su Área De Trabajo?

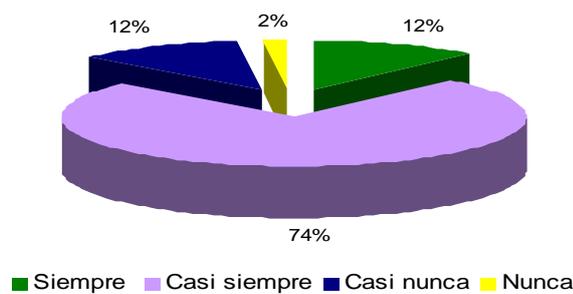
Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	14	11.67
Casi siempre	90	75.00
Casi nunca	14	11.67
Nunca	2	1.67
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

La información que se plantea en el cuadro N° 47, es que 14 personas correspondiente al 11,67% dijeron que siempre saben solucionar los conflictos

entre las personas que pertenecen a su área de trabajo, así mismo un 75% de las personas encuestadas relativo a un número de 90 señalaron que casi siempre tienen la capacidad de armonizar la relaciones entre sus compañeros de trabajo cuando es necesario, entre tanto 14 personas apuntaron a decir que casi nunca solucionan problemas entre los integrantes de su misma unidad, lo que representa el 11,67% y la opción nunca, fue elegida por 2 de las personas encuestadas, representando un 1,67%.

Gráfica N° 43. Porcentaje De Los Encuestados Que Sabe Solucionar Conflictos Entre Las Personas Que Pertenecen A Su Área De Trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

La información contenida en la gráfica N° 43, indica que 104 personas, lo relativo a un 86,67% apuntaron que siempre y casi siempre saben solucionar conflictos entre las personas que pertenecen a su área de trabajo, esta capacidad de saber conducir las emociones de los demás con la finalidad de llegar a un acuerdo en situaciones de conflicto indica que estas personas poseen un alto grado de inteligencia emocional, ya que son capaces de identificar lo que están sintiendo los demás y tener la visión de cómo actuar para llegar a un feliz termino en determinada situación. Sin embargo existe un 13,34% que expresó que casi nunca y nunca son capaces de colaborar en solventar inconvenientes que se presenten entre las personas que les rodean, esto puede deberse a que se les dificulta saber como actuar en esos momentos o bien son personas que tratan de mantenerse al

margen de las situaciones que nos los involucren a ellos.

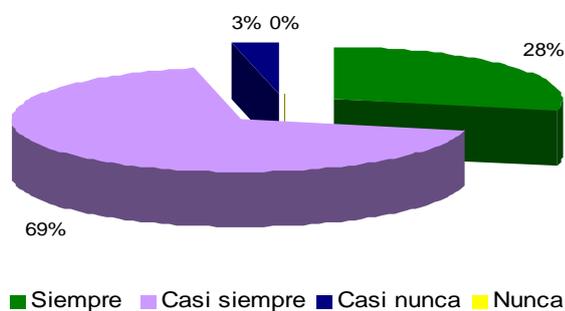
Cuadro N° 48. Distribución Absoluta Y Porcentual Con Relación A:
¿Siente Que Su Opinión Es Importante Dentro De Su Grupo De Trabajo?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	34	28.33
Casi siempre	82	68.33
Casi nunca	4	3.33
Nunca	0	0.00
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la información mostrada en el cuadro N° 48, se puede contemplar que, un número de 34 personas expresaron que sienten que su opinión es importante dentro de su grupo de trabajo, lo cual representa un 28,33%, mientras que 82 personas conformadas por 68,33% manifestaron que casi siempre, 4 personas las cuales representan el 3,33% manifestaron que casi nunca sienten que sus opiniones son de importancia en su área de trabajo y ninguna persona escogió la opción: nunca.

Gráfica N° 44. Porcentaje De Los Encuestados Que Siente Que Su Opinión Es Importante Dentro De Su Grupo De Trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

Se muestra la gráfica N° 44, en la que se puede apreciar que 96,66%, que representa a 116 personas, afirmaron que siempre y casi siempre sienten que su opinión es importante dentro de su grupo de trabajo, es decir, que estas personas saben que son tomados en cuenta y pueden sin ninguna limitación expresar lo que piensan porque sienten confianza para hacerlo, lo que indica que mantienen buenas relaciones con las personas con las que laboran. Entre tanto, 3,33% indicó que casi nunca sienten que sus opiniones son tomadas en cuenta y son de peso dentro de su unidad de trabajo, esto les puede poner una barrera de tal manera de que no expresen lo que piensen por temor a ser ignorados, por lo tanto deben encontrar la causa de esa situación y tratar de mejorar la manera de hacer sus planteamientos de manera que sean mejor recibidos.

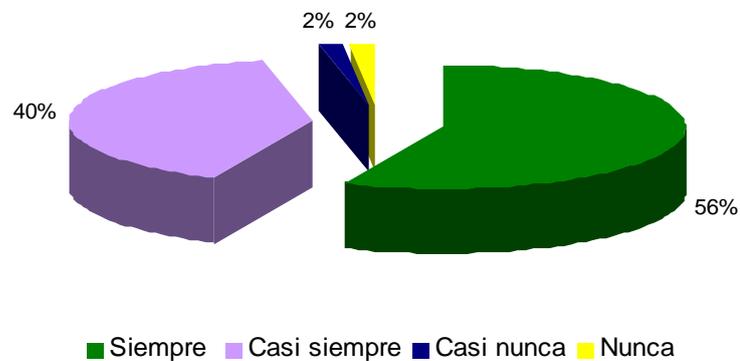
Cuadro N° 49. Distribución Absoluta Y Porcentual En Cuanto A: ¿Cuenta Con La Amistad De Muchos De Sus Compañeros De Trabajo?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	68	56.67
Casi siempre	48	40.00
Casi nunca	2	1.67
Nunca	2	1.67
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

En función de lo que muestra el cuadro N° 49, se puede contemplar que los encuestados en cuanto a la pregunta: ¿Cuenta con la amistad de muchos de sus compañeros de trabajo?, 68 personas, las cuales representan un 56,67%, lo que significa la mayor cantidad de la población en estudio, respondieron que siempre cuentan con la amistad de muchas de las personas con las que trabajan, un total de 48 personas las cuales representan un 40% escogieron la opción: casi siempre, mientras que 2 personas las cuales representan un 1,67% casi nunca desarrollan una amistad con las personas con las que trabajan y por último, igual número de personas eligió la opción: nunca.

Gráfica N° 45. Porcentaje De Los Encuestados Que Cuenta Con La Amistad De Muchos De Sus Compañeros De Trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

La gráfica N° 45 muestra que de acuerdo a los resultados obtenidos un 96,67%, apuntaron que siempre y casi siempre cuenta con la amistad de sus compañeros de trabajo, permitiendo esto que las personas se sientan más cómodos y a gusto dentro de su ambiente laboral, ya que le dan importancia a desarrollar relaciones amistosas que ayudan a reducir los niveles de conflictividad y proporcionan beneficios siempre y cuando se mantenga un balance entre lo profesional y lo personal.

Un grupo minoritario de 4 personas, que abarcan un 3,34% admitieron que casi nunca y nunca cuentan con muchas amistades dentro de su ámbito laboral, lo que indica que se cierran a llevar las relaciones de trabajo a otros niveles, es posible también que la institución no lleve a cabo actividad que fomenten el compartir entre sus integrantes.

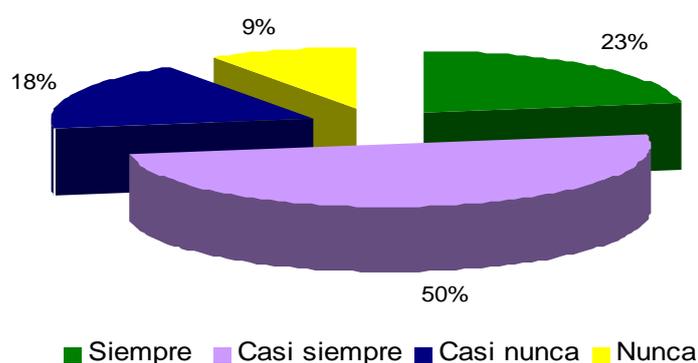
Cuadro N° 50. Distribución Absoluta Y Porcentual Referida A: ¿Sus Emociones Ejercen Influencia En Su Forma De Relacionarse Con Los Demás?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	27	22.50
Casi siempre	60	50.00
Casi nunca	22	18.33
Nunca	11	9.17
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la información mostrada en el cuadro N° 50, se puede contemplar que, 27 personas que representan el 22,50% sienten que sus emociones ejercen influencia en su forma de relacionarse con los demás, 60 personas quienes representan un 50% siendo este el mayor porcentaje de la población escogida, casi siempre lo que sienten influencia sus relaciones con las personas que le rodean, entre tanto, 22 personas quienes representan un 18,33% asintieron que casi nunca, mientras que la opción nunca fue la única que no recibió ninguna atención.

Gráfica N° 46. Porcentaje De Los Encuestados Que Sus Emociones Ejercen Influencia En Su Forma De Relacionarse Con Los Demás.



Fuente: Elaboración propia.

Se mostró anteriormente la gráfica N° 46, en la cual se aprecia que un 72,50% indicó que siempre y casi siempre sus emociones ejercen influencia en su forma de relacionarse con los demás, es decir, que sus sentimientos tienen un papel determinante en cada una de sus acciones y a pesar de que es imposible desligarse de las emociones es sumamente importante que no sean ellas las que determinen el comportamiento o la respuesta.

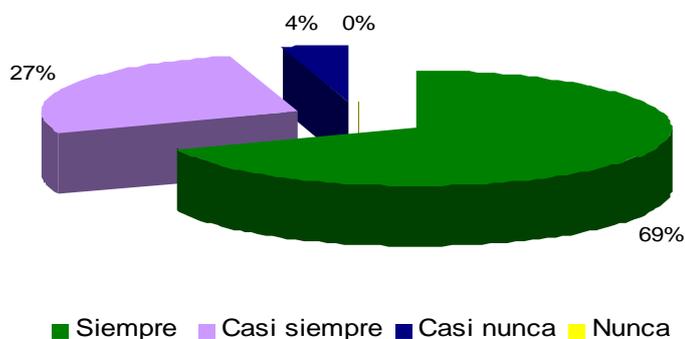
Cuadro N° 51. Distribución Absoluta Y Porcentual Con Relación A: ¿Se Siente A Gusto Conversando Con Las Personas Que Trabajan Con Usted?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	83	69.17
Casi siempre	32	26.67
Casi nunca	5	4.17
Nunca	0	0.00
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

En función de los resultados obtenidos mostrados en el cuadro N° 51, se tiene que 83 personas que constituye un 69,17%, indicaron que siempre se sienten a gusto conversando con las personas que trabajan con ellos, el siguiente porcentaje muestra que 32 personas representadas por el 26,67 % manifestaron que casi siempre les agrada mantener una conversación con sus compañeros de trabajo, entre tanto se tiene que 5 personas que constituye el 4,17% indicaron la opción: casi nunca, y ninguno de los encuestados expresó que nunca se sienten cómodos intercambiando ideas con las personas que integran su área de trabajo.

Gráfica N° 47. Porcentaje De Los Encuestados Que Se Siente A Gusto Conversando Con Las Personas Con Las Que Trabaja.



Fuente: Elaboración propia.

La gráfica N° 47, revela que 95,84% de los encuestados se siente a gusto conversando con las personas con las que trabajan, lo que indica que son capaces de fomentar y mantener buenas relaciones interpersonales, las cuales son necesarias para el bienestar emocional de cada individuo dentro de un ambiente de trabajo. Entre tanto existe un 4,17% que asegura que casi nunca les agrada establecer una conversación con sus compañeros de trabajo, lo cual los limita y los encierra, perdiendo ese contacto humano que es necesario para toda persona y que de una u otra manera puede afectar su desempeño laboral.

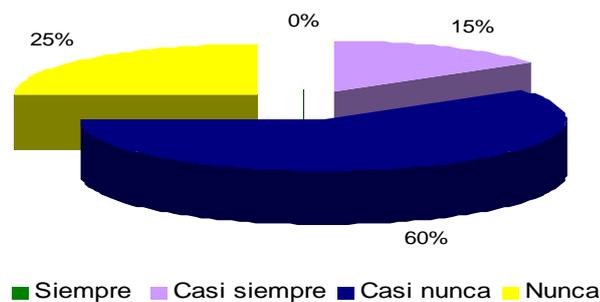
Cuadro N° 52. Distribución Absoluta Y Porcentual Acerca De: ¿Le Produce Impotencia El Hecho De Que Las Personas Con Las Que Trabaja Estén En Desacuerdo Con Sus Ideas?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	0	0.00
Casi siempre	18	15.00
Casi nunca	72	60.00
Nunca	30	25.00
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo al cuadro N° 52, nadie afirmó que siempre le produzca impotencia el hecho de que las personas con las que trabaja estén en desacuerdo con sus ideas, un 15% conformado por 18 personas manifestaron que casi siempre le desagrada que su grupo de trabajo no concuerde con sus pensamientos, 72 personas las cuales comprenden el 60% indicaron que casi nunca la situación planteada les produce alguna incomodidad, mientras que un 30% se decidieron por la opción: nunca.

Gráfica N° 48. Porcentaje De Los Encuestados A Los Cuales Les Produce Impotencia El Hecho De Que Las Personas Con Las Que Trabaja Estén En Desacuerdo Con Sus Ideas.



Fuente: Elaboración propia.

En virtud de los resultados obtenidos, la gráfica N° 48 muestra que 18 personas, que conforman un 15% aseguraron que casi siempre le produce impotencia el hecho de que las personas con las que trabaja este en desacuerdo con sus ideas, esto puede convertirse en un obstáculo ya que si no aceptan que los demás no compartan sus puntos de vista pueden tender a aislarse en lugar de tratar de llegar a un consenso. Mientras que el 75% restante manifestó que casi nunca y nunca les molesta que los demás no compartan su manera de pensar, en base a esto se puede decir que son personas que tienen suficiente capacidad emocional como para aceptar positivamente las opiniones de los demás sin llegar a un conflicto.

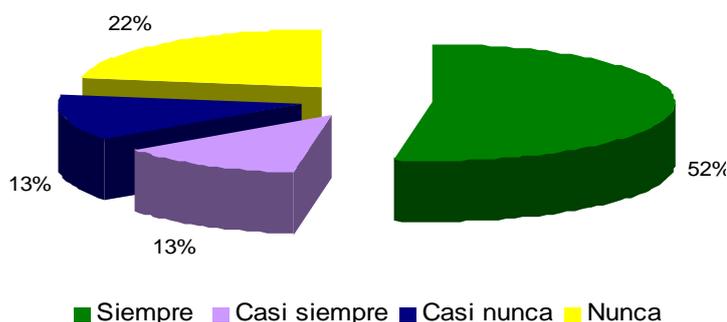
Cuadro N° 53. Distribución Absoluta Y Porcentual Referida A: ¿Se Esfuerza Por Tratar A Sus Compañeros De Trabajo Con Amabilidad?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	63	52.50
Casi siempre	15	12.50
Casi nunca	15	12.50
Nunca	27	22.50
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

En función de los resultados mostrados en el cuadro N° 53, el personal encuestado en un número de 63 personas, lo que representa un 52,50% manifestaron que siempre se esfuerzan por tratar a sus compañeros de trabajo con amabilidad, mientras que 15 personas plasmaron que sólo casi siempre lo hacen, igual número de personas eligió la opción: casi nunca y por último 27 personas, que engloba a un 22,50% de los encuestados manifestaron que nunca le dan importancia el hecho de darle un buen trato a las personas con las que trabaja.

Gráfica N° 49. Porcentaje De Los Encuestados Que Se Esfuerza Por Tratar A Sus Compañeros De Trabajo Con Amabilidad.



Fuente: Elaboración propia.

La información enmarcada en la gráfica N° 49 facilita visualizar que 65% de

los participantes en el estudio, aseveraron que siempre y casi siempre se esfuerzan por tratar a sus compañeros de trabajo con amabilidad, garantizando esto que las relaciones interpersonales sean lo más sanas y positivas posible, ya que el trato entre los integrantes del determinada unidad de trabajo influye en su comportamiento en general y en su rendimiento o productividad. En cuanto al 35% restante manifestaron que casi nunca y nunca ponen interés en actuar con amabilidad con sus compañeros de trabajo, lo cual puede llegar a ser muy perjudicial, no sólo para los actúan de esa manera sino para todo el grupo del cual forman parte, ya que su comportamiento va a ser un elemento que contamine el comportamiento de los restantes o bien se cree una inestabilidad a causa de esa situación.

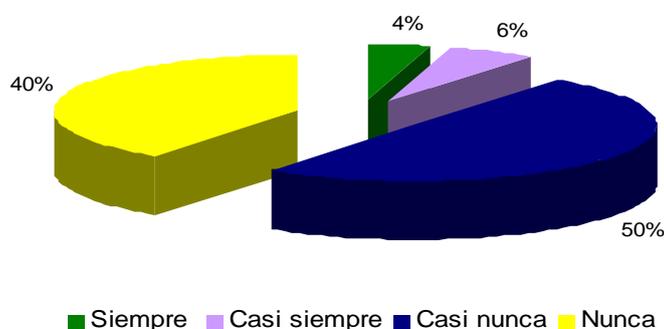
Cuadro N° 54. Distribución Absoluta Y Porcentual En Cuanto A: ¿Tiene Dificultad Para Comprender Los Puntos De Vista De Los Demás?

Indicadores	Valor Absoluto	Valor Porcentual %
Siempre	5	4.17
Casi siempre	7	5.83
Casi nunca	60	50.00
Nunca	48	40.00
TOTAL	120	100

Fuente: Elaboración propia.

La información que se muestra en el cuadro N° 54, indica que 5 personas lo cual constituye el 4,17% manifestaron que siempre tienen dificultad para comprender el punto de vista de los demás, mientras tanto 7 personas que corresponde al 5,83% indicaron la opción: casi siempre, entre tanto 60 personas expusieron que casi nunca tienen esa dificultad, constituyendo un 50%, mientras 48 personas manifestaron que nunca se les hace difícil entender las opiniones de los demás.

Gráfica N° 50. Porcentaje De Los Encuestados Que Tiene Dificultad Para Comprender Los Puntos De Vista De Los Demás.



Fuente: Elaboración propia.

La gráfica N° 50 en la cual se encuentra plasmado que 12 personas (10%), aseguran que siempre y casi siempre tienen dificultad para comprender los puntos de vista de los demás, esto puede deberse a que no prestan atención cuando están recibiendo la información o bien a que se enfocan tanto en sus propios ideales que se bloquean cuando alguien expone algo diferente, esta deficiencia para entender a los demás es una barrera en las relaciones que deseen desarrollar con las otras personas. En cuanto a los indicadores casi nunca y nunca, fueron seleccionados por el 90%, lo que quiere decir que la mayoría del personal encuestado no tiene dificultad para entender lo que piensan los demás, lo cual indica que pueden comunicarse con facilidad y llegar a acuerdos cuando la situación lo requiera, beneficiando esto a mantener un buen ambiente laboral.

Las relaciones interpersonales abarcan la capacidad que tienen las personas para vincularse con otras en forma positiva. Este aspecto de la inteligencia emocional permite que se creen lazos que benefician el desenvolvimiento de cada individuo dentro de la sociedad y la organización de la cual forman parte.

En base a lo analizado a este factor se expresa que más del 93% de los encuestados le resulta fácil relacionarse con las personas que conforman su

entorno laboral, cuenta con la amistad de muchos de sus compañeros de trabajo y se siente a gusto conversando con las personas con las que trabaja, lo cual indica que en poseen buenas relaciones interpersonales entre sí, lo que les garantiza contar con un ambiente de trabajo agradable y proporcionar mejores resultados laborales por la conexión y el buen flujo de información que existe entre las personas que forman parte de cada unidad de trabajo.

Así mismo se determinó que el 86,67% asegura que sabe como solucionar conflictos entre las personas que pertenecen a su área de trabajo, lo cual es una herramienta que les va a brindar a cada unidad de trabajo la posibilidad de superar las eventualidades de una manera sana, sin perjudicar su estabilidad emocional ni los resultados de su trabajo. Igualmente más del 90% señaló que sienten que su opinión es importante dentro de su grupo de trabajo y que no tienen dificultad para comprender los puntos de vista de los demás, lo cual evidencia que se sienten cómodos en su área de trabajo y pueden aportar el máximo de su potencialidad.

Finalizando se tiene que pese a los buenos resultados obtenidos en la mayoría (9) de los ítems, un 35% afirmó que no se esfuerza por tratar con amabilidad a sus compañeros de trabajo, lo cual puede deberse a varios factores, sin embargo es de suma importancia que este aspecto sea atendido con la finalidad de que no se afecten las fortalezas que el personal encuestado posee en cuanto a este factor.

Efectuado el análisis individual de cada uno de los factores de la inteligencia emocional se determinó que el personal que labora en el nivel central de la Fundación para la Salud del estado Sucre FUNDASALUD (2008), posee altos niveles de:

- Autoconocimiento, debido a que tienen la capacidad de identificar y diferenciar cada una de sus emociones, así como el origen de cada una de ellas y todos sus matices.

- Automotivación, en base a su disposición de encontrar el impulso necesario para lograr todas sus metas y objetivos, igualmente manifestaron tener iniciativa en su trabajo y preocuparse por mejorar continuamente el desarrollo y el resultado de sus actividades.
- Autocontrol, puesto que afirmaron que pueden controlar cada una de sus emociones, manejar efectivamente la presión y ciertas situaciones difíciles, así como ser pacientes cuando se amerita.
- Empatía, ya que se observó que reconocen las emociones que se presentan en lo demás, tratan de entender el porque de ellas y saben escuchar a las personas que los rodea y pueden sentirse identificados con lo que viven sus compañeros de trabajo.
- Relaciones interpersonales, evidenciado en que se relacionan con sus compañeros de trabajo con facilidad y son capaces de crear y mantener vínculos de amistad, así como comprender las ideas de los demás y sentirse importantes dentro de su entorno laboral.

El hecho de que el personal que labora en el nivel central de FUNDASALUD, posea altos niveles de inteligencia emocional favorece a que en la institución se desarrollen los procesos con fluidez y que el servicio que prestan pueda ser cada vez mejor, con un mayor alcance, ya que el personal que posee conciencia de cómo canalizar sus emociones en función del éxito que deseen alcanzar, por lo general son pocas las limitaciones que se le pueden presentar, lo cual le permite a la institución crecer y fortalecerse.

CONCLUSIONES

Realizado el análisis de la evaluación de cada uno de los factores de la Inteligencia Emocional se llegó a las siguientes conclusiones:

- La inteligencia emocional es un aspecto fundamental que debe tener cada individuo para desenvolverse exitosamente e impulsar su carrera profesional dentro de una organización. Como se pudo apreciar ya no es necesario sólo tener un coeficiente intelectual desarrollado sino saber manejar las emociones en beneficio de ese coeficiente y sacar el máximo provecho de las oportunidades combinando inteligentemente el elemento emocional con el elemento intelectual.
- La evaluación de los factores de la inteligencia emocional en el personal administrativo que labora en el nivel central de la fundación del estado Sucre para la Salud- FUNDASALUD(2008), va a permitir que se cree una mayor conciencia de la importancia de mantener y desarrollar cada una de las capacidades emocionales de modo que se pueda establecer un ambiente organizacional en el cual cada uno de sus integrantes sienta mayor estabilidad y pueda aportar el máximo de sus capacidades.
- La población estudiada posee un alto nivel de autoconocimiento, ya que de acuerdo al análisis realizado se determinó que son capaces de reconocer y comprender cada una de sus emociones. Igualmente estas personas son capaces de establecer diferencias entre cada uno de sus sentimientos e identifican con facilidad su origen, lo cual les va a permitir desarrollarse positivamente dentro de la organización ya que están conscientes de cuáles son sus fortalezas y conocen la manera de extraer el máximo provecho de sí.

- A nivel de automotivación se comprobó que el personal estudiado posee la fuerza para lograr todo lo que se proponen, aporta sus habilidades a la consecución de los objetivos individuales y organizacionales y conoce la manera de mantenerse motivado en la realización de sus labores independientemente de las dificultades que se les presente. Sin embargo a pesar de que reflejan un alto grado de motivación, se observó que se sienten más motivados por los incentivos externos, como el salario o los reconocimientos.

- En cuanto a los niveles de autocontrol presente en el personal administrativo que labora en el nivel central de la Fundación del estado Sucre para la Salud- FUNDASALUD, se encontró que pueden ejercer control sobre sus sentimientos, son pacientes y manejan la presión laboral efectivamente. En líneas generales tienen la capacidad para actuar inteligentemente sobre sus emociones y no a través de ellas.

- El personal encuestado presentó altos niveles de empatía, dados por su capacidad de reconocer las emociones que surgen en los demás y sentirse identificados con ellas. Igualmente tratan de colaborar unos con otros cuando es necesario, lo cual permite que cada individuo se sienta apoyado y a gusto dentro de su grupo de trabajo.

- A pesar de los altos niveles de empatía presentados como respuesta a la mayoría(9) de las interrogantes, las personas expresaron que las necesidades de sus compañeros de trabajo no son importantes para ellos, lo cual resulta un tanto inconsistente y esto puede deberse a la presencia de un elemento en la organización que este causando esta despreocupación.

- Las relaciones interpersonales se desarrollan efectivamente entre el

personal administrativo que labora en el nivel central de la Fundación del estado Sucre para la salud- FUNDASALUD(2008), ya que estas personas se relacionan unos con otros fácilmente, creando vínculos de amistad y apoyándose en aspectos laborales y personales. Esto es altamente beneficioso para la institución ya que es una garantía de que el personal cuente con cierto bienestar que les permita desenvolverse naturalmente y cumplir sus funciones eficientemente.

RECOMENDACIONES

- FUNDASALUD, debe reforzar los aspectos de la inteligencia emocional analizados que presentaron cierta deficiencia, ya que como una institución que presta uno de los servicios más importantes para el beneficio público, debe contar con un personal que posea o altos y sólidos niveles de inteligencia emocional que le permita aportar sus capacidades para el continuo mejoramiento de las actividades, con la finalidad de que el resultado de esas labores se vea reflejado en el producto final, que es el servicio que llega a cada habitante del estado Sucre.
- Deben establecerse programas informativos en cuanto a la inteligencia emocional y difundir la importancia de desarrollar la habilidad de manejar efectivamente cada uno de los factores de ella.
- Es importante que se determine la causa de la indiferencia del personal acerca de las necesidades de sus compañeros de trabajo y actuar en contrarrestar esta situación de manera que no afecte todos los otros aspectos positivos que presentaron en relación al factor de empatía.
- Fomentar actividades recreativas, ya sean deportivas o sociales que permitan a los trabajadores compenetrarse y desarrollar o mantener relaciones interpersonales efectivas y duraderas que se transformen en beneficio para la organización.

BIBLIOGRAFIA

- Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación. Quinta Edición. Episteme. Caracas.
- _____ (1997). El Proyecto de Investigación. Edit. Episteme. Caracas- Venezuela.
- Biblioteca de Consulta Microsoft® Encarta® 2004. Microsoft Corporation.
- _____ (2006). Microsoft Corporation.
- Chiavenato, I. (1998). Administración de Recursos Humanos. Segunda Edición. Mc. Graw-Hill. Santa Fe de Bogotá.
- Cooper, Robert y Aywan, Sawaf (1998), La Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones, Colombia., Editorial Norma.
- Diccionario Enciclopedia Espasa, (2001); Espasa Calpe, S.A.; España.
- Dubrin, J (2003). Fundamento de Comportamiento Organizacional.
- Garner, H.(1983). Cuadros de la mente: la teoría de la las inteligencias

múltiples. Nueva Cork. Basic Books.

- Goleman, D. (1996). La inteligencia emocional. Segunda Edición. Vergara. Buenos Aires.
- _____ (1998). La inteligencia emocional en la empresa. Vergara. Buenos Aires.
- _____ (1999). La inteligencia emocional en la empresa. Vergara. Buenos Aires.
- _____ (2000). La inteligencia emocional en la empresa. Segunda Edición. Vergara. Buenos Aires.
- Hernández, Fernández y Baptista (2000). Metodología de la investigación. McGraw Hill. México.
- Lopera, J y Bernal M. (2005). *Y ¿de quien es la culpa?* Colombia: Intermedio
- Mayer, J., Salovey P. (1993). La inteligencia de la inteligencia emocional.
- Plan Operativo Institucional. FUNDASALUD mayo 1997.

- Robbins, S (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.

- Sabino. UCV ediciones de a biblioteca. Caracas – Venezuela.

- _____ (1996). *Cómo hacer una tesis y elaborar toda clase de trabajos escritos*. Panamericana. Santa Fe de Bogotá.

- _____ (1999.) *El proyecto de investigación, Guía para su elaboración*. Editorial Campo. Venezuela.

- _____ (2002). *El proceso de Investigación*. Editorial Campo. Venezuela.

- Tamayo, y Tamayo M, (1996). *El Proceso de la investigación Científica*. Limusa. México.

ANEXO

CUESTIONARIO

INFORMACIÓN GENERAL

1. SEXO:

Masculino _____ Femenino _____

2. EDAD:

Menor de 25 años ____ Entre 26 y 30 años ____
Entre 31 y 35 años ____ Mayor de 40 años ____

3.- CANTIDAD DE AÑOS LABORANDO EN LA INSTITUCIÓN:

Menos de 1 año _____ De 1 a 5 años _____
De 6 a 10 años _____ Más de 10 años _____

4. NIVEL DE INSTRUCCIÓN.

Automotivación	Siempre	Casi Siempre	Casi nunca	Nunca
Autoconocimiento	Siempre	Siempre	nunca	Nunca
¿Se siente más motivado por los incógnitas que por las rutinas? ¿Entiende mejor sus capacidades que las de los demás?				
¿El resultado de sus actividades depende de sus emociones?				
¿Se esfuerza para obtener resultados mejores que los demás? su área de trabajo?				
¿Busca soluciones ante los problemas difíciles?				
¿Le es difícil aceptar propuestas para mejorar la forma en que se realizan las actividades en su trabajo?				
¿Tiene dificultades para aceptar el logro de los otros?				
¿Trabaja en desarrollar sus capacidades para perfeccionar su desempeño profesional?				
¿Se le dificulta alcanzar las metas que se propone?				
¿Le preocupa lo que los demás piensen de usted?				
¿Tiene dificultades para hablar ante una audiencia?				
¿Se le dificulta mantenerse motivado en la realización de sus labores?				
¿Es fácil para usted ser constante y responsable hasta el final cuando emprende nuevos proyectos?				

T.S.U. ____ Universitario ____ Otro(especifique) ____

chil
lera
to
—
—

Autocontrol	Siempre	Casi Siempre	Casi nunca	Nunca
¿Puede analizar fácilmente una situación cuando se encuentra bajo mucha presión?				
¿Sabe controlar cada una de sus emociones?				
¿Muestra las emociones que se producen en su interior cuando esta tratando de expresar su opinión acerca de algún tema en particular?				
¿Es paciente cuando le hacen esperar por cierto tiempo?				
¿Reacciona agresivamente cuando algo le disgusta?				
¿Le resulta fácil llegar a un acuerdo cuando esta molesto?				
¿Es capaz de terminar con éxito una tarea si siente presionado?				
¿Recibe de buena manera críticas hacia su comportamiento o su trabajo?				
Tiende a alterarse cuando se encuentra rodeado de personas que están alteradas?				
¿Se le dificulta calmarse cuando se molesta por alguna situación?				

Empatía	Siempre	Casi Siempre	Casi nunca	Nunca
¿Es capaz de identificar las emociones que se manifiestan en las personas que le rodean?				
¿Trata de entender los sentimientos de los demás?				
¿Se preocupa cuando alguien que conoce pasa por una situación difícil?				
¿Suele tratar de crear vínculos de amistad con sus compañeros de trabajo?				
¿Sabe escuchar a las personas que le rodean?				
¿Le cuesta trabajo comunicarse con personas con las que tiene poco en común?				
¿Orienta a sus compañeros de trabajo en áreas en las que usted tiene más conocimiento?				
¿Apoya a sus compañeros de trabajo cuando tienen iniciativas positivas para el desarrollo de las actividades?				
¿Cuándo un compañero se siente afligido por alguna situación, trata de ayudarlo a sentirse mejor?				
¿Son importantes para usted las necesidades de sus compañeros de trabajo?				

Relaciones Interpersonales	Siempre	Casi Siempre	Casi nunca	Nunca
¿Le resulta difícil relacionarse con las personas que conforman su entorno laboral?				
¿Suele fomentar los trabajos en equipo?				
¿Sabe solucionar conflictos entre las personas que pertenecen a su área de trabajo?				
¿Siente que su opinión es importante dentro de su grupo de trabajo?				
¿Cuenta con la amistad de muchos de sus compañeros de trabajo?				
¿Sus emociones ejercen influencia en su forma de relacionarse con los demás?				
¿Se siente a gusto conversando con las personas que trabajan con usted?				
¿Le produce impotencia el hecho de que las personas con las que trabaja estén en desacuerdo con sus ideas?				
¿Se esfuerza por tratar a sus compañeros de trabajo con amabilidad?				
¿Tiene dificultad para comprender los puntos de vista de los demás?				

HOJA DE METADATOS

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

Título	INTELIGENCIA EMOCIONAL PRESENTE EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE LABORA EN EL NIVEL CENTRAL DE LA FUNDACIÓN DEL ESTADO SUCRE PARA LA SALUD. FUNDASALUD (2008).
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
LOAIZA BETANCOURT, IRENE	CVLAC	V-16.300.225
	e-mail	IRE_L2@HOTMAIL.COM
	e-mail	
	e-mail	
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Emociones
Inteligencia Emocional

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/5

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Administrativas	Administración

Resumen (abstract):

La capacidad que posee un individuo para conocer y ejercer control sobre sus emociones y enfrentar adecuadamente las que se presentan en los demás, se denomina Inteligencia Emocional. Desde hace más de una década han surgido un sinnúmero de estudios acerca de este tema en particular y la causa radica en que es un aspecto determinante en los resultados de cualquier organización, ya que si se cuenta con un personal capaz de manejar efectivamente los cinco factores que conforman la Inteligencia Emocional, se incrementan las posibilidades de que todo marche como fue pautado y que los objetivos sean alcanzados y tal vez superados. Partiendo de esto se aplicó una evaluación de la Inteligencia Emocional al personal administrativo que labora en el nivel central de la Fundación del Estado Sucre para la Salud- FUNDASALUD(2008), institución que realiza una labor de gran magnitud, como lo es velar por la salud de los habitantes del Estado y sus resultados se ven reflejados directamente en la sociedad que se beneficia de este servicio. En este sentido se aplicó un cuestionario que sirvió como instrumento para la evaluación antes mencionada y luego de tabular y analizar los resultados, se determinó que el personal posee altos niveles de Inteligencia Emocional en cada uno de los factores a pesar de no contar con una unidad dentro de la institución que difunda información acerca de este tema, por lo cual se recomendó la creación de una coordinación que de interés al bienestar emocional de los trabajadores.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/5

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail				
Martínez, Luis	ROL	CA <input type="checkbox"/>	AS <input checked="" type="checkbox"/>	TU <input type="checkbox"/>	JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	8.366.538			
	e-mail				
	e-mail				
Rodríguez, Emira	ROL	CA <input type="checkbox"/>	AS <input type="checkbox"/>	TU <input type="checkbox"/>	JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	5.085.515			
	e-mail				
	e-mail				
Tineo, Emilio	ROL	CA <input type="checkbox"/>	AS <input type="checkbox"/>	TU <input type="checkbox"/>	JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	5.875.769			
	e-mail				
	e-mail				

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

2009	06	01
------	----	----

Lenguaje: spa

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/5

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
TESIS-IreneLoaiza.doc	Aplicattion/Word

Alcance:

Espacial : Universal (Opcional)

Temporal: _____ (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciatura en Administración

Nivel Asociado con el Trabajo: LICENCIATURA

Área de Estudio:

ADMINISTRACION

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente. Núcleo Sucre

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

Derechos:

El autor autoriza a la Universidad de Oriente a archivar y difundir el contenido del trabajo de grado titulado: Inteligencia Emocional presente en el personal administrativo que labora en el nivel central de la Fundación del Estado Sucre para la Salud-FUNDASALUD(2008), sin ningún tipo de limitaciones y a los fines que considere necesarios. El autor se reserva todos los derechos intelectuales sobre este trabajo.

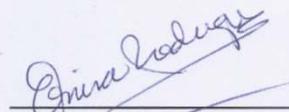


BR. IRENE LOAIZA

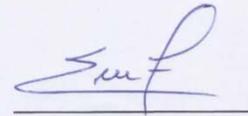
AUTOR



Prof. Luis Martínez
TUTOR



Prof. Emira Rodríguez
JURADO 1



Prof. Emilio Tineo
JURADO 2

POR LA SUBCOMISIÓN DE TESIS:

