



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE SUCRE  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
CURSO ESPECIAL DE GRADO: INTELIGENCIA EMOCIONAL**

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO  
DEL DEPARTAMENTO DE ADMISIÓN Y CONTROL DE ESTUDIOS DEL  
NÚCLEO DE SUCRE (DACENS) DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE.  
AÑO 2013.**

**Asesor:**

Prof. Luis Martínez  
Prof. Danny Delgado

**Realizado por:**

Br. Aguilera, Yulexis  
Br. Velásquez, Francys

Trabajo de Grado Modalidad Curso Especial de Grado presentado como requisito parcial para optar al Título de: Licenciada en Contaduría Pública

**Cumaná, agosto 2013.**



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE SUCRE  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
CURSO ESPECIAL DE GRADO: INTELIGENCIA EMOCIONAL**

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO  
DEL DEPARTAMENTO DE ADMISIÓN Y CONTROL DE ESTUDIOS DEL  
NÚCLEO DE SUCRE (DACENS) DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE.**

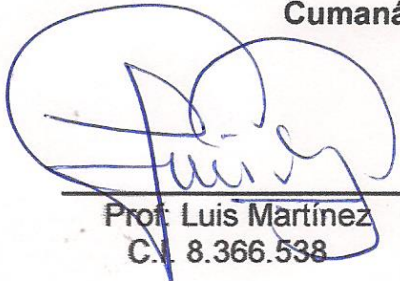
**AÑO 2013.**

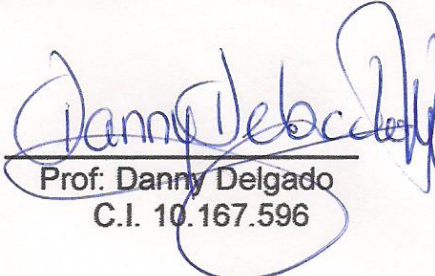
**Realizado por:**

**Br. Yulexis Aguilera**

**Br. Francys Velásquez**

**Informe de Curso Especial de Grado aprobado en nombre de la  
Universidad de Oriente, por el jurado calificador, en la ciudad de  
Cumaná, en el mes de agosto del año 2013.**

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Luis Martínez  
C.I. 8.366.538

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Danny Delgado  
C.I. 10.167.596

**Cumaná, agosto 2013.**

## INDICE

DEDICATORIA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
LISTA DE TABLAS .....	v
LISTA DE GRÁFICOS .....	vii
RESÚMEN .....	viii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I .....	5
EL PROBLEMA.....	5
1.1.- Planteamiento del Problema .....	5
1.2.- Objetivos de la Investigación.....	11
1.2.1.- Objetivo General.....	11
1.2.2.- Objetivos Específicos .....	11
1.3.- Justificación de la Investigación .....	12
CAPÍTULO II .....	13
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL .....	13
2.1.- Antecedentes de la Investigación.....	13
2.2.- Marco Teórico. ....	15
2.2.1.- Inteligencia .....	15
2.2.2.- Emociones.....	17
2.2.3.- Conciencia Emocional .....	19
2.2.4.- La Teoría de las Inteligencias Múltiples.....	21
2.2.5.- Inteligencia Emocional.....	25
2.3.- Aspectos Generales del Departamento de Admisión y Control de Estudios del Núcleo de Sucre. ....	31
2.3.1.- Funciones del Departamento.....	32
2.3.2.- Misión .....	33
2.3.3.- Visión.....	33
2.3.4.- Estructura Organizativa .....	34
2.4.- Definición de Términos.....	41
CAPÍTULO III .....	44
MARCO METODOLÓGICO .....	44
3.1. Diseño de la Investigación.....	44

3.2. Nivel de la Investigación.....	44
3.3. Fuentes de la Investigación.....	44
3.3.1. Fuentes Primarias:.....	44
3.3.2. Fuentes Secundarias:.....	45
3.4. Población.....	45
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	45
3.6. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	45
CAPÍTULO IV.....	46
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	46
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	49
AUTOCONOCIMIENTO.....	49
AUTORREGULACIÓN.....	56
AUTOMOTIVACIÓN.....	62
EMPATÍA.....	69
HABILIDADES SOCIALES.....	76
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	83
CONCLUSIONES.....	87
RECOMENDACIONES.....	90
BIBLIOGRAFÍA.....	91
ANEXOS.....	93
HOJAS DE METADATOS.....	102

## DEDICATORIA

A Dios por sobre todas las cosas, quien me ha dado la fortaleza y sabiduría necesaria para vencer todos los obstáculos y poder así lograr mis metas, además de haberme dado salud para lograr mis objetivos.

“Gracias por acompañarme siempre”.

A mi familia por todo el apoyo que me ha brindado durante todo este tiempo a lo largo de mi carrera.

“Los quiero y aprecio”.

A mis compañeros de clase y profesores, quienes compartieron durante toda mi carrera momentos felices y agradables, brindándome apoyo y confianza, y que de una u otra manera me ayudaron a lo largo de la carrera, para lograr llegar hasta el final de manera satisfactoria.

“Los tendré siempre presentes”.

A mis compañeros de Curso Especial de Grado, y principalmente a mi compañera Yulexis Aguilera con quien compartí una gran experiencia, llena de angustias, risas y satisfacciones, quien ha unido conmigo su esfuerzo para culminar esta obra. Lo logramos amiga.

“Suerte y mucho éxito”.

***Francys Velásquez***

## **DEDICATORIA**

Primeramente a Dios, quien me permitió llegar hasta aquí y proveyó de todo lo necesario para que mis metas fueran alcanzadas.

A mis padres y hermanas quienes me han apoyado incondicionalmente en todos los desafíos que me he propuesto y me han ayudado a mantenerme en pie ante cualquier dificultad.

A mis tías Delmelis, Rosalis, Eugenis y Yajaira quienes también forman parte importante de este logro, puesto que de muchas maneras me han apoyado a lo largo del camino.

A mi compañera Francys Velásquez con quien comparto la alegría de haber alcanzado este logro, demás compañeros de clase y profesores quienes han sido parte importante en toda mi carrera y han hecho de ella una experiencia inolvidable.

A todos aquellos que de alguna forma este trabajo de investigación les sea útil.

***Yulexis Aguilera***

## **AGRADECIMIENTO**

Principalmente le agradezco a **DIOS** por ser mi guía en todos los momentos difíciles que de una forma u otra se me presentaron y darme la fortaleza necesaria para superar todos los obstáculos que se presentaron en mi vida estudiantil.

A los profesores Danny Delgado y Luis Martínez por compartir sus conocimientos y poseer la paciencia necesaria al trabajar con nosotros, además de brindarnos su orientación y servirnos de guía en la realización de este trabajo. **Les estaremos infinitamente agradecidas.**

A todos aquellos profesores que me proporcionaron de una u otra forma a lo largo de la carrera, las herramientas para edificar mi formación académica. **Mil Gracias.**

Al Departamento de Admisión y Control de Estudios del Núcleo de Sucre (DACENS) de la Universidad de Oriente, por brindarnos su colaboración y abrirnos sus puertas permitiéndonos realizar este trabajo de investigación referente a su personal. **Muchas Gracias.**

***Francys Velásquez***

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por ser mi sustento y mi amparo, quien me ha acompañado en todos los desafíos que he enfrentado. Porque proveyó los medios necesarios para la realización de este trabajo.

A Julio Aguilera y Eneida Cedeño porque tengo en ellos un motivo para seguir adelante, a Yuneily y Juneidy Aguilera por su paciencia y colaboración en todo momento.

A los Profesores Luis Martínez y Danny Delgado por hacer de este un objetivo fácil de alcanzar y por su ayuda desinteresada.

Al Licenciado Rafael Romero, por su colaboración en la realización de este proyecto y especialmente por formar parte de este logro.

A todos gracias.

***Yulexis Aguilera***



## LISTA DE TABLAS

Tabla N° 1 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Se le hace difícil deprimirse si alguien le hace una crítica negativa?.....	49
Tabla N° 2 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Le resulta fácil concentrarse y pensar con claridad bajo presión? .....	51
Tabla N° 3 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Cuándo comete un error lo admite fácilmente?.....	52
Tabla N° 4 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Sabe reconocer en usted sus emociones? .....	53
Tabla N° 5 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Sabe identificar las causas reales de sus emociones? .....	55
Tabla N° 6 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿En situaciones conflictivas mantiene la calma? .....	56
Tabla N° 7 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Cuándo se siente enojado se controla con facilidad? .....	57
Tabla N° 8 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Cuándo tiene que hablar en público domina el miedo escénico? .....	59
Tabla N° 9 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Se relaja con facilidad en momentos de presión? .....	60
Tabla N° 10 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Cuándo otras personas están nerviosas usted es capaz de mantener la calma?.....	62
Tabla N° 11 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Le gusta plantearse metas desafiantes y que pueda alcanzar? .....	63
Tabla N° 12 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Es persistente en sus objetivos? .....	64

Tabla N° 13 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Puede realizar bien su trabajo sin necesidad de que alguien lo motive? .....	65
Tabla N° 14 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Ante la adversidad mantiene buen ánimo? .....	66
Tabla N° 15 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Afronta los retos que se le presentan con optimismo? .....	68
Tabla N° 16 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Si no comparte la opinión de otra persona le resulta fácil entender su punto de vista?.....	69
Tabla N° 17 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Soluciona problemas de otras personas?.....	70
Tabla N° 18 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Es usted solidario con sus compañeros?.....	72
Tabla N° 19 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Si alguna persona se encuentra desanimada, trata de animarla? .....	73
Tabla N° 20 Distribución absoluta y porcentual en relación a: .....	75
Tabla N° 21 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Le es fácil expresar sus sentimientos y emociones a los demás? .....	76
Tabla N° 22 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Interactúa con facilidad ante un grupo de desconocidos? .....	78
Tabla N° 23 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Le es fácil establecer lazos de amistad con sus compañeros?.....	79
Tabla N° 24 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Hace amistad con facilidad? .....	80
Tabla N° 25 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Es capaz de ser amable con personas desconocidas? .....	82

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 .....	49
Gráfico N° 2 .....	51
Gráfico N° 3 .....	52
Gráfico N° 4 .....	54
Gráfico N° 5 .....	55
Gráfico N° 6 .....	56
Gráfico N° 7 .....	58
Gráfico N° 8 .....	59
Gráfico N° 9 .....	60
Gráfico N° 10 .....	62
Gráfico N° 11 .....	63
Gráfico N° 12 .....	64
Gráfico N° 13 .....	66
Gráfico N° 14 .....	67
Gráfico N° 16 .....	70
Gráfico N° 17 .....	71
Gráfico N° 18 .....	72
Gráfico N° 19 .....	73
Gráfico N° 20 .....	75
Gráfico N° 21 .....	76
Gráfico N° 22 .....	78
Gráfico N° 23 .....	79
Gráfico N° 24 .....	81
Gráfico N° 25 .....	82

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



**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE ADMISIÓN Y CONTROL DE  
ESTUDIOS DEL NÚCLEO DE SUCRE (DACENS) DE LA UNIVERSIDAD  
DE ORIENTE. AÑO 2013.**

Realizado por: Br. Aguilera, Yulexis  
Br. Velásquez, Francys  
Asesor: Prof. Luís Ramón Martínez  
Prof. Danny Delgado  
Cumaná, agosto 2013

## **RESÚMEN**

El Departamento de Admisión y Control de Estudios del Núcleo de Sucre (DACENS) de la Universidad de Oriente, es una unidad técnico administrativa, adscrita a la Coordinación Académica encargada de planificar, registrar, procesar, controlar y ejecutar las actividades de admisión y evaluación del rendimiento estudiantil. Para cumplir con su propósito principal no solo requiere de un personal capacitado con diversos conocimientos, además debe contar con un alto nivel de Inteligencia Emocional la cual es definida como la capacidad de conocer y entender las emociones propias y las de otras personas. Esta la componen variables como autoconocimiento, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales que al combinarlas con la capacidad académica y el coeficiente intelectual permitirán al recurso humano ser capaz de trabajar en equipo eficientemente y alcanzar juntos las metas y objetivos propuestos. En base a estos factores se realizó la investigación titulada “La Inteligencia Emocional del Personal Administrativo del Departamento de Admisión y Control de Estudios del Núcleo de Sucre (DACENS) de la Universidad de Oriente”. El nivel de la investigación fue descriptivo, y de tipo documental y de campo donde se aplicó un cuestionario a una población conformada por 8 personas. Los resultados fueron presentados de forma absoluta y porcentual, a través de gráficos y tablas mediante la aplicación de la estadística descriptiva, lo cual permitió el análisis de los resultados. A través de estos se determinó que el 85% del personal cuenta con un alto nivel de Inteligencia Emocional, es decir, tienen la capacidad de conocer y entender las emociones propias y las de otras personas, lo que resulta favorable para dicho departamento.

Palabra clave: Inteligencia Emocional

## INTRODUCCIÓN

Desde tiempos remotos el hombre ha recurrido a distintas capacidades para poder desenvolverse adecuadamente en el ambiente en el que se encuentra. Una de estas capacidades consiste en captar, guardar y asimilar información para luego utilizarla a su favor en cualquier situación que se les presente. Varios autores definen esta capacidad como inteligencia, la cual es intrínseca del ser humano y se desarrolla desde que éste inicia su proceso de aprendizaje, además es considerada como la capacidad mental de entender o comprender las cosas.

Asimismo, es la aptitud que permite recoger información desde el interior del ser humano y el mundo que lo rodea, con el objeto de expresar una respuesta adecuada a las demandas de la vida cotidiana, la cual está basada en la toma de decisiones.

El concepto de inteligencia ha sido abordado por una gran cantidad de autores, sin embargo, algunos otros han profundizado en diferentes ámbitos de la inteligencia, dentro de los cuales se puede mencionar a Howard Gardner quien desarrolló la conocida Teoría de Inteligencias Múltiples en la cual señaló diferentes tipos de Inteligencias. Más adelante Daniel Goleman, basado en esta teoría desarrolló lo que hoy se conoce como Inteligencia Emocional, la cual define como aquella que permite al hombre tomar conciencia de sus propias emociones y comprender los sentimientos de los demás, además permite tolerar las presiones y frustraciones que se presentan en el trabajo, acentuar su capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que le brindará mayores posibilidades de desarrollo personal.

La inteligencia emocional la componen variables intrapersonales como el autoconocimiento, autorregulación y automotivación, y variables interpersonales como son la empatía y las habilidades sociales. Todas estas se consideran útiles para un buen desarrollo individual y social.

La Inteligencia Emocional radica en utilizar positivamente las emociones y orientarlas hacia la eficacia de las actividades personales y las relaciones que se tienen con otras personas.

Partiendo de esta idea se puede decir que no es suficiente contar con un alto coeficiente intelectual y diversidad de conocimientos para alcanzar un buen desarrollo laboral o individual, también es necesario tomar en cuenta las emociones y de esta manera poder alcanzar un nivel de Inteligencia Emocional considerable. De tal forma, contando con un alto coeficiente intelectual y un buen uso de las emociones, cualquier persona podrá tener la capacidad de interrelacionarse eficazmente con sus compañeros de trabajo y a su vez alcanzar un óptimo desenvolvimiento en cualquier organización.

Toda organización debe contar con un personal capacitado para desarrollar las funciones que requiera el cargo que ocupa, sin embargo, aunque muchas de esas funciones deban desarrollarse de forma individual, es necesario que exista la interacción grupal a través del trabajo en equipo y de esta manera cumplir con todas las asignaciones del cargo y al mismo tiempo lograr efectivos procesos de relación, es decir colaboración y cooperación.

El Departamento de Admisión y Control de Estudios del Núcleo de Sucre (DACENS) de la Universidad de Oriente, ubicado específicamente en el edificio de Ciencias de esta casa de estudios, es el encargado de ejecutar

los procesos de información, admisión y control académico de alumnos y graduandos de pregrado y postgrado, así mismo de ser una Dependencia Universitaria que brinde una atención de alta calidad a los alumnos, profesores, egresados y público en general.

Así como en cualquier organización es imprescindible contar con un personal con alto nivel de Inteligencia Emocional, en DACENS también se necesita de un personal capacitado que cuente con características propias de la Inteligencia Emocional. Por tal motivo ésta investigación se basó en determinar el nivel de Inteligencia Emocional que posee el Personal Administrativo que labora en el Departamento de Admisión y Control de Estudios del Núcleo de Sucre (DACENS) de la Universidad de Oriente, ya que por la naturaleza de sus funciones este personal necesita regular sus emociones y estados de ánimo para establecer buenas relaciones con sus compañeros y usuarios. De acuerdo a los datos suministrados por la población estudiada a través de cuestionarios, se identificarán las deficiencias que presenten en cuanto a autoconocimiento, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales, lo cual servirá como base para plantear recomendaciones que permitan mejorar la eficiencia en las funciones que desempeñan y de esta manera cumplir con la misión y visión del Departamento, además de alcanzar el éxito a nivel personal de cada trabajador de esta dependencia.

Esta investigación está conformada por un primer capítulo, el cual consta del planteamiento del problema, objetivos de la investigación y justificación, un segundo capítulo conformado por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y aspectos generales de DACENS, un tercer capítulo en el cual se explica el marco metodológico utilizado para la elaboración de este trabajo, también consta de un cuarto capítulo donde se

muestra el análisis de los resultados obtenidos en la investigación, los cuales sirvieron de base para generar una serie de conclusiones y recomendaciones. Al final se muestran las fuentes bibliográficas empleadas en la elaboración de este trabajo y los anexos.



# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1.- Planteamiento del Problema**

Desde inicios de la historia de la humanidad el hombre ha venido fundando, conforme a sus necesidades de supervivencia, un conocimiento que constituyó la capacidad de inteligencia hasta la actualidad. De esta manera se puede decir que la inteligencia es la capacidad que tiene el ser humano para entender o comprender las cosas y ésta se concentra en el cerebro.

El cerebro es un órgano del cuerpo humano que puede mejorar su funcionamiento, si el individuo colabora en ello. Este gobierna los sentidos y dirige el sistema nervioso. En base a esto se puede decir que si el cerebro puede mejorar su funcionamiento, entonces la inteligencia puede desarrollarse más cada día, sin ponerse límites, gracias a su capacidad de adaptación.

La inteligencia en el ser humano es la capacidad de asimilar, guardar, elaborar información y utilizarla para resolver problemas, desarrollando en él la capacidad de iniciar, dirigir y controlar sus propias operaciones mentales y todas las actividades que requieren el manejo de información, además de aprender, reconocer y relacionar sin saber cómo lo hace. Asimismo, es la aptitud que permite recoger información desde el interior del ser humano y el mundo que lo rodea, con el objeto de expresar una respuesta adecuada a las demandas de la vida cotidiana.

De lo mencionado anteriormente, respecto a lo que es inteligencia se puede destacar que está formada por un conjunto de variables como la atención, la capacidad de observación, la memoria, el aprendizaje, las habilidades sociales, entre otras, que le permiten al ser humano enfrentarse los retos que le presenta los cambios actuales, y de acuerdo al grado en que dichas capacidades sean desarrolladas podrá obtener un mejor rendimiento en las actividades que realice diariamente. Sin embargo, se debe considerar que, para tener un rendimiento adecuado intervienen muchas otras funciones como, por ejemplo, un estado emocional estable, una buena salud psico-física o un nivel de activación normal.

Para determinar completamente el rendimiento que puede tener el ser humano en la vida cotidiana es necesario conocer más a fondo sus emociones y sentimientos y la influencia que estos puedan tener en las actividades que se realicen en cualquier ámbito, ya sea laboral, personal o social con el fin de cumplir sus objetivos de forma más eficiente. Para contribuir a esto se puede tomar en cuenta, lo que es la inteligencia y su relación con las emociones manifestadas por el hombre.

Howard Gardner alrededor del año 1983 clasificó la inteligencia denominándola en base a la Teoría de Inteligencias Múltiples dentro de las cuales se encuentran: lingüística, lógico-matemática, espacial, corporal, musical, interpersonal e intrapersonal. En esta propone que la inteligencia no es vista como algo unitario que agrupa diferentes capacidades específicas con distinto nivel de generalidad, sino como un conjunto de inteligencias múltiples, distintas e independientes.

Es importante destacar que Howard Gardner no fue el único que habló sobre inteligencias múltiples, también están otros autores como Ofelia

Contreras y Ana Elena del Bosque (*Aprender con Estrategia. Desarrollando mis Inteligencias Múltiples*), María Dolores Prieto Sánchez (*Inteligencias Múltiples y Currículum Escolar*), entre otros. Más adelante se fueron agregando nuevos conceptos a esta teoría. Por ejemplo, Daniel Goleman habló de lo que hoy se conoce como Inteligencia Emocional.

Daniel Goleman popularizó el término de Inteligencia Emocional, la cual definió como aquella que permite al hombre tomar conciencia de sus propias emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soporta en el trabajo, acentuar su capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que le brindará mayores posibilidades de desarrollo personal, este concepto llegó a contrarrestar lo que se creía anteriormente; que el éxito laboral dependía sólo de los conocimientos y las habilidades del trabajador, puesto que se creía que el hombre era totalmente racional y que su nivel de eficiencia en el trabajo no tenía ninguna relación con los sentimientos ni con las emociones.

Al respecto, Goleman (2013) afirma que la Inteligencia Emocional incluye dos tipos:

**Inteligencia Intrapersonal:** es la capacidad de formar un modelo realista y preciso de uno mismo, teniendo acceso a los propios sentimientos, y usarlos como guías en la conducta. Ésta comprende tres variables, que son: automotivación, autoconocimiento y autocontrol.

**Inteligencia Interpersonal:** capacidad de comprender a los demás; qué los motiva, cómo operan, cómo relacionarse adecuadamente. Capacidad de reconocer y reaccionar ante el humor, el temperamento y las emociones de los otros. Comprende dos variables, las cuales son: empatía y habilidades sociales.

Considerando lo anterior, se puede destacar la influencia que tienen el control y el equilibrio de las emociones y sentimientos para poder lograr la superación en el campo personal y laboral. La Inteligencia Emocional constituye parte importante del día a día de todo ser humano, ya que contribuye al uso positivo de las emociones y la eficacia con la que se puede llevar a cabo las actividades personales y las relaciones con los demás. Además, es un factor determinante del éxito de una persona, tanto personal como profesional. Es por ello, que el grado de Inteligencia Emocional que presente el personal de cualquier organización será un factor que determinará la posibilidad que tiene dicha empresa para alcanzar los objetivos que se haya propuesto.

La Universidad de Oriente (UDO) se define como un Sistema de Educación Superior al servicio del país con objetivos comunes a las demás universidades venezolanas y del mundo, orientada hacia la plena autonomía, comprometida a dedicar sus esfuerzos a la formación de recursos humanos competitivos para el mercado laboral, prestando servicio de calidad en distintas áreas de conocimiento y contribuyendo a la formación de profesionales de excelencia, de valores éticos y morales e integrales.

La UDO fue creada el 21 de noviembre de 1958 y comienza sus funciones el 12 de febrero de 1960 en Cumaná, con los Cursos Básicos; más adelante se crean otros Núcleos en el Oriente del País, hasta ahora la Universidad de Oriente cuenta con cinco Núcleos y diferentes Extensiones.

Cada Núcleo está conformado por diferentes Escuelas, según su área de estudio, además de una serie de Departamentos que forman parte del cuerpo administrativo y académico de ésta casa de estudios. Dentro de los departamentos en cada Núcleo destaca el Departamento de Admisión y

Control de Estudios dedicado a la admisión y registro académico de los estudiantes en general, además de proveer la información que sus usuarios requieran.

Así como todos aquellos Departamentos que conforman cada Núcleo, el Departamento de Admisión y Control de Estudios del Núcleo de Sucre, cuenta con un personal capacitado para realizar aquellas labores requeridas en el cargo que desempeñan. Sin embargo, no sólo el conocimiento es suficiente para cumplir sus funciones de forma exitosa, también se requiere de ciertas habilidades como controlar y conocer sus emociones, comunicarse eficientemente con quienes requieren de sus servicios y tener la capacidad de socializar. La falta de estas habilidades puede tener efectos negativos en la prestación de servicios como: la desmotivación por parte de los estudiantes al momento de realizar consultas y buscar información, hostilidad por parte de quienes hacen vida en dicho Departamento y el resto del Núcleo, servicio de baja calidad e incumplimiento de las funciones por parte del personal que labora en dicho Departamento, entre otras.

En base a lo anterior, la presente investigación se orienta a realizar un estudio del Personal Administrativo que labora en el Departamento de Admisión y Control de Estudios, Núcleo de Sucre para determinar el grado de Inteligencia Emocional que este posee. Puesto que, a través de una observación directa se determinó que el 75% de dicho Personal carece de Autoconocimiento, Autocontrol, Automotivación, Empatía y Habilidades Sociales, necesarios para el desarrollo efectivo de sus actividades y el alcance de los objetivos de dicho Departamento.

En atención a lo antes expuesto, y con la finalidad de responder al propósito de la investigación que es determinar el nivel de Inteligencia

Emocional presente en el personal administrativo del Departamento de Admisión y Control de Estudios del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, surge la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de Inteligencia Emocional que posee el Personal Administrativo que Labora en el Departamento de Admisión y Control de Estudios del Núcleo de Sucre (DACENS) de la Universidad de Oriente?

Para dar respuesta a la interrogante anteriormente expuesta es importante formular las siguientes:

¿Cuál es el nivel de Autoconocimiento que presenta el Personal Administrativo del Departamento de Admisión y Control de Estudios del Núcleo Sucre de la Universidad de Oriente?

¿Qué nivel de Autocontrol posee el Personal Administrativo del Departamento de Admisión y Control de Estudios del Núcleo Sucre de la Universidad de Oriente?

¿Qué nivel de Automotivación posee el Personal Administrativo que labora en el Departamento de Admisión y Control de Estudios del Núcleo Sucre de la Universidad de Oriente?

¿Cuál es el grado de empatía que posee el Personal Administrativo del Departamento de Admisión y Control de Estudios del Núcleo Sucre de la Universidad de Oriente?

¿Qué habilidades sociales se encuentran presentes en el Personal Administrativo del Departamento de Admisión y Control de Estudios del Núcleo Sucre de la Universidad de Oriente?

## **1.2.- Objetivos de la Investigación**

### 1.2.1.- Objetivo General

Determinar el Nivel de Inteligencia Emocional que posee el Personal Administrativo que Labora en el Departamento de Admisión y Control de Estudios del Núcleo de Sucre (DACENS) de la Universidad de Oriente. Año 2013.

### 1.2.2.- Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de Autoconocimiento que presenta el Personal Administrativo del Departamento de Admisión y Control de Estudios del Núcleo Sucre de la Universidad de Oriente.
- Identificar el nivel de Autocontrol posee el Personal Administrativo del Departamento de Admisión y Control de Estudios del Núcleo Sucre de la Universidad de Oriente.
- Determinar el nivel de Automotivación posee el Personal Administrativo que labora en el Departamento de Admisión y Control de Estudios del Núcleo Sucre de la Universidad de Oriente.
- Identificar el grado de Empatía que posee el Personal Administrativo del Departamento de Admisión y Control de Estudios del Núcleo Sucre de la Universidad de Oriente.
- Determinar qué Habilidades Sociales posee el Personal Administrativo del Departamento de Admisión y Control de Estudios del Núcleo Sucre de la Universidad de Oriente.

### **1.3.- Justificación de la Investigación**

La Inteligencia Emocional, según Goleman (1995) es: aquella que determina la capacidad que tiene el ser humano para aprender los rudimentos del autocontrol y similares. Partiendo de este concepto se puede deducir que si el personal de cualquier organización cuenta con la suficiente Inteligencia Emocional, tendrá la capacidad de entenderse y conocerse mejor, así como la capacidad de conocer y entender a las personas que la rodean en su ambiente de trabajo; lo que ayudaría a mejorar las relaciones laborales e impulsaría tanto el trabajo en equipo como el cumplimiento de los objetivos de dicha organización.

La investigación es importante porque aportará al personal que labora en el Departamento de Admisión y Control de Estudios Núcleo de Sucre (DACENS), los conocimientos relacionados con Inteligencia Emocional, necesarios para mejorar su relación y convivencia en el ambiente de trabajo, así como el autoconocimiento, automotivación, autocontrol, empatía y habilidades sociales que posee cada uno de ellos. Partiendo de esto se podrá evaluar la influencia que tiene el nivel de Inteligencia Emocional tanto en el personal adscrito a dicho Departamento como en el alcance de los objetivos del mismo.

Además servirá como referencia para investigaciones futuras relacionadas con el tema de Inteligencia Emocional, pudiendo aplicarse a los diferentes Departamentos que conforman a la Universidad de Oriente.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

#### **2.1.- Antecedentes de la Investigación**

Para llevar a cabo la investigación se realizó la revisión de una serie de trabajos, relacionados con el tema objeto de estudio, los cuales se mencionan a continuación:

Marín, Martínez y Rodríguez (2007) realizaron un estudio titulado: “Inteligencia Emocional del Personal del Departamento de Contraloría de la Alcaldía del Municipio Bermúdez como Factor Determinante del Éxito de las Actividades para el Período 2007”. Este estudio se basó en lo establecido por Goleman (1998), Salovey y Mayer (1998) y Cooper y Sawaf (1998). Su objetivo fue diagnosticar cómo influye la inteligencia emocional del personal en el departamento de contraloría de la Alcaldía del Municipio Bermúdez como factor determinante del éxito de las actividades para el período 2007.

Se logró determinar que la inteligencia emocional que poseen los empleados del departamento de contraloría contribuye al logro de los objetivos.

Marín, Martínez y Rodríguez (2007) llegaron a la conclusión de que el personal del departamento de contraloría posee una inteligencia emocional aceptable y que el desconocimiento en parte de sus miembros es poco representativo.

Mata, Tovar y Marcano (2007), llevaron a cabo una investigación titulada: “La Inteligencia Emocional del Personal Directivo y Administrativo que labora en el Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria (SENIAT) de Carúpano, Municipio Bermúdez del Estado Sucre, para el primer semestre del año 2007”. Esta investigación se basó en las ideas de Gardner (1983) y Goleman (1996). Su propósito fue determinar la inteligencia emocional del personal directivo y administrativo que labora en el Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria (SENIAT) de Carúpano, Municipio Bermúdez del estado Sucre, para el primer semestre del año 2007, lo cual se logró mediante la utilización de cuestionarios, tabulación de datos, gráficas con representación porcentual, entre otros.

Basados en la información recopilada, Mata, Tovar y Marcano concluyeron que la población en estudio tiene una inteligencia emocional en niveles altos, es decir, tiene conocimiento de sus emociones, reconocen las emociones de los demás y comparten en equipo.

Lugo, Rodríguez y Torcat (2010) elaboraron un estudio titulado: Factores que inciden en la Inteligencia Emocional del Personal que Labora en Departamento de Contraloría de la Alcaldía del Municipio Bermúdez, Carúpano estado Sucre. Este estudio se basó en las ideas expuestas por Goleman (1998), Cooper y Sawat (1998) y Chiavenato (2000). Su objetivo principal fue determinar los factores intrapersonales e interpersonales que inciden en la inteligencia emocional del personal que labora en departamento de contraloría de la Alcaldía del Municipio Bermúdez, Carúpano estado Sucre. Logrando determinar que casi la totalidad del personal que labora en dicho departamento manifiesta poseer aptitudes propias de inteligencia emocional, tales como: autoconocimiento, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales, así como también la capacidad de definir sus

debilidades, fortalezas y emociones, además de poseer una elevada autoestima.

## **2.2.- Marco Teórico.**

Para entender ampliamente el contenido del trabajo, es importante conocer algunas definiciones, características, elementos, principios y factores que servirán de base teórica para el desarrollo de la investigación.

### 2.2.1.- Inteligencia

La inteligencia (del latín *intellegentia*) es la capacidad de entender, asimilar, elaborar información y utilizarla para resolver problemas.

La inteligencia es un conjunto de habilidades y aptitudes que comienzan a desarrollarse desde que el ser humano inicia su proceso de aprendizaje y le permiten al individuo responder ante las diferentes situaciones que se le presentan en la vida.

También se define inteligencia como el conjunto de habilidades desarrolladas por el ser humano para recibir información, analizarla, comprenderla, almacenarla y saberla aplicar en el futuro para la resolución de problemas. Con esto se quita la etiqueta de que sólo los intelectuales son inteligentes, cualquier persona es inteligente, ya que todos nacen con ella y se va desarrollando conforme pasa el tiempo y se desarrolla la capacidad de resolver problemas y así adaptarse al medio ambiente.

“La inteligencia es intrínseca a todos los seres vivos sin excepción; es una cualidad natural de la vida”. (Osho 2010).

J. Beltrán Llera y J. A. Bueno Álvarez en su libro *Psicología de la Educación*, citan a diferentes autores que han definido la inteligencia de distintas formas, como se describe a continuación:

- “La capacidad de dar respuestas que son ciertas u objetivas”. (E. L. Thorndike).
- “La capacidad para desarrollar el pensamiento abstracto”. (L. M. Terman).
- “La capacidad de adaptarse al medio” (S. S. Covin).
- “La capacidad de adaptarse a situaciones reales relativamente nuevas” (R. Pintner).
- “La capacidad de adquirir conocimientos y los conocimientos que se poseen” (V. A. C. Henmon).
- “Un mecanismo biológico por el que los efectos de una complejidad de estímulos son presentados al unísono, dando lugar a algún tipo de efecto unificado en la conducta” (J. Peterson).
- “La capacidad de adquirir capacidades” (J. Woodrow).
- “La capacidad para aprender o sacar provecho de la experiencia” (W. F. Dearborn).

Aunque no se esté de acuerdo en lo que es la inteligencia, sí parece que existe acuerdo en lo que no es; la inteligencia no es una unidad, una entidad o una cosa. En todo caso la inteligencia es un constructo de difícil definición, reconocido en las personas a través de sus conductas en una serie de situaciones en las que se les compara con un “patrón” de ser inteligente. En cualquier caso, es importante darse cuenta de que las definiciones en el caso de la inteligencia son solamente las bases o los principios para su comprensión.

En general, se puede definir la inteligencia como la capacidad mental de entender o comprender las cosas.

### 2.2.2.- Emociones

Una emoción es un estado afectivo que experimenta el ser humano, una reacción subjetiva al ambiente que viene acompañada de cambios orgánicos (fisiológicos y endocrinos) de origen innato, influidos por la experiencia. Las emociones tienen una función adaptativa del organismo a lo que lo rodea. Estas son de corta duración.

Cada individuo experimenta una emoción de forma particular, dependiendo de sus experiencias anteriores, aprendizaje, carácter y de la situación concreta. Algunas de las reacciones fisiológicas y comportamentales que desencadenan las emociones son innatas, mientras que otras pueden adquirirse.

Las emociones son pre lógicas, duran poco, pasan rápidamente. Es la primera reacción frente a una situación, antes de disponerse para la acción. Damasio A. establece que las emociones son un conjunto complejo de respuestas químicas y neuronales que tienen un patrón distintivo. Estas respuestas, son producidas por el cerebro cuando detecta un estímulo emocionalmente competente, es decir, cuando el objeto o acontecimiento, real o recordado mentalmente, desencadena una emoción y aparecen las respuestas automáticas correspondientes. Estas respuestas provienen de dos orígenes, uno es el cerebro preparado evolutivamente para responder a determinados estímulos y el otro son los repertorios conductuales aprendidos a lo largo de toda una vida de experiencias.

#### 2.2.2.1.- Características

- Son estados afectivos que experimenta el ser humano.
- Son sensaciones muy intensas.
- Son de corta duración en el tiempo.
- Activan redes asociativas relevantes en la memoria.
- Cuando surge la aparición de alguna de ellas, no interviene la parte racional.
- Están presentes en todas las culturas y en todo ser humano.
- Generalmente se manifiestan a través de expresiones faciales.

#### 2.2.2.2.- Clasificación

Gilboa y Revelle realizaron una investigación para comprobar, entre otras, la hipótesis de que la independencia de las emociones positivas y negativas podría ser demostrada no sólo en la estructura, sino también en el patrón temporal de las respuestas emocionales. La duración de las emociones asociadas con sucesos negativos fue mayor que la asociada con sucesos positivos, puesto que las emociones negativas tienen un claro valor en la supervivencia y adaptación al entorno, mientras que en el caso de las positivas este no es tan evidente. Tomando en cuenta lo anterior, se pueden clasificar las emociones en tres categorías.

- **Emociones Positivas:** son emociones agradables, que se experimentan cuando se alcanza una meta; de tal manera que en ellas es menos probable que se necesite la revisión de planes y otras operaciones cognitivas, por esta razón se podría esperar que las emociones negativas sean más prolongadas en el tiempo que las positivas.

- **Emociones Negativas:** son emociones desagradables, que se experimentan cuando se bloquea una meta, se produce una amenaza o sucede una pérdida; requieren la movilización de importantes recursos cognitivos y comportamentales, para la creación y elaboración de planes que resuelvan o alivien la situación.
- **Emociones Neutras:** no son agradables ni desagradables, es decir, ni positivas ni negativas; pero que comparten características de ambas, así se asemejan a las positivas en su brevedad temporal y a las negativas en la gran movilización de recursos que producen.

### 2.2.3.- Conciencia Emocional

La conciencia emocional es la capacidad que tiene el ser humano de tomar conciencia de sus propias emociones y de las emociones de los demás, incluyendo la habilidad para captar el clima emocional de un contexto determinado.

La conciencia emocional se considera un componente primario de la inteligencia emocional. La Inteligencia Emocional se puede considerar la habilidad para utilizar información emocional de una forma constructiva y adaptativa. Esta habilidad depende del nivel de conciencia emocional que tiene la persona. La conciencia emocional se puede estudiar en sus distintos niveles: el psicológico, el neurobiológico y el social. La capacidad de ser consciente de las propias emociones es fundamental para algunas de las funciones claves de la Inteligencia Emocional, como son el autoconocimiento, autocontrol, la automotivación, la empatía y las habilidades sociales.

Con el desarrollo de la experiencia emocional se hace más diferenciada e integrada, transformando las representaciones de estados emocionales de formas implícitas a explícitas. Se produce un desarrollo progresivo de la capacidad de mantener la conciencia de los diferentes sentimientos tanto de uno mismo como de los demás durante las interacciones sociales, para integrarlos al servicio de actividades dirigidas a metas.

#### 2.2.3.1.- Características

- **Toma de Conciencia de las Propias Emociones:** es la capacidad para percibir con precisión los propios sentimientos y emociones; identificarlos y etiquetarlos. Contempla la posibilidad de experimentar emociones múltiples y de reconocer la incapacidad de tomar conciencia de los propios sentimientos debido a desatención selectiva o dinámicas inconscientes.
- **Dar Nombre a las Emociones:** es usar eficientemente el vocabulario emocional y las expresiones disponibles en un contexto cultural determinado para distinguir los fenómenos emocionales.
- **Comprensión de las Emociones de los demás:** es la capacidad para percibir con precisión las emociones y sentimientos de los demás y de implicarse empáticamente en sus vivencias emocionales. Incluye la habilidad de servirse de las situaciones y expresiones (comunicación verbal y no verbal) que tienen un cierto grado de aprobación cultural para el significado emocional.



- **Tomar Conciencia de la Interacción entre Emoción, Conocimiento y Comportamiento:** los estados emocionales inciden en el comportamiento y éstos en la emoción; ambos pueden regularse por el conocimiento (razonamiento, conciencia). Emoción, conocimiento y comportamiento están en interacción continua, de tal forma que resulta difícil discernir que es primero. Muchas veces los pensamientos y comportamientos van en función del estado emocional.

#### 2.2.4.- La Teoría de las Inteligencias Múltiples

La teoría de las inteligencias múltiples, como ha sido denominada la teoría de Gardner, identifica una serie de inteligencias que se manifiestan de forma independiente y que son consideradas como habilidades para resolver problemas o explicar los objetivos propuestos en diferentes culturas y en distintos momentos históricos.

Desde 1983 Howard Gardner en su teoría ha propuesto que la inteligencia no es vista como algo unitario que agrupa diferentes capacidades específicas con distinto nivel de generalidad, sino como un conjunto de inteligencias múltiples, distintas e independientes.

Gardner ha establecido que la inteligencia está localizada en diferentes áreas del cerebro, interconectadas entre sí y que pueden también trabajar en forma individual, teniendo la propiedad de desarrollarse ampliamente si encuentran un ambiente que ofrezca las condiciones necesarias para ello. Reconoce que la brillantez académica no lo es todo. A la hora de desenvolverse en la vida no basta con tener un gran expediente académico. Hay personas que poseen gran capacidad intelectual pero son incapaces de, por ejemplo, elegir bien a sus amigos; por el contrario, hay

personas menos brillantes en el colegio que triunfan en el mundo de los negocios o en su vida privada. Esto requiere ser inteligente, pero en cada campo se utiliza un tipo de inteligencia distinto.

Por primera vez, en 1983, Gardner señaló que existen siete inteligencias, estas son: la lingüística-verbal, la corporal-cinestésica, la lógica-matemática, la espacial, la musical, la interpersonal y la intrapersonal.

Todos los seres humanos son capaces de conocer el mundo de siete modos diferentes. Según el análisis de las siete inteligencias, todos somos capaces de conocer el mundo a través del lenguaje, del análisis lógico-matemático, de la representación espacial, del pensamiento musical, del uso del cuerpo para resolver problemas o hacer cosas, de una comprensión de los demás individuos y de una comprensión de sí mismos. Donde los individuos se diferencian es en la intensidad de estas inteligencias y en las formas en que se recurre a esas mismas y se les combina para llevar a cabo diferentes labores, para solucionar diversos problemas y progresar en distintos ámbitos.

A continuación se presentan cada una de las inteligencias señaladas por Gardner:

- **La Inteligencia Lingüística-Verbal**

Es la capacidad de emplear de manera eficaz las palabras, manipulando la estructura o sintaxis del lenguaje.

Está presente en aquellas personas que son buenas en redactar historias, leer, y en los que aprenden con facilidad otros idiomas. En los que

se comunican efectivamente, usan un buen vocabulario, deletrean con facilidad y piensan en palabras.

Mayormente la desarrollan los poetas, autores, oradores, abogados, vendedores y escritores.

- **La Inteligencia Corporal – Cinestésica**

Es la habilidad para usar el propio cuerpo para expresar ideas y sentimientos, y sus particularidades de coordinación, equilibrio, destreza, fuerza, flexibilidad y velocidad. Se demuestra cuando se une cuerpo y mente para lograr un rendimiento físico completo.

Se puede apreciar en aquellas personas que se destacan en actividades deportivas, danza, expresión corporal y/o en trabajos de construcciones utilizando diversos materiales concretos. También en aquellos que son hábiles en la ejecución de instrumentos. La emplean generalmente los atletas, bailarines, médicos, carpinteros y gimnastas.

- **La Inteligencia Lógica-Matemática**

Esta se manifiesta cuando se demuestra habilidad con los números, la computación y resolviendo problemas de forma precisa, cuantificando, analizando, evaluando, sintetizando y aplicando datos y algoritmos. Las personas que la han desarrollado se acercan a los cálculos numéricos, estadísticas y presupuestos con entusiasmo.

Los que la usan para trabajar generalmente son contadores, administradores, científicos, programadores de computación, matemáticos y detectives.

- **La Inteligencia Espacial**

Es la habilidad de apreciar con certeza la imagen visual y espacial, de representar gráficamente las ideas, y de sensibilizar el color, la línea, la forma, la figura, el espacio y sus interrelaciones.

Está presente en las personas que estudian mejor con gráficos, esquemas, cuadros. Les gusta hacer mapas conceptuales y mentales. Entienden muy bien planos y croquis.

Acá se encuentran ubicados los decoradores, diseñadores, los marineros, los ingenieros, cirujanos y arquitectos.

- **La Inteligencia Musical**

Es la capacidad de percibir, distinguir, transformar y expresar el ritmo, timbre y tono de los sonidos musicales.

Las personas que son fuertemente musicales crean y sienten a partir de ritmos y de melodías. Se es inteligente musicalmente cuando se tiene la habilidad de oír y cantar música frecuentemente, tocar instrumentos musicales, ser sensibles ante el ritmo, la melodía y letras musicales. Aquí se encuentran a los músicos, compositores, directores de orquesta y cantantes

- **La Inteligencia Interpersonal**

Es aquella que permite entender a los demás. La tienen las personas que disfrutan trabajando en grupo, es decir, está presente cuando se tiene la capacidad de hacer y mantener amigos fácilmente, comprendiendo y respetando sus sentimientos y necesidades colocándolos como líderes y organizadores. Aquí se incluyen políticos, vendedores, terapeutas, profesores, y asistentes sociales.

- **La Inteligencia Intrapersonal**

Es aquella que permite entenderse a sí mismo. Se utiliza cuando se es introspectivo, cuando se reconocen los propios sentimientos, valores, ideas, fortalezas y creencias, cuando se organiza, se encuentran metas, se disfruta del tiempo privado para pensar y reflexionar. Entonces, si se es inteligente en sí mismo, se aprende bien, cuando se da tiempo a procesar la información, formular ideas y reflexionar sobre el aprendizaje. En esta categoría encontramos: teólogos, filósofos, psicólogos y psiquiatras. Ahora bien, la inteligencia interpersonal y la intrapersonal conforman la inteligencia emocional y juntas determinan la capacidad que se tiene de dirigir la vida propia de manera satisfactoria.

Es importante destacar que los estudios realizados por Howard Gardner sobre la Teoría de las Inteligencias Múltiples, constituyeron la base para que algunos autores como Goleman, Salovey y Mayer realizaran estudios para desarrollar lo que hoy se conoce como Inteligencia Emocional, enfocándose principalmente en la inteligencia intrapersonal e interpersonal.

#### 2.2.5.- Inteligencia Emocional

Se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en sí mismo y en los demás. Inteligencia Emocional no es ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas.

En 1990, dos psicólogos norteamericanos, el Dr. Peter Salovey y el Dr. John Mayer, acuñaron el término inteligencia emocional. Para ellos, la Inteligencia Emocional es un conjunto de habilidades que apoyan una apropiada comprensión, evaluación, regulación y expresión de las

emociones. Permitiendo así, una mejor consecución de las metas propuestas. Sin embargo fue el trabajo de Daniel Goleman (1995), investigador y periodista del New York Times, quien llevó el tema al centro de la atención en todo el mundo, a través de su obra “La Inteligencia Emocional”.

Para Goleman la Inteligencia Emocional es el conjunto de habilidades que sirven para expresar y controlar los sentimientos en forma apropiada, tanto en lo personal y como social. Esto incluye un buen manejo de los sentimientos, motivación, perseverancia, empatía o agilidad mental. Justo las cualidades que configuran un carácter con una buena adaptación social. Dicho de otra manera, la Inteligencia Emocional es la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para manejarlos correctamente al trabajar con otros.

Goleman plantea la Inteligencia Emocional como sinónimo de carácter, personalidad o habilidades, que se concreta en cinco habilidades emocionales y sociales, las cuales son autoconocimiento, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales.

#### 2.2.5.1.- Importancia

La Inteligencia Emocional radica en utilizar positivamente las emociones y orientarlas hacia la eficacia de las actividades personales y las relaciones que se tienen con otras personas. Los factores claves del éxito de una persona actualmente están, en sus competencias emocionales como en la Inteligencia Emocional, lo que le facilita relacionarse consigo misma así como con los demás, ya que existe armonía entre el pensamiento y los sentimientos que fortalece las capacidades cognitivas y analíticas de la persona, la motivación al logro y las capacidades de influir, logrando así el

desarrollo de la intuición, pues la mente calibra cada una de las vivencias y situaciones que se presentan, afrontándolo con energía, optimismo y entusiasmo, pues en muchos casos la capacidad de adaptarse a los cambios, permite el logro de la excelencia. ([www.leidavergel.com.ve](http://www.leidavergel.com.ve)).

#### 2.2.5.2.- Principios

Los principios de la Inteligencia Emocional son los siguientes:

- **Recepción:** corresponde a la incorporación de cualquier tipo de conocimiento por cualquiera de los sentidos.
- **Retención:** corresponde a la memoria, que incluye la capacidad de almacenar información y el recuerdo, así como la capacidad de acceder a esa información almacenada.
- **Análisis:** esta función incluye el reconocimiento de pautas y el procesamiento de la información.
- **Emisión:** es cualquier forma de comunicación o acto creativo, incluso del pensamiento.
- **Control:** se refiere a la adecuada atención de las funciones mentales y físicas.

#### 2.2.5.3.- Componentes

Los componentes de la Inteligencia Emocional, según Daniel Goleman son los siguientes:

##### 2.2.5.3.1.- Autoconocimiento

Se refiere a la capacidad que tiene el ser humano de reconocer y entender los estados de ánimo, las emociones y su efecto en las personas que lo rodean.

Goleman (1995) lo define como “el conocimiento de uno mismo, es decir, la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que aparece, constituye la piedra angular de la inteligencia emocional”.

El autoconocimiento incluye tres variables, que son las siguientes:

- **Conciencia Emocional:** se refiere a la capacidad de reconocer las propias emociones y sus efectos.
- **Autoconfianza:** se trata de conocer las propias fortalezas y debilidades y de esta forma saber de qué se es capaz.
- **Autovaloración:** seguridad en la valoración que hacemos sobre nosotros mismos

#### 2.2.5.3.2.- Autorregulación:

Es la capacidad de lidiar con los propios sentimientos adecuándolos a cualquier situación, además de controlar los impulsos y estados de ánimo. Goleman (1998) aclara que “consiste en manejar los propios estados internos, impulsos y recursos”.

La autorregulación incluye cinco factores, que son las siguientes:

- **Autocontrol:** es la capacidad de manejar adecuadamente las emociones y los impulsos.
- **Confiabilidad:** consiste en mantener normas que vayan acorde con la honestidad e integridad.
- **Integridad:** asumir las responsabilidades de nuestra actuación personal, cumpliendo con los compromisos y las promesas.
- **Adaptabilidad:** es la capacidad de flexibilidad para reaccionar ante los cambios, y adaptar las reacciones y tácticas a las circunstancias cambiantes.



- **Innovación:** es la capacidad de sentirse cómodo y abierto ante las nuevas ideas, enfoques e información.

#### 2.2.5.3.3.- Automotivación:

Es la capacidad para inducirse a sí mismo a emociones y estados de ánimo positivos, como la confianza, el entusiasmo y el optimismo para lograr objetivos propuestos, para poder llevarlo a cabo de la mejor manera, disminuyendo otros impulsos que desviarían la atención. La automotivación mejora el rendimiento en cualquier actividad que se emprenda.

En esta intervienen cuatro factores:

- **Motivación al Logro:** esforzarse por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia.
- **Compromiso:** colaborar con los objetivos de un grupo u organización.
- **Iniciativa:** disposición para actuar y aprovechar las oportunidades que se presentan.
- **Optimismo:** persistencia en la consecución de los objetivos a pesar de las barreras y los contratiempos que puedan presentarse.

#### 2.2.5.3.4.- Empatía:

Es el nombre que recibe la aptitud para reconocer las emociones en los demás, es decir, percibir lo que el otro siente dentro de sí. En este caso, los sentimientos no suelen expresarse verbalmente sino a través del tono de voz, los gestos, miradas, etc. La clave para la empatía reside en la destreza para interpretar el lenguaje corporal.

Goleman (1995) dice que “Las personas empáticas suelen sintonizar con las necesidades sociales sutiles que indican qué necesitan o qué quieren

los demás y esta capacidad las hace más aptas para el desempeño de vocaciones tales como las profesiones sanitarias, la docencia, las ventas y la dirección de empresas”.

En la empatía se destacan cinco aptitudes emocionales:

- **Comprender a los demás:** ser capaces de captar los sentimientos y puntos de vista de otras personas e interesarse activamente por las cosas que les preocupan.
- **Desarrollo de los demás:** darse cuenta de las necesidades y posibilidades de desarrollo de los demás, así como ayudarles a fomentar sus habilidades.
- **Orientación hacia el Servicio:** es prever, reconocer y satisfacer las necesidades de los demás.
- **Aprovechar la Diversidad:** es la capacidad de ver los obstáculos como oportunidades y al mismo tiempo aprovecharlas para la prosperidad de los demás.
- **Compresión Organizativa:** es la capacidad de fijarse de las corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo.

#### 2.2.5.3.5.- Habilidades Sociales:

El arte de las relaciones es, en gran medida, la habilidad de manejar las emociones de los demás. Estas son las habilidades que rodean la popularidad, el liderazgo y la eficacia interpersonal. Las personas que se destacan en estas habilidades se desempeñan bien en cualquier cosa que dependa de la interacción serena con los demás.

Goleman (1995) dice que “El arte de las relaciones se basa, en buena medida, en la habilidad para relacionarnos adecuadamente con las emociones ajenas”.

Además señala que cuanto más hábil sea una persona para interpretar las señales emocionales de los demás mejor controlará las que transmite.

Las habilidades sociales comprenden ocho capacidades emocionales:

- **Influencia:** consiste en utilizar tácticas efectivas de persuasión.
- **Comunicación:** emitir mensajes claros y eficientes.
- **Liderazgo:** es la capacidad de inspirar y dirigir a individuos y grupos.
- **Resolución de Conflictos:** es la capacidad de negociar y resolver los desacuerdos que se presente dentro de un grupo.
- **Impulso del Cambio:** iniciar o manejar las situaciones nuevas o cambios.
- **Desarrollo de Relaciones:** establecer, alimentar, mantener y reforzar las relaciones interpersonales.
- **Colaboración y Cooperación:** ser capaces de trabajar con otros para lograr una meta en común.
- **Habilidades de Equipos:** capacidad de crear la unión grupal en el logro de metas colectivas.

### **2.3.- Aspectos Generales del Departamento de Admisión y Control de Estudios del Núcleo de Sucre.**

Es una unidad técnico administrativa, adscrita a la Coordinación Académica y que se encarga de planificar, registrar, procesar, controlar y ejecutar las actividades de admisión y evaluación del rendimiento estudiantil.

### 2.3.1.- Funciones del Departamento

Este departamento tiene como funciones:

- Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, resoluciones, acuerdos y demás normas vigentes en la Institución, relativas al departamento. (Gaceta 53).
- Organizar, dirigir y administrar los procesos de admisión de alumnos.
- Mantener un registro de toda la documentación consignada por los alumnos.
- Mantener el registro académico de los estudiantes.
- Organizar, dirigir y administrar los procesos de inscripción de alumnos regulares.
- Estudiar y ejecutar las solicitudes de cambio de secciones.
- Estudiar y ejecutar las solicitudes de retiro de inclusión de asignatura.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos para optar al grado.
- Planificar y coordinar las actividades relacionadas al proceso de graduación.
- Estudiar y certificar los expedientes de los graduados.
- Expedir carnets, constancias, programas y certificaciones de alumnos.
- Estudiar y ejecutar las solicitudes de retiro de semestre.
- Estudiar y ejecutar los cambios de especialidad o mención.
- Estudiar y ejecutar las solicitudes de reincorporación o reingreso.
- Recibir y organizar las solicitudes de equivalencias, traslados y reválidas.
- Estudiar y ejecutar las solicitudes de exámenes extraordinarios (Educación Integral).
- Estudiar y ejecutar las solicitudes de Régimen Especial.
- Registrar, procesar y controlar la evaluación del rendimiento estudiantil.

- Emitir estadísticas sobre el rendimiento estudiantil, indicadores académicos, etc.
- Suministrar material e información relativa al flujo estudiantil tales como listas, horarios, hojas de evaluación, etc.

<http://servicios.sucre.udo.edu.ve/sucre/index.php/component/content/article?id=94>

### 2.3.2.- Misión

Ejecutar los procesos de información, admisión y control académico de alumnos y graduandos de pregrado y postgrado, mediante el aprovechamiento de personal capacitado y el uso de tecnología informática.

Mantener actualizada y preservar la base de datos de toda la información académica de los estudiantes del Núcleo de Sucre de la UDO, con el fin de producir reportes estadísticos confiables, para la toma de decisiones en los diferentes niveles de la institución y cumplir con las exigencias del Ministerio Popular Para la Educación Superior.

<http://servicios.sucre.udo.edu.ve/sucre/index.php/component/content/article?id=71>

### 2.3.3.- Visión

Ser una Dependencia Universitaria que brinde una atención de alta calidad a los alumnos, profesores, egresados y público en general; en un ambiente adecuado, con un capital humano motivado y capacitado; dotada de recursos tecnológicos que le permita dar respuestas oportunas y efectivas.

### 2.3.4.- Estructura Organizativa

#### 2.3.4.1.- Jefatura de la Unidad

Está conformado por el jefe del Departamento que se encarga principalmente de controlar la ejecución de los procesos de admisión, graduación y registro y control estudiantil, planificando, coordinando, supervisando y aprobando las actividades realizadas por el personal a su cargo y/o adscrito a las unidades generadoras de procesos técnico-administrativos, a fin de garantizar la prestación eficaz y eficiente del servicio a los usuarios y cumplir con las exigencias de la autoridad competente.

#### **Funciones:**

- Asesora técnicamente a la autoridad competente respecto a las políticas, sistemas y procedimientos de admisión, control estudiantil y graduaciones.
- Planifica conjuntamente con la autoridad competente los procesos de admisión, graduación y registro del récord estudiantil.
- Organiza y dirige los procesos de inscripción, graduaciones y registro del récord estudiantil
- Coordina la publicación de avisos oficiales
- Coordina la implantación de sistemas de Información y Control Estudiantil.
- Decide las acciones a ejecutar en caso de fallas o errores en los procesos aplicados por las unidades internas y las unidades sectoriales.

- Mantiene contacto permanente con las unidades sectoriales de Información y Control Estudiantil de la institución, para resolver problemas de los procesos inherentes a su departamento.
- Elabora instructivos, normas y procedimientos sobre los procesos de admisión, récord estudiantil y graduaciones.
- Establece controles eficientes sobre los procesos de admisión, graduaciones y registro de récord estudiantil.
- Evalúa y califica el personal a su cargo.
- Evalúa informes técnicos de las unidades a su cargo.
- Firma la correspondencia y demás documentos emanados del departamento.
- Supervisa directa y periódicamente el personal a su cargo.
- Evacúa consultas relacionadas con los procesos técnicos de Información y Control Estudiantil.
- Elabora informes técnicos en materia de Información y Control Estudiantil.
- Elabora y presenta los reportes estadísticos referidos a aspectos de su competencia.
- Opera el microcomputador para acceder información.
- Elabora informes periódicos de las actividades.

#### 2.3.4.2.- Secretaría

Está conformada por una secretaria, cuyo objetivo principal es ejecutar actividades pertinentes al área secretarial y asistir a su supervisor inmediato, aplicando técnicas secretariales, a fin de lograr un eficaz y eficiente desempeño acorde con los objetivos de la unidad.

**Funciones:**

- Redacta correspondencia, oficios, actas, memorando, anuncios y otros documentos varios de poca complejidad.
- Recibe y envía correspondencia.
- Opera la máquina fotocopidora y fax.
- Lleva registro de entrada y salida de la correspondencia.
- Realiza y recibe llamadas telefónicas.
- Actualiza la agenda de su superior.
- Toma mensajes y los transmite.
- Atiende y suministra información a estudiantes, personal de la Institución y público en general.
- Brinda apoyo logístico en la organización y ejecución de reuniones y eventos.
- Archiva la correspondencia enviada y/o recibida.
- Actualiza el archivo de la unidad.
- Distribuye la correspondencia de la unidad
- Ordena en los estantes libros, textos, revistas y otros.
- Recibe y controla peticiones de tesis de grado.
- Actualiza la cartelera.
- Prepara información de la cartelera, anuncios para concursos y eventos de la unidad.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.



#### 2.3.4.3.- Área de Expediente

Esta área está integrada por dos (2) asistentes de información y control estudiantil encargados de atender eficiente y eficazmente a la población estudiantil, realizando las tareas y/o actividades asignadas en la sección de graduación.

##### **Funciones:**

- Elabora listado de alumnos y sus respectivos documentos consignados y lo entrega en archivo.
- Archiva temporalmente y/o permanentemente las constancias, certificaciones, legalizaciones y otros.
- Elabora expediente del solicitante para revalidaciones, convalidaciones y equivalencia para luego ser enviado a la comisión correspondiente.
- Entrega al solicitante constancias, certificaciones, legalizaciones y otros.
- Elabora, actualiza y revisa el récord académico del graduando.
- Recibe y revisa lista de expedientes para llevar el control de egresados
- Opera el computador para obtener el promedio de notas del graduando y determina el lugar del graduando en la promoción.
- Recibe pre-actas de calificaciones
- Elabora y corrige pre-actas de calificaciones.
- Recibe actas y documentos de las diferentes escuelas o departamentos.
- Verifica actas y documentos de las diferentes escuelas o departamentos.
- Elabora y actualiza el registro de datos académicos de los estudiantes.

- Verifica las notas de los graduando para pre y postgrado.
- Elabora listados de graduando.
- Atiende graduando suministrándole información sobre recaudos para grados.
- Recibe y chequea lista de graduando.
- Archiva documentos-
- Entrega documentos originales a los egresados.
- Ordena expedientes de los solicitantes.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

#### 2.3.4.4.- Área de Taquilla

Está conformada por dos (2) empleados encargados de asistir en las actividades secretariales desarrolladas en la oficina, recibiendo, chequeando, clasificando, distribuyendo, archivando, registrando y transcribiendo documentos, a fin de apoyar las actividades técnicas y administrativas de la unidad.

##### **Funciones:**

- Asistir en las actividades secretariales desarrolladas en la oficina, recibiendo, chequeando, clasificando, distribuyendo, archivando, registrando y transcribiendo documentos, a fin de apoyar las actividades técnicas y administrativas de la unidad.
- Recibe, revisa, clasifica, archiva y despacha comunicaciones y demás documentos de oficina consignados por usuarios de la unidad.

- Atiende a profesores, estudiantes, empleados y público en general.
- Suministra información a las personas que la requieran.
- Opera una fotocopidora.
- Procesa en el computador información solicitada.
- Transcribe datos de inscripción y cualquier documento que se le asigne.
- Imprime el trabajo realizado.
- Desglosa, ordena, compagina y entrega los documentos con la información procesada.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

#### 2.3.4.5.- Área de Base de Datos

Está integrada por dos (2) analistas de información y control estudiantil encargados de estudiar actividades técnicas y administrativas de información y control estudiantil, supervisando y controlando los procesos de admisión, registro y control estudiantil, a fin de garantizar la eficiencia y la integridad en las operaciones, la prestación del servicio y el resguardo de la información y documentación manejada.

##### **Funciones:**

- Estudiar actividades técnicas y administrativas de información y control estudiantil, supervisando y controlando los procesos de admisión, registro y control estudiantil, a fin de garantizar la eficiencia y la integridad en las operaciones, la prestación del servicio y el resguardo de la información y documentación manejadas.

- Controla el cumplimiento por parte de las Escuelas o Departamentos de la Facultad, en relación con el suministro de información sobre las asignaturas y secciones abiertas en cada período académico.
- Revisa constancias elaboradas por los asistentes, para detectar errores y ordenar su corrección.
- Supervisa y controla el proceso de inscripción de alumnos regulares y/o ratificación de alumnos nuevos, reincorporaciones, cambios y traslados.
- Revisa la transcripción de los datos del estudiante en el computador.
- Reporta fallas de los equipos y de los procesos de transcripción de datos.
- Crea y actualiza base de datos sobre diversos aspectos académicos.
- Participa en la organización de actos y eventos académicos del área.
- Atiende e informa a estudiantes y profesores en lo relativo a admisión, registro y control estudiantil
- Elabora estadísticas acerca de los diferentes procesos de control estudiantil.
- Suministra a las unidades académicas, información relacionada con el área.
- Asiste y participa en reuniones relacionadas con el área.
- Elabora informes técnicos del área de su competencia.
- Transcribe y accesa información operando el microcomputador.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea realizada.

## 2.4.- Definición de Términos

- **Actitud:** es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas.  
<http://es.wikipedia.org/wiki/Actitud>.
- **Adaptabilidad:** capacidad que tiene el ser humano de adecuarse a cualquier circunstancia.
- **Aptitud:** es la capacidad y buena disposición para ejercer o desempeñar una determinada tarea, función, empleo, etc.  
<http://www.wordreference.com/definicion/aptitud>.
- **Cognitivo:** es aquello que pertenece o que está relacionado al conocimiento. Éste, a su vez, es el conjunto de información que se dispone gracias a un proceso de aprendizaje o a la experiencia.  
<http://definicion.de/cognitivo/>
- **Conciencia:** el conocimiento que un ser tiene de sí mismo y de su entorno.  
<http://es.wikipedia.org/wiki/Conciencia>
- **Eficacia:** hace referencia al grado de consecución de los objetivos (una medida será eficaz si consigue los objetivos propuestos, mientras que no lo será en caso contrario).  
Crespo, López, Peña y Carreño. Administración de Empresas. Vol. II (pág. 167).

- **Eficiencia:** relaciona los objetivos conseguidos con los medios empleados, de forma que no se trata de conseguirlos a cualquier precio sino que se han de tener en cuenta los recursos empleados para ello.  
Crespo, López, Peña y Carreño. Administración de Empresas. Vol. II (pág. 167).
- **Equipo:** es un grupo pequeño de empleados que para lograr un objetivo común requiere llevar a cabo acciones interdependientes, que trabaja en forma cooperativa, compartiendo la responsabilidad de los resultados alcanzados.  
Robles G. y Alcérreca C. Administración: un Enfoque Interdisciplinario. 2000 (Pág. 296)
- **Éxito:** se define como el triunfo o la consecución de los objetivos planeados.  
<http://www.definicionabc.com/general/exito>
- **Inteligencia Emocional:** implica tener conciencia de los sentimientos de los demás, así la sensibilidad para comprender las emociones propias y la habilidad para controlarlas.  
Hitt, Black y Porter. Administración. 2006. (pág. 363)
- **Liderazgo:** proceso interpersonal que implica los intentos de influir en otros individuos para lograr determinada meta.  
Hitt, Black y Porter. Administración. 2006. (pág. 172)

- **Objetivos:** fines prioritarios para cuyo logro la organización está dispuesta a diseñar e implementar estrategias y asignar recursos.  
Robles G. y Alcérreca C. Administración: Un Enfoque Interdisciplinario. 2000 (Pág. 39)
- **Organización:** es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos  
<http://definicion.de/organizacion>
- **Pensamientos:** son productos elaborados por la mente, que pueden aparecer por procesos racionales del intelecto o bien por abstracciones de la imaginación.  
<http://definicion.de/pensamiento>

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Diseño de la Investigación**

La investigación es de campo, porque algunos datos serán suministrados directamente por el Jefe del Departamento de Admisión y Control de Estudios Núcleo Sucre (DACENS) y demás personal administrativo.

Para Sabino (1996), la investigación de campo se refiere a los medios a emplear cuando los datos de interés se recopilan en forma directa de la realidad, a través del trabajo concreto del investigador.

#### **3.2. Nivel de la Investigación**

El nivel de la investigación es descriptivo, ya que lo que se pretende es describir el comportamiento del personal administrativo del Departamento de Admisión y Control de Estudios Núcleo de Sucre, a través del conocimiento de las variables de la Inteligencia Emocional, fundamentado en bases teóricas.

Según Rivas (1995) señala que la investigación descriptiva, “trata de obtener información acerca del fenómeno o proceso, para describir sus implicaciones”.

#### **3.3. Fuentes de la Investigación.**

3.3.1. Fuentes Primarias: el Personal Administrativo del Departamento de Admisión y Control de Estudios Núcleo de Sucre.



3.3.2. Fuentes Secundarias: se usarán fuentes documentales como tesis, libros y páginas web.

#### **3.4. Población.**

La población a estudiar la conforma el Personal Administrativo del Departamento de Admisión y Control de Estudios Núcleo de Sucre, el cual consta de ocho (08) personas. Debido a que la población es finita y poco numerosa, se tomará en su totalidad, por lo que no se hace necesaria la selección de una muestra.

#### **3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.**

Las técnicas empleadas para recopilar la información del Personal Administrativo del Departamento de Admisión y Control de Estudios Núcleo de Sucre serán: la observación directa y la encuesta, utilizando instrumentos como: entrevistas estructuradas y cuestionario.

#### **3.6. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.**

Los datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario serán organizados a través de cuadros y gráficas, empleando la estadística descriptiva, que permitirán facilitar el análisis porcentual de los mismos y su incidencia en la población.

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

#### **Niveles de:**

##### **Autoconocimiento**

Se refiere a la capacidad que tiene el ser humano de reconocer y entender sus estados de ánimo, sus emociones y su efecto en las personas que lo rodean. Éste incluye tres variables que son: Conciencia Emocional, Autoconfianza y Autovaloración. De allí lo importante del autoconocimiento para el desarrollo de la persona.

Goleman (1995) lo define como “el conocimiento de uno mismo, es decir, la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que aparece, constituye la piedra angular de la inteligencia emocional”.

##### **Autorregulación**

Es la capacidad de saber manejar los sentimientos propios adecuándolos a cualquier situación, además de controlar los impulsos y estados de ánimo. La autorregulación incluye factores como: Autocontrol, Confiabilidad y Adaptabilidad.

Goleman (1998) aclara que “consiste en manejar los propios estados internos, impulsos y recursos”.

##### **Automotivación**

Es la capacidad para inducirse a sí mismo a emociones y estados de ánimo positivos, como la confianza, el entusiasmo y el optimismo para lograr

objetivos propuestos, para poder llevarlos a cabo de la mejor manera, disminuyendo otros impulsos que desviarían la atención. En ésta intervienen cuatro factores que son: Motivación al Logro, Compromiso, Iniciativa y Optimismo.

La automotivación mejora el rendimiento en cualquier actividad que se emprenda.

### **Empatía**

Es el nombre que recibe la aptitud para reconocer las emociones en los demás, es decir, percibir lo que el otro siente dentro de sí. En este caso, los sentimientos no suelen expresarse verbalmente sino a través del tono de voz, los gestos, miradas, etc. La clave para la empatía reside en la destreza para interpretar el lenguaje corporal.

En tal sentido, la empatía se manifiesta mediante aptitudes emocionales como: comprender a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse, la orientación hacia el servicio y saber aprovechar la diversidad.

Goleman (1995) dice que “Las personas empáticas suelen sintonizar con las necesidades sociales sutiles que indican qué necesitan o qué quieren los demás y esta capacidad las hace más aptas para el desempeño de vocaciones tales como las profesiones sanitarias, la docencia, las ventas y la dirección de empresas”.

### **Habilidades Sociales**

Las habilidades sociales, abarcan el saber comunicarse con las personas del entorno. Dicha habilidad se expresa a través de capacidades

emocionales, tales como: la influencia, la comunicación, el manejo de conflictos, desarrollo de relaciones, y la colaboración y cooperación.

El arte de las relaciones es, en gran medida, la habilidad de manejar las emociones de los demás. Estas son las habilidades que rodean la popularidad, el liderazgo y la eficacia interpersonal. Las personas que se destacan en estas habilidades se desempeñan bien en cualquier cosa que dependa de la interacción serena con los demás.

Goleman (1995) dice que “El arte de las relaciones se basa, en buena medida, en la habilidad para relacionarnos adecuadamente con las emociones ajenas”.

A continuación se presentan en valores absolutos y porcentuales en tablas y gráficos los datos obtenidos del Personal Administrativo del Departamento de Admisión y Control de Estudios del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente:

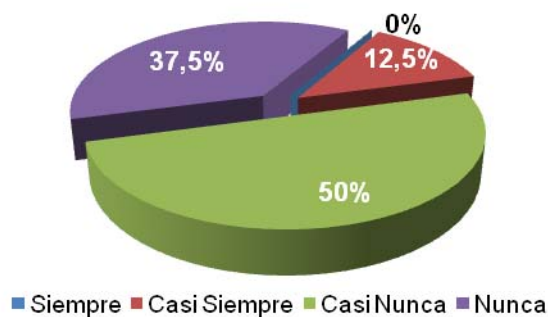
## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### AUTOCONOCIMIENTO

Tabla N° 1 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Se le hace difícil deprimirse si alguien le hace una crítica negativa?

Indicadores	Absoluta	Porcentual %
Siempre	0	0
Casi Siempre	1	12,5
Casi Nunca	4	50,0
Nunca	3	37,5
Total	8	100,0

Fuente: elaborado por las autoras



Fuente: elaborado por las autoras

Gráfico N° 1

En la tabla N° 1, se pudo determinar que ninguna persona manifestó que Siempre se le hiciera difícil deprimirse cuando alguien lo critica de forma negativa, así mismo (4) personas dijeron que Casi nunca se les hace difícil deprimirse cuando alguien los critica negativamente, tres (3) concretaron que Nunca se les hace difícil deprimirse cuando alguien los critica de esa forma y

una (1) persona manifestó que Casi siempre se le hace difícil deprimirse en esa situación, quedando la opción Siempre sin respuesta.

En el gráfico N° 1, se proyectan los porcentajes que representan las diferentes opiniones del personal encuestado en relación a lo difícil que les resulta deprimirse cuando alguien les hace una crítica negativa. Es así como un 50%, 37,5%, 12,5% y 0%, son establecidos para las opciones, Casi nunca, Nunca, Casi Siempre y Siempre respectivamente.

Según la información suministrada anteriormente se puede decir que el Personal Administrativo que labora en el Departamento de Admisión y Control de Estudios del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, presenta una distribución en los que se deprimen y los que no lo hacen en relación a las críticas negativas que otras personas hacen de ellos. Esto podría afectar el cumplimiento de sus funciones, ya que si se deprimen no podrán realizar su trabajo de forma eficaz y eficiente.

En la tabla N° 2, se determinó qué tan fácil es para el Personal Administrativo que trabaja en DACENS concentrarse y pensar con claridad cuando se encuentra bajo presión, obteniendo como resultado que a cuatro (4) Casi siempre se les hace fácil, a otras dos (2) personas Casi nunca se les hace fácil concentrarse y pensar con claridad cuando está bajo presión, una (1) persona expresó que Siempre le resulta fácil y otra (1) de ellas manifestó Nunca poder concentrarse y pensar con claridad mientras se encuentra bajo presión.

En el gráfico N° 2 se proyectan los porcentajes que representan las opiniones del personal encuestado en relación a la facilidad de concentrarse y pensar con claridad cuando están bajo presión. Correspondiendo un 50% a la opción

Casi Siempre, un 25% a Casi nunca, un 12,5% a la opción Siempre y 12,5% a la opción Nunca.

Tabla N° 2 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Le resulta fácil concentrarse y pensar con claridad bajo presión?

Indicadores	Absoluta	Porcentual %
<b>Siempre</b>	1	12,5
<b>Casi Siempre</b>	4	50,0
<b>Casi Nunca</b>	2	25,0
<b>Nunca</b>	1	12,5
<b>Total</b>	8	100,0

Fuente: elaborado por las autoras



Fuente: elaborado por las autoras

Gráfico N° 2

En base a los resultados obtenidos se puede deducir que el personal objeto de estudio, en su mayoría, cuenta con la capacidad de concentrarse fácilmente, sin embargo, es importante destacar que el 37,5% no cuentan con dicha capacidad lo cual no es favorable para el departamento debido a que es necesario que todos los trabajadores se concentren en sus labores para lograr un óptimo desempeño en sus actividades.

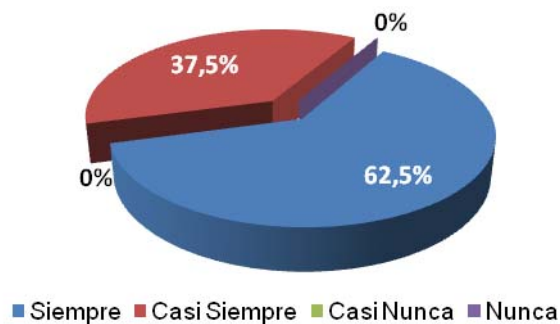
En la tabla N° 3 se presenta información sobre las opiniones de los encuestados en relación a la capacidad de admitir fácilmente cuando se

comete un error. En tal sentido cinco (5) personas dijeron que Siempre les resulta fácil admitir que cometieron un error, y tres (3) manifestaron que Casi siempre admiten sus errores con facilidad. Quedando en cero las alternativas Casi nunca y Nunca.

Tabla N° 3 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Cuándo comete un error lo admite fácilmente?

Indicadores	Absoluta	Porcentual %
<b>Siempre</b>	5	62,5
<b>Casi Siempre</b>	3	37,5
<b>Casi Nunca</b>	0	0
<b>Nunca</b>	0	0
<b>Total</b>	8	100,0

Fuente: elaborado por las autoras



Fuente: elaborado por las autoras

Gráfico N° 3

En el gráfico N° 3 se presenta de forma porcentual los resultados tabulados anteriormente en relación a la capacidad que posee el personal que labora en DACENS para admitir fácilmente sus errores, donde un 62,5% dijo que Siempre podía admitir sus errores fácilmente y el 37,5% manifestó



que Casi siempre los admitía con facilidad. Ninguno de ellos declaró que Casi nunca o Nunca pudiera admitir fácilmente sus errores.

Evidentemente todo el personal administrativo que labora en DACENS cuenta con la habilidad de admitir fácilmente que ha cometido un error, esto es favorable para el departamento, ya que si se reconoce que se ha cometido un error se podrá corregir fácil y rápidamente y su vez se evitarán consecuencias irreparables.

En la tabla N° 4 se presentan los datos recabados a través del cuestionario, éstos relacionados con el hecho de saber reconocer las propias emociones. Se puede visualizar que cinco (5) personas de la población respondieron que Siempre saben identificar sus emociones, dos (2) manifestaron que Casi siempre lo hacen y una (1) respondió que Casi nunca lo hace. La opción Nunca quedó en cero.

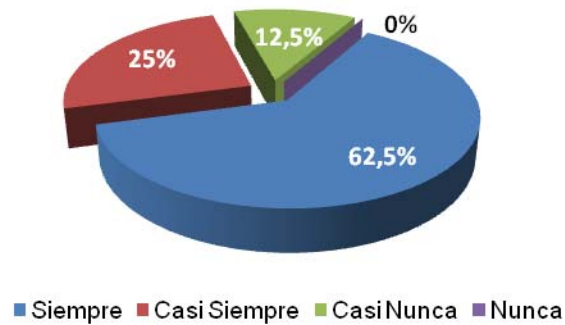
Tabla N° 4 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Sabe reconocer en usted sus emociones?

<b>Indicadores</b>	<b>Absoluta</b>	<b>Porcentual %</b>
<b>Siempre</b>	5	62,5
<b>Casi Siempre</b>	2	25,0
<b>Casi Nunca</b>	1	12,5
<b>Nunca</b>	0	0
<b>Total</b>	8	100,0

Fuente: elaborado por las autoras

En el gráfico N° 4 se puede apreciar claramente la distribución porcentual sobre lo relacionado con saber reconocer las emociones propias en el cual se puede ver que el 62,5%, 25% y 12,5% manifestaron que

Siempre, Casi siempre y Casi nunca respectivamente, saben conocer sus emociones.



Fuente: elaborado por las autoras  
Gráfico N° 4

Tomando en cuenta esta información, se puede afirmar que el personal administrativo que labora en DACENS manifiesta tener conocimiento de sus propias emociones, esto incide positivamente ya que al tener conocimiento de sí mismo, el trabajador sabe cuáles son sus límites y por lo tanto, sabe lo que puede alcanzar. Aunque la minoría manifestó no saber reconocerlas, lo que traería como consecuencia afectar el trabajo individual de esa persona.

Según la información presentada en la tabla Nro. 5, relacionado con saber identificar las causas reales de sus emociones, cuatro (4) personas dijeron que Siempre saben identificarlas y otras cuatro (4) manifestaron que Casi siempre identifican las causas de sus emociones. Las opciones Casi nunca y Nunca quedaron en cero.

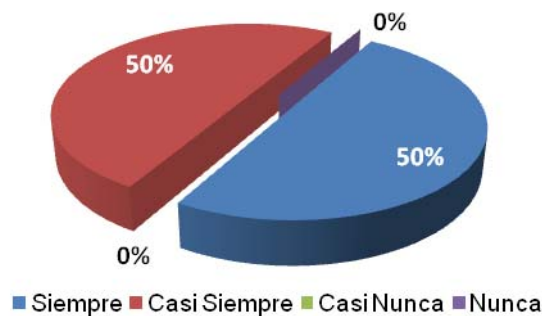
El gráfico N° 5 refleja de forma porcentual los resultados obtenidos a través de cuestionarios, donde se manifiesta que el 50% del personal administrativo adscrito a DACENS Siempre sabe identificar las causas reales

de sus emociones, mientras que el otro 50% revela que Casi siempre lo hace.

Tabla N° 5 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Sabe identificar las causas reales de sus emociones?

Indicadores	Absoluta	Porcentual %
<b>Siempre</b>	4	50,0
<b>Casi Siempre</b>	4	50,0
<b>Casi Nunca</b>	0	0
<b>Nunca</b>	0	0
<b>Total</b>	8	100,0

Fuente: elaborado por las autoras



Fuente: elaborado por las autoras

Gráfico N° 5

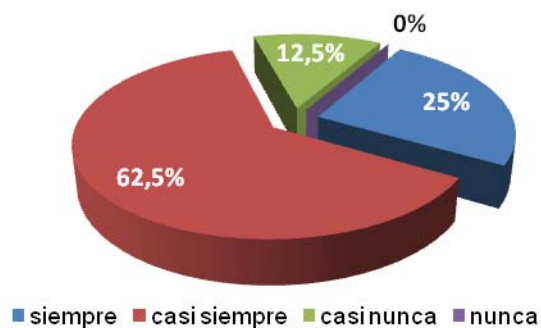
Se puede inferir que la población objeto de estudio tiene la capacidad de identificar las verdaderas causas de sus emociones, ya que ninguno de ellos manifestó que Nunca o Casi nunca pueden identificarlas. Saber cuáles son las causas reales de las emociones propias es importante porque permite el desarrollo de la persona tanto en su vida personal como en su trabajo.

## AUTORREGULACIÓN

Tabla N° 6 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿En situaciones conflictivas mantiene la calma?

Indicadores	Absoluta	Porcentual %
<b>Siempre</b>	2	25,0
<b>Casi Siempre</b>	5	62,5
<b>Casi Nunca</b>	1	12,5
<b>Nunca</b>	0	0
<b>Total</b>	8	100,0

Fuente: elaborado por las autoras



Fuente: elaborado por las autoras

Gráfico N° 6

En la tabla N° 6 se presenta los datos recabados a través del cuestionario, relacionados con mantener la calma en situaciones conflictivas, donde se obtuvieron diversas respuestas, en las que cinco (5) personas expresaron que Casi siempre pueden conservar la calma en situaciones conflictivas, dos (2) personas manifestaron que Siempre pueden hacerlo y una (1) declaró que Casi nunca puede conservar la calma en este tipo de situaciones, quedando en cero la opción Nunca.

En el gráfico N° 6 se presentan de forma porcentual lo relacionado a mantener la calma en situaciones de conflicto, en el cual se puede ver que el 62,5%, 25%, y 12,5% manifestaron que Casi siempre, Siempre y Casi nunca, respectivamente mantienen la calma en situaciones conflictivas.

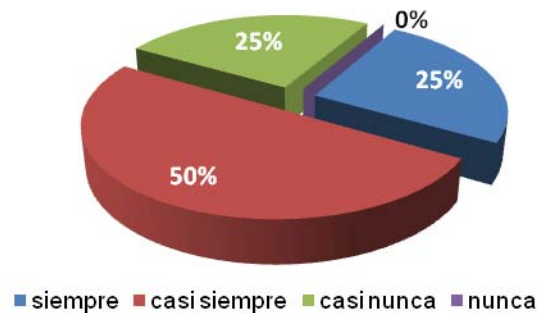
Se puede evidenciar que el personal administrativo adscrito a DACENS, tiene la capacidad de poder conservar la calma en situaciones conflictivas, lo que resulta positivo, ya que evitaría cualquier confrontación en el ambiente laboral. Cabe destacar que una persona manifestó que casi nunca puede hacerlo, lo que resulta significativo en una población tan pequeña como es el caso de DACENS, debido a que una sola persona puede crear un ambiente conflictivo cuando se necesite del trabajo en equipo para alcanzar las metas propuestas.

En la tabla N° 7 se puede observar que cuatro (4) personas dijeron que Casi siempre que se sienten enojados pueden controlarse con facilidad, dos (2) personas manifestaron que Siempre lo hacen y dos (2) plantearon Casi nunca poder hacerlo. La opción Nunca quedó sin respuesta.

Tabla N° 7 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Cuándo se siente enojado se controla con facilidad?

<b>Indicadores</b>	<b>Absoluta</b>	<b>Porcentual %</b>
<b>Siempre</b>	2	25,0
<b>Casi Siempre</b>	4	50,0
<b>Casi Nunca</b>	2	25,0
<b>Nunca</b>	0	0
<b>Total</b>	8	100,0

Fuente: elaborado por las autoras



Fuente: elaborado por las autoras  
Gráfico N° 7

Así mismo, la gráfica N° 7 proyecta los porcentajes en los cuales se encuentran un 50% para Casi siempre, un 25% para la categoría Siempre, y el 25% restante para la categoría Casi nunca. Quedando en 0% la categoría Nunca.

Tomando en cuenta esta información se puede decir que gran parte del personal objeto de estudio cuenta con la capacidad de controlarse con facilidad cuando están enojados, lo que resulta beneficioso en un Departamento como DACENS donde se presta atención al público. Sin embargo dos de ellos Casi nunca pueden controlarse con facilidad en esta situación, lo que es significativo en una población tan pequeña y a la vez es negativo porque afectaría su vida tanto en lo personal como a en lo profesional.

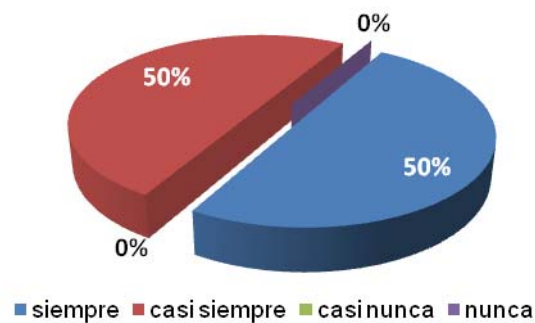
La tabla N° 8 muestra la información relacionada con la capacidad de dominar el miedo escénico cuando se tiene que hablar en público, a lo que cuatro (4) personas respondieron que Siempre dominan el miedo escénico cuando se encuentran en estas circunstancias y las otras cuatro (4) dijeron

que Casi siempre lo hacen, no hubo respuestas para las categorías Casi nunca y Nunca.

Tabla N° 8 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Cuándo tiene que hablar en público domina el miedo escénico?

Indicadores	Absoluta	Porcentual %
<b>Siempre</b>	4	50,0
<b>Casi Siempre</b>	4	50,0
<b>Casi Nunca</b>	0	0
<b>Nunca</b>	0	0
<b>Total</b>	8	100,0

Fuente: elaborado por las autoras



Fuente: elaborado por las autoras

Gráfico N° 8

Así mismo a través del gráfico N° 8 se puede visualizar la distribución porcentual relacionada con la capacidad de dominar el miedo escénico al hablar en público, en los cuales el 50% puede dominarlo Siempre y el otro 50% Casi siempre puede hacerlo.

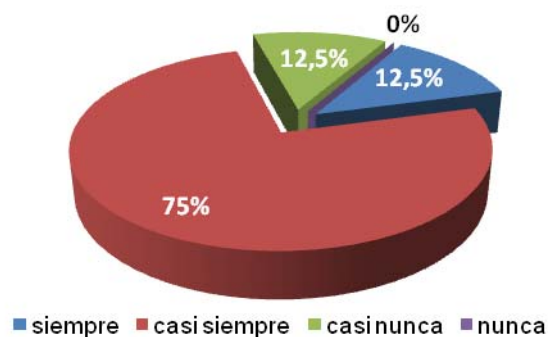
Es evidente que el personal administrativo que labora en el Departamento de Admisión y Control de Estudios al hablar en público puede dominar el miedo escénico, aunque algunos con mayor frecuencia que otros.

Es muy ventajoso que cada uno de ellos pueda dominar el miedo escénico, tomando en cuenta que una de las funciones más significativas de este departamento es la atención al público.

Tabla N° 9 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Se relaja con facilidad en momentos de presión?

Indicadores	Absoluta	Porcentual %
<b>Siempre</b>	1	12,5
<b>Casi Siempre</b>	6	75,0
<b>Casi Nunca</b>	1	12,5
<b>Nunca</b>	0	0
<b>Total</b>	8	100,0

Fuente: elaborado por las autoras



Fuente: elaborado por las autoras

Gráfico N° 9

En la tabla N° 9 relacionada con la facilidad de relajarse en momentos de presión se puede observar que seis (6) personas dijeron que Casi



siempre pueden hacerlo, una (1) persona manifestó que Siempre puede relajarse en momentos de presión, y una (1) expresó que Casi nunca puede hacerlo. La categoría Nunca quedó sin respuesta.

Por su parte, el gráfico N° 9 muestra de forma porcentual lo relacionado con la facilidad de relajarse en momentos de presión, donde se obtuvieron los siguientes resultados: el 75% para Casi siempre, el 12,5% para Siempre, y el otro 12,5% para Casi nunca.

De esta manera, se puede deducir que la gran mayoría del personal puede relajarse fácilmente cuando se encuentra bajo presión lo que permite poder realizar su trabajo de manera acertada y efectiva.

En la tabla N° 10 relacionada con la capacidad de mantener la calma cuando otras personas están nerviosas, se puede visualizar que cuatro (4) personas expresaron que Siempre pueden hacerlo y las otras cuatro (4) manifestaron poder hacerlo Casi siempre. Ninguno de los encuestados contestó que Casi nunca o Nunca pudieran mantener la calma cuando quienes los rodean están nerviosos.

Así pues, el gráfico N° 10 proyecta los porcentajes en los que el 100% manifestó poder mantener la calma cuando otras personas están nerviosas, distribuidos en un 50% para los que respondieron que Siempre lo hacen y el 50% restante expresó que puede hacerlo Casi siempre.

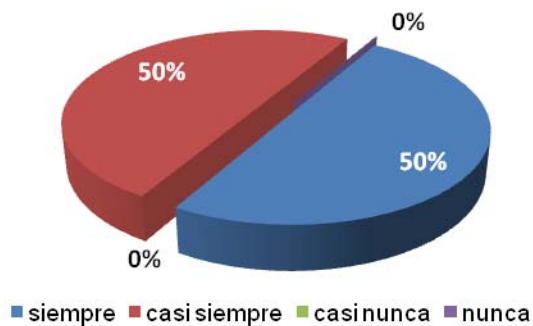
Se puede inferir que la población objeto de estudio tiene la capacidad de mantener la calma cuando quienes los rodean se encuentran nerviosos, y aunque es notable que esta capacidad se muestra en algunos con más

frecuencia que en otros, se puede decir que esto no afecta su estado de ánimo y por tanto el cumplimiento de sus funciones.

Tabla N° 10 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Cuándo otras personas están nerviosas usted es capaz de mantener la calma?

Indicadores	Absoluta	Porcentual %
<b>Siempre</b>	4	50,0
<b>Casi Siempre</b>	4	50,0
<b>Casi Nunca</b>	0	0
<b>Nunca</b>	0	0
<b>Total</b>	8	100,0

Fuente: elaborado por las autoras



Fuente: elaborado por las autoras

Gráfico N° 10

## AUTOMOTIVACIÓN

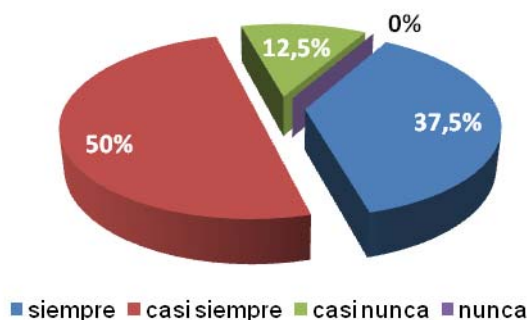
En la tabla N° 11 referida a información sobre la proposición de metas desafiantes y que se puedan alcanzar, el personal administrativo de DACENS respondió lo siguiente: a cuatro (4) de ellos Casi siempre les gusta plantearse metas desafiantes que puedan alcanzar, a tres (3) de ellos Siempre les gusta y a uno (1) Casi nunca. Quedando la categoría Nunca sin respuestas.

En tal sentido, el gráfico N° 11 refleja de manera porcentual que al 50%, 37,5% y 12,5% Casi siempre, Siempre, y Casi nunca respectivamente les gusta plantearse metas desafiantes que puedan alcanzar.

Tabla N° 11 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Le gusta plantearse metas desafiantes y que pueda alcanzar?

Indicadores	Absoluta	Porcentual %
<b>Siempre</b>	3	37,5
<b>Casi Siempre</b>	4	50,0
<b>Casi Nunca</b>	1	12,5
<b>Nunca</b>	0	0
<b>Total</b>	8	100,0

Fuente: elaborado por las autoras



Fuente: elaborado por las autoras

Gráfico N° 11

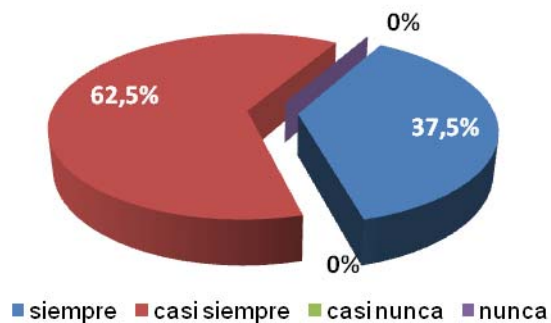
Tomando en cuenta esta información es importante resaltar que en DACENS si se cuenta con un personal motivado a proponerse metas y a desafiarse a cumplirlas, sin embargo una de ellas casi nunca lo hace, lo cual puede ser desfavorable para dicho departamento en el cumplimiento de sus objetivos.

En la tabla N° 12 relacionada con ser persistentes en sus objetivos se puede determinar que cinco (5) personas dijeron que Casi siempre lo son y tres (3) personas manifestaron que Siempre son persistentes en sus objetivos. Las opciones Casi nunca y Nunca no tuvieron respuestas a su favor.

Tabla N° 12 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Es persistente en sus objetivos?

Indicadores	Absoluta	Porcentual %
<b>Siempre</b>	3	37,5
<b>Casi Siempre</b>	5	62,5
<b>Casi Nunca</b>	0	0
<b>Nunca</b>	0	0
<b>Total</b>	8	100,0

Fuente: elaborado por las autoras



Fuente: elaborado por las autoras

Gráfico N° 12

De ésta manera el gráfico N° 12 proyecta los porcentajes, que representan un 62,5% en la categoría Casi siempre y un 37,5% en la categoría Siempre además las otras dos opciones quedaron en 0%.

Con la información antes planteada se puede deducir que el personal administrativo del Departamento de Admisión y Control de Estudios presenta persistencia en el logro de los objetivos, lo que es importante, ya que si cada uno de ellos de forma individual es constante en el logro de dichos objetivos, existirán más posibilidades de que el Departamento pueda desarrollar todas sus funciones eficaz y efectivamente a través del trabajo en equipo.

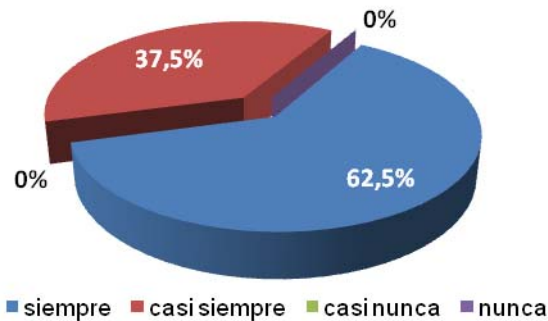
En la tabla N° 13 relacionada con la capacidad de realizar bien el trabajo sin necesidad de ser motivado, se puede determinar que cinco (5) de los encuestados manifestaron que Siempre están en capacidad de cumplir con su trabajo sin necesidad de que alguien los motive y tres (3) personas de la población estudiada plantearon que Casi siempre pueden hacerlo, quedando las opciones Casi nunca y Nunca sin respuestas.

Tabla N° 13 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Puede realizar bien su trabajo sin necesidad de que alguien lo motive?

<b>Indicadores</b>	<b>Absoluta</b>	<b>Porcentual %</b>
<b>Siempre</b>	5	62,5
<b>Casi Siempre</b>	3	37,5
<b>Casi Nunca</b>	0	0
<b>Nunca</b>	0	0
<b>Total</b>	8	100,0

Fuente: elaborado por las autoras

En tal sentido, en el gráfico N° 13, se pueden visualizar estos resultados de forma porcentual, donde un 62,5% de los encuestados manifestaron que Siempre y un 37,5% que Casi siempre pueden realizar su labores sin necesidad de ser motivados por alguien.



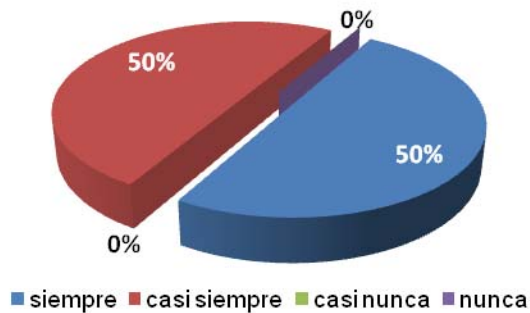
Fuente: elaborado por las autoras  
Gráfico N° 13

Con respecto a la información señalada anteriormente es importante destacar que la toda la población estudiada no necesita que alguien lo motive para poder realizar bien su trabajo. Esto resulta provechoso para DACENS ya que, significa que cuenta con un personal proactivo capaz de realizar su trabajo con iniciativa propia.

Tabla N° 14 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Ante la adversidad mantiene buen ánimo?

Indicadores	Absoluta	Porcentual %
<b>Siempre</b>	4	50,0
<b>Casi Siempre</b>	4	50,0
<b>Casi Nunca</b>	0	0
<b>Nunca</b>	0	0
<b>Total</b>	8	100,0

Fuente: elaborado por las autoras



Fuente: elaborado por las autoras  
Gráfico N° 14

En la tabla N° 14 relacionado con mantener el buen ánimo ante situaciones adversas se obtuvieron las siguientes respuestas: cuatro (4) personas expresaron que Siempre mantienen buen ánimo y otras cuatro (4) manifestaron que Casi siempre lo hacen, mientras que las opciones Casi nunca y Nunca no tuvieron respuestas.

Así mismo en el gráfico N° 14 se expresan los mismos resultados de manera porcentual, donde un 50% Siempre mantiene buen ánimo ante la adversidad y el otro 50% Casi siempre lo mantiene.

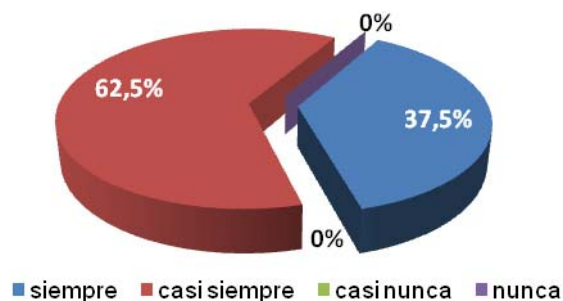
A través de los datos recabados se puede asegurar que el personal administrativo adscrito a DACENS tiene un alto grado de automotivación en lo que respecta a mantener el buen ánimo en momentos difíciles, lo que permitirá el buen desarrollo de las actividades sin permitir que incidan factores externos que puedan afectar el desarrollo de las mismas.

En la tabla N° 15 se presenta la información recabada a través del cuestionario, en donde se determinó que cinco (5) personas Casi siempre afrontan sus retos con optimismo y otras tres (3) Siempre lo hacen.

Tabla N° 15 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Afronta los retos que se le presentan con optimismo?

Indicadores	Absoluta	Porcentual %
<b>Siempre</b>	3	37,5
<b>Casi Siempre</b>	5	62,5
<b>Casi Nunca</b>	0	0
<b>Nunca</b>	0	0
<b>Total</b>	8	100,0

Fuente: elaborado por las autoras



Fuente: elaborado por las autoras

Gráfico N° 15

Por su parte en el gráfico N° 15 se muestra la misma información pero esta vez de forma porcentual, donde un 62,5% Casi siempre son capaces de afrontar sus retos con optimismo, mientras que el 37,5% Siempre cuenta con esta capacidad. Las opciones Casi nunca y Nunca quedaron en 0%.

Según esta información se puede inferir que todo el personal administrativo que labora en DACENS tiene la capacidad de enfrentar sus



retos de forma optimista aunque algunos con una mayor frecuencia que otros, esto permitirá el buen desarrollo de sus capacidades tanto en el ámbito personal como laboral.

## EMPATÍA

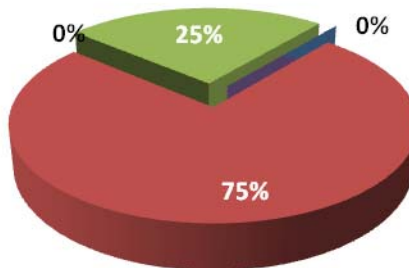
En la tabla N° 16 relacionada con entender el punto de vista de otras personas aunque no compartan su opinión, seis (6) personas dijeron que Casi siempre lo hacen y otras dos (2) personas manifestaron que Casi nunca pueden entender a otras personas cuando no comparten su opinión.

En el gráfico N° 16 se muestra de forma porcentual las respuestas obtenidas por el personal encuestado con relación a entender a otras personas a pesar de no estar de acuerdo con su punto de vista, donde el 75% dijo que Casi siempre lo hace y el otro 25% manifestó que Casi nunca puede hacerlo.

Tabla N° 16 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Si no comparte la opinión de otra persona le resulta fácil entender su punto de vista?

<b>Indicadores</b>	<b>Absoluta</b>	<b>Porcentual %</b>
<b>Siempre</b>	0	0
<b>Casi Siempre</b>	6	75,0
<b>Casi Nunca</b>	2	25,0
<b>Nunca</b>	0	0
<b>Total</b>	8	100,0

Fuente: elaborado por las autoras



■ siempre ■ casi siempre ■ casi nunca ■ nunca

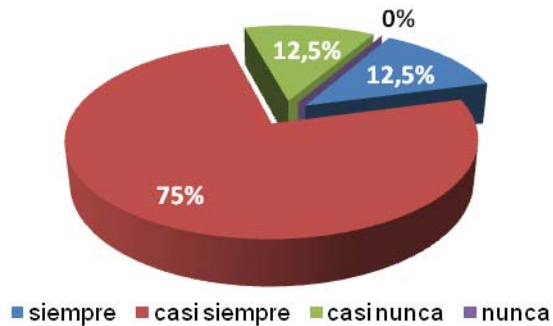
Fuente: elaborado por las autoras  
Gráfico N° 16

Basados en estos datos se puede decir que la mayoría, representado en un 75% del personal encuestado, es empático cuando se trata de entender el punto de vista de los demás, sin embargo el resto de ellos manifestó no ser empáticos en estos casos, lo que es significativo en un Departamento como lo es el de Admisión y Control de Estudios del Núcleo de Sucre, lo cual podría producir disputas en algunas ocasiones; pudiendo afectar el cumplimiento de los objetivos del mismo.

Tabla N° 17 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Soluciona problemas de otras personas?

Indicadores	Absoluta	Porcentual %
<b>Siempre</b>	1	12,5
<b>Casi Siempre</b>	6	75,0
<b>Casi Nunca</b>	1	12,5
<b>Nunca</b>	0	0
<b>Total</b>	8	100,0

Fuente: elaborado por las autoras



Fuente: elaborado por las autoras  
Gráfico N° 17

La tabla N° 17 muestra las diferentes opiniones del personal encuestado referido a la capacidad de poder resolver los problemas de los demás, donde seis (6) personas dijeron que Casi siempre puede hacerlo, una (1) persona respondió que Siempre lo hace, y una (1) persona aseguró que Casi nunca resuelve problemas de los demás, quedando la categoría Nunca sin respuestas.

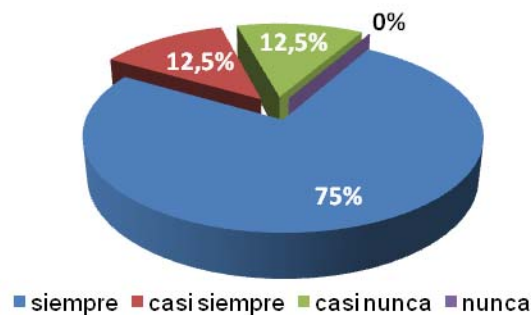
Por su parte el gráfico N° 17 muestra los porcentajes de dichas opiniones donde la opción Casi siempre obtuvo un 75%, la opción Siempre obtuvo un 12,5% y la categoría Casi nunca alcanzó el 12,5%, en lo que respecta a solucionar problemas de otras personas.

Evidentemente el personal administrativo de DACENS muestra en su mayoría un alto grado de Empatía en cuanto a resolver los problemas de los demás, sin embargo es importante destacar que la minoría no está dispuesta a resolver los problemas de los demás, lo que resulta desfavorable para el departamento, debido a la naturaleza de sus funciones.

Tabla N° 18 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Es usted solidario con sus compañeros?

Indicadores	Absoluta	Porcentual %
<b>Siempre</b>	6	75,0
<b>Casi Siempre</b>	1	12,5
<b>Casi Nunca</b>	1	12,5
<b>Nunca</b>	0	0
<b>Total</b>	8	100,0

Fuente: elaborado por las autoras



Fuente: elaborado por las autoras  
Gráfico N° 18

En la tabla N° 18 se plantea de manera absoluta los datos relacionados con la solidaridad que tiene cada trabajador, objeto de estudio, con cada uno de sus compañeros, a lo que seis (6) personas respondieron que Siempre son solidarios con sus compañeros, una (1) persona manifestó que Casi siempre lo es y una (1) persona aseguró que Casi nunca es solidario con sus compañeros. Quedando la categoría Nunca, sin respuestas.

Relacionado con el mismo tema, el gráfico N° 18 muestra de forma porcentual esos resultados, es así como un 75%, 12,5% y 12,5% manifestó que Siempre, Casi siempre y Casi nunca, respectivamente, es solidario con sus compañeros.

Partiendo de esta información se puede decir que el personal estudiado presenta una distribución entre los que son solidarios con sus compañeros y los que no lo son, siendo estos últimos la minoría. A través de estos resultados se puede decir que esto influye de manera positiva en el buen desarrollo de las relaciones personales y laborales de cada uno de ellos, y por tanto en el cumplimiento eficiente de sus funciones.

Tabla N° 19 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Si alguna persona se encuentra desanimada, trata de animarla?

Indicadores	Absoluta	Porcentual %
<b>Siempre</b>	6	75,0
<b>Casi Siempre</b>	1	12,5
<b>Casi Nunca</b>	1	12,5
<b>Nunca</b>	0	0
<b>Total</b>	8	100,0

Fuente: elaborado por las autoras



Fuente: elaborado por las autoras

Gráfico N° 19

La tabla N° 19 presenta información de las diversas opiniones de los encuestados en cuanto a la capacidad de tratar de animar a alguien cuando está desanimado. En este sentido seis (6) personas manifestaron que Siempre tratan de hacerlo, una (1) persona dijo que Casi siempre intenta

animar a otras personas y una (1) expresó que Casi nunca lo hace. Quedando la opción Nunca sin respuestas.

Por su parte el gráfico N° 19 presenta los porcentajes relacionados con la capacidad de tratar de animar a otras personas cuando éstas se encuentran desanimadas, donde el 75% Siempre lo hace, el 12,5% Casi siempre lo hace y el 12,5% restante manifestó que Casi Nunca lo hace.

Evidentemente se muestra una variedad de opiniones relacionadas con la capacidad que tiene el personal del Departamento de Admisión y Control de Estudios del Núcleo de Sucre de animar a sus compañeros cuando éstos están desanimados. Se puede decir que en este departamento casi todos tratan de levantar el ánimo de sus compañeros, lo que resulta favorable para el cumplimiento de sus funciones de forma eficaz y eficiente, aunque un porcentaje manifestó que Casi nunca lo hace.

En la tabla N° 20 referida a la facilidad de percibir el estado de ánimo de los demás, se obtuvieron los siguientes datos: cinco (5) personas respondieron que Casi siempre se les facilita percibir el estado de ánimo de otras personas, dos (2) manifestaron que Siempre puede percibirlo, mientras que sólo una (1) persona dijo que Casi nunca lo hace. La opción Nunca quedo sin respuesta por parte de los encuestados.

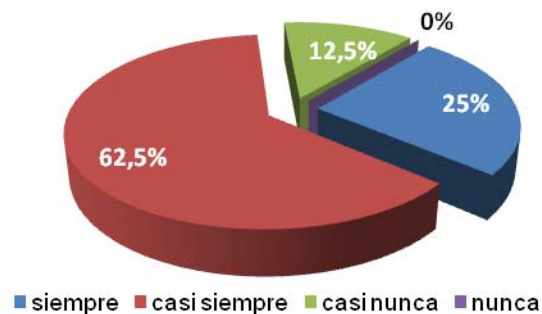
El gráfico N° 20 permite visualizar claramente los porcentajes que representan las opiniones de los encuestados en relación a la capacidad de percibir fácilmente el estado de ánimo de otras personas, observándose que un 62,5% dijo que Casi siempre, seguido por un 25% que respondió que Siempre, y por último una minoría de un 12,5% que planteó la opción de Casi

nunca poder percibir el estado de ánimo de otras personas. Quedando en 0% la opción Nunca.

Tabla N° 20 Distribución absoluta y porcentual en relación a:  
¿Percibe el estado de ánimo de otras personas con facilidad?

Indicadores	Absoluta	Porcentual %
<b>Siempre</b>	2	25,0
<b>Casi Siempre</b>	5	62,5
<b>Casi Nunca</b>	1	12,5
<b>Nunca</b>	0	0
<b>Total</b>	8	100,0

Fuente: elaborado por las autoras



Fuente: elaborado por las autoras  
Gráfico N° 20

Con la información planteada anteriormente se puede afirmar que la mayor proporción del personal Administrativo del Departamento de Admisión y control de Estudios del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, tiene la capacidad de percibir fácilmente el estado de ánimo de otras personas. Esto permite comprender más a quienes los rodean, especialmente a sus propios compañeros de trabajo, ya que con ellos es con quienes más interactúan, y esto de alguna manera podría mejorar el trabajo en equipo.

## HABILIDADES SOCIALES

Tabla N° 21 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Le es fácil expresar sus sentimientos y emociones a los demás?

Indicadores	Absoluta	Porcentual %
<b>Siempre</b>	4	50,0
<b>Casi Siempre</b>	2	25,0
<b>Casi Nunca</b>	1	12,5
<b>Nunca</b>	1	12,5
<b>Total</b>	8	100,0

Fuente: elaborado por las autoras



Fuente: elaborado por las autoras  
Gráfico N° 21

La tabla N° 21 presenta la información recabada entre el personal que labora en DACENS, referida a la facilidad para expresar emociones y sentimientos a los demás, en la que cuatro (4) personas manifestaron que Siempre les resulta fácil expresar sus emociones y sentimientos a las demás personas, dos (2) expresaron que Casi siempre pueden hacerlo, una (1) de ellas dijo que Casi nunca le resulta fácil expresar sus sentimientos y emociones, y una (1) última persona indicó que Nunca le resulta fácil hacer esto.



En el gráfico N° 21 se proyectan los resultados obtenidos en forma porcentual, indicando que un 50% de los encuestados manifestaron que Siempre pueden expresar sus emociones y sentimientos a los demás de una manera fácil, un 25% dijo que Casi siempre puede hacerlo, un 12,5% indicó que Casi nunca le resulta fácil expresar sus sentimientos y emociones y otro 12,5% manifestó que Nunca le resulta fácil hacer esto.

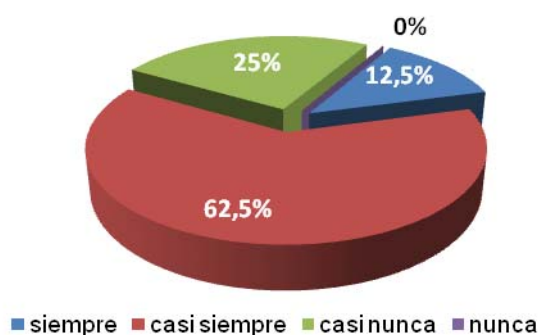
Según esta información se puede inferir que una gran parte del personal que labora en DACENS tiene la cualidad de poder exteriorizar sus emociones y sentimientos fácilmente, lo que permite que las personas que los rodean, especialmente sus compañeros de trabajo, puedan entender cualquier situación por la que estén pasando. Mientras que a una pequeña parte de dicho personal, representada en un 25% le resulta difícil hacerlo, los cuales al bloquear sus propias emociones y sentimientos estarían limitando a sus compañeros a conocerlos más y por tanto no contribuyen al buen desarrollo de las relaciones personales y laborales.

La tabla N° 22 presenta los datos suministrados por el personal encuestado, relacionados con el hecho de Interactuar con facilidad ante un grupo de desconocidos, en referencia a esto se obtuvo lo siguiente: cinco (5) personas dijeron que Casi siempre pueden hacerlo, dos (2) expresaron que Casi nunca pueden interactuar con facilidad ante desconocidos y una (1) persona manifestó que Siempre puede interactuar fácilmente ante un grupo de desconocidos.

Tabla N° 22 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Interactúa con facilidad ante un grupo de desconocidos?

Indicadores	Absoluta	Porcentual %
<b>Siempre</b>	1	12,5
<b>Casi Siempre</b>	5	62,5
<b>Casi Nunca</b>	2	25,0
<b>Nunca</b>	0	0
<b>Total</b>	8	100,0

Fuente: elaborado por las autoras



Fuente: elaborado por las autoras  
Gráfico N° 22

El gráfico N° 22 muestra una distribución porcentual de los valores absolutos mencionados anteriormente, representados por un 62,5% que expresó que Casi siempre interactúa con facilidad ante un grupo de desconocidos, un 25% que indicó que Casi nunca puede hacerlo y un 12,5% que manifestó que Siempre interactúa con facilidad ante desconocidos.

La información anterior indica que gran parte del personal encuestado tiene la capacidad de poder interactuar con facilidad ante un grupo de desconocidos mientras que a una pequeña, pero significativa parte de dicho personal no le resulta tan fácil lograr esto, lo que puede resultar negativo en

lo q se refiere al buen desarrollo de sus relaciones personales o el buen trato al público en general.

Tabla N° 23 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Le es fácil establecer lazos de amistad con sus compañeros?

Indicadores	Absoluta	Porcentual %
<b>Siempre</b>	7	87,5
<b>Casi Siempre</b>	1	12,5
<b>Casi Nunca</b>	0	0
<b>Nunca</b>	0	0
<b>Total</b>	8	100,0

Fuente: elaborado por las autoras



Fuente: elaborado por las autoras  
Gráfico N° 23

En la tabla N° 23 se presentan las opiniones de los encuestados en relación a la facilidad que tienen éstos de establecer lazos de amistad con sus compañeros, resultando que siete (7) personas indicaron que Siempre les resulta fácil establecer lazos de amistad y una (1) manifestó que Casi siempre le resulta fácil hacerlo.

En el gráfico N° 23 se presenta una distribución porcentual en la que se refleja que el 87,5% del personal encuestado manifestó que Siempre le

resulta fácil establecer lazos de amistad con sus compañeros y al 12,5% restante Casi siempre le resulta fácil hacer esto.

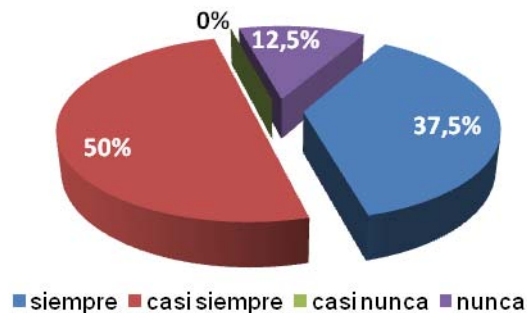
Según los resultados de la tabla y gráfico N° 23, el personal administrativo que labora en DACENS tiene la capacidad de establecer fácilmente lazos de amistad con sus compañeros, esto podría contribuir a las buenas relaciones en el ambiente de trabajo.

Tabla N° 24 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Hace amistad con facilidad?

Indicadores	Absoluta	Porcentual %
<b>Siempre</b>	3	37,5
<b>Casi Siempre</b>	4	40,0
<b>Casi Nunca</b>	0	0
<b>Nunca</b>	1	12,5
<b>Total</b>	8	100,0

Fuente: elaborado por las autoras

En la tabla N° 24 se puede visualizar que el personal que labora en DACENS manifestó que Casi siempre y Siempre hace amistad con facilidad, estando representado esto por cuatro (4) y tres (3) personas respectivamente, mientras que una (1) persona expresó que Nunca hace amistades fácilmente. La categoría Nunca quedó sin respuestas.



Fuente: elaborado por las autoras  
Gráfico N° 24

Asimismo, el gráfico N° 24 muestra la parte porcentual, que indica que el 50% de dicha población tiene la habilidad de Siempre hacer amistades con facilidad, el 37,5% de la población encuestada Casi siempre puede hacerlo, sin embargo existe un 12,5% que Nunca hace amistades fácilmente. Quedando sin respuesta la opción Nunca.

Según los resultados obtenidos en la tabla y gráfico n° 24 se puede evidenciar que el personal que labora en DACENS, en su mayoría tiene la habilidad de poder hacer amistades fácilmente, sin embargo, existe una minoría que no le resulta fácil hacer amigos, a diferencia del resto. Aunque no es necesario que el personal de DACENS establezca amistades con el público, es importante que el mismo tenga la capacidad de ser amistosos con quienes requieren de sus servicios, ya sean alumnos, profesores o terceros.

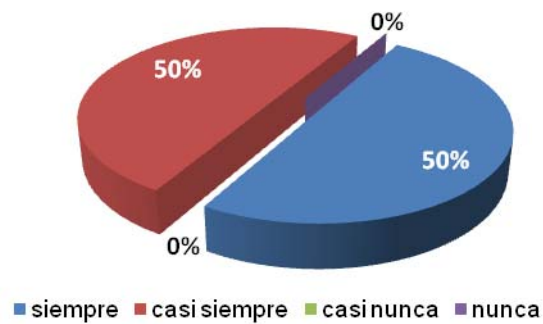
La tabla N° 25 presenta información obtenida de la población objeto de estudio, referida a la capacidad de ser amable con personas desconocidas, en la que cuatro (4) personas manifestaron que Siempre son capaces de ser amables con personas desconocidas y otras cuatro (4) destacaron que Casi

siempre pueden serlo. Las categorías Nunca y Casi nunca quedaron sin respuestas.

Tabla N° 25 Distribución absoluta y porcentual en relación a: ¿Es capaz de ser amable con personas desconocidas?

Indicadores	Absoluta	Porcentual %
<b>Siempre</b>	4	50,0
<b>Casi Siempre</b>	4	50,0
<b>Casi Nunca</b>	0	0
<b>Nunca</b>	0	0
<b>Total</b>	8	100,0

Fuente: elaborado por las autoras



Fuente: elaborado por las autoras

Gráfico N° 25

En el gráfico N° 25 se muestran los datos obtenidos de manera porcentual del personal que labora en el Departamento de Admisión y Control de Estudios del Núcleo de Sucre, lo que permite visualizar que un 50% de dicha población manifestó que Siempre es capaz de ser amable con personas desconocidas y el otro 50% expresó Casi siempre serlo.

A través de la información presentada anteriormente se puede evidenciar que la población encuestada tiene la capacidad de ser amable con personas desconocidas, lo que puede facilitar las relaciones sociales en general, es decir, tanto con sus compañeros como con todos aquellos que demanden sus servicios.

## **ANÁLISIS DE RESULTAFOS**

La Inteligencia Emocional según Goleman, es la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para utilizarlos al trabajar con quienes lo rodean.

Se puede decir, que el Personal Administrativo del Departamento de Admisión y Control de Estudios de Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente poseen aptitudes propias de la Inteligencia Emocional, ya que aproximadamente un 85% de los encuestados, han manifestado tener habilidades tales como: autoconocimiento, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales.

Es importante destacar que el instrumento utilizado (cuestionario) para obtener la información no fue aplicado directamente por las investigadoras, sino por el Jefe del Departamento quien forma parte de la población objeto de estudio, por lo tanto existe la posibilidad de que la misma se haya alterado. A pesar de ello, los resultados obtenidos se consideraron como válidos para efecto del análisis.

Se puede señalar, que el personal administrativo de DACENS, muestra un grado considerable de autoconocimiento, debido a que difícilmente se deprimen si alguien les hace una crítica negativa, les resulta fácil

concentrarse y pensar con claridad en momentos de presión, cuando cometen un error tienen la capacidad de admitirlo fácilmente, saben reconocer sus propias emociones y las causas reales de las mismas. Sin embargo una pequeña parte de la población estudiada no cuenta con algunas de las habilidades antes mencionadas, esto puede afectar de alguna manera el desarrollo eficaz de las actividades del departamento, por lo que se hace necesario que cada uno desarrolle esta parte de la Inteligencia Emocional como estrategia para el alcance de los objetivos que se proponga tanto el equipo que forma parte de dicho departamento como los trabajadores de forma individual.

En lo que respecta a la autorregulación presente en el personal administrativo de DACENS, se puede señalar que son personas que tienen la capacidad de mantener la calma en situaciones conflictivas, se controlan con facilidad cuando están enojados, dominan el miedo escénico cuando tienen que hablar en público, tienen la capacidad de relajarse con facilidad cuando están bajo presión y pueden mantener la calma a pesar de que las personas que las rodean muestren nerviosismo. Así mismo, en este departamento se encuentra una pequeña parte que no muestra tener algunas de las capacidades mencionadas anteriormente, lo que los convierte posiblemente en personas conflictivas y esto de una u otra manera afecta el cumplimiento de sus funciones.

En lo referido a la automotivación que posee el personal administrativo de DACENS, se pudo determinar que dicho personal se plantea metas desafiantes y que pueda alcanzar, son persistentes en el logro de sus objetivos, realizan bien su trabajo sin necesidad de que alguien lo estimule, mantienen buen ánimo ante la adversidad y afrontan con optimismo los retos que se le presentan. En este caso es importante destacar que el personal



adscrito a este departamento no presenta deficiencias importantes en lo que respecta a automotivación.

Se puede que inferir que el Personal Administrativo que labora en el Departamento de Admisión y Control de Estudios del Núcleo de Sucre, posee la habilidad de empatía, ya que le resulta fácil entender el punto de vista de otra persona aunque no comparta su opinión, solucionan problemas de otras personas, son solidarios con sus compañeros, se disponen a motivar a una persona cuando ésta se encuentra desanimada y tiene la capacidad de percibir el estado de ánimo de otras personas con facilidad. Con la salvedad de que algunos de ellos carecen de ésta habilidad ya que se muestran algo incomprensibles con sus compañeros, además de no mostrarse interesados por el estado de ánimo o la situación de los mismos. Esto afecta la comunicación entre ellos y al mismo tiempo el cumplimiento de sus funciones, ya que al igual que en cualquier organización, en el Departamento de Admisión y Control de Estudios del Núcleo de Sucre es fundamental la comunicación para alcanzar las metas presupuestadas.

En lo que respecta a habilidades sociales, se puede decir que la población objeto de estudio cuenta con estas capacidades ya que, le es fácil expresar sus sentimientos y emociones a los demás, interactúan fácilmente con un grupo de desconocidos, fácilmente establecen lazos de amistad con sus compañeros de trabajo además son capaces de mostrar amabilidad con personas desconocidas; esta última es muy importante debido a que casi toda la población estudiantil del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente son desconocidos para el personal de DACENS encargados de prestar atención al público, por lo que es muy conveniente que dicho funcionarios sean amables con quienes soliciten de sus servicios. Con la excepción de algunos que muestran deficiencia en estas habilidades, ya que se muestran cerrados a mostrar sus sentimientos a los demás e interactuar

con desconocidos. Esto indudablemente es perjudicial para este departamento, sobre todo cuando se requiera de trabajo en equipo para llevar a cabo alguna actividad.

## CONCLUSIONES

Una vez realizados los análisis respectivos a los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada al Personal Administrativo del Departamento de Admisión y Control de Estudios de Núcleo de Sucre (DACENS) de la Universidad de Oriente y tomando en cuenta los aspectos teóricos empleados en la investigación, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- El personal administrativo de DACENS, cuenta con características propias de la Inteligencia Emocional.
- Aproximadamente el 70% del personal administrativo de DACENS, muestra tener autoconocimiento, ya que sabe reconocer sus errores y reconoce sus emociones así como las causas reales de las mismas, entre otras habilidades que forman parte del autoconocimiento.
- La autorregulación es la capacidad de controlar los impulsos y estados de ánimo. Aproximadamente el 90% del personal administrativo de DACENS muestra tener rasgos de autorregulación el cual le permite controlar sus emociones, mantener la calma en situaciones conflictivas y relajarse en momentos de presión. Estas capacidades son fundamentales en este departamento, tomando en cuenta que se necesita de un personal debidamente capacitado para prestar atención al público
- La mayoría del personal objeto de estudio, representado en un 95% aproximadamente, muestra un alto nivel de automotivación, ya que a través del cuestionario aplicado admitieron ser persistentes en el logro de sus objetivos, realizar bien su trabajo sin necesidad de que alguien

los motive y mantener buen ánimo ante la adversidad. Esta aptitud por parte del personal de DACENS, trae beneficios para el departamento, debido a que se necesita de personas motivadas para alcanzar las metas propuestas.

- La mayoría del personal administrativo de DACENS, representado en un 85% tiene un alto grado de empatía, debido a que se interesa por resolver problemas de sus compañeros, les muestran solidaridad, y son capaces de motivar a una persona cuando esta se encuentra desanimada. Esto es importante debido a que si cada uno puede entender el estado de ánimo de sus compañeros, habrá una mejor comunicación y por ende será más fácil cumplir con los objetivos propuestos.
- El 85% del Personal Administrativo del Departamento de Admisión y Control de Estudios de Núcleo de Sucre (DACENS), posee un alto nivel de habilidades sociales, ya que manifiesta poder expresar sus emociones y sentimientos a los demás, establecer lazos de amistad con sus compañeros y mostrarse amables frente a personas desconocidas. Cabe destacar que la mayoría de la población estudiantil son desconocidos para el personal encuestado, por lo tanto representa una ventaja para dicho departamento el que sean amables con desconocidos, es decir, con quienes soliciten de sus servicios.
- Existe una pequeña parte del personal encuestado que no manifiesta poseer cualidades propias de la Inteligencia Emocional, como son el autoconocimiento, automotivación, autorregulación, empatía y habilidades sociales, lo que podría interferir de una u otra forma en el desarrollo efectivo de las relaciones tanto personales como laborales

de dicho personal y por lo tanto poner en riesgo el cumplimiento óptimo de los objetivo propuestos.

## RECOMENDACIONES

En función de la investigación realizada y basados en el análisis de los datos obtenidos, resulta importante recomendar lo siguiente:

- Instruir al personal administrativo de DACENS de manera teórica en lo que respecta a Inteligencia Emocional, a través de talleres y cursos dictados por especialistas en el área.
- Fomentar a la parte de la población que representa una minoría, para minimizar las deficiencias que presentan en cuanto autoconocimiento, autorregulación, automotivación, a través de charlas dictadas por un personal experto en la materia, para contribuir con un óptimo desarrollo en su vida personal y laboral.
- Realizar actividades donde se estimule la interacción social entre el personal que labora en DACENS, a fin de aumentar la empatía y habilidades sociales, con el propósito de que comprendan la importancia de contar con dichas capacidades, para mejorar su desempeño laboral y personal.
- Mantener el nivel de Inteligencia Emocional que manifestó tener el personal del Departamento de Admisión y Control de Estudios del Núcleo de Sucre (DACENS) a través del cuestionario aplicado, aplicando algún tipo de reconocimiento para reforzar esa actitud positiva hacia las competencias emocionales.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Beltrán, J. y Bueno, J. (1995). *Psicología de la Educación*. Editorial: Boixareu Universitaria. Madrid, España.
- Crespo, López, Peña y Carreño (2003). *Administración de Empresas*. Vol. II. Editorial: Mad, S.L. España.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional (Primera Edición)*. Editorial: Kairós. Barcelona, España.
- Hitt, Black y Porter (2006). *Administración*. Editorial: Pearson. México.
- Lugo, Rodríguez y Torcat (2010). *Factores que inciden en la Inteligencia Emocional del Personal que Labora en Departamento de Contraloría de la Alcaldía del Municipio Bermúdez, Carúpano estado Sucre*. Departamento de Administración de la Universidad de Oriente, Carúpano, estado Sucre.
- Marín, Martínez y Rodríguez (2007). *Inteligencia Emocional del Personal del Departamento de Contraloría de la Alcaldía del Municipio Bermúdez como Factor Determinante del Éxito de las Actividades para el Período 2007*. Trabajo de Pregrado. Departamento de Administración de la Universidad de Oriente, Carúpano, estado Sucre.
- Mata, Tovar y Marcano (2007). *La Inteligencia Emocional del Personal Directivo y Administrativo que labora en el Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria (SENIAT) de Carúpano, Municipio Bermúdez del Estado Sucre, para el primer semestre del año 2007*. Departamento de Administración de la Universidad de Oriente, Carúpano, estado Sucre.
- Robles G. y Alcérreca C. (2000). *Administración: un Enfoque Interdisciplinario (Primera Edición)*. Editorial: Pearson. México.
- Simmons, S. y Simmons, J. (1997). *EQ Cómo Medir la Inteligencia Emocional (Primera guía que enseña a aplicar sus principios en la empresa y en su vida privada)*. Editorial: EDAF, S. A. Madrid, España.

**Páginas web:**

[es.wikipedia.org/wiki/Inteligencia](http://es.wikipedia.org/wiki/Inteligencia) (Consultado el 01-05-2013).

Goleman, D. (2013). Inteligencia Emocional (on line). Disponible en: [http://es.wikipedia.org/wiki/Inteligencia\\_emocional](http://es.wikipedia.org/wiki/Inteligencia_emocional) (Consultado el 01-05-2013).

<http://nattivos.com/inteligencia-emocional/> (Consultado el 01-05-2013).

<http://neuromarca.com/blog/diferencia-entre-emocion-y-sentimiento/>  
(Consultado el 06-05-2013).

<http://servicios.sucre.udo.edu.ve/sucre/index.php/component/content/article?id=94> (Consultado el 06-05-2013).

<http://todas-las-emociones.blogspot.com/> (Consultado el 26-04-2013).

<http://www.grupoelron.org/autoconocimientoysalud/inteligenciaemocional.htm>  
(Consultado el 26-04-2013).

<http://www.monografias.com/trabajos15/inteligencia-emocional/inteligencia-emocional.shtml#entelig> (Consultado el 26-04-2013).

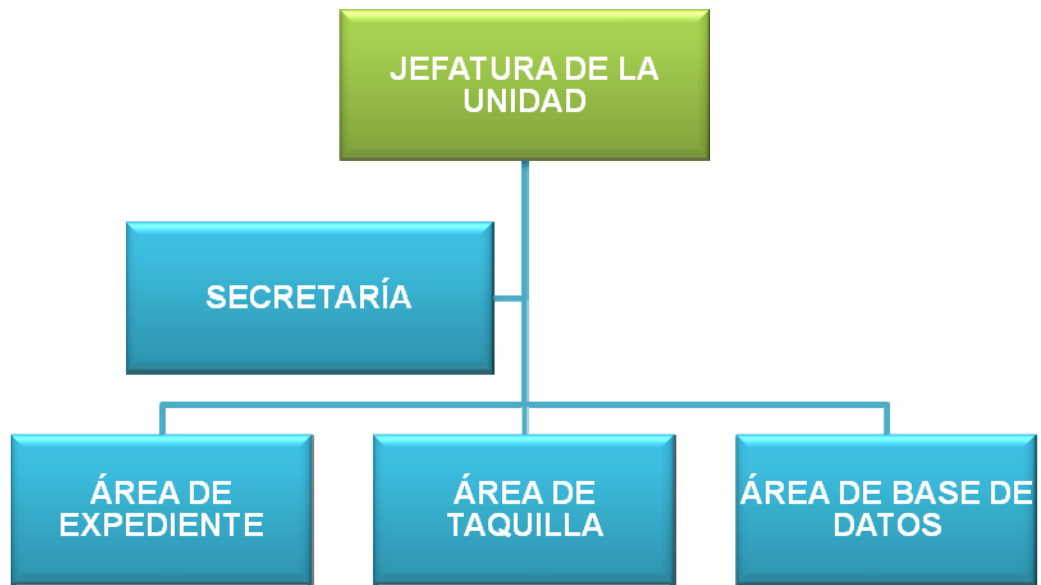
<http://www.rena.edu.ve/cuartaEtapa/psicologia/Tema11.html> (Consultado el 26-04-2013).

[Servicios.sucre.udo.edu.ve/sucre/index.php/component/content/article?id=71](http://servicios.sucre.udo.edu.ve/sucre/index.php/component/content/article?id=71)  
(Consultado el 15-06-2013).



## ANEXOS

**ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL DEPARTAMENTO DE ADMISIÓN Y CONTROL DE ESTUDIOS DEL NÚCLEO DE SUCRE (DACENS) DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE.**





UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE SUCRE  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
CURSO ESPECIAL DE GRADO: INTELIGENCIA EMOCIONAL

**CUESTIONARIO**

Estimado Trabajador.

A continuación se presenta un cuestionario que tiene como objetivo, determinar la Inteligencia Emocional del Personal Administrativo del Departamento de Admisión y Control de Estudios del Núcleo de Sucre (Dacens) de la Universidad de Oriente y así mostrar las áreas emocionales que pudieran beneficiarse de recibir una mayor atención.

Le agradecemos que sus respuestas sean lo más objetivas posibles, ya que por ser de carácter estrictamente académico, la información suministrada se conservará en anónimo.

Gracias por su valiosa colaboración.

Atentamente

**Br. Aguilera Yulexis**

**Br. Velásquez Francys**

## INSTRUCCIONES

- ✓ Antes de responder llene sus datos personales.
- ✓ Lea detenidamente cada pregunta y luego marque la alternativa de su preferencia.
- ✓ Debe responder una sola opción por ítem, marcando con una “X” en la alternativa escogida.
- ✓ En caso de dudas se recomienda consultar con las investigadoras.
- ✓ Se agradece no dejar ningún ítem sin responder.

## DATOS DEL TRABAJADOR

1. Sexo.

- Masculino
- Femenino

2. Edad.

- De 18 a 20 años
- De 21 a 30 años
- De 31 a 40 años
- Más de 40 años

3. Cargo.

- Administrativo
- Directivo

4. Tiempo de Servicio.

- Menos de 1 año
- De 1 a 3 años
- De 4 a 6 años
- Más de 6 años

## RELACIONES INTRAPERSONALES

### AUTOCONOCIMIENTO:

5. ¿Se le hace difícil deprimirse si alguien le hace una crítica negativa?

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi Nunca
- Nunca

6. ¿Le resulta fácil concentrarse y pensar con claridad bajo presión?

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi Nunca
- Nunca

7. ¿Cuándo comete un error lo admite fácilmente?

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi Nunca
- Nunca

8. ¿Sabe reconocer en usted sus emociones?

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi Nunca
- Nunca

9. ¿Sabe identificar las causas reales de sus emociones?

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi Nunca
- Nunca

### AUTORREGULACIÓN:

10. ¿En situaciones conflictivas mantiene la calma?

- Siempre
- Casi Siempre

- Casi Nunca
- Nunca

11. ¿Cuándo se siente enojado(a) se controla con facilidad?

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi Nunca
- Nunca

12. ¿Cuando tiene que hablar en público domina el miedo escénico?

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi Nunca
- Nunca

13. ¿Se relaja con facilidad en momentos de presión?

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi Nunca
- Nunca

14. ¿Cuándo otras personas están nerviosas usted es capaz de mantener la calma?

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi Nunca
- Nunca

### **AUTOMOTIVACIÓN:**

15. ¿Le gusta plantearse metas desafiantes y que pueda alcanzar?

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi Nunca
- Nunca

16. ¿Es persistente en sus objetivos?

- Siempre
- Casi Siempre

- Casi Nunca
- Nunca

17. ¿Puede usted realizar bien su trabajo sin necesidad de que alguien lo estimule?

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi Nunca
- Nunca

18. ¿Ante la adversidad, mantiene buen ánimo?

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi Nunca
- Nunca

19. ¿Afronta los retos que se le presentan con optimismo?

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi Nunca
- Nunca

## RELACIONES INTERPERSONALES

### EMPATÍA:

20. ¿Si no comparte la opinión de otra persona le resulta fácil entender su punto de vista?

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi Nunca
- Nunca

21. ¿Soluciona problemas de otras personas?

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi Nunca
- Nunca

22. ¿Es usted solidario con sus compañeros?

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi Nunca
- Nunca

23. ¿Si alguna persona se encuentra desanimada, trata de motivarla?

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi Nunca
- Nunca

24. ¿Percibe el estado de ánimo de otras personas con facilidad?

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi Nunca
- Nunca

### **HABILIDADES SOCIALES:**

25. ¿Le es fácil expresar sus sentimientos y emociones a los demás?

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi Nunca
- Nunca

26. ¿Interactúa con facilidad ante un grupo de desconocidos?

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi Nunca
- Nunca

27. ¿Le es fácil establecer lazos de amistad con sus compañeros?

- Siempre
- Casi Siempre



- Casi Nunca
- Nunca

28. ¿Hace amistades con facilidad?

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi Nunca
- Nunca

29. ¿Es capaz de ser amable con personas desconocidas?

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi Nunca
- Nunca

## HOJAS DE METADATOS

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

<b>Título</b>	La Inteligencia Emocional Del Personal Administrativo Del Departamento De Admisión Y Control De Estudios Del Núcleo De Sucre (Dacens) De La Universidad De Oriente. AÑO 2013.
<b>Subtítulo</b>	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Aguilera, Yulexis	<b>CVLAC</b>	20202585
	<b>e-mail</b>	yulexisaac@hotmail.com
	<b>e-mail</b>	
Velásquez, Francys	<b>CVLAC</b>	20063853
	<b>e-mail</b>	francysavel@gmail.com
	<b>e-mail</b>	
	<b>CVLAC</b>	
	<b>e-mail</b>	
	<b>e-mail</b>	
	<b>CVLAC</b>	
	<b>e-mail</b>	
	<b>e-mail</b>	

**Palabras o frases claves:**

Inteligencia Emocional

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

### Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Cs Administrativas	Contaduría

### Resumen (abstract):

El Departamento de Admisión y Control de Estudios del Núcleo de Sucre (DACENS) de la Universidad de Oriente, es una unidad técnico administrativa, adscrita a la Coordinación Académica encargada de planificar, registrar, procesar, controlar y ejecutar las actividades de admisión y evaluación del rendimiento estudiantil. Para cumplir con su propósito principal no solo requiere de un personal capacitado con diversos conocimientos, además debe contar con un alto nivel de Inteligencia Emocional la cual es definida como la capacidad de conocer y entender las emociones propias y las de otras personas. Esta la componen variables como autoconocimiento, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales que al combinarlas con la capacidad académica y el coeficiente intelectual permitirán al recurso humano ser capaz de trabajar en equipo eficientemente y alcanzar juntos las metas y objetivos propuestos. En base a estos factores se realizó la investigación titulada “La Inteligencia Emocional del Personal Administrativo del Departamento de Admisión y Control de Estudios del Núcleo de Sucre (DACENS) de la Universidad de Oriente”. El nivel de la investigación fue descriptivo, y de tipo documental y de campo donde se aplicó un cuestionario a una población conformada por 8 personas. Los resultados fueron presentados de forma absoluta y porcentual, a través de gráficos y tablas mediante la aplicación de la estadística descriptiva, lo cual permitió el análisis de los resultados. A través de estos se determinó que el 85% del personal cuenta con un alto nivel de Inteligencia Emocional, es decir, tienen la capacidad de conocer y entender las emociones propias y las de otras personas, lo que resulta favorable para dicho departamento.

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

### Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Prof: Martínez Luis	ROL	C <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> S <input checked="" type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> J <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/>
	CVLAC	8366538
	e-mail	lmartines2021@yahoo.es
	e-mail	
Prof: Delgado Danny	ROL	C <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> S <input checked="" type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> J <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/>
	CVLAC	10167596
	e-mail	delgado_danny@hotmail.com
	e-mail	
	ROL	C <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> J <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	día
2013	08	09

Lenguaje: **SPA**

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

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Cursos especial de grado-aguileravelasquez.doc	Aplication/word

Alcance:

Espacial: \_\_\_\_\_ (Opcional)

Temporal: \_\_\_\_\_ (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo: Licenciadas en Contaduría

---

Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciadas

---

Área de Estudio: Contaduría

---

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

---

---

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



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO  
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

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

Estimado Profesor Martínez:

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

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

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE SISTEMA DE BIBLIOTECA	RECIBIDO POR <i>[Firma]</i>
FECHA 5/8/09 HORA 5:30	


Cordialmente,  
*[Firma]*  
**JUAN A. BOLAÑOS CUNVELO**  
Secretario

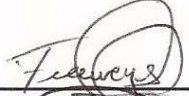
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación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


JABC/YGC/maruja

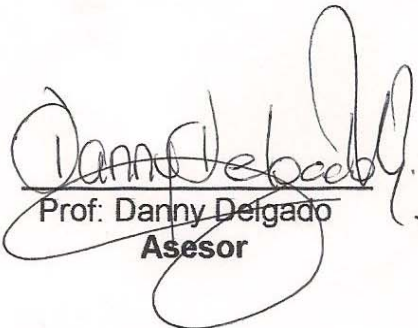
**Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso- 6/6**

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

  
Aguilera Yulexis  
**Autor**

  
Velasquez Francys  
**Autor**

  
Prof. Luis Martínez  
**Asesor**

  
Prof: Danny Delgado  
**Asesor**