



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE LABORA EN LA ALCALDÍA DEL
MUNICIPIO BOLÍVAR, ESTADO SUCRE. AÑO 2011**

**Prof:
Castillo, Jesús**

**Participantes:
Br. Robles, Nairobis
C.I 17.408.286
Br. Sánchez, Oriana
C.I 17.540.129**

**Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al Título de
Licenciadas en Gerencia de Recursos Humanos**

Cumaná, agosto de 2011



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE LABORA EN LA ALCALDÍA DEL
MUNICIPIO BOLÍVAR, ESTADO SUCRE. AÑO 2011**

REALIZADO POR:
Br. Robles, Nairobis
Br. Sánchez, Oriana

TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA
OPTAR A LOS TÍTULOS DE LICENCIADAS EN GERENCIA DE RECURSOS
HUMANOS

Jurado Principal
Prof. Lisbeth Fernández

Jurado Principal
Prof. Mirta Castillo

Asesor académico
Prof. Castillo, Jesús

Cumaná, agosto de 2011

ÍNDICE

ÍNDICE

DEDICATORIA

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE DE CUADROS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

RESUMEN

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

1.2 Objetivos de Investigación

1.2.1 Objetivo General

1.2.2 Objetivos Específicos

1.3 Justificación de la Investigación

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Inteligencia Emocional

2.2.2 Características de la Inteligencia Emocional

2.2.3 Principios de la Inteligencia Emocional

2.2.4 Factores relacionados con la Inteligencia Emocional

2.2.5 Importancia de la Inteligencia Emocional

2.2.6 Tipos de Inteligencia Emocional

2.2.7 Ventajas de la Inteligencia Emocional

2.2.8 Dimensión Filosófica

2.2.9 Dimensión Psicológica

2.2.10 Satisfacción Laboral

2.2.11 Tipos de Satisfacción Laboral

2.2.12 Condiciones Físicas del área de Trabajo

2.2.13 Desarrollo de la Función Laboral

2.3 Bases Legales

2.4 Marco Institucional

2.4.1 Reseña Histórica de la Alcaldía del Municipio Bolívar

2.4.2 Misión de la Alcaldía del Municipio Bolívar Estado Sucre

2.4.3 Visión de la Alcaldía del Municipio Bolívar Estado Sucre

2.4.4 Objetivos de la Alcaldía del Municipio Bolívar Estado Sucre

2.5 Definiciones de Términos Básicos

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Nivel de la Investigación

3.2 Diseño de la Investigación

3.3 Área de Estudio

3.4 Población y Muestra

3.4.1 Población

3.4.2 Muestra

3.5 Fuentes de Información

3.5.1 Fuentes Primarias

3.5.2 Fuentes Secundarias

3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.6.1 Técnicas de Recolección de Datos

3.7 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Nivel de Autoconocimiento

4.2 Nivel de Autocontrol _____

4.3 Nivel de Empatía _____

4.4 Nivel de Relaciones Interpersonales _____

4.5 Nivel de Automotivación _____

4.6 Nivel de Satisfacción Laboral _____

CONCLUSIONES _____

RECOMENDACIONES _____

BIBLIOGRAFÍA _____

Libros _____

Trabajos Académicos _____

Textos Legales _____

HOJA DE METADATOS _____

DEDICATORIA

A JEHOVA por ser guía en mi vida, por darme la sabiduría que necesitaba y la fortaleza para enfrentar el día a día.

A mis Padres Luisa y Alfredo, por sus consejos y por su apoyo incondicional.

A mis Abuelitos Rafaela y Adán por confiar en mi ciegamente y por su amor incondicional.

A mis Tíos y Tías, Mili, Mary, Inés, Eugenia, María Elena, Gabriel, Gustavo, Miguel, Fausto, Omar y Melania.

A mis Primas Alex, Kelly, Tati, Hilda, Rosi, Las Morochas, Mayu, Eli, Marynes, Isabella.

A mis Primos Hebert, Luis Rafael, Adan, Berna, Luis Gabriel, Gibran, Ybrahincito, Kike, Alex y Carmelo.

A mis Amigas que siempre me han apoyado en todo momento, Indi, Gimo, Nai, Karla, Zuli.

A mi hermano Héctor Luis que lo quiero mucho y **A mi único y adorado sobrino Héctor.**

Gracias

Oriana

DEDICATORIA

A Dios y a la **Virgen del Valle** por ser mis protectores en todo momento.

A mis padres Aranida Boada y Miguel Robles, en especial a mi madre, la mujer mas importante en mi vida , que ha sido mi apoyo incondicional , gracias a ella pude alcanzar esta meta.

A todos los Profesores que me ayudaron durante mi carrera.

*Gracias a todos
Nairobis Robles*

AGRADECIMIENTO

***A** Dios Todo Poderoso, por habernos guiado y darnos la fortaleza para alcanzar todas las metas que nos hemos trazado.*

***A** nuestros padres, que han sido nuestro apoyo incondicional en todo momento.*

***A** nuestros familiares por su apoyo y compañía en todo momento.*

***Al** Profesor **Jesús castillo** por brindarnos la ayuda necesaria para la culminación de este trabajo de investigación y por ser una persona accesible con todos los alumnos.*

***Al Personal Administrativo que labora en la Alcaldía del Municipio Bolívar, estado Sucre,** por abrirnos las puertas de la empresa y prestarnos su colaboración necesaria para la realización de este trabajo de investigación. Gracias a todos.*

Gracias a Todos
Oriana Sánchez
Nairobi Robles

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1: Distribución absoluta y porcentual referida a: Conoce claramente sus actividades en la empresa

CUADRO N° 3: Distribución absoluta y porcentual referida a: Es optimista en la solución de problemas laborales

CUADRO N° 4: Distribución absoluta y porcentual referida a: Considera que es una persona controlada

CUADRO N° 5: Distribución absoluta y porcentual referida a: Puede trabajar cómodamente bajo presión

CUADRO N° 6: Distribución absoluta y porcentual referida a: Ante situaciones de conflicto puede mantener la calma

CUADRO N° 7: Distribución absoluta y porcentual referida a: Le hago saber a los demás cuando están haciendo un buen trabajo

CUADRO N° 8: Distribución absoluta y porcentual referida a: Al tratar con los demás pueden percibir como se sienten

CUADRO N° 9: Distribución absoluta y porcentual referida a: Ayuda a los demás a quedar bien en situaciones difíciles

CUADRO N° 10: Distribución Absoluta y Porcentual referida a: Con que frecuencia usted interactúa con sus compañeros de trabajo

CUADRO N° 11: Distribución Absoluta y Porcentual referida a: En cuanto a las relaciones con sus compañeros

CUADRO N° 12: Distribución Absoluta y Porcentual referida a: Puede usted asegurar que en su entorno de trabajo existe una buena relación con sus compañeros y con el público en general

CUADRO N° 13: Distribución Absoluta y Porcentual referida a: Le gusta su trabajo

CUADRO N° 14: Distribución Absoluta y Porcentual referida a: Siente que su trabajo es reconocido por la empresa

CUADRO N° 15: Distribución Absoluta y Porcentual referida a: Le entusiasma la idea y soluciones nuevas

CUADRO N° 16: Distribución Absoluta y Porcentual referida a: Muestra iniciativa en su trabajo

CUADRO N° 17: Distribución Absoluta y Porcentual referida a: Le agradan las personas con quien trabaja

CUADRO N° 18: Distribución Absoluta y Porcentual referida a: El entorno físico de trabajo es seguro

CUADRO N° 19: Distribución Absoluta y Porcentual referida a: Las condiciones de limpieza son las más adecuadas

CUADRO N° 20: Distribución Absoluta y Porcentual referida a: Sus necesidades básicas se encuentran satisfechas

CUADRO N° 21: Distribución Absoluta y Porcentual referida a: Su remuneración es acorde con la labor desempeñada en la institución

CUADRO N° 22: Distribución Absoluta y Porcentual referida a: El cargo que desempeña le ofrece la oportunidad de superarse profesionalmente

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: Porcentaje de los encuestados sobre: conoce claramente sus actividades en la empresa

GRÁFICO N° 2: Porcentaje de los encuestados sobre: se siente seguro de sus conocimientos

GRÁFICO N° 3: Porcentaje de los encuestados sobre: es optimista en la solución de problemas laborales

GRÁFICO N° 4: Porcentaje de los encuestados sobre: considera que es una persona controlada

GRÁFICO N° 5: Porcentaje de los encuestados sobre: puede trabajar cómodamente bajo presión

GRÁFICO N° 6: Porcentaje de los encuestados sobre: Ante situaciones de conflicto puede mantener la calma

GRÁFICO N° 7: Porcentaje de los encuestados sobre: Le hago saber a los demás cuando están haciendo un buen trabajo

GRÁFICO N° 8: Porcentaje de los encuestados sobre: Al tratar con los demás pueden percibir como se sienten

GRÁFICO N° 9: Porcentaje de los encuestados sobre: Ayuda a los demás a quedar bien en situaciones difíciles

Gráfico N° 10: Porcentaje de los encuestados sobre: Con que frecuencia usted interactúa con sus compañeros de trabajo

GRÁFICO N° 11: Porcentaje de los encuestados sobre: En cuanto a las relaciones con sus compañeros

GRÁFICO N° 12: Porcentaje de los encuestados sobre: Puede usted asegurar que en su entorno de trabajo existe una buena relación con sus compañeros y con el público en general

GRÁFICO N° 13: Porcentaje de los encuestados sobre: le gusta su trabajo

GRÁFICO N° 14: Porcentaje de los encuestados sobre: Siente que su trabajo es reconocido por la empresa

GRÁFICO N° 15: Porcentaje de los encuestados sobre: Le entusiasma la idea y soluciones nuevas

GRÁFICO N° 16: Porcentaje de los encuestados sobre: Muestra iniciativa en su trabajo

GRÁFICO N° 17: Porcentaje de los encuestados sobre: Le agradan las personas con quien trabaja

GRÁFICO N° 18: Porcentaje de los encuestados sobre: El entorno físico de trabajo es seguro

GRÁFICO N° 19: Porcentaje de los encuestados sobre: Las condiciones de limpieza son las más adecuadas

GRÁFICO N° 20: Porcentaje de los encuestados sobre: Sus necesidades básicas se encuentran satisfechas

GRÁFICO N° 21: Porcentaje de los encuestados sobre: Su remuneración es acorde con la labor desempeñada en la institución

GRÁFICO N° 22: Porcentaje de los encuestados sobre: El cargo que desempeña le ofrece la oportunidad de superarse profesionalmente



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE LABORA EN LA ALCALDÍA DEL
MUNICIPIO BOLÍVAR, ESTADO SUCRE. AÑO 2011**

Elaborado Por:
Br. Robles, Nairobis
Br. Sánchez, Oriana
Facilitador: Castillo, Jesús
Fecha:

RESUMEN

La inteligencia emocional es un factor de mucha importancia en el desempeño de todas las personas, a través de ella el individuo tiene la capacidad de reconocer y controlar sus emociones, a la vez que asume una actitud empática hacia los demás, logrando buenas relaciones sociales en el entorno laboral, aumentando así la probabilidad de éxito. En cambio la satisfacción laboral está relacionado con el [clima](#) organizacional de la [empresa](#) y al desempeño laboral. Esta ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, entre otros.). De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. El objetivo general de esta investigación fue determinar el nivel de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del Personal Administrativo que labora en la Alcaldía del Municipio Bolívar del Estado Sucre. Para la elaboración del estudio el nivel de investigación que se utilizó fue descriptivo y un tipo de investigación de campo/documental, donde se aplicó una encuesta tipo cuestionario a los trabajadores del Departamento Administrativo, el cual tiene una población de 58 empleados que conforman dicha área. Asimismo, se procedió a tabular los datos en función de los indicadores del cuestionario, para luego presentar en cuadros y gráficas de valores porcentuales,

analizándose cada una de las preguntas presentadas y después se cotejaron cada uno de los factores que se tomaron en cuenta para la investigación.

INTRODUCCIÓN

Toda empresa es importante por representar fuentes de riquezas, generadoras de empleos y satisfacción de necesidades. No funciona sola, la complejidad de las actividades se asocia a su mantenimiento y proyección futura, razón de ser de la Administración.

Una buena administración ayuda al éxito de la organización. El hecho de que sea difícil cuantificar todas las situaciones que pudieran presentarse refuerza aún más la necesidad de utilizar en las decisiones básicas, la oportunidad de combinar el buen criterio del administrador, gerente o jefe quien mediante conceptos, técnicas, experiencias y la práctica apropiada le permiten organizarse, diseñar, planear, analizar, controlar y supervisar todas las actividades dentro de su ambiente laboral.

En relación la Inteligencia Emocional, Goleman (1999:56) la define como: *“La capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones”*. Es decir que, la Inteligencia Emocional es la habilidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, por lo tanto al poseer dichas destrezas el ser humano será capaz de motivarse y persistir en alcanzar sus objetivos.

Por tal razón, las empresas de hoy en día se encuentran en una constante evaluación de las herramientas y demás recursos que le permitan asumir los cambios y los ajustes de índole estructurales ya que éstas pueden ayudar a controlar las actitudes del personal en la organización y determinar el grado de Satisfacción Laboral, la cual les permite realizar sus labores o

actividades de forma placentera. Cabe señalar, que el éxito obtenido por las empresas en la implementación de políticas que ayuden a incentivar la Inteligencia Emocional y el grado de Satisfacción Laboral, ha permitido que los trabajadores conozcan y controlen sus emociones y sepan reconocer los sentimientos ajenos.

Dada la importancia de la investigación este estudio tiene como objetivo general determinar el nivel de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del Personal Administrativo que labora en la Alcaldía del Municipio Bolívar del Estado Sucre.

Es por ello, que este trabajo de investigación es relevante, porque a través del mismo se dará a conocer lo relativo a la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral. Esta investigación aportará al personal administrativo que labora en la Alcaldía del Municipio Bolívar, Estado Sucre como la misma influye de forma positiva en el desenvolvimiento del personal que labora en esta institución.

Finalmente este trabajo de investigación, se estructura en cuatro (4) capítulos, los cuales se presentan a continuación:

El Capítulo I: El Problema: Planteamiento del Problema, Objetivo General, Objetivos Específicos, la Justificación. Capítulo II Marco Teórico: Antecedentes de la Investigación, Bases teóricas, Marco Institucional, Marco legal y Definición de Términos.

El Capítulo III; Marco Metodológico: Diseño de la investigación, Nivel de la investigación, Población y Fuentes de información. El Capítulo IV; Representación y Análisis de los Resultados, Conclusiones, Bibliografía y

Anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad las organizaciones se han encontrado con nuevos retos para el logro de sus objetivos, por lo tanto ellas buscan generar el compromiso de sus empleados, ya que esto ayuda a obtener las metas de manera satisfactoria. El desempeño de las sociedades actuales dependen crecientemente de lo que logren hacer para preparar a su gente, desarrollar su capacidad de investigación e innovación y así mismo crear sistemas para acceder a nuevas tecnologías, todo ello en función de la formación de su capital humano, que les permita visualizar el éxito empresarial.

Es por ello que actualmente, la eficiencia y efectividad de cualquier organización en general depende fundamentalmente de la calidad del recurso humano que se desempeña dentro de ella. En este sentido, Chiavenato (2000: 73) expresa que: *“Las personas constituyen el recurso más valioso de la empresa”*. De esto se infiere que el recurso humano es importante ya sea de una empresa u organización pública o privada, la eficiencia que se mide según el grado de satisfacción e inteligencia emocional, ya que un personal satisfecho y emocionalmente estable garantiza el cumplimiento de las metas propuestas.

Para tomar una decisión que garantice el éxito dentro de la organización no solo basta con conocer el problema y evaluarlo, además hay que tener presente que durante el proceso de tomar decisiones, donde

intervienen factores intrínsecos relacionados directamente con la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de quien realiza el proceso. Pues es ésta la que permitirá generar habilidades para enfrentarse a las demandas y presiones del entorno.

Al respecto, Cooper y Sawart (1998:23) definen, la Inteligencia Emocional como: *“La capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información conexión e influencia”*. Es decir que la inteligencia emocional es la que motiva a indagar el potencial de cada individuo y permite actuar, hacer o reaccionar de determinada forma ante una situación en particular.

La Inteligencia Emocional está integrada por varios factores como lo es; el autoconocimiento, la automotivación, el autocontrol, la empatía, las habilidades sociales y las relaciones interpersonales, las cuales sirven como instrumentos para adicionar valor tanto a las personas como a la organización, además permiten conseguir que dentro del trabajo se tomen decisiones más productivas, y sea un lugar más significativo y agradable para todo sus miembros.

En este sentido, Weisinger (2001:17) señala: *“La Inteligencia Emocional es, en pocas palabras, el uso inteligente de las emociones de forma intencional, donde las emociones trabajan para el individuo, utilizándolos con el fin de ayudar a guiar el comportamiento y a pensar de manera que mejoren los resultados”*.

Es decir que la importancia de la inteligencia emocional para el individuo, es que la misma sea utilizada con el fin de guiar el

comportamiento y pensar de manera que se mejoren los resultados de su implementación. En lo que respecta a la Satisfacción Laboral, Davis y Newstron (2000:203) definen la misma como:

Una actitud general que puede aplicarse específicamente a una parte del trabajo de un individuo. Por ejemplo; aunque la satisfacción general en el trabajo de un trabajador pudiera ser alta y le agrade su promoción, quizás se sienta satisfecho con un programa de vacaciones. Por lo tanto, los estudios sobre la satisfacción en el empleo con frecuencia se centra en las partes consideradas como importantes, ya que estas predisponen a un trabajador a comportarse de cierta manera. Los estudios podrán también dividir su atención entre los elementos que están directamente relacionados con el contenido del puesto y aquellas que son parte de su contexto (el supervisor, los compañeros de trabajo y la organización).

De esto se deduce que la Satisfacción Laboral es un estado que le permite al individuo sentirse satisfecho con su labor. Esta contribuye al mejoramiento del trabajador en el desempeño de sus actividades diarias, ya que las mismas las realiza más motivado.

La relevancia que ha adquirido la Inteligencia Emocional en todos los niveles de Satisfacción Laboral, en los trabajadores han despertado el interés de muchos investigadores. Es así como Davis y Newstron (2000:275) señalan que: *“La Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral son términos que se encuentran estrechamente relacionados el uno con el otro, mientras un trabajador se siente cómodo con su labor, éste emocionalmente genera una actitud más acorde con su empleo”.*

Es decir que la satisfacción laboral se logra a medida que el trabajador

logre sus beneficios y su ambiente de trabajo sea el más idóneo, en cuanto a la inteligencia emocional le permite guiar su comportamiento y eficacia en su labor.

En el caso de Venezuela, esta teoría de inteligencia emocional se presenta como una propuesta sumamente nueva e innovadora que comienza en el año 2002, luego que su autor Daniel Goleman la publica en 1999 y fuese referenciada el año 2000 por Fernando Sánchez. La misma se adaptó en gran medida al universo laboral del país y a las necesidades reales de competitividad y eficiencia de los servicios de los cuales, disponen las empresas e instituciones tanto de índole público como privadas, asumiéndose como premisa la realización inmediata del aporte de su personal en cuanto a sus estados emocionales.

En cambio, la Satisfacción Laboral es un término muy usado en diferentes normas y en especial en la Ley Orgánica del Trabajo (1997), donde se garantiza el bienestar del trabajador a través de políticas sociales que permitan el crecimiento personal del mismo y de su familia. Sin embargo, estos términos muchas veces no son utilizados en pro de sus trabajadores.

Ahora bien, en el caso del estado Sucre, específicamente la Alcaldía del Municipio Bolívar, ésta se encuentra enmarcada dentro de un sistema de administración pública, es una institución de servicios perteneciente al sector público, que persigue un fin social, basado en restablecer las relaciones de la comunidad, logrando una atención directa y eficiente a los requerimientos y necesidades de la población. Actualmente las instituciones municipales exigen una persona idónea, capaz de gerenciar y administrar competentemente dicha institución.

Sin embargo, en previas observaciones se han detectado ciertas irregularidades relacionados con el grado satisfacción laboral e inteligencia emocional en el personal administrativo que labora dentro de esta institución pública, ya que el personal no se encuentra preparado para resolver los problemas cuyo detonante son los estados emocionales, que frecuentemente se presentan dentro de este departamento, esto se debe al grado de presión con que laboran estos trabajadores, y el grado de insatisfacción laboral presente en muchos de ellos.

Resulta innegable el valor que tiene para una organización poseer un recurso humano con inteligencia emocional y altamente satisfecho que le permite tener confianza en que los objetivos serán alcanzados y poder recorrer rápidamente el camino hacia la excelencia. Es por ello, que este trabajo de investigación plantea como interrogante determinar el nivel de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del Personal Administrativo que labora en la Alcaldía del Municipio Bolívar del Estado Sucre.

Debido a los enfoques antes expuestos se presentan una serie de interrogantes:

- ¿Cuál es el grado de autoconocimiento, autocontrol, automotivación que posee el personal administrativo que labora en la Alcaldía del Municipio Bolívar, Estado Sucre?.
- ¿Cuál es el nivel de empatía existente en el personal administrativo que labora en la Alcaldía del Municipio Bolívar, Estado Sucre?.

- ¿Cómo son desarrolladas las relaciones interpersonales por el personal administrativo que labora en la Alcaldía del Municipio Bolívar, Estado Sucre?.
- ¿Cuáles son los factores determinantes que influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo que labora en la Alcaldía del Municipio Bolívar, Estado Sucre?.
- ¿Cómo influyen los niveles de inteligencia emocional en la satisfacción laboral del personal administrativo que labora en la Alcaldía del Municipio Bolívar, Estado Sucre?.

1.2 Objetivos de Investigación

1.2.1 Objetivo General

Determinar el nivel de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del Personal Administrativo que labora en la Alcaldía del Municipio Bolívar del Estado Sucre. Año 2011

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar el grado de autoconocimiento, autocontrol, automotivación que posee el personal administrativo que labora en la Alcaldía del Municipio Bolívar, Estado Sucre.
- Conocer el nivel de empatía existente en el personal administrativo que labora en la Alcaldía del Municipio Bolívar, Estado Sucre.

- Describir cómo se desarrollan las relaciones interpersonales por el personal administrativo que labora en la Alcaldía del Municipio Bolívar, Estado Sucre.
- Describir los factores determinantes que influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo que labora en la Alcaldía del Municipio Bolívar, Estado Sucre.
- Señalar como influyen los niveles de inteligencia emocional en la satisfacción laboral del personal administrativo que labora en la Alcaldía del Municipio Bolívar, Estado Sucre.

1.3 Justificación de la Investigación

Un personal emocionalmente inteligente y altamente satisfecho es capaz de aportar a la organización un camino más accesible hacia el éxito, ya que debido a esto se puede poseer la habilidad de entender de una manera más efectiva las emociones y saber desenvolverse ante ellas, los individuos son capaces de comprometerse con los objetivos organizacionales, lo cual resulta beneficioso desde todo punto de vista, para esto es prudente que se lleve a cabo el aprendizaje emocional ya que este posiblemente va a permitir crear una proyección más profunda y significativa del individuo como profesional competente y productivo dentro de la organización.

Esta investigación es importante porque, aportará al personal administrativo que labora en la Alcaldía del Municipio Bolívar, Estado Sucre y demás áreas que conforman esta institución pública, la información necesaria

sobre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral como elementos indispensables para lograr una buena relación laboral e interrelación personal con los demás departamentos que integran este ente público.

Además permitirá a la institución analizar periódicamente aspectos relacionados con la inteligencia emocional y el grado de satisfacción laboral, por cuanto esto influye en la calidad de un servicio público y recomendar la forma más idónea para aplicar políticas laborales que conlleven al mejoramiento de las relaciones de trabajo según su cultura organizacional.

Por otro lado, esta investigación es un material que va a contribuir con la documentación actualizada sobre la inteligencia emocional y satisfacción laboral, que posiblemente puede ser utilizada para futuras investigaciones. Finalmente, este estudio va a servir como un medio de información para la reflexión de muchos profesionales y estudiantes de la carrera de Gerencia de Recursos Humanos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se describirán los Antecedentes de la Investigación, Bases Teóricas, Bases Legales que van a sustentar a la misma, el Marco Institucional y la Definición de Términos Básicos.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los siguientes extractos sirven como base para sustentar el presente trabajo de investigación, estos resúmenes fueron recolectados de Tesis de Grado y Trabajos de Ascensos elaborados por investigadores nacionales y regionales, en cada uno de ellos se encontró relación con el tema seleccionado para llevar a cabo dicha investigación, guardando una analogía directa con el tema seleccionado, a continuación se mencionan los siguientes:

Farias, H (2000); en su trabajo titulado: **La Satisfacción laboral como medio de bienestar aplicado a los Docentes del Nivel de Educación Básica del Estado Barinas.** Trabajo presentado como requisito para ascender a la categoría de Profesor Asociado. De esto se concluye que:

El buen desempeño de la empresa depende en gran parte del ánimo o el empeño de los trabajadores en cuanto a la realización de sus tareas, aunque algunas veces muchos de ellos solo se dediquen exclusivamente a terminar sus labores, no preocupándose por la calidad de las mismas, afectando gravemente el desarrollo de la empresa. Es importante destacar que los

empleados prefieren un ambiente de trabajo adecuado, que les permita el bienestar personal y les facilite sus labores.

De lo citado, se desprende que la Satisfacción Laboral depende de la empresa en garantizarle al trabajador un ambiente óptimo donde logre su desarrollo y le permita cubrir sus necesidades, para ello se deben de diseñar políticas de formación y motivación que permitan este desarrollo. Este tema guarda relación con el tema de investigación ya que plantea aspectos relacionados con la Satisfacción Laboral, término que se toca en esta investigación.

López, Marín y Rivera (2007) en su trabajo titulado: **Inteligencia Emocional en la toma de decisiones en el personal de la Empresa CADAFE Distrito Técnico Carúpano, Estado Sucre.** Informe de Curso Especial de Grado para optar al Título de Licenciados en Contaduría Pública. Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre. Concluyeron lo siguiente:

El personal de esta empresa tiene un alto grado de automotivación, ya que muestran entusiasmo, colaboración e iniciativa en el desarrollo de sus actividades laborales, lo que permite alcanzar tanto sus objetivos personales como organizacionales. De igual forma, el personal aplica el autocontrol dentro de la empresa, ya que los trabajadores mostraron que son capaces de controlarse ante ciertas situaciones difíciles o bajo presión, aspectos esenciales en la inteligencia emocional. Por otro lado, se evidenció que tiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros dentro de la organización, se logró observar que el proceso de comunicación es efectivo entre gerentes y trabajadores.

Este trabajo de investigación guarda relación con el tema de estudio, por cuanto el mismo expone lo relativo a la Inteligencia Emocional en los trabajadores, ya que estos poseen un alto grado de automotivación, entusiasmo, colaboración e iniciativa y autocontrol en el desarrollo de sus actividades laborales, estos elementos forman parte esencial de la Inteligencia Emocional, debido a que si una persona se encuentra emocionalmente apta para desarrollar sus actividades, éste logra mejores metas y los objetivos trazados en pro de su satisfacción y la de su organización.

Barreto y Suárez (2008) en su trabajo titulado: **Inteligencia Emocional presente en el personal adscrito a la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente.** Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciados en Contaduría Pública. Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre. Estos concluyeron lo siguiente:

La inteligencia emocional es una herramienta fundamental e importante para el logro y mejor desempeño del factor humano en los diversos ámbitos de acción socializados, teniendo como precepto de realización inmediata el éxito. De igual modo, es la capacidad de reconocerse, sentirse y comprenderse para comprender y aceptar a las otras personas, así como determinar mejor las relaciones con los demás. Ésta se encuentra vinculada estrechamente con las aptitudes interpersonales e intrapersonales del individuo. Por otro lado, el personal que labora en la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del Núcleo de Sucre, tiene una comunicación efectiva, lo que permite una buena relación interpersonal entre

ellos y los estudiantes del Núcleo de Sucre. Además son personas sensibles, capaces de guiar grupos en el contexto laboral, asumiendo su rol con responsabilidad para la consecución de los objetivos y metas propuestos. (p.146)

Este trabajo de investigación guarda relación con el tema de estudio, debido a que trata el tema de inteligencia emocional y como la misma influye de forma directa en los trabajadores a la hora de tener una comunicación efectiva lo que permite una buena relación interpersonal, de igual forma, permite que el trabajador actúe bajo ciertas circunstancias en su lugar de trabajo, sin dejar de un lado la capacidad de reconocerse, sentirse y comprenderse para comprender y aceptar a las otras personas, así como mejorar las relaciones con los demás.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Inteligencia Emocional

Para introducirse en el conocimiento de la inteligencia emocional se hace necesario estar al tanto de los planteamientos teóricos de especialistas en la materia, al respecto, Goleman (1999:54) sostiene lo siguiente:

La Inteligencia Emocional es la que nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brindará más posibilidades de desarrollo personal.

De esto se deduce que la Inteligencia Emocional es una parte esencial del individuo donde se manifiestan sus emociones, sus sentimientos, frustraciones y todo aquello que permite que el ser humano interactúe con otros, adopte una actitud empática y social.

Por su parte, Weisinger (2001:17) señala: *“La inteligencia emocional es, en pocas palabras, el uso inteligente de las emociones de forma intencional, donde las emociones trabajan para el individuo, utilizándolos con el fin de ayudar a guiar el comportamiento y a pensar de manera que mejoren los resultados”*.

Esta definición hace énfasis en la importancia que tiene la Inteligencia Emocional para el individuo, en donde el uso de la misma permite que sea utilizada con el fin de guiar el comportamiento y pensar de manera que se mejoren los resultados de su implementación. Otra definición es la que realiza Simmons y Simmons (2002:26) en donde afirman que: *“La inteligencia emocional es el conjunto de necesidades emocionales de impulsos y de valores verdaderos de una persona, y dirige toda su conducta visible”*.

Es decir que, Inteligencia Emocional se encuentra vinculada al conjunto de necesidades emocionales de impulsos y valores de una persona, actuando en su conducta de forma visible. En este sentido, Salovey y Mayer (2005:65) conceptualizan la inteligencia emocional de la siguiente forma: *“La inteligencia emocional es el subconjunto de la inteligencia social, comprende a la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propias, así como*

los de los demás y utilizar esta información para guiar los pensamientos y emociones”. Según los autores señalan que la inteligencia emocional es un subconjunto de la inteligencia social, en la cual se controlan los sentimientos y emociones del individuo y de los demás.

En este sentido la inteligencia emocional describe aptitudes complementarias, define las actitudes cognitivas que miden el intelecto humano. La emocionalidad es una forma de interactuar con el mundo circundante, lograr un control a través de la inteligencia emocional, garantiza la felicidad personal, adicionalmente la autorelación individual, pues se alcanza el dominio de la habilidad y de la capacidad de entablar relaciones intrapersonal e interpersonales adecuadas, el manejo de las emociones en las situaciones de la vida y su relación con el desempeño integral de la persona en los diferentes contextos.

2.2.2 Características de la Inteligencia Emocional

La Inteligencia Emocional se refiere a un conjunto de habilidades, actividades, capacidades y competencias que determinan el comportamiento de un individuo, reacciones, estado de la mente y estilo de comunicación. En este orden de ideas Goleman (1999:57) señala las características de la inteligencia emocional, entre ellas se encuentran:

- **Independencia:** Cada persona aporta una contribución única al desempeño de su trabajo.
- **Interdependencia:** Cada individuo depende en cierta medida de los demás.

- **Jerarquización:** Las capacidades de la inteligencia emocional se refuerzan mutuamente.
- **Necesidad pero no suficiencia:** Poseer una inteligencia emocional subyacente no garantiza que la gente acabe desarrollando o ejerciendo las competencias asociadas con ella, por ejemplo; la colaboración y el liderazgo.
- **Genéricas:** Se puede aplicar, por lo general a todos los trabajos, pero cada profesión exige competencias diferentes.

Estas características son particularidades propias de la inteligencia emocional, en donde se relacionan formas independientes en cuanto a la independencia, interdependencia, jerarquización, entre otras, elementos necesarios para reforzarla.

2.2.3 Principios de la Inteligencia Emocional

Según Goleman (1999:58) señala que existen cinco principios que son primordiales dentro del proceso de la inteligencia emocional, entre ellos:

- **Recepción:** Cualquier cosa que incorporemos por cualquiera de nuestros sentidos.
- **Retención:** Corresponde a la memoria, que incluye la retentiva (o capacidad de almacenar información), y el recuerdo (la capacidad de acceder a esa información almacenada).

- **Análisis:** Función que incluye el reconocimiento de pautas y el procesamiento de la información.
- **Emisión:** Cualquier forma de comunicación o acto creativo, incluso del pensamiento.
- **Control:** Función requerida a la totalidad de las funciones mentales y físicas.

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

2.2.4 Factores relacionados con la Inteligencia Emocional

La Inteligencia Emocional está compuesta por cinco factores que deben ser desarrollados por los individuos a fin de obtener mejores resultados de sus actividades tanto personales como organizacionales, entre ellos tenemos: el autoconocimiento, la automotivación, el autocontrol, la empatía y las relaciones interpersonales.

Al respecto Cooper y Sawart (1998:35) señalan los factores que intervienen en la inteligencia emocional, entre ellos se encuentran:

- a. **Autoconocimiento:** Es la capacidad de reconocer en uno mismo las

propias fortalezas, debilidades, estados de ánimo, emociones e impulsos, así como el efecto que estos tienen sobre los demás y sobre el trabajo. Esta competencia se manifiesta en persona con habilidades para juzgarse así mismo de forma realista, que son conscientes de sus propias limitaciones y admiten con sinceridad sus errores, que son sensibles al aprendizaje y que poseen un alto grado de auto-confianza.

- b. **Automotivación:** Es la realidad de estar en un estado de continua búsqueda y persistencia en la consecución de los objetivos, haciendo frente a los problemas y encontrando soluciones. Esta competencia se manifiesta en las personas que muestran un gran entusiasmo por su trabajo y por el logro de las metas por encima de la simple recompensa económica, con un alto grado de iniciativa y compromiso, y con gran capacidad optimista en la consecución de sus objetivos.
- c. **Autocontrol:** Es la habilidad de controlar nuestras propias emociones e impulsos para un adecuado objetivo, de responsabilizarse de sus propios actos, de pensar antes de actuar y de evitar los juicios prematuros. Las personas que poseen estas competencias son sinceras e íntegras, controlan el estrés y la ansiedad ante situaciones comprometidas y son flexibles ante los cambios y las nuevas ideas.
- d. **Empatía:** Es la habilidad para atender las necesidades, sentimientos y problemas colocándose en el lugar de los demás, y responder correctamente a sus reacciones emocionales. Las personas empáticas son aquellas capaces de escuchar a los demás y atender sus problemas, normalmente tienen mucha popularidad y reconocimiento social, que se anticipan a las necesidades de los demás y que

aprovechan las oportunidades que les ofrecen otras personas.

- e. **Relaciones Interpersonales:** Es el talento en el manejo de las relaciones con los demás, en saber persuadir e influenciar a las personas. Poseen habilidades sociales son excelentes negociadores, tienen una gran capacidad para liderar grupos y para dirigir cambios, son capaces de trabajar colaborando en un equipo y creando sinergias grupales.

Sin duda la inteligencia emocional aporta a las personas todas y cada una de las habilidades emocionales e intelectuales que deben poseer para que de alguna forma haya un equilibrio entre las distintas formas de interacciones personales en cualquier lugar en que cada quien se encuentre o desempeñe.

Estos aportes se deben de poner en práctica para afrontar mejor las distintas situaciones que en la vida se presentan, estas contribuciones sirven de base teórica para el éxito profesional, familiar y personal, solo es cuestión de saber aprovechar al máximo lo que realmente implica ser emocionalmente inteligente.

2.2.5 Importancia de la Inteligencia Emocional

Su importancia radica en que la excelencia depende más de las competencias emocionales que de las capacidades cognitivas, incluso en las profesiones técnicas y científicas, el pensamiento analítico ocupa un tercer lugar, después de la capacidad de influir sobre los demás y de la motivación de logro. Asimismo la inteligencia emocional, es un factor de primordial importancia para mantener un trato cordial, amigable y respetuoso con los

demás miembros de la organización, a la vez que se mejora la actitud personal y se logra éxito empresarial. Además la inteligencia emocional dota de informaciones relevantes acerca del comportamiento y cualidades sociales necesarias para desempeñar un determinado cargo, tales como el compromiso con el trabajo, actitud solidaria con sus compañeros, creatividad, entusiasmo, entre otras.

Al respecto, Salovey y Mayer (2005:251) sostiene que la Inteligencia Emocional es muy importante por lo que está sujeto a varios criterios:

- Permite determinar la capacidad y la habilidad que posee un individuo de relacionarse afectiva y efectivamente con las demás personas.
- Fortalecimiento de la cultura organizacional.
- Impulsa el desarrollo del personal a través de la motivación, con el fin de alcanzar las metas y que su desempeño resulte valioso para la institución.
- Es una herramienta para el reclutamiento y el adiestramiento del personal.
- Reconocen al personal con más inteligencia, dado que se esfuerza más en su trabajo y promueve la confianza, el compromiso y responsabilidad.
- Determina el tipo de camino que debe seguir el trabajador dentro de la organización.

- Permite el control de emociones, manejo de la tolerancia y la diplomacia.

Estos autores señalan que la Inteligencia Emocional es un factor determinante en el éxito o fracaso personal y profesional del ser humano. En la actualidad está demostrado científicamente que la misma influye determinantemente en el desarrollo de la personalidad. El control de las emociones depende del autoconocimiento y del autocontrol que permite al individuo desarrollarse y lograr influir en los miembros de las esferas donde se desenvuelven. La Inteligencia Emocional permite determinar las habilidades de los miembros de la organización, lo que mejora el clima organizacional, que no es más que la comprensión del capital emocional.

2.2.6 Tipos de Inteligencia Emocional

En 1983, Howard Gardner publica "Frames of Mind", lo que en español significa "Estado de Ánimo", donde reformula el concepto de inteligencia a través de la teoría de inteligencias múltiples.

De esta manera, Gardner (1983) sostiene que existen siete tipos de inteligencias distintas, cada una de ellas relativamente independientes de las otras; inteligencia musical, visual espacial, quinestésica-corporal, lógico-matemática, lingüística, interpersonal e intrapersonal.

2.2.7 Ventajas de la Inteligencia Emocional

Goleman (1999:54) señala que las ventajas de la inteligencia emocional son:

- a. Genera habilidades que permiten a los individuos enfrentar las demandas y presiones del entorno. Estas habilidades son:
- Ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones.
 - Controlar el impulso y demorar la gratificación.
 - Regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar.
 - Mostrar empatía, y abrigar esperanzas.
 - Controlar las emociones y llevarse bien con otras personas.
- b. Es una herramienta que agrega valor tanto a las personas como a las organizaciones.
- c. Permite crear una relación óptima entre las personas.
- d. Permite transformar el lugar de trabajo, no solo en un sitio más productivo y rentable sino que lo convierte en un lugar significativo y agradable.
- e. Determina el éxito tanto individual como organizacional.

De esto se deduce que la Inteligencia Emocional posee beneficios o ventajas que permiten poner en práctica todas las habilidades que de alguna manera se encuentran dentro de cada persona y que solo es cuestión de dejar que fluyan esas actitudes para el buen funcionamiento de las

emociones y del coeficiente intelectual que caracteriza a las personas siempre y cuando se maneje de la mejor manera posible sin dañar a otros y sin dañarse a si mismos.

2.2.8 Dimensión Filosófica

a. El Existencialismo:

El existencialismo parte de una filosofía que fue planteada por distintos autores tales como Sastre, Ortega y Gasset por mencionar algunos. (2001:45) señala que: *“El hombre es el único que no sólo es tal como él se concibe, sino tal como él se quiere”*. Es decir que las personas deberían apreciarse, quererse y valorarse tal como son, realizarse como persona y según las necesidades que tengan planteárselas, realizarlas y obtenerlas de la mejor manera posible en el devenir diario.

Por su parte Ortega y Gasset (2001:35) señalan que: *“Que la vida es la realidad radical, la relación entre el yo y las circunstancias, el ámbito en el que se hace presente todo, es el experimentar la realidad, un conjunto de vivencias”*. Cabe destacar que la vida como la plantean los autores es un aprendizaje constante, en donde no solo se debe tomar en cuenta la personalidad de la persona sino también el ambiente que la rodea, las relaciones que son fundamentales para las vivencias de cada persona y por supuesto debe haber un equilibrio tanto en lo personal, social, cultural para enfrentar cada una de las facetas por las que el ser humano se enfrenta día a día.

b. El Humanismo:

Muestra toda tendencia de pensamiento que afirma la centralidad, el valor, la dignidad del ser humano, además muestra una inquietud o interés por la vida y la posición del ser humano en el mundo. Al respecto, Sastre (2001:65) sustenta que: *“La dignidad humana está en su libertad, fundamental, y gracias a la cual el hombre siempre trasciende de su situación concreta, aspira al futuro sin estar determinado por su pasado, se traza metas y construye su ser”*. El ser humano trasciende a través del tiempo, según las necesidades que cada persona tenga y según como quiere verse en el presente o en el futuro se traza metas que les sean posibles de alcanzar para que su dignidad humana se construya con firmeza ante la sociedad.

2.2.9 Dimensión Psicológica

Corriente Cognitiva

La estructura cognitiva es el bagaje de conocimientos, concepciones, experiencias, que una persona ha acumulado en su vida y que le permiten responder a situaciones nuevas y similares. Ausbel (2001:56) opina que: *“La estructura cognitiva está compuesta de conceptos, hechos y proporciones organizadas jerárquicamente”*. En el ámbito psicológico encontramos tanto pensamientos propios, emociones, toda la vivencia interior de lo que pasa, es allí donde se estructura la aproximación a la realidad y a la persona en sí.

2.2.10 Satisfacción Laboral

Grajales (2000:187), define este término como: *“La actitud que desarrolla la persona ante el trabajo, el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables que se generan en el ámbito laboral respecto a la forma de*

cómo el individuo asume los asuntos como un desarrollo profesional". Es la relación de trabajo con el jefe, relación de trabajo con los compañeros, desarrollo de la función laboral, permanencia de los empleados y las condiciones físicas en el área de trabajo.

Por su parte, Robbins (1999:216) señala que: *"La satisfacción en el trabajo está determinada por las condiciones laborales, las recompensas, las relaciones con los compañeros de trabajo a las que los empleados están expuestos"*. Además afirma que otros factores relacionados con la personalidad del empleado y con las características de la función que desempeña de igual manera intervienen en la percepción que el empleado tiene de su bienestar y complacencia en lo que hace.

Sin embargo, Estévez (2002:54) indica que: *"La satisfacción y el compromiso inicial de un empleado hacia su trabajo están asociados con las características intrínsecas en el trabajo así como con las decisiones basadas en las preferencias internas"*. De ello, se puede decir que los factores característicos del trabajo a desempeñarse o que se estén desempeñando inciden en la satisfacción y en el compromiso laboral que debe tener el empleado sobre dicho trabajo y por consiguiente en las decisiones que se tomen.

También se puede señalar que las personas para estar altamente satisfechas en el área de trabajo deben contar con un ambiente agradable, el cual depende de lo estimulante del contenido de sus funciones, de la supervisión de sus colegas y del contexto general del cargo.

2.2.11 Tipos de Satisfacción Laboral

Martínez (2002:89), sostiene que se pueden establecer tres tipos de niveles de Satisfacción Laboral, entre ellos se encuentran:

a. Satisfacción Laboral:

Es el indicador promedio que se refiere a lo que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

b. Satisfacción por Faceta:

Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo, reconocimiento, beneficio, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

c. Satisfacción con el Salario:

Los sueldos o salarios, incentivos o gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento del personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

2.2.12 Condiciones Físicas del área de Trabajo

Esto se encuentra relacionado con las condiciones ambientales del lugar donde se desarrollan las actividades propias en el trabajo. En este sentido, Estévez (2002:45) señala que *“Las condiciones ambientales deben ser agradables para los trabajadores, donde los mismos se encuentren satisfechos con su trabajo y el ambiente”*. Evaluar el grado de adaptación del recurso humano que se encuentre satisfecho en su ambiente de trabajo debe de promover un ambiente que facilita su desempeño.

Cabe destacar que el lugar forma parte importante para las habilidades, desarrollo y ejecución de las labores de los trabajadores dentro de la empresa, ya que si el empleado no llegase a contar con un ambiente donde éste puede sentirse pleno, cómodo, tanto físico como mental puede que de cierta forma no logre ejecutar sus actividades correctamente, de tal modo que el ambiente no debe ser un lugar de perturbación, molestia, ni desagradable para los trabajadores de una institución.

2.2.13 Desarrollo de la Función Laboral

Las personas constantemente tratan de buscar la forma para desarrollarse plenamente dentro de su ambiente laboral, para eso debe cumplir con las exigencias de la institución, aprender cada día para que de cierto modo logre escalar, ascender y complementarse tanto en conocimiento como en la práctica laboral de manera que pueda lograr los objetivos individuales y organizacionales como se espera alcanzar en toda organización.

Al respecto, Luthans F (1991:287) se refiere a *“Todas las actividades que puede desarrollar y cumplir el empleado del cargo, para lograr los objetivos individuales y organizacionales”*. Es decir que el empleado puede desarrollar las actividades con el fin de alcanzar sus objetivos como los de la institución a la cual pertenece la organización.

2.3 Bases Legales

A continuación se exponen los aspectos legales que fundamentan la investigación o tema de estudio.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.543 del 24 de Marzo.

El artículo 87 exalta que:

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. (p. 16).

Toda persona tiene el derecho al trabajo y corresponde al Estado garantizar a través de políticas que le proporcionen una vida digna. Es responsabilidad del Estado fomentar el empleo con la finalidad de buscar el bienestar entre sus trabajadores.

Por su parte, el artículo 141 exalta que:

La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho. (p. 24).

Este artículo expresa que la función de la administración pública es satisfacer las necesidades del venezolano y solventar las situaciones en las que los intereses de estos pueden ser afectados, por eso la importancia de establecer cuáles son los principios en los que se fundamenta la administración.

En lo que respecta al Poder Municipal se tiene que el artículo 168 de la Constitución Bolivariana de Venezuela señala que: *“Los Municipios constituyen la unidad política primaria de la organización nacional, gozan de personalidad jurídica y autonomía dentro de los límites de esta Constitución y de la ley.....”*. (p. 45). Cabe destacar que los Municipios a pesar de la personalidad jurídica que les otorga la ley no gozan de plena libertad para la gestión de sus funciones, debido a que deben estar sujetos a las normas establecidas en la Constitución y el Poder Público Municipal.

Ley Orgánica de la Administración Pública (2002). Gaceta oficial N° 33.546 de la República Bolivariana de Venezuela, de fecha 29 de Marzo. Caracas.

El artículo 1 de éste norma señala que:

La presente Ley tiene por objeto establecer los principios y bases que rigen la organización y el funcionamiento de la función pública; los principios y lineamientos de la organización y funcionamiento de la administración pública nacional y de la administración descentralizada funcionalmente; así como regular los compromisos de gestión, crear mecanismos para promover la participación y el control sobre las políticas y resultados públicos; y establecer la normas básicas sobre los archivos y registros públicos. (p. 1).

Esta norma en su artículo 1, señala el objeto de la misma y establecerá los principios y bases que rigen la función pública, así como el funcionamiento y organización de la administración pública nacional y de la administración descentralizada, de igual forma, crea mecanismos para promover la participación y control de las políticas públicas.

Ley del Estatuto de la Función Pública (2004). Gaceta oficial N° 34.698 de la República Bolivariana de Venezuela, de fecha 22 de Abril. Caracas.

Los planes del personal serán los instrumentos que integran los programas y actividades que desarrollaran los órganos y entes de la administración pública para la optima utilización del recurso humano tomando en consideración los objetivos institucionales, las disponibilidad presupuestaria y las directrices que emanen de los órganos de gestión de la función pública. (p. 10).

Toda organización por lo general tiene sus objetivos establecidos, en donde los planes del personal, serán instrumentos que permitan desarrollar los órganos y entes de la administración pública con el fin de garantizarle al recurso humano su satisfacción dentro de la administración pública.

Ley Orgánica del Trabajo (1997). Gaceta Oficial N° 5.152 (Extraordinaria) 19 de Junio. Caracas.

Artículo 2º. *El Estado protegerá y enaltecerá el trabajo, amparará la dignidad de la persona humana del trabajador y dictará normas para el mejor cumplimiento de su función como factor de desarrollo, bajo la inspiración de la justicia social y de la equidad. (p.25).*

De esto se infiere que el Estado protege y enaltece el trabajo, para ello se busca mejorar el cumplimiento de la norma, bajo la inspiración de la justicia social y de la equidad.

2.4 Marco Institucional

2.4.1 Reseña Histórica de la Alcaldía del Municipio Bolívar

El Municipio Bolívar se encuentra en el Estado Sucre, tiene sus orígenes en los primeros asentamientos desde la más remota antigüedad, empieza desde la época precolombina poblada por indios, que vivían dispersos entre Mariguitar, Golindano, Chica, Guaracayar, Tunantar. Los mismos tenían sus costumbres, creencias religiosas y por medio de encomiendas españolas que llegaban a conocer la población ocurrieron cambios y enfrentamientos debido a que los indios no se sentían muy contentos.

Las encomiendas era un título posesorio otorgado por las autoridades coloniales y ratificado por la corona española, que sirvió para evitar asaltos de barcos piratas, proteger y adoctrinar a los indios. Fue después de una supervisión de las encomiendas que se hacían donde se dan cuenta del abuso que estaban cometiendo en contra de los indios. Estos maltratos ocasionaron un enfrentamiento entre encomendadores y curas misioneros, lo cual obligó a la corona a emitir una real cédula donde se obligaba a expresar el nombre de los indios que correspondían a cada encomienda.

A través de una iniciativa del Doctor Arquímedes Román y otras seis personas que pertenecían a la Junta Comunal, se decidió que por medio de

una solicitud enviada a la Asamblea Legislativa del Estado Sucre, el Municipio Bolívar antes llamado (Distrito Mariguitar) fuese separado del Municipio Mejías, llamado anteriormente (Distrito Mejía), ya que el Municipio Bolívar es una zona en potente desarrollo y de una actitud de constante superación que garantiza la existencia de una entidad política capaz de sobrevivir por sus propios medios. Fue entonces para el año 1974 donde entra en vigencia la separación de ambos Municipios.

Actualmente, según registro del año 2006, este Municipio cuenta con una población de 21.886 habitantes, los lugares son mucho más modernos, ya que posee servicios de agua potable y servida, energía eléctrica, conexión vial, red de servicios, hogares con alta dependencia económica entre otras cosas que no existían en épocas anteriores, además cuenta con un órgano Municipal (Alcaldía) encargada de buscar un fin social, basado en restablecer las relaciones de la comunidad y de la solución de problemas.

Las Alcaldías se rigen por el Régimen Municipal creado en el año 1989 donde la misma tiene por objeto desarrollar los principios constitucionales, referentes a la organización, gobierno, administración, funcionamiento y control de los Municipios y demás entidades locales. *(Fuente: Jesús Arquímedes Román. Libro Hablemos de Mariguitar 2008).*

2.4.2 Misión de la Alcaldía del Municipio Bolívar Estado Sucre

La Alcaldía del Municipio Bolívar es una institución de servicios perteneciente al sector público, que persigue un fin social, basado en restablecer las relaciones de la comunidad, logrando una atención directa y eficiente a los requerimientos y necesidades de la población. *(Fuente: Dirección de Personal de la Alcaldía del Municipio Bolívar Estado Sucre).*

2.4.3 Visión de la Alcaldía del Municipio Bolívar Estado Sucre

Tiene como misión desarrollar el trabajo conjunto de la administración y la sociedad organizada, promoviendo las oportunidades para un desarrollo integral. (*Fuente: Dirección de Personal de la Alcaldía del Municipio Bolívar Estado Sucre*).

2.4.4 Objetivos de la Alcaldía del Municipio Bolívar Estado Sucre

- Colaborar con la salubridad pública, especialmente el control de las condiciones sanitarias en toda clase de alimentos y bebidas.
- Coordinar la atención de la salud, en forma preventiva, curativa, planificación familiar y control epidemiológico conforme a las normas establecidas por el Ejecutivo Nacional.
- Ser responsable de la administración de los recursos del Municipio, tanto en materia presupuestaria como financiera de recursos humanos.
- Cumplir con los programas y proyectos dirigidos a lograr bienestar a las comunidades que conforman el Municipio.
- Realizar actividades deportivas, sociales, culturales y comunitarias que permitan una relación estrecha entre las comunidades.
- Ejecutar, coordinar y fiscalizar los distintos servicios públicos que presta la municipalidad, tales como: servicios de aseo urbano y domiciliario, cementerio, suministro de agua potable gratuito, mantenimientos menores de plazas y parques y de otras de instalaciones

y edificaciones pertenecientes al Municipio. (Fuente: Dirección de Personal de la Alcaldía del Municipio Bolívar Estado Sucre).

2.5 Definiciones de Términos Básicos

- **Actitudes:** *“Es un sentimiento positivo o negativo, o una disposición mental que se aprende y se organiza mediante la experiencia, y que ejerce una influencia específica en la forma en que una persona reacciona hacia la gente, los objetivos y las situaciones”.* (Gibson, 1994: 66).
- **Actitud laboral:** *“Aspectos positivos o negativos en la actitud de un trabajador frente a una tarea concreta”.* (Martínez, 2002: 102).
- **Administración:** *“Gestión de gobierno de los intereses públicos o privados. Es la ciencia que estudia las reglas para gestionar y dirigir bien los negocios. Puede ser considerada dentro del Derecho Privado o del Público”.* (Diccionario Jurídico A&D, 2005: 8).
- **Autoestima:** *“Consideración y aprecio por uno mismo”.* (Martínez, 2002: 115).
- **Ascenso:** *“Promociones que ofrezcan oportunidades para el crecimiento personal y profesional que permiten elevar el nivel social de un individuo”.* (Robbins, W. 1999: 35).
- **Beneficios Socioeconómicos:** *“Representan las actitudes de los empleados en cuanto a la relación del beneficio para la recompensa en el*

desempeño laboral y su reconocimiento por parte del entorno". (Davis y Newstron, 2000:191).

- **Cargo:** *"Conjunto de funciones (tareas o atribuciones) con posición definida en la estructura organizacional en el organigrama"*. (Chiavenato, I. 2000: 292).

- **Conocimiento:** *"Dominio teórico práctico demostrado en ejecución del trabajo"*. (Martínez, 2002: 125).

- **Eficiencia:** *"Es una medida normativa que busca utilizar los medios, métodos y procedimientos más adecuados y debidamente planeados y organizados para asegurar un óptimo empleo de los recursos disponibles"*. (Chiavenato, I. 2000: 33).

- **Emoción:** *"Alteración del equilibrio anímico, provocada por un sentimiento intenso, agradable o penoso, ideas, recuerdos, que suele traducirse en actitudes o gestos característicos, y que influye poderosamente sobre órganos, cuya función aumenta, altera o disminuye"*. (Martínez, 2002:16).

- **Empatía:** *"Proyección imaginaria o real de sí mismo en los elementos de una obra de arte o de un objeto natural. Estado mental en que uno mismo se identifica con otros"*. (Martínez, 2002: 160).

- **Habilidad:** *"Es la capacidad que tiene el individuo de realizar varias tareas en un trabajo"*. (Robbins, W. 1999: 45).

- **Objetivos:** *"Estos vienen a constituir las metas hacia los cuales se dirige el esfuerzo de la organización"*. (Villegas, L.. 2005: 65).

- **Política:** *“Son reglas que se establecen para dirigir funciones y asegurar que estas se desempeñen de acuerdo con los objetivos deseados”.* (Chiavenato, I. 2000: 161).
- **Organización:** *“Es una unidad social coordinada conscientemente compuesta por dos o más personas que funcionan con una base de relativa continuidad para lograr una meta o una serie de metas”.* (Robbins, W. 1999: 63).
- **Recurso Humano:** *“Son las personas que integran, permanecen y participan en la organización de una empresa o compañía, en cualquier nivel jerárquico o tarea”.* (Chiavenato, I. 2000: 161).
- **Sector Público:** *“Es un conjunto de poderes, organización, personal y métodos que se ocupa de realizar la voluntad del Estado”* (Aray, L. 2002:27).
- **Trabajador:** *“Se entiende por trabajador la persona natural que realiza una labor de cualquier clase, por cuenta ajena y bajo la dependencia de otra”.* (Ley Orgánica del Trabajo, 1997: 13).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Este capítulo está conformado por una serie de aspectos los cuales van a orientar el desarrollo del trabajo de investigación entre ellos se destacan: Nivel o Tipo de Investigación, Diseño de la Investigación, Población y Muestra, Fuentes de Información, Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información y las Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.

3.1. Nivel de la Investigación

El nivel de estudio de este trabajo se ubica dentro del modelo de investigación descriptiva, Arias, (2006:25), señala que la investigación descriptiva consiste en, *“La caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”*.

Los estudios descriptivos buscan desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características.

Se trabajó bajo este nivel, ya que permitió determinar el nivel de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral presente en el personal que trabaja en la Alcaldía del Municipio Bolívar Estado Sucre y a su vez se identificaron los elementos que influyen en el desarrollo del proceso.

3.2 Diseño de la Investigación

El proyecto de investigación, a realizarse, basará sus estrategias metodológicas en una investigación de campo. En este sentido, Arias (2006:32), señala que la Investigación de Campo se define como: *“Una investigación que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna”*.

Se consideró que fue una investigación de campo, ya que los datos fueron aportados por el personal administrativo que labora en la Alcaldía del Municipio Bolívar del Estado Sucre. Por otro lado, se utilizó la Investigación Documental. Al respecto, Sabino (2002:69) la define como:

Una parte esencial de un proceso de investigación científica, constituyéndose en una estrategia donde se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades (teóricas o no) usando para ello diferentes tipos de documentos. Indaga, interpreta, presenta datos e informaciones sobre un tema determinado de cualquier ciencia, utilizando para ello, una metódica de análisis.

En este caso, la investigación documental representa un proceso de búsqueda que se realiza en fuentes impresas (documentos escritos). Es decir, se realiza una investigación bibliográfica especializada para producir nuevos asientos bibliográficos sobre el particular. Este tipo de investigación supone una secuencia de operaciones que nos conducen racionalmente a la obtención de información necesaria para generar un conocimiento nuevo, propio, derivado del uso creativo de la información.

3.3 Área de Estudio

El proyecto de investigación se llevará a cabo en la Alcaldía del Municipio Bolívar, Estado Sucre. Ubicada en Mariguitar Estado Sucre.

3.4 Población y Muestra

3.4.1 Población

Según Méndez (2002:47) señala que: *“La población está compuesta por un número relativamente alto que por razones de tiempo y de costo no es imprescindible examinar cada una de las unidades que las componen”*. La población constituye la totalidad de un grupo de elementos u objetos que se quiere investigar, es el conjunto de todos los casos que concuerdan con lo que se pretende investigar.

En cambio, Sabino (2002:81), la población se refiere al *“Conjunto total de elementos u objetos de los cuales se quiere obtener la información”*. En este caso la población objeto de estudio estuvo representada por cincuenta y ocho (58) personas que comprenden la parte administrativa de la Alcaldía del Municipio Bolívar, Estado Sucre.

3.4.2 Muestra

Para, Tamayo Tamayo (2005:75), la muestra es: *“Un subconjunto de unidades de análisis de una población dada, destinado a suministrar una información sobre la población”*.

Para el desarrollo de la presente investigación, la muestra fue

representada por cincuenta y ocho (58) personas que comprenden la parte administrativa de la Alcaldía del Municipio Bolívar, Estado Sucre.

3.5 Fuentes de Información

Este trabajo de investigación se sirvió de diversas fuentes para recoger la información necesaria y poder cumplir así con los objetivos establecidos.

3.5.1 Fuentes Primarias

Generalmente representa el medio más importante para recabar información, sobre todo porque las investigadoras tienen la oportunidad de obtenerla directamente de la realidad. En el presente trabajo de investigación las fuentes primarias estarán constituidas por las informaciones emanadas del personal administrativo que labora en la Alcaldía del Municipio Bolívar, Estado Sucre.

3.5.2 Fuentes Secundarias

Representan en las investigaciones de campo un punto de apoyo considerable para sustentar la información recabada a través de las fuentes primarias, donde la revisión bibliográfica, libros, páginas Web y otros documentos referidos al tema fueron de gran ayuda para obtener los datos necesarios.

3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.6.1 Técnicas de Recolección de Datos

La [recolección de datos](#) se refiere al uso de una gran diversidad de [técnicas](#) y [herramientas](#) que pueden ser utilizadas por el investigador para desarrollar los [sistemas de información](#), los cuales pueden ser la [entrevista](#), la [encuesta](#), la [observación](#), el [diagrama de flujo](#) y el [cuaderno de datos](#).

En la presente investigación la técnica que fue aplicada para la realización del trabajo de investigación fue la encuesta (tipo cuestionario) y la observación informal para la obtención de los datos requeridos para el posterior análisis de la investigación.

En lo que respecta a la encuesta, Arias (2006:74) señala que:

Esta modalidad no se dispone de una guía de preguntas elaboradas previamente. Sin embargo, se orienta por unos objetivos preestablecidos, lo que permite definir el tema de la entrevista. Es por eso que el entrevistador debe poseer una gran habilidad para formular las interrogantes sin perder la coherencia.

Es decir la encuesta trata de obtener, información sobre las variables que intervienen en una investigación, y esto sobre una población o muestra determinada. Esta información hace referencia a lo que las personas son, hacen, piensan, opinan, sienten, esperan, desean, quieren u odian, aprueban o desaprueban, o los motivos de sus actos, opiniones y actitudes. Otra técnica útil para el analista en el proceso de investigación, consistirá en observar a las personas cuando efectúan su trabajo es por ello que otra

técnica de investigación es la observación, la cual tiene amplia aceptación científica.

Al respecto Tamayo y Tamayo (2005:63), señala que la observación informal es:

Es aquella en la cual no se utiliza un registro de observación previamente elaborado que indique las variables a observar, sino que establece una observación libre tomando en cuenta cada uno los elementos que se encuentran alrededor del sitio observado.

De esto se desprende que la observación informal permite elaborar variables de lo observado y así ejecutar un determinado objetivo, pero sin una guía prediseñada que especifica cada uno de los aspectos que deben ser observados. Por otro lado, Arias (2006:70) define la observación libre como:

Es el procedimiento empírico por excelencia, el más antiguo; consiste básicamente en utilizar los sentidos para observar los hechos, realidades sociales y a las personas en su contexto cotidiano. Para que dicha observación tenga validez es necesario que sea intencionada e ilustrada (con un objetivo determinado y guiada por un cuerpo de conocimiento).

A través de este instrumento se buscó tener una mejor visión sobre el tema planteado para llevar a cabo la realización de este trabajo de investigación.

Para la realización del presente proyecto de investigación se utilizó como instrumento: el cuestionario con preguntas estructuradas. Al respecto Sabino (2002:52), define este instrumento como: *“Una herramienta de obtención de información sistemáticamente de los encuestados a través de preguntas, ya sea personales, telefónicas o por correo”*.

Una vez definidas las técnicas de investigación y la muestra de acuerdo al problema planteado, se procederá a la aplicación de la entrevista no estructurada tipo cuestionario, esto fue con la finalidad de medir las variables propuestas en los objetivos específicos de la investigación objeto de estudio. La aplicación del instrumento estará dirigida al personal administrativo que labora en la Alcaldía del Municipio Bolívar, Estado Sucre.

3.7 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

En cuanto a las técnicas de procesamientos de datos para la realización de este trabajo de investigación se utilizó la tabulación y la graficación, en forma de torta. Esta técnica es de gran ayuda, ya que permitió visualizar los datos obtenidos y su posterior análisis.

Mientras que el enfoque se realizará sustentado en un enfoque cuantitativo, entendiéndose por éste, como el proceso donde el científico por medio de observaciones llega a un conjunto de postulados que supuestamente rigen al fenómeno en cuestión; de esto se deduce que después de verificada la información se procede a su análisis correspondiente.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

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

Una vez aplicada la encuesta tipo cuestionario al personal Administrativo que labora en la Alcaldía del Municipio Bolívar del Estado Sucre, se procedió a la tabulación de los resultados mediante un análisis cuantitativo a fin de desglosarlos en porcentajes (%) y frecuencias, permitiendo de esta forma visualizar cada una de las respuestas o información recolectada. Los datos cuantificados fueron los siguientes:

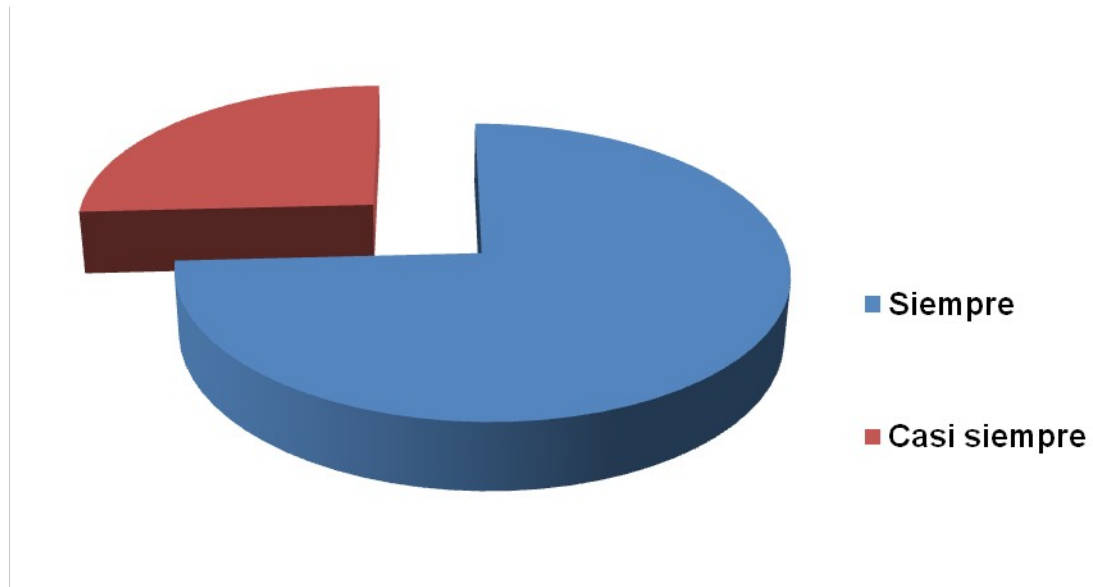
4.1 Nivel de Autoconocimiento

CUADRO N° 1: Distribución absoluta y porcentual referida a: Conoce claramente sus actividades en la empresa

Indicadores	Valor absoluto	Valor en porcentaje (%)
Siempre	43	74,1
Casi siempre	15	25,8
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	58	100

Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

GRÁFICO N° 1: Porcentaje de los encuestados sobre: conoce claramente sus actividades en la empresa



Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

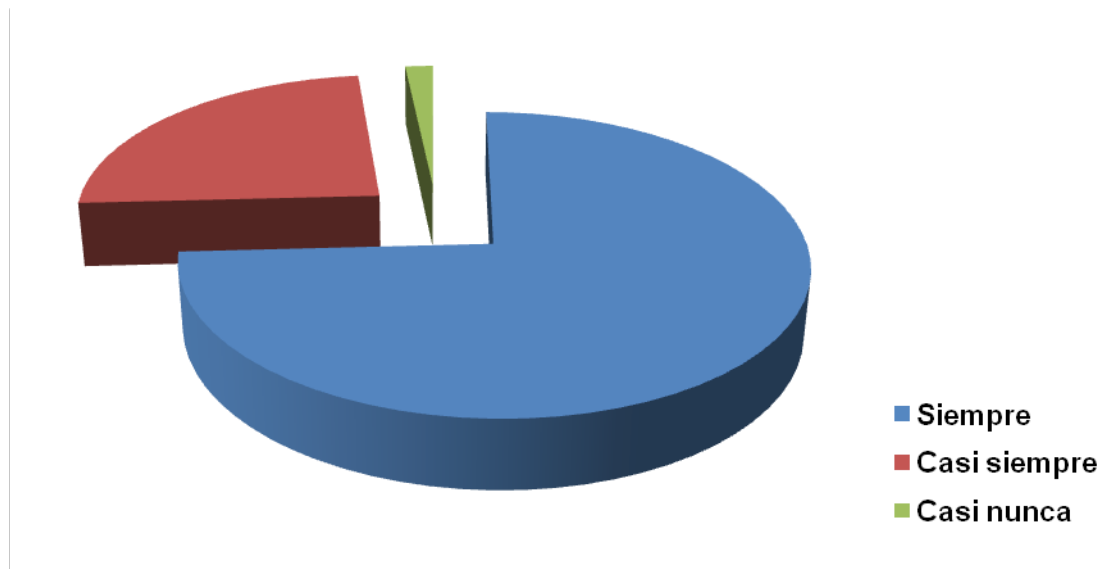
El cuadro N° 1 muestra lo referido a, **conoce claramente sus actividades en la empresa**, arrojando los siguientes resultados; 43 trabajadores que representan el 74,1% expresaron que siempre conocen claramente sus actividades en la empresa, los otros 15 trabajadores que corresponde al 25,8% que casi siempre conocen claramente sus actividades en la empresa. A través de los resultados representados en el gráfico, se puede observar que el 100% de la población encuestada, distribuida en 74,1% y 25,8%, optaron por las opciones siempre y casi siempre respectivamente, lo que permite determinar que son personas responsables y muy positivas, en cuanto a su trabajo se preocupan por conocer cada uno de los aspectos concernientes a sus actividades diarias, creando con ello un clima de confianza y seguridad en su desempeño laboral.

CUADRO N° 2: Distribución absoluta y porcentual referida a: Se siente seguro de sus conocimientos

Indicadores	Valor absoluto	Valor en porcentaje (%)
Siempre	43	74,1
Casi siempre	14	24,1
Casi nunca	1	1,7
Nunca	0	0
TOTAL	58	100

Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

GRÁFICO N° 2: Porcentaje de los encuestados sobre: se siente seguro de sus conocimientos

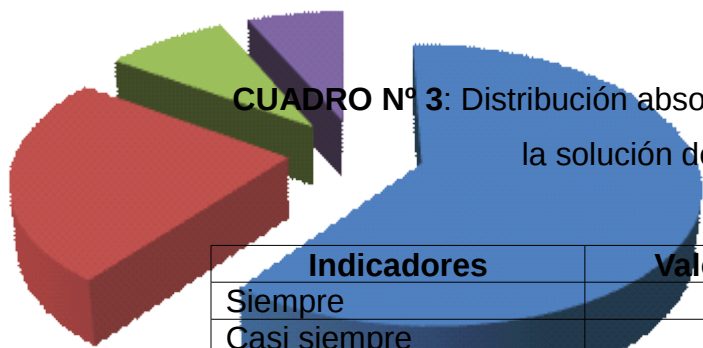


Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

El cuadro y el gráfico N° 2 muestran lo referente a, **se siente seguro de sus conocimientos**, arrojando los siguientes resultados; 43 personas que representan el 74,1% expresaron que siempre se sienten seguros de sus conocimientos, 14 de los trabajadores que corresponde al 24,1% manifestaron que casi siempre se sienten seguros de sus conocimientos; y

una persona escogió la opción casi nunca se siente seguro de sus conocimientos lo que representa un 1,7% y ninguna persona que constituye el 0% indicó que nunca se siente seguro de sus conocimientos.

Se puede visualizar a través de los resultados representados en el gráfico que el 100% de la población encuestada, expresado por un 74,1%, 24,1% y 1,7%, optaron por las opciones siempre, casi siempre y casi nunca respectivamente, lo que permite inducir en relación a las dos primeras opciones que son personas que se sienten seguras de sus conocimientos, ya que tienen confianza en si mismos con un alto nivel de autoestima, lo que los conlleva a emprender y asumir cualquier tarea y compromiso bien sea en su entorno socio-familiar como laboral, en cuanto a la tercera opción se infiere que es una persona con un bajo nivel de razonamiento lógico de baja autoestima y que no tiene confianza en si misma.



CUADRO N° 3: Distribución absoluta y porcentual referida a: Es optimista en la solución de problemas laborales

Indicadores	Valor absoluto	Valor en porcentaje (%)
Siempre	35	60,3
Casi siempre	14	24,1
Casi nunca	5	8,6
Nunca	4	6,8
TOTAL	58	100

Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

GRÁFICO N° 3: Porcentaje de los encuestados sobre: es optimista en la solución de problemas laborales

Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

El cuadro y el gráfico N° 3 muestran lo referente a, **es optimista en la solución de problemas laborales**, arrojando los siguientes resultados; 35 personas que representan el 60,3% expresaron que siempre son optimistas en la solución de problemas laborales, 14 personas que constituyen el 24,1% manifestaron que casi siempre son optimistas en la solución de problemas laborales; 5 personas que representan el 8,6% que casi nunca son optimistas en la solución de problemas laborales, finalmente 4 personas señalaron que nunca son optimistas en la solución de problemas laborales lo que representa un 6,8%.

En cuanto al resultado del gráfico N° 3 se puede observar que el 100% de la población encuestada, distribuida en 60,3%, 24,1%, 8,6% y 6,8% optaron por las opciones siempre, casi siempre, casi nunca y nunca respectivamente lo que permite determinar que son trabajadores responsables y muy positivos en torno a lo que acontece a su alrededor,

capaces de apurar y viabilizar con su actitud positiva las soluciones a los problemas planteados de índole laboral.



CUADRO N° 4: Distribución absoluta y porcentual referida a: Considera que es una persona controlada

Indicadores	Valor absoluto	Valor en porcentaje (%)
Siempre	35	60,3
Casi siempre	14	24,1
Casi nunca	5	8,6
Nunca	4	6,8
TOTAL	58	100

Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

GRÁFICO N° 4: Porcentaje de los encuestados sobre: considera que es una persona controlada

Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

El cuadro y el gráfico N° 4, muestran lo referente a, **considera que es una persona controlada**, arrojando los siguientes resultados; un número de 35 personas lo que representan un 60,3% manifestaron que siempre mantienen la calma en momentos de tensión, 14 personas correspondientes a un 24,1% señalaron que casi siempre se mantienen calmadas en ciertas situaciones, las otras 5 personas que representan 8,6% expresaron que casi nunca mantienen la calma en momentos tensos y 4 personas manifestaron que nunca mantienen la calma en momentos de gran stress representando un 6,8%.

A través de los resultados representados en el gráfico se puede visualizar que el 100% de la población encuestada, expresado por un 60,3%, 24,1%, 8,6% y 6,8% optaron por las opciones siempre, casi siempre, casi

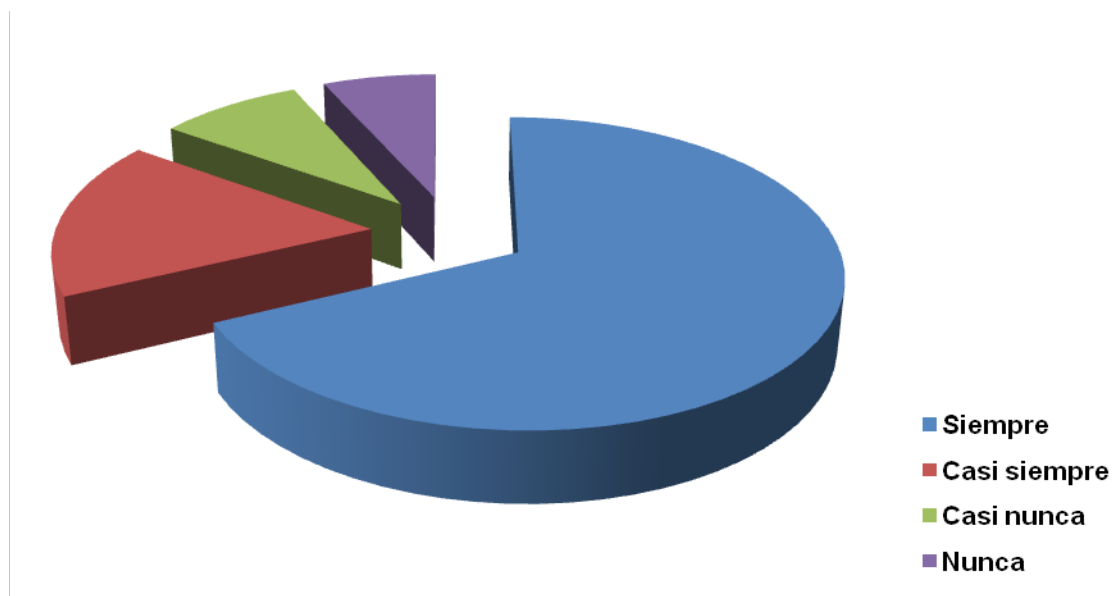
nunca y nunca respectivamente, lo que permite determinar en relación a las dos primeras opciones que son personas emocionalmente fuertes y muy optimistas en torno a asumir la responsabilidad de una determinada acción que evidencie su capacidad de hacer y dar respuestas como ente social al servicio de mantener la calma en momentos de tensión, con respecto a la tercera y cuarta opción se infiere que son personas que en ocasiones no se pueden mantener calmadas en ciertas circunstancias , son personas que no pueden controlar sus emociones, lo que puede limitar su capacidad comunicacional, esto en perjuicio de su condición ciudadana y laboral.

CUADRO N° 5: Distribución absoluta y porcentual referida a: Puede trabajar cómodamente bajo presión

Indicadores	Valor absoluto	Valor en porcentaje (%)
Siempre	40	68,9
Casi siempre	10	17,2
Casi nunca	5	8,6
Nunca	3	6,8
TOTAL	58	100

Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

GRÁFICO N° 5: Porcentaje de los encuestados sobre: puede trabajar cómodamente bajo presión



Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

El cuadro N° 5, muestra los resultados referente a **puede trabajar cómodamente bajo presión**, arrojando los siguientes resultados: 40 trabajadores encuestados que representan un 68,9% manifestaron que

siempre pueden trabajar cómodamente bajo presión; 10 trabajadores que constituyen un 17,2% indicaron que casi siempre pueden trabajar cómodamente bajo presión, 5 trabajadores representados por un 8,6% expusieron que casi nunca pueden trabajar cómodamente bajo presión, por último 3 trabajadores señalaron que no pueden trabajar cómodamente bajo presión esto representa un 6,8%.

En relación a los resultados representados en el gráfico se puede visualizar que el 100% de la población encuestada, expresando por un 68,9%, 17,2%, 8,6% y 6,8% optaron por las opciones siempre, casi siempre, casi nunca y nunca, lo que permite determinar en relación a las dos primeras opciones que son personas que hacen de la constancia y la dedicación las claves para encontrar las soluciones a las problemas planteados y que los puedan trabajar cómodamente bajo presión.

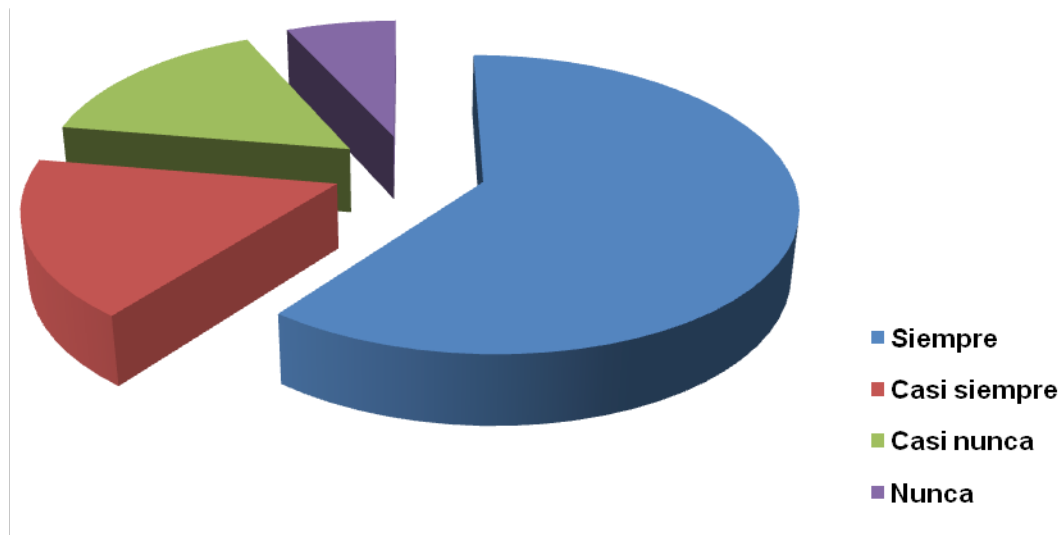
Es importante mencionar que en las organizaciones el desarrollo de la tareas implica una constante supervisión y en algunos casos el factor tiempo pasa a ser un enemigo que genera más presión que la que comúnmente existe dentro de la institución, y por esta razón es necesario que ésta cuente con un personal capaz de enfrentar estas situaciones de la manera más calmada, centrada y controlada posible. Es necesario señalar que el nivel de presión laboral puede aumentar y se hace necesario que los responsables de tal actividad puedan mantener la calma y la concentración a fin de evitar que se tomen decisiones al azar o apresuradamente y que estas a su vez puedan generar más atraso o nuevos problemas.

CUADRO N° 6: Distribución absoluta y porcentual referida a: Ante situaciones de conflicto puede mantener la calma

Indicadores	Valor absoluto	Valor en porcentaje (%)
Siempre	35	60,3
Casi siempre	10	17,2
Casi nunca	9	15,5
Nunca	4	6,8
TOTAL	58	100

Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

GRÁFICO N° 6: Porcentaje de los encuestados sobre: Ante situaciones de conflicto puede mantener la calma



Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

Los resultados del cuadro y el gráfico N° 6, muestran que un 60,3% que equivale a 35 personas afirman que siempre pueden mantener la calma en situaciones de conflicto, un 17,2% equivalente a 10 personas indican que casi siempre pueden mantener la calma en situaciones de conflicto, mientras

que un 15,5% equivalente a 9 trabajadores dicen que casi nunca pueden mantener la calma en situaciones de conflicto, y por último un 6,8% equivalente a 4 personas seleccionó la opción nunca.

Resulta un tanto difícil mantener la calma cuando existen situaciones de conflicto o riesgo, esto va a depender de la personalidad que tenga cada trabajador, por esta razón se observa que el 77,5% equivalente a 45 trabajadores seleccionaron las opciones siempre y casi siempre, mientras que un 22,3% (un porcentaje llamativo) afirmaron que pocas veces pueden mantener la calma ante situaciones de conflicto.

Es importante que la organización tome en cuenta estos porcentajes sobre todo los que no muestran una actitud favorable, ya que no siempre en los casos en los que se toman decisiones, el ambiente laboral se muestra ajeno a conflictos, lo que requiere que el personal pueda mantener la calma a fin de analizar a fondo la situación y así tomar las decisiones más apropiadas.



CUADRO N° 7: Distribución absoluta y porcentual referida a: Le hago saber a los demás cuando están haciendo un buen trabajo

■ Siempre

Indicadores	Valor absoluto	Valor en porcentaje (%)
Siempre	40	68,9
Casi siempre	18	30,0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	58	100

Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

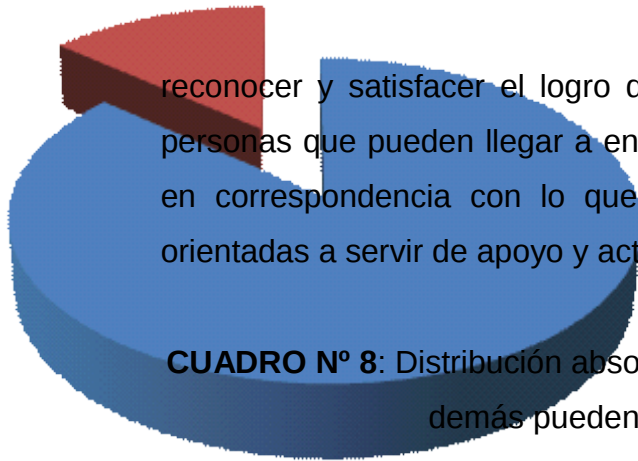
GRÁFICO N° 7: Porcentaje de los encuestados sobre: Le hago saber a los demás cuando están haciendo un buen trabajo

Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

El cuadro y el gráfico N° 7, muestra lo relativo a, **le hago saber a los demás cuando están haciendo un buen trabajo**, de los cuales el 68,9% de los encuestados manifestaron que siempre le hacen saber a los demás cuando están realizando un buen trabajo, 18 de los encuestados (trabajadores) que representan un 30,0% señalaron que casi siempre indican a terceros cuando realizan una buena labor y ninguna persona declaró; que casi nunca y nunca le hacen saber a los demás cuando realizan un buen trabajo lo que constituyen un 0%.

A través de los resultados representados en el gráfico se puede visualizar que el 100% de la población, expresado por un 68,9% y 30,0% optaron por las opciones siempre y casi siempre respectivamente, ello vendría a explicar que este grupo de personas tiene la capacidad de

reconocer y satisfacer el logro de sus compañeros, demostrando que son personas que pueden llegar a entender las necesidades de otros y ponerlas en correspondencia con lo que se quiere alcanzar, en si son personas orientadas a servir de apoyo y actuar como asesores de confianza.



CUADRO N° 8: Distribución absoluta y porcentual referida a: Al tratar con los demás pueden percibir como se sienten

- Siempre
- Casi siempre
- Casi nunca

Indicadores	Valor absoluto	Valor en porcentaje (%)
Siempre	50	86,2
Casi siempre	8	13,7
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	58	100

Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

GRÁFICO N° 8: Porcentaje de los encuestados sobre: Al tratar con los demás pueden percibir como se sienten

Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

El cuadro y el gráfico N° 8, muestran lo referente a, **al tratar con los demás pueden percibir como se sienten**, arrojaron los siguientes resultados, 35 de los encuestados que representan el 86,2%, manifestaron que al tratar con los demás personas pueden percibir como se sienten; 15 de los encuestados el 13,7% expresaron que casi siempre al tratar con los demás logran percibir como se sienten; ninguna persona manifestó que casi nunca y nunca pueden percibir como se sienten al tratar con los demás indicado un 0%.

A través de los resultados representados en el gráfico se puede

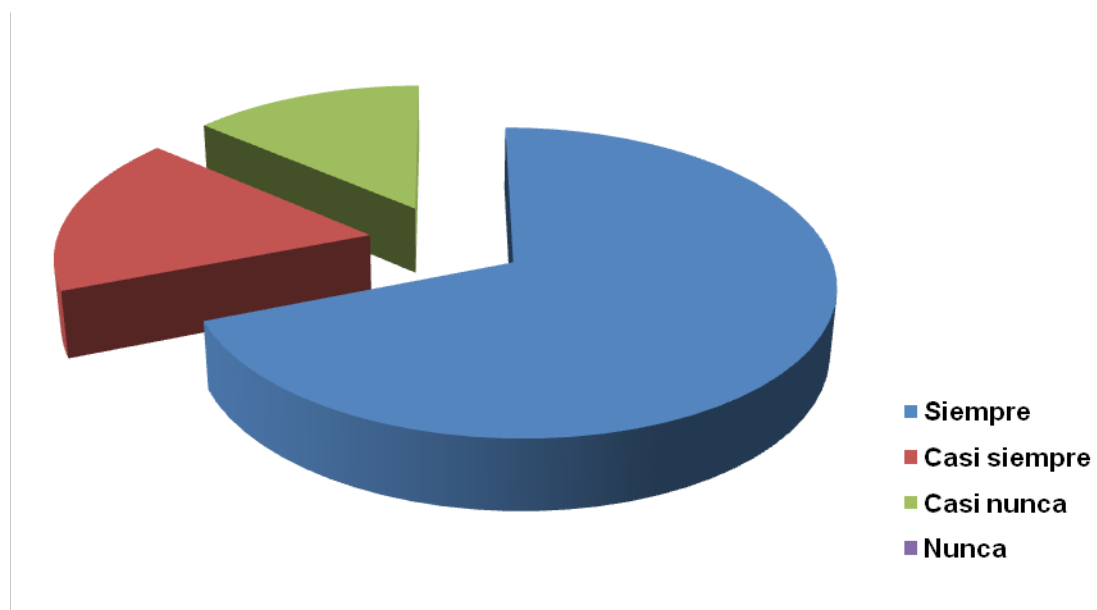
visualizar que el 100% de la población, expresado por un 86,2% y 13,7% optaron por las opciones siempre y casi siempre respectivamente, lo que permite deducir que son personas poseen un alto nivel de solidaridad y les interesa el buen estado de las relaciones interpersonales.

CUADRO N° 9: Distribución absoluta y porcentual referida a: Ayuda a los demás a quedar bien en situaciones difíciles

Indicadores	Valor absoluto	Valor en porcentaje (%)
Siempre	40	68,9
Casi siempre	10	17,2
Casi nunca	8	13,7
Nunca	0	0
TOTAL	58	100

Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

GRÁFICO N° 9: Porcentaje de los encuestados sobre: Ayuda a los demás a quedar bien en situaciones difíciles

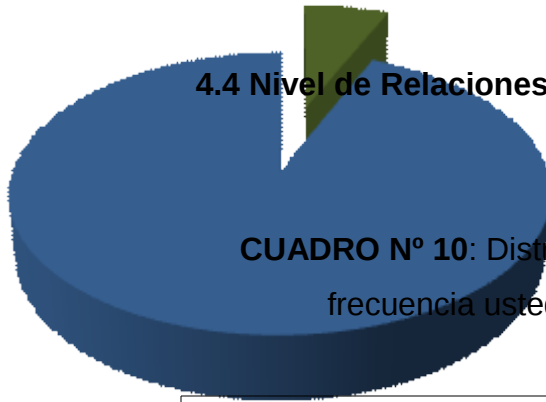


Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

El cuadro y el gráfico N° 9 muestran lo relativo a, **ayudo a los demás a quedar bien en situaciones difíciles**, arrojaron los siguientes resultados; el 68,9% de los encuestados, manifestaron que siempre ayudan a los demás a quedar bien en situaciones difíciles; en cambio el otro el 17,2% señalaron que casi siempre ayudan a los demás a quedar bien en situaciones difíciles; el otro 13,7% de los encuestados señalaron, que casi nunca ayudan a los demás en momentos difíciles y ninguna persona manifestó que nunca ayudan a los demás en momentos difíciles.

A través de los resultados representados en el gráfico se puede visualizar que el 100% de la población, expresado por un 68,9%, 17,2% y 13,7%, optaron por las opciones siempre, casi siempre y casi nunca respectivamente, lo que permite determinar en relación a las dos primeras opciones que son personas que revelan una alta capacidad de comprensión y solidaridad manifestando ayuda a sus congéneres en situación de apoyo y atención; en relación a la tercera opción se deduce que son personas incomprensivas y poco solidarias que no les importa lo que le pueda suceder a sus semejantes, aun cuando pudiera brindarle el apoyo para superar una crisis o solventar un problema.

4.4 Nivel de Relaciones Interpersonales



CUADRO N° 10: Distribución Absoluta y Relativa referida a: Con que frecuencia usted interactúa con sus compañeros de trabajo

■ No frecuentemente

Indicadores	Valor absoluto	Valor en porcentaje (%)
Frecuentemente	50	86,2
No frecuentemente	8	13,7
TOTAL	58	100%

Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

Gráfico N° 10: Porcentaje de los encuestados sobre: Con que frecuencia usted interactúa con sus compañeros de trabajo

Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

Según los resultados obtenidos del cuadro y el gráfico N° 10, el 86,2% de los encuestados escogieron la opción (frecuentemente), en cambio el otro 13,7% de los encuestados se decidieron por la opción (no frecuentemente). Es importante señalar, que el hombre se ha considerado como un elemento clave en cualquier proceso comunicativo, y que el mismo no puede estar sin relacionarse con sus semejantes. Por ello, es necesario que la empresa mejore las interrelaciones personales entre sus trabajadores.

El campo de las relaciones humanas es muy importante en el **mundo del trabajo**, ya que si no se desarrollan en forma cordial, afectan la **productividad** y la **eficiencia** de las [empresas](#). Por eso, los directivos siempre deben esforzarse por construir equipos de trabajo donde existan

buenas relaciones humanas, sin ambientes conflictivos y minimizando las discordias. Puede afirmarse que, sin buenas relaciones humanas, no puede existir una **buena calidad de vida**.

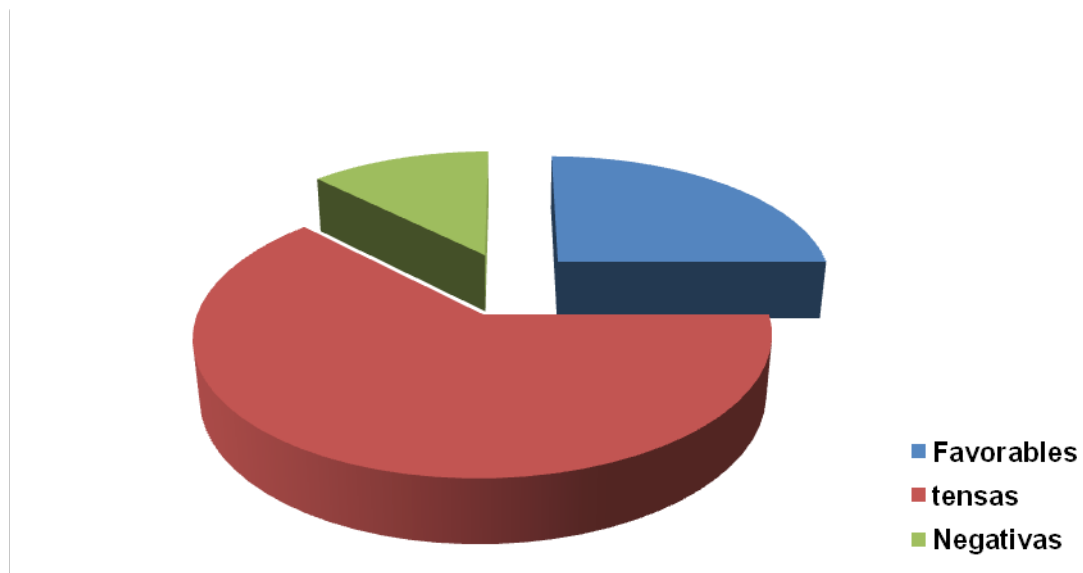
Una comunicación o relación interpersonal efectiva en el manejo de los conflictos implica el diálogo constructivo, que se apoya en tres actitudes básicas para favorecer la comunicación y la expresión de percepciones y actuaciones positivas en la relación con los otros: la empatía, la aceptación y la congruencia. La comunicación es un proceso, y la misma posee un emisor y un receptor, los cuales necesitan de un código específico para lograr dicho proceso.

CUADRO N° 11: Distribución Absoluta y Porcentual referida a: En cuanto a las relaciones con sus compañeros

Indicadores	Valor absoluto	Valor en porcentaje (%)
Favorables	50	86,2
Tensas	5	8,6
Negativas	3	5,1
TOTAL	58	100%

Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

GRÁFICO N° 11: Porcentaje de los encuestados sobre: En cuanto a las relaciones con sus compañeros



Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

El cuadro y gráfico N° 11, muestra los resultados en base a la pregunta formulada, **en cuanto a las relaciones con sus compañeros**, en donde el 86,2% de los encuestados se inclinaron por la primera opción

(favorables), en cambio el otro 8,6% (5 trabajadores) escogieron la segunda opción (tensas), y el otro 5,1% de los encuestados por la tercera opción (negativas).

El problema de tener relaciones tensas y negativas con sus compañeros de trabajo puede ocasionar serios inconvenientes a la hora de relacionarse entre ellos. Es necesario que dentro de la organización se practiquen formas de incentivar la comunicación entre su personal, contribuyendo de esta manera a una comunicación efectiva y sin barreras.

Según Marroquin y Villa (2005:62) las interferencias: *“Son hechos o barreras que dificultan la comunicación o que impiden por completo su recepción”*. (p.36). De esto se deduce que las relaciones interpersonales deben poner su máxima [atención](#) para prevenir la aparición de interferencias y, en caso de que ocurran, tratar de superarlas a la brevedad posible.



CUADRO N° 12: Distribución Absoluta y Porcentual referida a: Puede usted asegurar que en su entorno de trabajo existe una buena relación con sus compañeros y con el público en general

Indicadores	Valor absoluto	Valor en porcentaje (%)
Si	55	94,8
No	3	5,1
TOTAL	58	100%

Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

GRÁFICO N° 12: Porcentaje de los encuestados sobre: Puede usted asegurar que en su entorno de trabajo existe una buena relación con sus compañeros y con el público en general

Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

Según los resultados del cuadro y el gráfico N° 12, el 94,8% de los encuestados escogieron la opción del (Si), en cambio el otro 5,1% de los encuestados se inclinaron por la segunda opción (No).

Este resultado en base al 94,8% demuestra que el personal que labora en la Alcaldía del Municipio Bolívar del Estado Sucre, se encuentra en la disposición de tener buenas relaciones con el público en general, esto se debe a que los mismos prestan un servicio público y los mismos deben de tratar de superar ciertas barreras en la comunicación. Estas relaciones serán efectivas, si las personas son oportunas, específicas y descriptivas en los señalamientos y si además se comprometen y colaboran en la búsqueda de soluciones; si escuchan de manera activa, atenta y paciente, serán capaces de solicitar aclaración, si piensan en términos de las necesidades del otro. Una comunicación libre de barreras, incrementa la comprensión y la colaboración entre las personas y aumenta el bienestar emocional de los grupos e individuos.

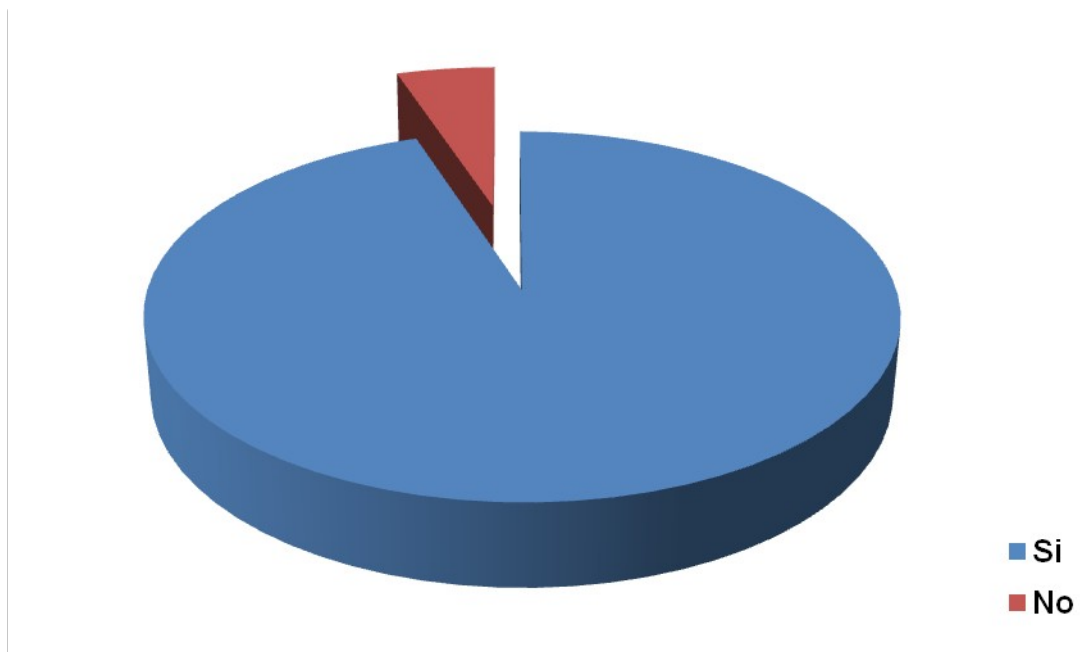
En cambio el otro resultado del 5,1% es un resultado bastante bajo, esto se debe a que los trabajadores no se relacionan con gran facilidad con sus compañeros de trabajo y el público en general, es importante señalar que por tratarse de un servicio privado el trato hacia el público debe ser favorable y que no deben existir barreras (el vocabulario, el comportamiento del personal, intereses personales, entre otros) en la comunicación grupal con el resto de los compañeros de trabajo.

4.5 Nivel de Automotivación

CUADRO N° 13: Distribución Absoluta y Porcentual referida a: Le gusta su trabajo

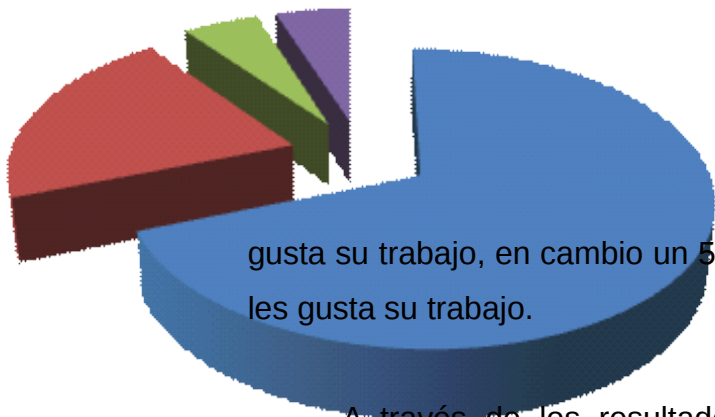
Indicadores	Valor absoluto	Valor en porcentaje (%)
Si	55	94,8
No	3	5,1
TOTAL	58	100%

GRÁFICO N° 13: Porcentaje de los encuestados sobre: le gusta su trabajo



Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

Según lo observado en el cuadro y el gráfico N° 13, el 94,8% que representa un universo de 55 trabajadores encuestados señalaron que si les



gusta su trabajo, en cambio un 5,1% igual a 3 trabajadores señalaron que no les gusta su trabajo.

- Siempre
- Casi siempre
- Casi nunca
- Nunca

A través de los resultados representados en el gráfico, se puede visualizar que el 100% de la población, esta representada por un 94,8% y 5,1% de las opciones de Si y No respectivamente, lo que permite determinar que a los trabajadores de la Alcaldía del Municipio Bolívar del Estado Sucre les gusta su trabajo y por tal motivo lo desempeñan con eficiencia, no hay que dejar de un lado que al otro 5,1% de los trabajadores no les gusta su trabajo. Este resultado se debe de tener en cuenta ya que se debe buscar la forma que los trabajadores se sientan seguros y motivados para desempeñar sus labores diarias.

CUADRO N° 14: Distribución Absoluta y Porcentual referida a: Siente que su trabajo es reconocido por la empresa

Indicadores	Valor absoluto	Valor en porcentaje (%)
Siempre	40	68,9
Casi siempre	12	20,6
Casi nunca	3	5,1
Nunca	3	5,1
TOTAL	58	100%

Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

GRÁFICO N° 14: Porcentaje de los encuestados sobre: Siente que su trabajo es reconocido por la empresa

Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

En el cuadro y la gráfica N° 14, se evidencia de acuerdo a los resultados obtenidos que el 68,9% igual a 40 personas encuestadas, los cuales se decidieron por la opción que siempre su trabajo se le ha reconocido por la empresa, el 20,6% de los encuestados que admitieron que casi siempre, el otro 5,1% de 3 trabajadores manifestaron que casi nunca sienten que su trabajo es reconocido por la empresa y los otros 3 trabajadores que representa el 5,1% los cuales escogieron la opción del nunca.

La mayoría del personal representada por el 89,5% equivalente a 52 personas encuestadas (trabajadores) es empleado plenamente satisfecho por el reconocimiento a la labor que desempeñan en la empresa, no obstante, otros encuestados opinan que no sienten que se les reconozca su trabajo. Cabe destacar que el reconocimiento a la labor desempeñada juega un papel muy importante para el personal sobre todo para el que toma las decisiones, ya que a través de los reconocimientos se les proporciona un estímulo constante que permite que mejoren su desempeño laboral.

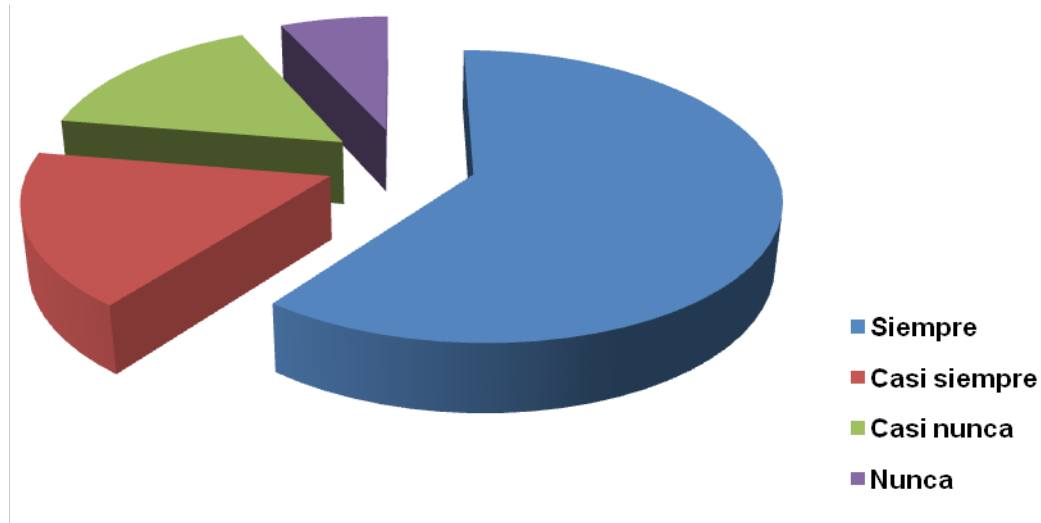
CUADRO N° 15: Distribución Absoluta y Porcentual referida a: Le entusiasma la idea y soluciones nuevas

Indicadores	Valor absoluto	Valor en porcentaje (%)
Siempre	40	68,9
Casi siempre	10	17,2
Casi nunca	5	8,6
Nunca	3	5,1

TOTAL	58	100%
--------------	-----------	-------------

Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

GRÁFICO N° 15: Porcentaje de los encuestados sobre: Le entusiasma la idea y soluciones nuevas



Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

En el cuadro y el gráfico N ° 15 se muestra lo referente a, **le entusiasmo la idea y soluciones nuevas**, arrojando los siguientes resultados 68,9% de 40 trabajadores los cuales manifestaron que siempre les entusiasman las ideas y soluciones nuevas; 10 personas que conforman el 17,2% escogieron la opción casi siempre les entusiasman las ideas y soluciones nuevas, en cambio el otro 8,6% que representa a 5 trabajadores expresaron que casi nunca les entusiasman las ideas y soluciones nuevas, y 3 trabajadores manifestaron que nunca las ideas y soluciones nuevas les entusiasman, esto representa un 5,1%.

A través de los resultados representados en el gráfico, se puede observar que el 100% de la población encuestada, expresado en 68,9%, 17,2%, 8,6% y 5,1% y optaron por las opciones siempre, casi siempre, casi nunca y nunca respectivamente, lo que permite inducir en relación a las dos primeras opciones que estas personas se orientan hacia la búsqueda de

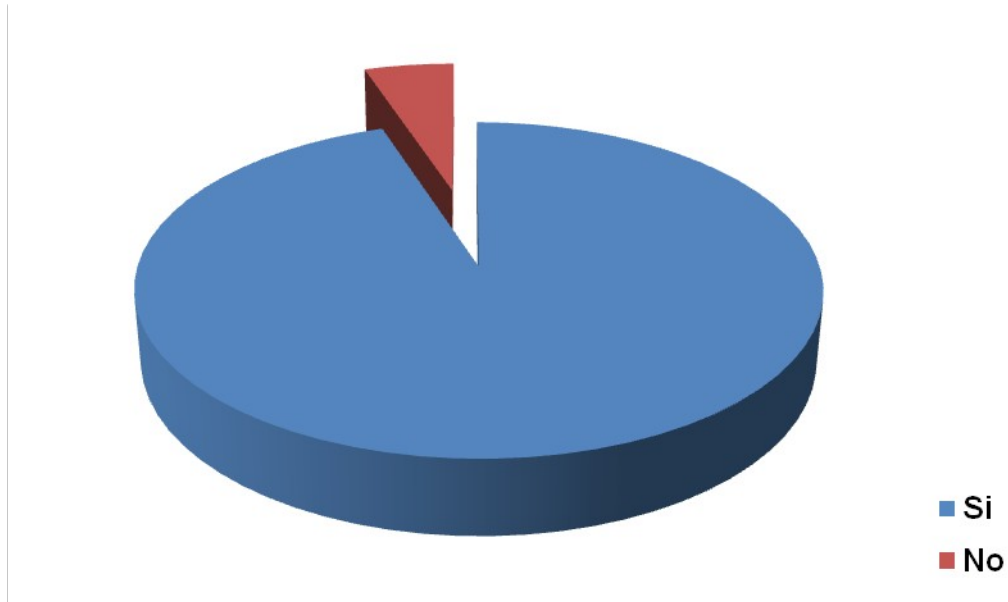
mejores resultados con el fin de lograr objetivos dispuestos en el mejor tiempo posible y plantearse nuevos horizontes en función de éxitos. Con respecto a las dos últimas se infiere que estas personas no tienen ninguna visión de futuro no les importan los cambios y mejoras que pueden darse en la organización, son asalariados al servicio de una necesidad, el trabajar para su correspondiente remuneración.

CUADRO N° 16: Distribución Absoluta y Porcentual referida a: Muestra iniciativa en su trabajo

Indicadores	Valor absoluto	Valor en porcentaje (%)
Si	55	94,8
No	3	5,1
TOTAL	58	100%

Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

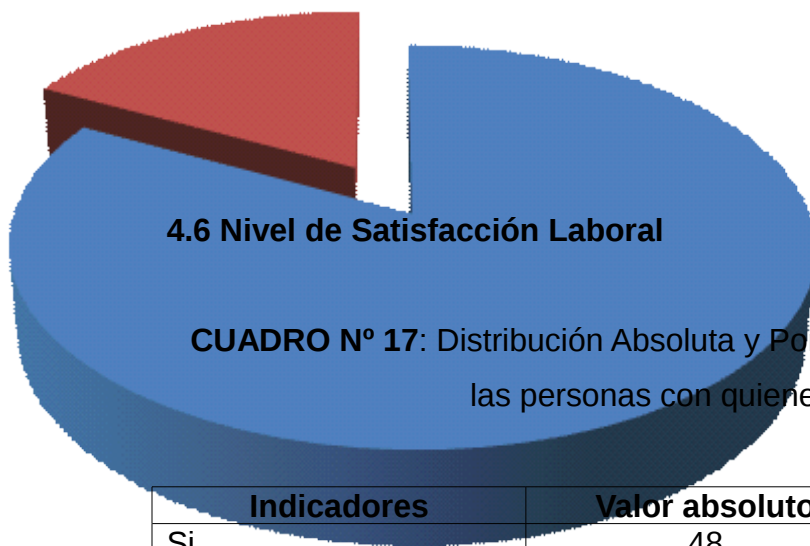
GRÁFICO N° 16: Porcentaje de los encuestados sobre: Muestra iniciativa en su trabajo



Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

En el cuadro y el gráfico N ° 16, se observa que el 94,8% igual de los encuestados escogieron la opción del (Si), es decir que estos trabajadores muestran iniciativa en su trabajo, el otro 5,1% de los encuestados admitieron que (No) tienen iniciativa en su trabajo.

Al observar los resultados del personal que labora en la Alcaldía del Municipio Bolívar Estado Sucre, puede inferirse que esta organización cuenta 94,8% equivalente a 55 trabajadores que están dispuestos a poner en práctica su creatividad, sus ganas de trabajar y su iniciativa con el fin de mejorar el funcionamiento de la misma. Y estas características que posee el personal facilitarán la generación de alternativas o posibles soluciones para tomar decisiones que fortalezcan a la empresa.



CUADRO N° 17: Distribución Absoluta y Porcentual referida a: Le agradan las personas con quienes trabaja

Indicadores	Valor absoluto	Valor en porcentaje (%)
Si	48	82,7
No	10	17,2
TOTAL	58	100

Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

GRÁFICO N° 17: Porcentaje de los encuestados sobre: Le agradan las personas con quienes trabaja

Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

En el cuadro y el gráfico N° 17, se observó que el 82,7% igual a 48 personas encuestadas han manifestado que le agradan las personas con quienes trabaja, en cambio el otro 17,2% de los encuestados señalaron que no le agradan las personas con quienes trabaja.

El personal debe estar consciente del efecto que tiene su comportamiento en los demás, porque cuando este es negativo influye en la labor diaria de los demás trabajadores disminuyendo así su capacidad y entusiasmo de hacer las cosas, porque no siempre se puede trabajar con otras personas, en cambio si el comportamiento es saludable y satisfactorio tanto para los trabajadores como para la empresa, los encargados de tomar decisiones deben de buscar mejorar las relaciones entre el personal.

El campo de las relaciones humanas es muy importante en el **mundo del trabajo**, ya que si no se desarrollan en forma cordial, afectan la **productividad** y la **eficiencia** de las [empresas](#). Por eso, los directivos siempre deben esforzarse por construir equipos de trabajo donde existan buenas relaciones humanas, sin ambientes conflictivos y minimizando las discordias. Puede afirmarse que, sin buenas relaciones humanas, no puede existir una **buena calidad de vida**.

CUADRO N° 18: Distribución Absoluta y Porcentual referida a: El entorno físico de trabajo es seguro

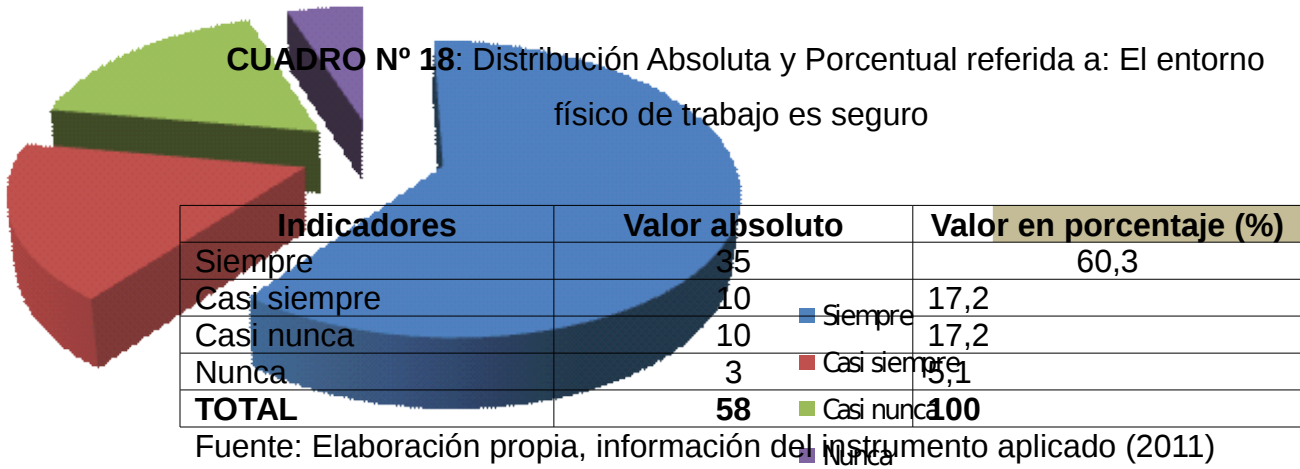


GRÁFICO N° 18: Porcentaje de los encuestados sobre: El entorno físico de trabajo es seguro

Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

En el cuadro y el gráfico N° 18, se muestra los datos aportados por los encuestados en donde un 60,3% equivalente consideran que siempre el entorno físico de trabajo es seguro, mientras que el otro 17,2% de los encuestados señalaron que casi siempre las condiciones físicas son seguras, por su parte, 17,2% de los trabajadores manifestaron que casi nunca las condiciones de trabajo son seguras y 5,1% de los encuestados han señalado que nunca las condiciones de trabajo son seguras.

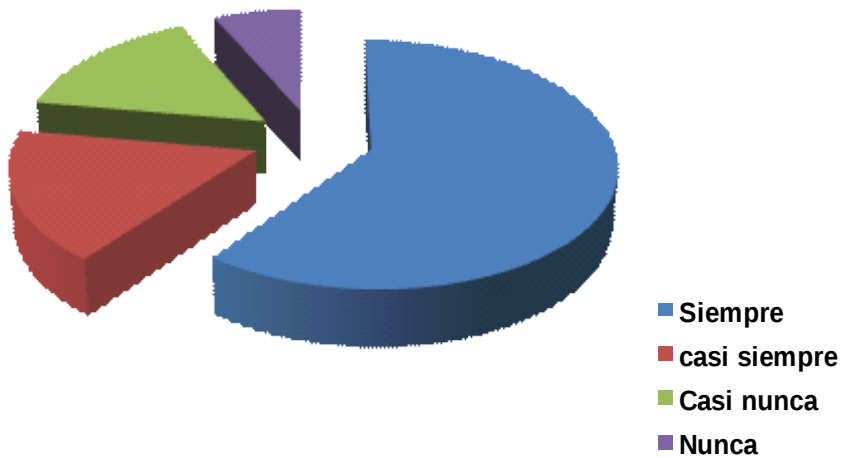
Cabe destacar que, el lugar forma parte importante para las habilidades, desarrollo y ejecución de las labores de los trabajadores dentro de la empresa, ya que si el empleado no llegase a contar con un ambiente donde éste puede sentirse pleno, cómodo, tanto físico como mental puede que de cierta forma no logre ejecutar sus actividades correctamente, de tal modo que el ambiente no debe ser un lugar de perturbación, molestia, ni desagradable para los trabajadores de una institución.

CUADRO N° 19: Distribución Absoluta y Porcentual referida a: Las condiciones de limpieza son las más adecuadas

Indicadores	Valor absoluto	Valor en porcentaje (%)
Siempre	35	60,3
Casi siempre	10	17,2
Casi nunca	9	15,5
Nunca	4	6,8
TOTAL	58	100

Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

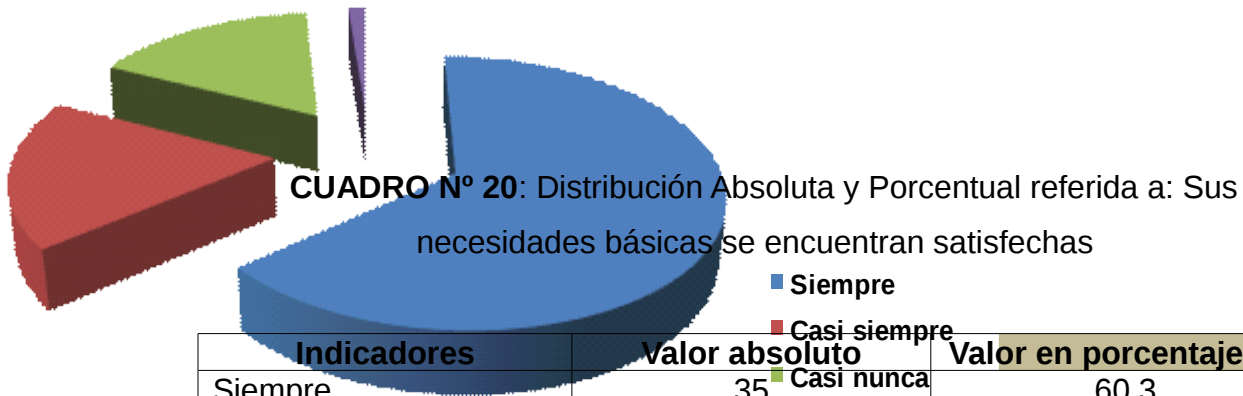
GRÁFICO N° 19: Porcentaje de los encuestados sobre: Las condiciones de limpieza son las más adecuadas



Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

El cuadro y el gráfico N° 19, muestra los siguientes resultados el 60,3% de los encuestados han señalado que siempre existen condiciones de limpieza acordes con las necesidades del personal, el 17,2% escogieron la opción casi siempre, es decir que las condiciones de limpieza son favorables, el otro 15,5% de los encuestados manifestaron que casi nunca las condiciones de limpieza son las más adecuadas y el 6,8% escogieron la última opción señalando que las condiciones de limpieza nunca son las más adecuadas.

En este sentido, Estévez (2002:45) señala que *“las condiciones ambientales deben ser agradables para los trabajadores, donde los mismos se encuentren satisfechos con su trabajo y el ambiente”*. Evaluar el grado de adaptación del recurso humano para que se encuentre satisfecho en su ambiente de trabajo debe de promover un ambiente que facilite su desempeño.



Indicadores	Valor absoluto	Valor en porcentaje (%)
Siempre	35	60,3
Casi siempre	10	17,2
Casi nunca	9	15,5
Nunca	4	6,8
TOTAL	58	100

Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

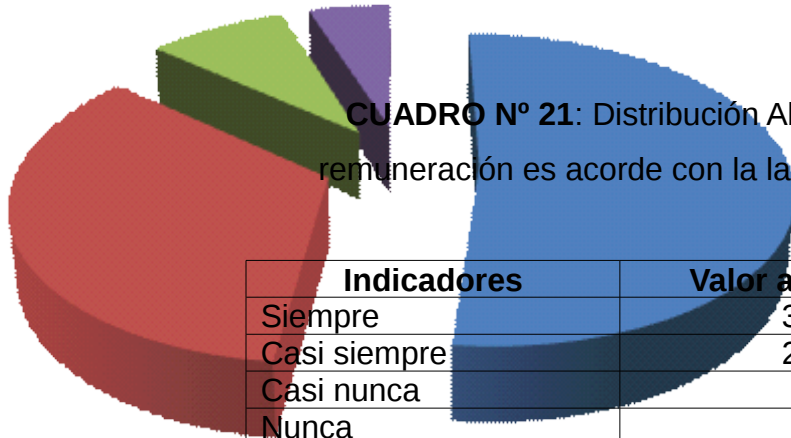
GRÁFICO N° 20: Porcentaje de los encuestados sobre: Sus necesidades básicas se encuentran satisfechas

Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

Tal y como se observa en el cuadro y gráfico N° 20, en relación a la pregunta formulada, **sus necesidades básicas se encuentran satisfechas**, el 60,3% de los encuestados (35 trabajadores) eligieron la opción siempre, es decir que sus necesidades básicas se encuentran satisfechas, el otro 17,2% de los encuestados escogieron la opción casi siempre sus necesidades básicas se encuentran satisfechas, por su parte, el 15,5% de los encuestados manifestaron que casi nunca sus necesidades básicas se encuentran satisfechas, el 6,8 de los encuestados (4 trabajadores) señalaron que sus necesidades básicas se encuentran satisfechas.

A través de los resultados presentados en el gráfico se puede visualizar que el 100% de la población encuestada, expresado por un 60,3%, 17,2%, 15,5% y 6,8% optaron por las opciones siempre, casi siempre, casi nunca y nunca, lo que permite determinar en relación a las dos primeras opciones que son personas que se sienten satisfechas en cuanto a sus necesidades básicas. Esto se debe a que cuando los mismos desempeñan una labor esto incide en la satisfacción y en el compromiso laboral que debe tener el empleado sobre dicho trabajo y por consiguiente en las decisiones que se tomen. También se puede señalar que las personas para estar altamente satisfechas en el área de trabajo deben contar con un ambiente agradable, de lo estimulante del contenido de sus funciones, de la supervisión de sus colegas y del contexto general del cargo.

CUADRO N° 21: Distribución Absoluta y Porcentual referida a: Su remuneración es acorde con la labor desempeñada en la institución



Indicadores	Valor absoluto	Valor en porcentaje (%)
Siempre	30	51,7
Casi siempre	20	34,4
Casi nunca	5	8,6
Nunca	3	5,1
TOTAL	58	100

Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

GRÁFICO N° 21: Porcentaje de los encuestados sobre: Su remuneración es acorde con la labor desempeñada en la institución

Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

El cuadro N° 21, muestra los resultados referente a **su remuneración es acorde con la labor desempeñada en la institución**, arrojando los siguientes resultados: el 51,7% de los encuestados manifestaron que su remuneración es acorde con la labor desempeñada en la institución; en cambio el otro 34,4% indicaron que casi siempre su remuneración es acorde con la labor desempeñada en la institución, por su parte, el otro 8,6% expresaron que casi nunca su remuneración es acorde con la labor desempeñada en la institución, por último 6,8% de los encuestados señalaron que su remuneración no es acorde con la labor desempeñada en la institución.

En relación a los resultados representados en el gráfico se puede visualizar que el 100% de la población encuestada, expresando por un 51,7%, 34,4% y 8,6% optaron por las opciones siempre, casi siempre y casi nunca, lo que permite determinar en relación a las dos primeras opciones

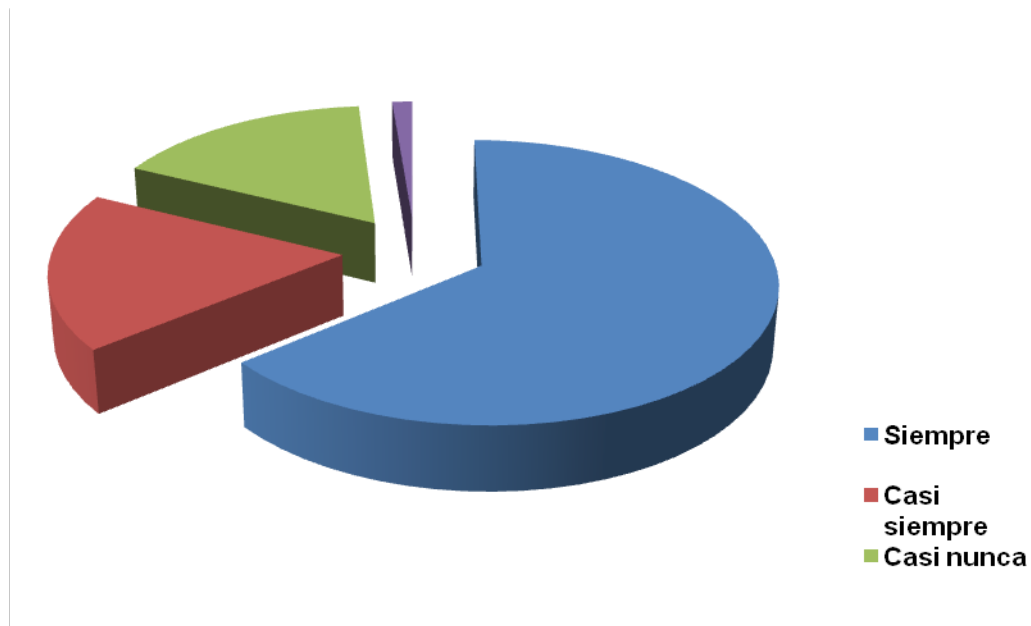
que son personas que hacen de la constancia y la dedicación las claves para desempeñar su labor con eficiencia y que su salario es un incentivo para seguir adelante. Es necesario señalar que los sueldos o salarios, incentivos o gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento del personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

CUADRO N° 22: Distribución Absoluta y Porcentual referida a: El cargo que desempeña le ofrece la oportunidad de superarse profesionalmente

Indicadores	Valor absoluto	Valor en porcentaje (%)
Siempre	35	60,3
Casi siempre	10	17,2
Casi nunca	9	15,5
Nunca	4	6,8
TOTAL	58	100

Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

GRÁFICO N° 22: Porcentaje de los encuestados sobre: El cargo que desempeña le ofrece la oportunidad de superarse profesionalmente



Fuente: Elaboración propia, información del instrumento aplicado (2011)

En el cuadro y el gráfico N ° 22, según la pregunta formulada en relación a, **el cargo que desempeña le ofrece la oportunidad de superarse profesionalmente**, se observa que el 60,3% de los trabajadores

escogieron la opción siempre, es decir que en el cargo que desempeñan le ofrecen siempre superarse profesionalmente, el otro 17,2% manifestaron que casi siempre le ofrecen superarse profesionalmente en el cargo desempeñado, por otro lado, el 15,5% de los trabajadores señalaron que casi nunca le ofrecen la oportunidad de superarse profesionalmente en el cargo desempeñado, en cambio el 6,8% de los trabajadores escogieron la opción de nunca, es decir que no consideran que se les ofrece la oportunidad de superarse profesionalmente.

Al observar los resultados del personal que labora en la Alcaldía del Municipio Bolívar Estado Sucre, puede inferirse que esta organización en base al 77,5% de su personal se siente satisfecho profesionalmente, ya que se le ofrece una forma de superarse en su cargo, esto en relación a las opciones de siempre y casi siempre, sin embargo, se tiene que tomar en cuenta que un 15,5% y 6,8% de los trabajadores sienten que profesionalmente no se les brinda la oportunidad de superarse en su trabajo, porcentaje este que debe ser tomado en cuenta por la institución pública y buscar incentivar su fuerza laboral con el fin de lograr una plena satisfacción laboral.

CONCLUSIONES

Una vez desarrollado el presente estudio se establecen las siguientes conclusiones:

- El personal adscrito a la Alcaldía del Municipio Bolívar del Estado Sucre posee un alto grado de empatía tanto el ámbito laboral como con la comunidad.
- La población encuestada, se siente a gusto en su trabajo, señalan que el ambiente es grato, acorde a sus necesidades, se trabaja en equipo y la motivación es mayor para llevar a cabo sus actividades diarias, lo que significa que el tiempo de convivencia y aceptación de tan valioso capital humano, ha permitido una mayor cohesión en torno a la ejecución de las tareas asignadas en el contexto laboral.
- El personal administrativo de la Alcaldía del Municipio Bolívar del Estado Sucre, señalaron que mejoraría las relaciones interpersonales; para ello se deben establecer mecanismos para integrar a este personal al resto del grupo, comunicarle lo importante que es trabajar, de lo contrario siempre va existir este grupo de trabajadores aislados, apáticos, poco comunicativos que pueden afectar el logro eficiente y eficaz de los objetivos planificados.
- El campo de las relaciones humanas es muy importante en el **mundo del trabajo**, ya que si no se desarrollan en forma cordial, afectan la **productividad** y la **eficiencia** de las [empresas](#). Por eso, los directivos siempre deben esforzarse por construir equipos de trabajo donde existan buenas relaciones humanas, sin ambientes conflictivos y minimizando las

discordias. Puede afirmarse que, sin buenas relaciones humanas, no puede existir una **buena calidad de vida**.

- El personal adscrito a la Alcaldía del Municipio Bolívar del Estado Sucre posee un nivel medio de autoconocimiento, observándose positivamente que la mayoría de los trabajadores son personas con mucha autoconfianza y desarrollo personal, creando así nuevas alternativas y mejores perspectivas de índole laboral.
- Los trabajadores de la Alcaldía del Municipio Bolívar Estado Sucre, poseen un nivel de autoconocimiento positivo, debido a que es un personal que se siente motivado durante sus actividades diarias, tiene iniciativa y está tras la búsqueda de realizar acciones para mejorar cada vez más y hacer frente a los distintos cambios como oportunidades de desarrollo considerando utilizar plenamente sus habilidades.
- En cuanto a la relación de trabajo con sus compañeros predominaron respuestas afirmativas, es decir que la mayoría estuvo de acuerdo en la percepción de armonía con sus compañeros realmente se siente a gusto y satisfecho una minoría respondió tener mala relación con sus compañeros.

RECOMENDACIONES

- En relación al nivel de autoconocimiento se les sugiere desarrollar talleres o cursos que contribuyan a mejorar la capacitación y permitan adquirir nuevos conocimientos al personal de la Alcaldía Bolívar del Estado Sucre.
- En cuanto al nivel de autocontrol el personal de la Alcaldía Bolívar del Estado Sucre, se les recomienda establecer programas de dinámicas grupales de autoestima y otras actividades que le permita al recurso humano un mejor manejo de sus sentimientos y emociones al momento de tratar con lo potenciales usuarios de los servicios prestados.
- Se recomienda para el nivel de automotivación que el personal diseñe un plan de incentivos a cumplirse mensual, trimestral y/o anual entre los trabajadores como una forma de estímulo para sus iniciativas y demás ejecuciones que hagan posible mejorar su condición de trabajador.
- Elaborar un programa de desarrollo motivacional en apoyo al personal para que pueda desarrollar su potencial y así lograr mejores desempeño en el puesto de trabajo lo cual permitirá que los empleados sean exitosos en su trabajo, además le generara mayor satisfacción.

BIBLIOGRAFÍA

Libros

ARIAS, F (2006). *El Proyecto de Investigación e Introducción a la Metodología Científica*. 5ta Edición. Caracas. Editorial Episteme C.A.

ARAY, L (1981). *Administración Pública*. Cumaná. Ediciones Universidad Nacional Abierta, Estudios Profesionales.

AUSBEL, N (2001). *Psicología Educativa*. 2da Edición. México. Editorial Trillas.

BARRIOS, Samuel Rafael (2003). *Proyecto de Investigación*. Tomo III. Caracas. Editorial Episteme.

CHIAVENATO, D (2000). *Formas de Aplicación de la Evaluación de Desempeño*. México. Editorial McGraw-Hill Companies, Inc.

COOPER, R Y SAWART, A (1998). *La inteligencia Emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones*. Bogotá. Editorial Norma.

DAVIS, K Y NEWSTROM J. (2000). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. 7ma Edición. México. Editorial McGraw-Hill Companies, Inc.

DICCIONARIO DE LA REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Tomo II, III y IV. Madrid. Editorial Buena Aventura.

DICCIONARIO JURÍDICO A/D (2005). 2da Edición. Caracas. Editorial Eveluz

C.A.

ESTÉVEZ, M (2002). *La Organización Empresarial y Elementos Esenciales de la Administración de Personal. Condiciones Físicas en el área Laboral*. 2da Edición. Argentina. Editorial Buena Vista.

GARDNER, H (1983). *La Inteligencia Múltiple*. Barcelona. Editorial Padios.

GIBSON, L (1994). *Las Organizaciones*. 7ma Edición. México. Editorial McGraw-Hill Companies, Inc.

GOLEMAN, D (1999). *Inteligencia Emocional*. Editorial Javier Vegara.

GRAJALES, T (2000). *Estudio de la validez Factorial del Maslach Burnout Inventory. Versión Española en una población de profesionales mexicanos*. México. Editorial McGraw-Hill Companies, Inc.

MARTÍNEZ, P (2002). *La Nueva Relación Laboral*. Buenos Aires. 2da Edición. Editorial Buena Vista.

MARROQUIN, C Y VILLA, N (2005). **Formas de relacionarse en grupo. Las relaciones interpersonales**. 2da Edición. Madrid. Editorial Evalista.

MÉNDEZ, D (2002). *Importancia de la Muestra en el Trabajo de Investigación*. México. Editorial McGraw-Hill Companies, Inc.

LUTHANS, F (1991). *Modificación de la Conducta Organizacional*. México. Editorial Trilla.

SABINO, C (2002). *La Investigación Científica*. Tomo II. Caracas. Editorial Vadell.

SIMMONS Y SIMMONS (2002). *Cómo medir la Inteligencia Emocional*. Primera guía que enseña a aplicar sus principios en la empresa y en su vida privada. Madrid. Editorial EDAF.

ROBBINS, W. (1994). *Elementos de Finanzas Públicas y Organización Empresarial*. 5ta Edición. Caracas. Editorial Mobilibros.

ROMÁN, J (2008). *Hablemos de Mariguitar*. Primer Edición. Alcaldía del Municipio Bolívar Estado Sucre.

TAMAYO TAMAYO, M (2005). *El Proceso de la Investigación Científica. Fundamentos de Investigación con Manual de Evaluación de proyectos*. México. Editorial Limusa Noriega Editores.

VILLEGAS, L (2005). *Metas y propuestas Organizacionales*. Caracas. Tomo II Editorial Depalma.

WEISINGER, H (2001). *La Inteligencia Emocional en el Trabajo*. Madrid Editorial Punto de Lectura.

Trabajos Académicos

BARRETO Y SUÁREZ (2008) en su trabajo titulado: *Inteligencia Emocional presente en el personal adscrito a la Delegación de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente*. Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al Título de Licenciados en Contaduría Pública. Estado Sucre

FARIAS, H (2000); en su trabajo titulado: *La Satisfacción laboral como medio de bienestar aplicado a los Docentes del Nivel de Educación Básica del Estado Barinas*. Trabajo de Grado presentado como requisito para ascender a la categoría de Profesor Asociado.

LÓPEZ, MARÍN Y RIVERA (2007) en su trabajo titulado: *Inteligencia Emocional en la toma de decisiones en el personal de la Empresa CADAPE Distrito Técnico Carúpano, Estado Sucre*. Informe de Curso Especial de Grado presentado como requisito para optar al Título de Licenciados en Contaduría Pública. Universidad de Oriente Núcleo de Sucre.

Textos Legales

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (1999). Gaceta Oficial N° 5.543 del 24 de Marzo. Enmienda N° 1. Gaceta Oficial N° 5.908. Caracas. Editorial Corporación AGR, S.C.

LEY ORGÁNICA DEL TRABAJO (1997). Gaceta Oficial N° 5.152 (Extraordinaria) 19 de Junio. Caracas. Editorial Librería Ciafré.

LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (2002). Gaceta Oficial N° 33.546 (Extraordinaria) de fecha 29 de Marzo. Caracas. Editorial Librería Ciafré.

LEY DEL ESTATUTO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA (2004). Gaceta Oficial N° 34.698 de la República Bolivariana de Venezuela, de fecha 22 de Abril. Caracas. Editorial Ávila C.A

HOJA DE METADATOS

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

Título	INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE LABORA EN LA ALCALDIA DEL MUNICIPO BOLIVAR MARIGÜITAR ESTADO SUCRE AÑO 2011.
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Robles Nairobis	CVLAC	17.408.286
	e-mail	nairobisrobles@hotmail.com
	e-mail	
Sánchez, Oriana	CVLAC	17.540.129
	e-mail	Oriana_ojitosdegatos@hotmail.com
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Inteligencia

Satisfacción

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

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Sociales	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Resumen (abstract):

La inteligencia emocional es un factor de mucha importancia en el desempeño de todas las personas, a través de ella el individuo tiene la capacidad de reconocer y controlar sus emociones, a la vez que asume una actitud empática hacia los demás, logrando buenas relaciones sociales en el entorno laboral, aumentando así la probabilidad de éxito. En cambio la satisfacción laboral está relacionada al [clima](#) organizacional de la [empresa](#) y al desempeño laboral. Esta ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, entre otros.). De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. El objetivo general de esta investigación fue determinar el nivel de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del Personal Administrativo que labora en la Alcaldía del Municipio Bolívar del Estado Sucre. Para la elaboración del estudio el nivel de investigación que se utilizó fue descriptivo y un tipo de investigación de campo/documental, donde se aplicó una encuesta tipo cuestionario a los trabajadores del Departamento Administrativo, cual tiene una población 58 empleados que conforman dicha área. Asimismo, se procedió a tabular los datos en función de los indicadores del cuestionario, para luego presentar en cuadros y gráficas de valores porcentuales, analizándose cada una de las preguntas presentadas y después se cotejaron cada uno de los factores que se tomaron en cuenta para la investigación.

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Castillo Jesús	ROL	
		CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	9.270.114
	e-mail	
	e-mail	
Castillo Mirta	ROL	
		CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	8.372.583
	e-mail	
	e-mail	
Fernández Lisbeth	ROL	
		CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	9.979.836
	e-mail	
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

2011	08	16
------	----	----

Lenguaje: **SPA**

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

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Tesis-	Application/Word

Alcance:

Espacial : Nacional (Opcional)

Temporal: Temporal (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciatura en Gerencia de Recursos Humanos

Nivel Asociado con el Trabajo:

Licenciatura

Área de Estudio:

Gerencia de Recursos Humanos

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

CU N° 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"**.

Letdo 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.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SISTEMA DE BIBLIOTECA
RECIBIDO POR *Martínez*
FECHA *5/8/09* HORA *5:30*

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

Juan A. Bolaños Curyelo
JUAN A. BOLAÑOS CURYELO
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/marija

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 grados son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y solo podrá ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Concejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Concejo Universitario, para su autorización”.

AUTOR 1

Robles Yairobis

AUTOR 2

Sánchez, Ana

TUTOR

Jesús Castillo

