



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

**COMPETENCIAS EMOCIONALES DEL GERENTE ACADÉMICO
DEL NÚCLEO DE SUCRE DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE
Cumaná, año 2010**

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al Título
de Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos.

Autora: María José Galantón Alemán

Tutor: Luís Martínez

Cumaná, noviembre 2010



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

APROBADO POR

Firma del asesor

Nombre y apellido del asesor

Firma del jurado

Firma del jurado

Nombre y apellido
del jurado principal

Nombre y apellido
del jurado principal

Este trabajo fue evaluado con la categoría de:

Cumana, noviembre de 2010

ÍNDICE

<u>DEDICATORIA.....</u>	<u>i</u>
<u>AGRADECIMIENTO.....</u>	<u>ii</u>
<u>ÍNDICE DE CUADROS.....</u>	<u>iii</u>
<u>ÍNDICE DE GRÁFICOS.....</u>	<u>vii</u>
<u>RESUMEN.....</u>	<u>x</u>
<u>INTRODUCCIÓN.....</u>	<u>1</u>
<u>CAPÍTULO I</u>	<u>4</u>
<u>NATURALEZA DEL PROBLEMA.....</u>	<u>4</u>
<u>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</u>	<u>4</u>
<u>1.2 OBJETIVO.....</u>	<u>10</u>
<u>1.3 JUSTIFICACIÓN.....</u>	<u>12</u>
<u>1.4 ALCANCE.....</u>	<u>14</u>
<u>CAPÍTULO II.....</u>	<u>15</u>
<u>MARCO TEÓRICO.....</u>	<u>15</u>
<u>2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....</u>	<u>15</u>
<u>2.2 BASES TEÓRICAS.....</u>	<u>19</u>
<u>2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....</u>	<u>32</u>
<u>2.4 marco organizacional.....</u>	<u>35</u>
<u>CAPÍTULO III.....</u>	<u>39</u>
<u>MARCO METODOLÓGICO.....</u>	<u>39</u>
<u>3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....</u>	<u>39</u>
<u>3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....</u>	<u>39</u>
<u>3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....</u>	<u>40</u>
<u>3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</u>	
<u>.....</u>	<u>41</u>

3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN.....	41
3.6 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	42
CAPITULO IV.....	43
CONCLUSIONES.....	89
RECOMENDACIONES.....	91
BIBLIOGRAFIA.....	92
HOJA DE METADATOS.....	106
COMPETENCIAS EMOCIONALES DEL GERENTE ACADEMICO DE NUCLEO DE SUCRE DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE. CUMANA 2010	106
Código CVLAC / e-mail.....	106
CVLAC.....	106
16.997.137.....	106
e-mail.....	106
airamesoj_212@hotmail.com.....	106
e-mail.....	106
Área.....	107
Subárea.....	107
Gerencia de Recursos Humanos (Programa).....	107
.....	107
Apellidos y Nombres.....	108
ROL / Código CVLAC / e-mail.....	108
Martínez, Luis R.....	108
ROL.....	108
CA.....	108
AS.....	108
X.....	108
TU.....	108
JU.....	108

CVLAC.....	108
8.366.538.....	108
e-mail.....	108
Lmartinez2021@yahoo.es.....	108
e-mail.....	108
Morales, Annelys.....	108
ROL.....	108
CA.....	108
AS.....	108
TU.....	108
JU.....	108
X.....	108
CVLAC.....	108
5.703.257.....	108
e-mail.....	108
Acmb17@hotmail.com.....	108
e-mail.....	108
Guzmán, Yoyli.....	108
ROL.....	108
CA.....	108
AS.....	108
TU.....	108
JU.....	108
X.....	108
CVLAC.....	108
13.539.251.....	108
e-mail.....	108
yoyliguzman@gmail.com.....	108
e-mail.....	108

<u>2010.....</u>	<u>108</u>
<u>11.....</u>	<u>108</u>
<u>26.....</u>	<u>108</u>
<u>Tipo MIME.....</u>	<u>109</u>
<u>Aplication/Word.....</u>	<u>109</u>

DEDICATORIA

A DIOS por darme la fortaleza para culminar mi carrera y llevar a cabo mi tesis con éxito. Gracias por ayudarme a enfrentar y superar con humildad todos los obstáculos.

A 5 personas que llevo en el corazón y que siempre estarán presentes en mi vida: tío Enrique, tío Héctor, tía Carmen y muy especialmente mis abuelos Petra y José Inés que en vida me regalaron bellos momentos. Quiero decirles que los extraño y sé que allá en el cielo están felices celebrando por mí el logro de esta meta.

A mis padres, por motivarme a salir adelante, por enseñarme el hábito del estudio, y a no sólo pensar en grande, ¡sino ser grande!

A mi hermana, por acompañarme, escucharme y ser la persona que me motiva a ser cada día mejor para darle un buen ejemplo y ser su apoyo siempre.

A mi mami Lucila, por todos sus consejos y todo su cariño.

A mi tía mañe por estar pendiente de mis metas y tener confianza en que lo iba a lograr.

A mi amor Eugenio, por limpiar mis lágrimas y ser mí apoyo, a la señora Sixta por todas sus oraciones.

A mi mejor amiga Dayana, por sus valiosas palabras siempre.

Estoy muy orgullosa por lo alcanzado! Hoy llegué a otra meta, pero no es el final del camino...

AGRADECIMIENTO

A DIOS

A mis padres, mi hermana, y Eugenio por estar conmigo en todo momento.

Al profesor Luis Martínez por sus asesorías.

A mi tío Ramón por ser mi enlace en este proyecto.

A la profesora Miriam Cerezo por ayudarme siempre que la necesité.

ÍNDICE DE CUADROS

<u>Cuadro n° 2 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿Cuando cambia el humor del Gerente Académico, ve nuevas posibilidades?.....</u>	<u>45</u>
<u>Cuadro n° 3 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿Puede el Gerente Académico reconocer fácilmente sus emociones?.....</u>	<u>47</u>
<u>Cuadro n° 4 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿Cuando el Gerente Académico está de buen humor le es más fácil resolver problemas?</u>	<u>48</u>
<u>Cuadro n° 5 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿El Gerente Académico cree que las emociones son unas de las cosas que hace que valga la pena vivir?.....</u>	<u>49</u>
<u>Cuadro n° 6 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿Sabe el Gerente Académico cuándo hablar acerca de sus problemas personales con otras personas?.....</u>	<u>51</u>
<u>Cuadro n° 7 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿El Gerente</u>	

<u>Académico cuando se enfrenta a un desafío, suele lograrlo?.....</u>	<u>53</u>
<u>Cuadro n° 8 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿El Gerente Académico utiliza sus ratos de buen humor para ser más persistente antes los obstáculos?.....</u>	<u>55</u>
<u>Cuadro n° 9 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿El Gerente Académico espera hacer bien la mayoría de las cosas?.....</u>	<u>56</u>
<u>Cuadro n° 10 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿El Gerente Académico se presenta de forma tal que causa una buena impresión a otras personas?.....</u>	<u>58</u>
<u>Cuadro n° 11 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿El Gerente Académico cuando se enfrenta a obstáculos, recuerda momentos cuando se enfrentó a otros similares?.....</u>	<u>59</u>
<u>Cuadro n° 12 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿El Gerente Académico contrala sus emociones.....</u>	<u>61</u>
<u>Cuadro n° 13 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿El Gerente Académico contrala sus emociones?.....</u>	<u>63</u>
<u>Cuadro n° 14 Cuadro comparativo de la autopercepción de los</u>	

gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿El Gerente Académico al observar la expresiones faciales puede reconocer las emociones que otros están sintiendo?.....65

Cuadro n° 15 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿El Gerente Académico puede conocer lo que otro siente simplemente con escuchar el tono de voz?.....66

Cuadro n° 16 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿A otras personas se le hace fácil confiar en el Gerente Académico?.....68

Cuadro n° 17 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿El Gerente Académico sabe lo que él otro está sintiendo simplemente con verlo a la cara?.....69

Cuadro n° 18 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿El Gerente Académico está consciente del mensaje no verbal que envían otras personas?.....71

Cuadro n° 19 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿El Gerente Académico felicita a otros cuando han hecho algo bien?.....73

Cuadro n° 20 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal

Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿El Gerente Académico arregla eventos que disfruten otros?.....75

Cuadro n° 21 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿El Gerente Académico ayuda a otros a sentirse mejor cuando están tristes?.....76

Cuadro n° 22 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿El Gerente Académico le gusta compartir sus emociones con otras personas?.....77

Cuadro n° 23 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿El Gerente Académico tiene facilidad para entender los mensajes no verbales de otras personas?.....79

Cuadro n° 24 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿Cuando otras personas le cuentan algún evento importante en su vida al Gerente Académico, este lo siente como si también lo hubiese vivido?.....80

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<u>Cuadro nº 1 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿Busca el Gerente Académico actividades que lo hagan feliz?.....</u>	<u>44</u>
<u>Grafico nº 2: ¿Cuándo cambia el humor del Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre, ve nuevas posibilidades?.....</u>	<u>46</u>
<u>Grafico nº 3: ¿Puede el Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre reconocer fácilmente sus emociones?.....</u>	<u>47</u>
<u>Grafico nº 5: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre cree que las emociones son una de las cosas que hace que valga la pena vivir?.....</u>	<u>50</u>
<u>Grafico nº 6: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre sabe cuando hablar de sus problemas personales con otras personas?.....</u>	<u>51</u>
<u>Grafico nº 7: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre cuando se enfrenta a un desafío suele lograrlo?.....</u>	<u>54</u>
<u>Grafico nº 8: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre utiliza sus ratos de buen humor para ser más persistente ante los obstáculos?.....</u>	<u>55</u>
<u>Grafico nº 9: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre espera hacer bien la mayoría de las cosas?.....</u>	<u>57</u>
<u>Grafico nº 10: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre se presenta de forma tal que causa una buena impresión a otras personas?.....</u>	<u>58</u>
<u>Grafico nº 11: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre cuando se enfrenta a obstáculos, recuerda momentos</u>	

<u>cuando se enfrentó a otros similares?.....</u>	<u>60</u>
<u>Grafico nº 12: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre controla sus emociones?.....</u>	<u>61</u>
<u>Grafico nº 13: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre está consciente de los mensajes no verbales que envían a otros?.....</u>	<u>64</u>
<u>Grafico nº 14: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre al observar las expresiones faciales puede reconocer las emociones que otros están sintiendo?.....</u>	<u>65</u>
<u>Grafico nº 15: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre puede conocer lo que otro siente simplemente con escuchar el tono de voz?.....</u>	<u>67</u>
<u>Grafico nº 16: ¿A otras personas se le es fácil confiar en el Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre?.....</u>	<u>68</u>
<u>Grafico nº 17: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre sabe lo que el otro está sintiendo simplemente con verlo a la cara?.....</u>	<u>70</u>
<u>Grafico nº 18: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre está consciente del mensaje no verbal que envían otras personas?.....</u>	<u>72</u>
<u>Grafico nº 19: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre felicita a otros cuando han hecho algo bien?.....</u>	<u>74</u>
<u>Grafico nº 20: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre arregla eventos que disfrutaban otros?.....</u>	<u>75</u>
<u>Grafico nº 21: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre ayuda a otros a sentirse mejor cuando están tristes?.....</u>	<u>76</u>
<u>Grafico nº 22: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre le gusta compartir sus emociones con otras personas?.....</u>	<u>78</u>
<u>Grafico nº 23: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente –</u>	

<u>Núcleo de Sucre tiene facilidad para entender los mensajes no verbales de otras personas?.....</u>	<u>79</u>
<u>Grafico nº 24: ¿Cuándo otras personas le cuentan algún evento importante en su vida al Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre este siente como si el también lo hubiese vivido?.....</u>	<u>81</u>
<u>Gráfico nº 25 Conciencia Emocional del Gerente Académico – UDO- Sucre.....</u>	<u>83</u>
<u>Gráfico nº 26 Gestión del Gerente Académico – UDO- Sucre.....</u>	<u>84</u>
<u>Gráfico nº 27 Conciencia Social del Gerente Académico – UDO- Sucre</u>	<u>86</u>
<u>Gráfico nº 28 Gestión de las relaciones del Gerente Académico – UDO- sucre.....</u>	<u>87</u>



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
COMPETENCIAS EMOCIONALES DE LOS GERENTES ACADÉMICOS
DEL NÚCLEO DE SUCRE DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE

Autora: Marie José Galantón Alemán

Tutor: Luis Martínez

RESUMEN

Cada día se denota con más relevancia el rol que juegan las emociones en nuestra vida cotidiana. Es aquí donde surge la necesidad de realizar una investigación donde se presenta la Inteligencia Emocional en la organización, para caracterizar las competencias emocionales del gerente académico del núcleo de sucre de la universidad de oriente, haciendo una comparación de la autopercepción del gerente académico con la percepción que de ellos tiene la secretaria de cada uno de ellos, basándose en el Inventario de Competencias Emocionales (ECI) elaborado por Goleman y Boyatzis 2002: 201, las cuales son: (conciencia emocional de uno mismo, gestión de uno mismo, conciencia social y gestión de las relaciones). Por lo tanto, se plantea una serie de objetivos de manera detallada, los que orientan a una investigación de campo y de carácter descriptiva. No obstante, se plantearon las diferentes opiniones sobre las competencias emocionales, así como su influencia en el comportamiento de los gerentes académicos en cada una de las dependencias estudiadas, dando origen a los resultados y análisis presentados en esta investigación. De lo que se pudo concluir, es que los gerentes académicos pertenecientes al núcleo de sucre de la universidad de oriente tienen sus competencias emocionales presentes en la gestión laboral, a pesar de que no poseen claros conocimientos sobre lo que trata y refiere la Inteligencia Emocional, lo cual se pudo constatar a través de las encuestas por medio de un cuestionario aplicado a la población objeto de estudio. Por consiguiente, se tiene la expectativa de que lo alcanzado por la investigación sirva para incentivar a otros investigadores a realizar estudios de innovación bajo el concepto de Inteligencia Emocional.

Palabras claves: Inteligencia Emocional, Competencias Emocionales y Comparación de Percepciones.

INTRODUCCIÓN

Hasta el año 1995 cuando el psicólogo Daniel Goleman populariza el concepto de Inteligencia Emocional, se consideró que el éxito laboral sólo se le atribuía a los conocimientos y las aptitudes técnicas del trabajador y que sus emociones y sentimientos no influían en su entorno laboral.

Es así como las empresas hoy en día están convencidas que lo más importante para lograr las metas propuestas y alcanzar el éxito es tomar en cuenta no sólo el intelecto sino también las emociones y los sentimientos de sus trabajadores, dándole valor a sus actividades y permitiéndole así un mejor ambiente laboral. Aunado a esto, las organizaciones están interesadas en desarrollar tanto las competencias emocionales de sus trabajadores como su nivel intelectual, ya que el enfoque sobre Inteligencia Emocional es relevante en una organización.

Las competencias emocionales, si bien son importantes para cualquier persona, representan un rasgo esencial para quienes ejercen funciones gerenciales, en virtud de que *“a nadie le gusta trabajar con los líderes irritables, dominantes o fríos. Sin embargo, aquellos que mantienen un liderazgo optimista y entusiasta suelen conservar durante mucho más tiempo a sus empleados”* (Goleman, Boyatzis y McKee, 2002: 203). Es por ello que se comienza a considerar las competencias emocionales como claves para el éxito gerencial, ya que el mismo va a depender tanto de los conocimientos técnicos y científicos como de las capacidades emocionales que desarrolle el gerente.

En este sentido, la presente investigación se plantea caracterizar las

competencias emocionales de los gerentes académicos ya que pudieran tener ciertas deficiencias en cuanto al manejo de sus emociones, por lo que se hace necesario realizar la comparación que se establecerá entre la autopercepción de sus propias competencias emocionales por parte de los gerentes académicos (Decano, Coordinador Académico, Coordinador Administrativo, Coordinador del despacho del decanato, Delegados de: Personal, Recursos Humanos, Planificación, Presupuesto, Finanzas, Contabilidad, Compras, Deporte, Cultura, Nómina, Directores de escuela: Administración, Ciencias Sociales, Ciencias, Humanidades y Educación, Cursos Básicos e Instituto Oceanográfico del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, y la percepción que de esas competencias tiene la secretaria de cada uno de ellos.

Se pretende realizar a través del estudio en cuestión, una comparación del perfil autopercebido de sus propias competencias emocionales por parte de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, y la percepción que de esas competencias tiene la secretaria de cada uno de ellos, puesto que, para efectos de esta investigación, se tomó en cuenta sólo la relación laboral entre el gerente y su secretaria inmediata. Aunado a esto, se utilizará el Inventario de Competencias Emocionales (ECI) elaborado por (Goleman y Boyatzis 2002: 201), basándose en un nuevo modelo que han propuesto (Goleman, Boyatzis y McKee, 2002: 125), que se reduce a cuatro competencias la Inteligencia Emocional, las cuales son: conciencia emocional de uno mismo, gestión de uno mismo, conciencia social y gestión de las relaciones, ya que, posee las interrogantes adecuadas al tema y es el que mejor se adapta a la presente investigación.

Finalmente la investigación está conformada de la siguiente manera: primer capítulo, naturaleza del problema, en el cual se describe y plantea el

problema de investigación, se establecen los objetivos generales y específicos, se presenta la justificación y el alcance del estudio.

En el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico referencial, que señala los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la definición de términos básicos, además del marco organizacional en el cual se denota la información donde se realizará el presente estudio. Un tercer capítulo que incluye el marco metodológico, donde se define el nivel de la investigación, el diseño de la misma, la población y muestra, las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, las fuentes y procesamiento de la información.

En el cuarto capítulo se muestra la presentación y análisis de los resultados y finalmente se presenta las conclusiones y recomendaciones junto con la bibliografía utilizada a lo largo de la investigación.

CAPÍTULO I NATURALEZA DEL PROBLEMA.

En el presente capítulo se exponen los aspectos primordiales del problema a investigar, enmarcándolo no sólo en un conjunto de parámetros teóricos sino también contextuales que llevarán a la formulación precisa del mismo. Seguidamente se procederá a sistematizar el problema, simplificándolo en aspectos más concretos y a partir de allí, se establecen los objetivos generales y específicos del estudio que orientarán el proceso. Finaliza el capítulo con la justificación y el alcance de la investigación.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

En la sociedad actual, la mayoría de las actividades destinadas a producir los bienes y servicios que permiten satisfacer las necesidades humanas se realizan a través de las organizaciones formales, las cuales son definidas como: *“Dos personas o más que trabajan juntas, de manera estructurada, para alcanzar una meta o una serie de metas específicas”* (Stoner, Freeman y Gilbert, 2006: 6).

En este sentido, toda organización puede concebirse como un *“sistema con objetivos o funciones múltiples que implican interacciones múltiples con el ambiente”* (Chiavenato, 2004: 785). Hoy por hoy, las organizaciones actúan en un medio que les impone cada vez mayores exigencias por lo que deben elevar sistemáticamente el nivel de satisfacción de estas crecientes

necesidades de la sociedad. Para ello, las organizaciones deben enfocarse primordialmente en su recurso humano que es en esencia una fuente de desarrollo, tal como lo menciona (Montalván, 1999: 17), *“El recurso*

humano es la herramienta más valiosa y efectiva con que cuentan las empresas que quieren alcanzar sus objetivos fundamentales”

Lo arriba mencionado, conlleva a que no existen organizaciones eficientes si no se logra dar valor al esfuerzo de todos los que laboran en ella para alcanzar las metas propuestas, ya que su recurso humano no sólo se debe entender como la presencia física de los trabajadores, sino como la estructura encargada de cuidar al capital humano, promover su desarrollo, contribuir a elevar sus niveles de eficiencia y procurar su satisfacción integral.

Hasta hace poco tiempo, se consideró que el éxito laboral era resultado sólo de los conocimientos y las aptitudes técnicas del trabajador, pues se pensaba que el hombre era totalmente racional y que su eficiencia laboral no tenía nada que ver ni con sus sentimientos ni con sus emociones. No fue sino hasta principio de los 90 cuando nace un nuevo concepto del libro del periodista y psicólogo Daniel Goleman, titulado *La inteligencia Emocional*, la cual es definida como: *“la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, de tal manera que puedan ser utilizados para guiar la conducta y los procesos de pensamiento y producir mejores resultados”*. (Goleman 1999: 27).

En este sentido, las emociones son eficaces organizadoras del pensamiento y la acción cuando se necesita resolver problemas o tomar decisiones importantes, puesto que si se reconocen y se guían en forma constructiva, pueden reforzar el rendimiento intelectual.

Aunado a esto, cinco competencias básicas componen la Inteligencia

Emocional, las cuales se clasifican en dos clases: aptitudes intrapersonales y aptitudes interpersonales (Goleman, 1996: 64):

Las **habilidades o aptitudes intrapersonales**, están constituidas por el **autoconocimiento** o habilidad del individuo para conocer e interpretar sus propias emociones; **autocontrol** o capacidad para controlar las emociones y sentimientos y **automotivación** o capacidad de dirigir las emociones hacia un fin y de hacer esfuerzos por alcanzarlo.

Las **habilidades o aptitudes interpersonales** son la **empatía** o habilidad de reconocer las necesidades y deseos de otros y las **habilidades Sociales** o capacidad para manejar las relaciones con los demás.

Goleman, Boyatzis y McKee (2002: 125), han propuesto un nuevo modelo que se reduce a cuatro competencias de la Inteligencia Emocional, basadas en las últimas investigaciones realizadas:

- **Conciencia emocional de uno mismo:** comprensión de las reacciones emocionales propias y reconocimiento de las fortalezas y limitaciones
- **Gestión de uno mismo:** capacidad de controlar y encauzar adecuadamente las emociones e impulsos perturbadores.
- **Conciencia social:** capacidad de entender los sentimientos y comportamientos de los demás.
- **Gestión de las relaciones:** capacidad para cooperar y ejercer una

influencia positiva sobre los demás.

Es importante resaltar el rol de las competencias de la Inteligencia Emocional como pieza fundamental en las organizaciones, ya que las personas emocionalmente inteligentes aprenden a desarrollarlas para saber percibir y comprender las emociones propias y ajenas; de esto va a depender la calidad de interacción de los que laboran en la organización, tratando de alcanzar tanto la eficiencia gerencial como el bienestar del personal.

En concordancia con lo antes señalado, se ha venido incrementando el interés por medir la inteligencia emocional a nivel gerencial, para lo cual se cuenta con diversas alternativas de medición. Obviamente, mientras más precisos sean los métodos e instrumentos de medición, más fidedignos serán los hallazgos y, en consecuencia, más efectivas las iniciativas que de allí surjan para elevar el nivel de las competencias emocionales de los gerentes.

Las herramientas para medir la Inteligencia Emocional se han venido desarrollando, y una de las más conocidas y utilizadas es el Inventario de Competencias Emocionales (ECI) elaborado por (Goleman y Boyatzis 2002: 201) sobre la base de las cuatro competencias arriba mencionadas. El objetivo de este instrumento basado en el auto-informe es conseguir un índice que evalúe la percepción de cada persona sobre sus propios estados emocionales. Además se consideró de vital importancia utilizar esta herramienta porque es la que mejor se adaptó a la presente investigación y la más idónea para realizar la comparación de las percepciones de las partes involucradas para caracterizar las competencias emocionales. Cabe destacar que este inventario se utilizó para la realización del presente estudio, ya que, éste se basa en el nuevo modelo de competencias emocionales ya mencionado, para hacer más sencilla la obtención de datos y

realizar los análisis respectivos.

Así mismo, un aspecto a tener en cuenta en el momento de medir la inteligencia mediante los instrumentos de autoinforme es que tales medidas parten de la base de que las personas tienen algún tipo de idea sobre sus propias competencias emocionales, y muy probablemente se encuentren individuos que no tengan una comprensión adecuada o no sean conscientes de las mismas (Ciarrochi, Deane y Anderson, 2002: 106). Las limitaciones anteriores crearon la necesidad de desarrollar nuevas formas de medición de la Inteligencia Emocional, basadas en la observación externa, es decir, solicitando la opinión y valoración de la Inteligencia Emocional a personas que tengan interacción continua y prolongada con el sujeto objeto de estudio. Estos testigos proporcionan información sobre la forma como interactúa el sujeto con el resto de personas del entorno, su manera de resolver los conflictos o bien el modo de afrontar las situaciones de estrés.

Si se pretendió caracterizar las competencias emocionales de los gerentes académicos y realizar una comparación de lo autopercebido con el que perciben los miembros del entorno, es lógico que se utilizara como informantes a individuos que desempeñen roles, en los que la interacción da origen a un vínculo (Coll, Solè y Ornuvia 1998: 115).

El motivo que impulsó esta investigación es que se observó de forma empírica que los gerentes académicos del Núcleo de Sucre, toman una actitud poco afectiva con las secretarías y se dejan llevar por sus emociones logrando afectar sus relaciones laborales, lo cual se hace necesario que reflexionen y asuman sobre el control de sus emociones, apartándolas de sus actividades laborales, con el objeto de que aprendan en lo posible a tomar decisiones acertadas y objetivas.

En atención a lo antes expuesto, se diseñó una investigación para responder a la siguiente pregunta ¿Cuáles son las competencias emocionales de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente?

Para responder a esa inquietud científica se hizo necesario plantearse algunas preguntas más concretas: ¿Cuáles son las competencias emocionales autopercebidas por los gerentes académicos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente? ¿Cuáles son las competencias emocionales de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente según la percepción de la secretaria de cada uno de ellos? ¿Cuáles son las diferencias y semejanzas de las competencias emocionales de los gerentes académicos obtenidos por las dos vías?

1.2 OBJETIVO.

1.2.1 OBJETIVO GENERAL.

Caracterizar las competencias emocionales de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente. Cumaná, año 2010.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Determinar las competencias emocionales autopercebidas de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, en términos de:
 - o Conciencia emocional de uno mismo
 - o Gestión de uno mismo
 - o Conciencia social
 - o Gestión de las relaciones

- Determinar las competencias emocionales de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente percibidas por la secretaria de cada uno de ellos, en términos de:
 - o Conciencia emocional de uno mismo
 - o Gestión de uno mismo
 - o Conciencia social
 - o Gestión de las relaciones

- Establecer las semejanzas y diferencias entre las competencias emocionales autopercebidas de los gerentes académicos del Núcleo

de Sucre de la Universidad de Oriente y las percibidas por la secretaria de cada uno de ellos.

1.3 JUSTIFICACIÓN.

Actualmente, han emergido nuevas formas de evaluación que suministran información más fidedigna sobre el funcionamiento emocional de las personas. Esta investigación parte de la idea de estudiar las competencias emocionales donde se comparan las percepciones de las partes involucradas, estableciendo diferencias y semejanzas entre estas, utilizando el nuevo modelo de Inventario de Competencias Emocionales (ECI) elaborado por (Goleman, Boyatzis y McKee, 2002: 125), para caracterizar las competencias emocionales del gerente académico del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, ya que se pudo observar cierto ambiente de subjetividad por parte de los gerentes en algunas situaciones, dando lugar a que sus emociones lo conduzcan de alguna manera a la poca fluidez en el desarrollo de las actividades. Es por esto que se hizo imprescindible no sólo la autopercepción de ellos sino también la percepción que de ellos tiene cada una de sus secretarías, basándose en las competencias emocionales.

La investigación implicó una doble medición de las competencias emocionales a partir del desempeño de roles complementarios, por lo que tiene un importante interés desde el punto de vista metodológico.

El desarrollo de la investigación tuvo como propósito caracterizar las competencias emocionales de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, lo cual, por un lado, puede arrojar información precisa sobre las competencias emocionales de los citados gerentes, a partir de lo cual se pueden diseñar iniciativas para elevar, si ese fuera el caso, dichas competencias, puesto que, los gerentes académicos han mostrado tener más interés por los resultados del trabajo y poco por su personal,

generando problemas en el ambiente laboral; todo esto con el objetivo de obtener las competencias emocionales que posee el gerente académico.

Por otro lado, la investigación contribuyó con el crecimiento personal y profesional de la investigadora, pues no sólo le permitió poner en práctica los conocimientos teóricos y metodológicos obtenidos a lo largo de sus estudios en Gerencia de Recursos Humanos, sino también el acercamiento a un enfoque como el de la Inteligencia Emocional, que sin duda es importante para su futuro desempeño como profesional.

Este estudio también puede servir de apoyo para investigadores futuros que quieran abordar el tema de Inteligencia Emocional en cuanto a evaluar distintas percepciones y compararlas, obteniendo las características de las competencias emocionales que posea la población de estudio en cuestión.

1.4 ALCANCE

El estudio se realizó tomando en cuenta tanto los gerentes académicos (Decano, Coordinador Académico, Coordinador Administrativo, Coordinador del despacho del decanato, Delegados de: Personal, Recursos Humanos, Planificación, Presupuesto, Finanzas, Contabilidad, Compras, Deporte, Cultura, Nómina, Directores de escuela: Administración, Ciencias Sociales, Ciencias, Humanidades y Educación, Cursos Básicos e Instituto Oceanográfico del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, como la secretaria de cada uno de ellos.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

La inteligencia emocional es un conjunto de competencias esenciales para el razonamiento, ya que las emociones permiten organizar el pensamiento y actuar para solucionar y proyectar el futuro. Así mismo ha despertado el interés en muchos investigadores, lo que ha conllevado a la realización de numerosos estudios entre los cuales se reseñan algunos en este apartado.

García, (2007) realizó una investigación y la tituló: **Nivel individual de Inteligencia Emocional de los representantes de venta de Laboratorios Merck S.A Zona Oriente y la relación entre la Inteligencia Emocional y el desempeño laboral**, el cual presentó como trabajo de grado para optar al título de Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos, en la Universidad de Oriente, y llegó a las siguientes conclusiones:

- *Teniendo como máximo el valor de 3,00; en lo relativo a las competencias emocionales, se obtuvieron altos índices generales: conocimiento de uno mismo (3,00), autocontrol (2,93), habilidades sociales (2,93) y conciencia social (2,80).*
- *En referencia a la conciencia social, se determinó un Índice de (3,16) sobre un índice máximo de 4,00. Esto significa que los encuestados expresaron saber y estar conscientes de las emociones de las otras personas. ...*

Según las conclusiones que arrojó este estudio, la Inteligencia emocional influye favorablemente en la población estudiada basándose en un índice general de cada una de las competencias emocionales, lo cual guarda estrecha relación con la presente investigación en cuanto a la herramienta utilizada, “Inventario de Competencias Emocionales (ECI) elaborado por (Goleman, Boyatzis y McKee, 2002: 125)”.

Martínez (2008), presentó un trabajo titulado: **Perfil Emocional de los directivos académicos y administrativos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente** para optar al Título de Magíster Scientiarum en Ciencias Administrativas Mención Gerencia General en la Universidad de Oriente, y arribó a las siguientes conclusiones:

- *Según lo mostrado por los encuestados y entrevistados reflejan un buen autoconocimiento, aunque no tienen una comprensión clara sobre el tema de la inteligencia emocional, y en algunos casos ni saben definir lo que es autoconocimiento.*
- *Los directivos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente presentan un moderado autocontrol sobre algunos de sus sentimientos, específicamente en aquellos impulsivos. Lo cual posiblemente tienden a influir moderadamente al momento de definir su perfil emocional.*
- *Los directivos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, según los resultados reflejan un grado de auto-motivación bastante bueno, lo que puede conllevar a influir en forma favorable en la determinación de su perfil emocional.*
- *Existe un gran nivel de sensibilidad en el personal directivo en relación a sus propios sentimientos, como con los sentimientos*

y limitaciones de los demás. En tal sentido que existe la buena disposición de ayudar a los demás a conocerse y desarrollarse a sí mismo. Esto puede repercutir favorablemente en la determinación del perfil emocional de los directivos académicos y administrativos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente.

Esta investigación por su parte, es similar a la presente investigación ya que se estudió el perfil emocional de los Directivos académico y administrativos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, utilizando la versión anterior del inventario de competencias emocionales (ECI) elaborado por (Goleman y Boyatzis 2002: 201), con la salvedad de que en la presente investigación se estudió las características de las competencias emocionales del gerente académico, tomando en cuenta la comparación de percepciones de la población de estudio.

Narváez (2007), por su parte, realizó la investigación **Inteligencia Emocional en el desempeño profesional de los profesores de la Escuela de Administración de la Universidad de Oriente Núcleo de sucre año 2006**, para optar al título de Magíster Scientiarum en Ciencias Administrativas Mención Gerencia General en la Universidad de Oriente, y arribó a las siguientes conclusiones:

- *En relación con cada una de las dimensiones de la Inteligencia Emocional, se obtuvieron los siguientes resultados, a saber: un nivel alto de autoconocimiento, un nivel alto de autocontrol, nivel medio de automotivación, nivel medio de empatía y un nivel medio de habilidades sociales.*

- *El nivel de Inteligencia Emocional de la población estudiada está por encima del 50% con un nivel alto y 39% en el nivel medio, lo cual nos habla de que el personal docente objeto de estudio aplica la Inteligencia Emocional de una manera adecuada, poseen las competencias para controlar las emociones en una forma inteligente*

En esta investigación se utilizó igualmente una versión anterior al inventario de competencias emocionales (ECI) elaborado por (Goleman y Boyatzis 2002: 201), basándose en la teoría de inteligencia emocional para determinar el nivel de las cinco competencias emocionales para llevar a cabo la investigación, lo cual permite tener relación con la presente investigación de acuerdo a los estudios y las investigaciones realizadas sobre Inteligencia Emocional.

Los estudios mencionados anteriormente muestran el interés de los investigadores por medir la Inteligencia Emocional. En esa línea de investigación se ubica el presente trabajo, no sólo con el interés de medir la inteligencia emocional sino también estudiar las competencias emocionales de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente. Dicha investigación permitió indagar en una nueva metodología y enriquecer los conocimientos sobre inteligencia emocional, evaluando a través de la comparación de percepciones las diferencias o semejanzas de las competencias emocionales del gerente académico.

2.2 BASES TEÓRICAS.

Se inicia este apartado con información sobre la inteligencia emocional recopilada de los antecedentes y sus desarrollos recientes. Según estudios realizados relacionados con la Inteligencia Emocional, para tener éxito personal y profesionalmente no sólo basta que el trabajador tenga un alto coeficiente intelectual, sino que además posea ciertas competencias emocionales que le permita tener una interacción adecuada y armoniosa en todos los ámbitos de su vida, y en particular en su lugar de trabajo. Como afirma (Goleman, 1998: 84) *“el ambiente de hoy obliga a armonizar cabeza y corazón, ya que ambos aspectos determinan el desempeño racional y emocional en la vida, haciéndose necesario utilizar las emociones de manera inteligente”*. Partiendo desde los elementos considerados como la base del proceso de formación de esta teoría y fundamentos teóricos como la inteligencia, se menciona la importancia del entorno laboral ya que es parte primordial del estudio realizado.

En la presente investigación se adoptó la definición de organización que presenta (Robbins, 2004: 4): *“Unidad social coordinada deliberadamente, compuesta de dos o más personas, que funcionan más o menos de manera continua para alcanzar una o varias metas comunes”*, como punto de partida para su desarrollo.

Por ello, es primordial para la buen desempeño de una organización lograr la máxima efectividad en la gestión de los recursos humanos, orientándolos a su integración, empleo y desarrollo óptimo, siendo estos de mucha importancia, porque como señala (Ferraro, 2001: 48): *“se considera importante la valorización de los recursos humanos para conseguir la mejor y más adecuada utilización de las condiciones y aptitudes de los trabajadores,*

pues se deben considerar a éstos como el recurso más importante de cualquier organización para el logro de los objetivos fijados”.

En consecuencia, los investigadores han realizado estudios tanto a nivel académico como a nivel organizacional del impacto que ha tenido la inteligencia emocional en el recurso humano de una empresa.

Algunos profesores (Martín Seligman, Universidad de Pensylvania; Walter Mischel, Universidad de Stanford y Peter Salovey, Universidad de Yale), admiten que el Coeficiente Intelectual interviene sólo en un 20% de los factores que determinan el éxito y que el 80% restante está vinculado a otros factores relacionados con inteligencia emocional (Goleman, 1998: 68).

Ciertamente, la Inteligencia Emocional es un tema que ha despertado mucho interés en las organizaciones, debido a los estudios realizados por su principal impulsador Daniel Goleman. Este mismo autor señala que la Inteligencia Emocional permite la conciencia de los propios sentimientos en el momento en el que se experimentan, dándole una atención progresiva a los propios sentimientos internos y la define de la siguiente manera:

“Capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. Se trata de un término que engloba habilidades muy distintas, aunque complementarias a la inteligencia académica, la capacidad exclusivamente cognitiva medida por el

cociente intelectual.” (Goleman, 1996: 54).

El concepto de la Inteligencia Emocional fue teóricamente introducido y desarrollado por los autores (Salovey y Mayer, 1990: 189), quienes la definieron en un principio: *“como un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y las de los demás, discriminar entre ellas y usar la información (afectiva) para guiar el pensamiento y las acciones de uno”*.

Weisinger (2001:17), es más directo e incorpora a la definición los efectos del uso adecuado de las emociones, es decir, los resultados, cuando señala: *“La Inteligencia Emocional es, en pocas palabras, el uso inteligente de las emociones: de forma intencional, hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros, utilizándolas con el fin de que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y a pensar de manera que mejoren nuestros resultados”*.

Por su parte, Coopers y Sawaf (1998: 4) la definen más brevemente de la siguiente forma: *“Inteligencia Emocional es la capacidad de sentir, entender, y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia”*

En cada una de las definiciones mencionadas anteriormente o en cualquier otra definición sobre Inteligencia Emocional, prevalecen las emociones que ocupan un lugar relevante en todas las actividades que realiza el ser humano, ellas le permiten experimentar estados internos personales, motivaciones, deseos, necesidades e incluso objetivos y le proporcionan información útil para la solución de problemas, brindándole un

determinado valor a cada conducta en cada momento.

Para efectos de la presente investigación y considerando las definiciones ya mencionadas, se entendió por Inteligencia Emocional, el control de las propias emociones del individuo, comprender los sentimientos de los demás y así aprender a manejar, desarrollar y mantener una buena interacción con el entorno social.

Así mismo, se hace necesario tomar en cuenta antes de profundizar en las competencias emocionales, que la competencia no es más que una aptitud oportuna, adecuada e idónea sobre un aspecto relevante en la vida.

2.2.1 Competencias Emocionales

Antes de definir las cinco competencias emocionales que integran la Inteligencia Emocional y que a su vez están agrupadas en dos categorías, las cuales llevan por nombre Intrapersonal e interpersonal, se debe comenzar por definir lo que es una competencia emocional, y no es más que la *“capacidad aprendida basada en la inteligencia emocional”* (Conangla, 2006: 94), el resultado de su aplicación puede permitir un excelente rendimiento en el trabajo, una mejora en la calidad de vida y conductas concretas que faciliten la adaptación al entorno.

2.2.2. Competencias Intrapersonales:

Es la que permite configurar una imagen propia en forma exacta y verdadera y la capacidad de utilizar esta imagen para actuar en la vida del

modo más eficaz. Esta competencia comprende tres capacidades: autoconocimiento, autocontrol y automotivación.

2.2.2.1. Autoconocimiento:

Implica saber que se siente y darle nombre, conocer el potencial propio, los valores, las creencias, aptitudes y actitudes que se ponen en juego, es detectar las conductas que dificultan la propia felicidad. Martí (2005: 39), señala que: *“para poder conocerse es necesario querer conocerse, tener el deseo auténtico de profundizar y adentrarse en uno mismo”*

Esta primera competencia se refiere a la conciencia de las propias emociones, es la competencia emocional fundamental a partir de la cual se construyen todas las demás.

2.2.2.2. Autocontrol:

Es la capacidad para dirigir y manejar las emociones de una forma eficaz. Es el talento para evitar respuestas incontroladas en situaciones de ira, provocación o miedo. (Goleman, 1998: 124), define al autocontrol como una habilidad invisible ya que se manifiesta precisamente como: *“la ausencia de explosiones emocionales. Los signos que la caracterizan son, por ejemplo, no dejarse arrastrar por el estrés o ser capaz de relacionarse con una persona enfadada sin enojarse”*.

Esta competencia es tan importante como la primera ya que el autocontrol es la capacidad de aprender a expresar los sentimientos sin agresividad y sin culpabilizar a nadie, ponerles nombres, atenderlos y saber cómo descargarlos, de manera que no obstaculice la forma de razonar y se pueda tomar decisiones de acuerdo con los valores y las normas social y cultural.

2.2.2.3. Automotivación:

Es la capacidad de mantener el ánimo, la perseverancia y el optimismo frente a la adversidad. Goleman (2005: 106), señala que: *“en la medida en que estemos motivados por sentimientos de entusiasmo y placer con respecto a lo que hacemos e incluso por un grado óptimo de ansiedad, esos sentimientos nos conducen a los logros”*.

Valls (2008: 15), señala que: *“quizás la realidad motivacional no es la que parece que es, y que a lo mejor un pequeño esfuerzo de comprensión sobre el origen de las emociones, sentimientos, actitudes y conductas, realmente puede proporcionar la calidad de vida intelectual, emocional, física y espiritual que se busca”*.

Esta competencia es importante para aprender a encontrar motivos ante lo que se hace o lo que se quiere hacer, puesto que ese motivo será el motor y el combustible que permitirá persistir en la búsqueda y realización de las metas. Cabe destacar que los motivos que se tengan pueden ser de índole muy distintas y deben seleccionarse, priorizarlos y convertirlos en acciones adecuadas que favorezcan la adaptación propia al entorno.

2.2.3. Competencias Interpersonales:

Consiste en la capacidad de comprender a los demás, captar cuáles son las cosas que más les motivan, como trabajan y la mejor forma de cooperar con ellos. Estas competencias son: la empatía y las habilidades sociales.

2.2.3.1. Empatía:

Es la conciencia de los sentimientos, necesidades y problemas de los demás y la capacidad para expresar al otro que se le ha comprendido. Bermejo (1998: 25), define a la empatía como: *“la actitud que permite captar el mundo de referencia de otra persona”*.

Esta competencia tiene una enorme importancia en las relaciones sociales ya que es la capacidad para ponerse en el lugar del otro, de captar lo que siente y de comprender sus sentimientos.

2.2.3.2. Habilidades Sociales:

Son las relaciones sociales que facilitan y permiten la adaptación al grupo, la colaboración en equipos, la resolución de conflictos y la comunicación eficiente. Es definida de la siguiente manera:

“conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación, mientras minimiza la posibilidad de futuros problemas”. (Caballo, 1986: 378)

Las habilidades sociales son la última competencia que compone la Inteligencia Emocional, la cual se refiere a saber comunicarse con los demás y mantener un trato agradable con el entorno social.

Resumiendo la importancia de las competencias intra e interpersonales, Goleman (1995: 66) las define: *“como el modo en el que nos relacionamos con nosotros mismos y con los demás”.*

La competencia intrapersonal va a permitir conocer y reflexionar sobre los propios sentimientos e interpretaciones del mundo. Mientras que la competencia interpersonal, se refiere al conocimiento sobre las demás personas para crear y mantener relaciones sociales satisfactorias, desarrollar la empatía y aprender a actuar en determinadas situaciones sociales.

A partir de las últimas investigaciones realizadas, (Goleman, Boyatzi y McKee, 2002: 125) han reducido a cuatro las competencias, aptitudes o dimensiones de la Inteligencia Emocional. Éstas son la conciencia de uno mismo, autogestión, competencia social y gestión de las relaciones.

- **Conciencia emocional de uno mismo:** capacidad para conocerse a sí mismo y reconocer las emociones propias cuando se manifiestan. Esta competencia constituye la dimensión clave de la Inteligencia Emocional, ya que las personas con autoconocimiento suelen ser más reflexivas, lo que le permite actuar adecuadamente ante una situación determinada.
- **Gestión de uno mismo:** es la habilidad para controlar y regular las emociones y adaptarlas a las diferentes situaciones y momentos, de manera que se puedan subordinar y dirigir hacia el logro de una meta u objetivo.
- **Conciencia social:** es la capacidad de reconocer los sentimientos y las emociones de los demás, ponerse en lugar de la otra persona y poder adaptarse a sus necesidades y demandas.
- **Gestión de las relaciones:** es la habilidad que permite establecer y mantener relaciones sociales adecuadas, teniendo en cuenta las emociones de los otros.

Estos hallazgos están sustentados por otros estudios más profundos

que muestran que las competencias emocionales son doblemente importantes para el éxito de las personas hoy en día, así como la inteligencia o conocimiento técnico, razón por la cual más y más compañías están dándose cuenta y están modificando la forma en que ellos entrenan y promueven a su gente (Goleman, 1997: 83). Así mismo estas cuatro competencias sirven de base al instrumento de recolección de información que se usó en la presente investigación.

2.2.4 Importancia de la Inteligencia Emocional

La Inteligencia Emocional es la capacidad que le permite al ser humano estar satisfactoriamente en el mundo, consigo mismo y con los demás. Así mismo, permite gozar de las actividades, de las relaciones y da licencia para tener éxitos y disfrutarlos y para tener fracasos también y asumirlos, teniendo en cuenta que unos y otros son experiencias para avanzar y probar nuevos caminos.

La Inteligencia Emocional muestra cómo tratar con las emociones, y a la vez enseña a detectarlas y transformarlas en una energía positiva por medio del autoconocimiento. López (2003: 112), señala que: *“la inteligencia es un aspecto complejo que debe ser dimensionado desde diferentes puntos de vista, considerando los aspectos individuales, sociales y culturales. La Inteligencia Emocional traduce la capacidad para ejercer adecuado autoconocimiento emocional, autocontrol y automotivación. Estos logros se verán reflejados en habilidades sociales como la empatía, la comunicación, la relación interpersonal, el liderazgo y la convivencia”*.

Su importancia radica en que es una capacidad que va configurando una actitud en la vida y no frente a la vida.

2.2.5 La Inteligencia Emocional en la organización

Daniel Goleman en la cubierta trasera de su libro “Inteligencia Emocional en la empresa” (1998), manifiesta la realización de una profunda investigación acerca del concepto de Inteligencia Emocional aplicado al trabajo y demuestra que quienes alcanzan altos niveles dentro de las

organizaciones poseen un gran control de sus emociones, están motivadas y son generadoras de entusiasmo. Saben trabajar en equipo, tienen iniciativa y logran influir en los estados de ánimo de sus compañeros.

Goleman abarca tres grandes temas que se relacionan con el trabajo: las capacidades emocionales individuales, las habilidades para trabajar en equipo y la nueva empresa organizada con inteligencia emocional. Demuestra la importancia de adaptarse a las nuevas condiciones en las empresas modernas, la necesidad del autocontrol en situaciones de estrés y la importancia de ser honestos, íntegros y responsables. Los gerentes más eficaces son emocionalmente inteligentes debido a su claridad de objetivos, su confianza en sí mismos, su poder de influir positivamente y de leer los sentimientos ajenos.

La buena noticia es que la Inteligencia Emocional se puede aprender. A nivel individual, sus elementos son fáciles de identificar, se pueden evaluar y mejorar. Indudablemente si se ignora el elemento humano, el destino será el fracaso, puesto que el complejo mundo moderno, el progreso de las empresas y de los individuos que la componen dependerá cada vez más de la Inteligencia Emocional.

2.2.6 Instrumentos de medición de la Inteligencia Emocional

Existen autores que expresan que no hay ninguna posibilidad de medición de la Inteligencia Emocional. Sin embargo existen otros que no sólo afirman sino que explican que si existe medición, este estudio forma parte de los que dicen que sí se puede hacer la medición de la Inteligencia Emocional, a través de cuestionarios y auto-informes complementados por el

propio evaluado, y medidas de evaluación de observadores externos basados en cuestionarios que son contestados por su entorno.

Por su parte, Mayer y Salovey consideran que la evaluación de la Inteligencia Emocional es deficiente cuando se basa exclusivamente en test, ya que pueden verse afectados por la auto-percepción del sujeto. El interés por medir las competencias emocionales de las personas se remonta al mismo inicio de este enfoque. Esta herramienta incluye los instrumentos clásicos de medidas basados en el auto-reporte, que normalmente están compuestos por preguntas o por enunciados verbales cortos en los que la persona evalúa su Inteligencia Emocional mediante la propia estimación de sus niveles en determinados indicadores de sus habilidades emocionales.

Uno de los primeros test es el de Trait- Metal Mood Scale (TMMS), el cual contiene tres dimensiones clave de la Inteligencia Emocional intrapersonal: atención a los propios sentimientos, claridad emocional y reparación de las propias emociones, (Mayer y Salovey 1993: 44).

Otro de los instrumentos es la escala de Inteligencia Emocional de Schutte, la cual está dividida en: percepción emocional, manejo de las emociones propias, manejo de las emociones de los demás y utilización de las emociones, (Extremera y Fernández 2000: 23).

El EQ-i de Bar-On, evalúa 15 dimensiones las cuales son: autoconciencia emocional, asertividad, autoestima, autorrealización, independencia, relaciones interpersonales, responsabilidad social, empatía, resolución de problemas, conciencia de la realidad, flexibilidad, tolerancia

del estrés, control de impulsos, felicidad y optimismo, (Extremera y Fernández 2000: 56).

Mayer, Salovey Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT), mide dimensiones respecto a: el manejo de las emociones, comprensión, utilización y percepción de las mismas.

Existe el Emocional Quotient Map, de Q-Metrics (EQ Map), es un test de autoevaluación que mide 20 dimensiones las cuales son: entorno habitual, conciencia emocional, competencias, valores y actitudes, basándose en el modelo desarrollado en el libro "Executive EQ" (Cooper y Sawaf, 1998: 240)

El Emotional Competence Inventory (ECI), es otro instrumento basado en los trabajos de Goleman, Boyatzis y McKee, 2002: 125) el cual mide 24 competencias enmarcadas en cuatro áreas: conciencia emocional de uno mismo, gestión de uno mismo, conciencia social y gestión de las relaciones. Este último instrumento sirvió de base para llevar a cabo el presente estudio.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Actitud. “Tendencia del comportamiento afectivo regida por el comportamiento que un individuo tiene con respecto a hechos, situaciones o instituciones” (Worchel, 2002: 100)

Aptitud. “Característica de personalidad o un conjunto de hábitos que llevan a un desempeño laboral superior o más efectivo, el otras palabras: una habilidad que agrega obvio valor económico a los esfuerzos de una persona en su trabajo” (Goleman, 2002: 34)

Autoconocimiento. “Consciencia de los humores en el momento en que los tienen, las personas poseen, comprensiblemente, cierta sofisticación con respecto a su vida emocional; su claridad con respecto a las emociones pueden reforzar otros rasgos de su personalidad; son independiente y están seguro de sus propios límites, poseen una buena salud psicológica y suelen tener una visión positiva de la vida”. (Goleman, 1996: 69)

Autocontrol. “Control de las emociones es algo muy distinto de su supresión. Significa comprenderlas y, luego utilizar esta comprensión para transformar las situaciones en nuestro beneficio”. (Weisinger, 2001: 67)

Automotivación. “Aptitud que posee una persona para las tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de las metas”. (Goleman, 2002:46)

Autopercepción. “Consciencia y valor adecuado, entenderse y aceptarse a uno mismo”. (Bar-On, 1997:34)

Competencia. “Conocimientos, destrezas y aptitudes necesarias para ejercer una profesión, resolver problemas profesionales de forma autónoma y flexible y ser capaz de colaborar con el entorno profesional y en la

organización del trabajo”. (Bunk, 1994: 9).

Competencias intrapersonales: “la habilidad de formar una visión verídica de uno mismo y ser capaz de utilizar este modelo para operar efectivamente enfrentando las circunstancias de la vida”. (Gil’ Adí, 2001: 18)

Competencias interpersonales. “Habilidad de entender a otros individuos; que los motiva, como trabajan, cómo generan los consensos y la cooperación entre ellos. Sensibilidad a las emociones de otros y la habilidad de motivar”. (Gil’ Adí, 2001: 18)

Empatía. “Entender a la otra persona identificando sus emociones y sentir como si fuésemos la otra persona” (Gil’ Adí, 2001:56)

Habilidades Sociales. “Engloba el dominio de estrategias y formas de relacionarse afectiva y efectivamente con las demás personas, creando redes de relaciones, construyendo climas agradables, abiertos y efectivos en sus conversaciones; es la capacidad para inducir respuestas deseables en los demás”. (Goleman, 1999:35).

Inteligencia. “la capacidad que tiene la persona para solucionar problemas o crear productos culturalmente valiosos”. (Gardner, 1993:343)

//2. Es la capacidad de la persona para desarrollar conductas adaptativas en pro de una meta o un fin determinado de manera tal que la conducta adoptada le permita enfrentar los desafíos y lograr lo que se propone en forma exitosa. Involucra también las capacidades para beneficiarse de la experiencia, la resolución de problemas, el razonamiento, la capacidad de recordar. (Sternberg y Salter, 1999: 186)

Inteligencia Emocional. “Uso inteligente de las emociones: de forma intencional, hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros, utilizándolas con el fin de que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y a pensar de manera que mejoren nuestros resultados”. (Weisinger 1998:14)

//2. Capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. Se trata de un término que engloba habilidades muy distintas, aunque complementarias a la inteligencia académica, la capacidad exclusivamente cognitiva medida por el cociente intelectual. (Goleman, 1996:54)

Organización. “Dos personas o más que trabajan juntas, de manera estructurada, para alcanzar una meta o una serie de metas específicas”. (Stoner, Freeman y Gilbert, 2006: 6)

Recursos Humanos. “Elemento más importante de una organización, implica una disposición voluntaria de las personas. Poseen conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud; siendo estas modalidades las que hacen posible la actividad humana y el esfuerzo que realiza en dicha actividad”. (Arias, 2004: 266)

Gerente Académico: “Tiene la tarea de seleccionar todos los procesos que por sus fines y naturaleza posibiliten la implementación del proyecto académico. Este tiene que darle a la empresa y a la sociedad los frutos de una gestión aplicada y continua, que proporcione soluciones a los problemas de los entornos para los cuales existe”. (Vernis, 1997: 182)

2.4 marco organizacional

2.4.1 Historia de la Universidad de Oriente:

Las perspectivas de desarrollo económico, social y cultural de la región, a lo largo del siglo XX fueron inquietantes para los habitantes del oriente venezolano, región aunque rica en recursos naturales, estaba sellada por la pobreza y carente de la mano de obra especializada que transformara esos recursos en beneficio colectivo. En respuesta a esa situación, la Junta de Gobierno establecida luego de la dictadura del destituido General Marcos Pérez Jiménez, crea el 21 de noviembre de 1958 la Universidad de Oriente.

El 12 de febrero de 1960, inicia la actividad académica propiamente dicha de la Universidad de Oriente en Cumaná, con 120 estudiantes de los Cursos Básicos y a la vez, se programan las carreras de Matemática, Física, Química y Biología, El 29 de mayo de ese mismo año, la UDO fue inaugurada por el Presidente Rómulo Betancourt en un acto solemne. Posteriormente se iniciaron las actividades académicas en los restantes Núcleos: Monagas en 1961, Bolívar en 1962, Anzoátegui en 1963 y Nueva Esparta en 1969.

2.4.2 Filosofía:

- Formación integral del profesional.
- Regionalización de la educación.
- Ser una institución con estructura académica y administrativa experimental de avanzada tecnología y de un elevado nivel científico.
- Considerar la investigación como política académica.

- Mantener un elevado nivel humanístico y cultural.
- Integrar la Universidad a la comunidad.

2.4.3 Visión:

Ser un ente Rector en la Educación Superior que asuma una filosofía democrática y participativa; orientada hacia la plena autonomía, comprometida a dedicar sus esfuerzos a la formación de recursos humanos competitivos para el mercado laboral, prestando servicio de calidad en las áreas del conocimiento científico, humanístico y tecnológico mediante la realización de funciones de investigación, docencia y extensión, atendiendo la pertinencia social de cada núcleo, respondiendo oportunamente a las exigencias de su entorno y a las demandas de cambios e innovaciones que caracterizan a nuestra época.

2.4.4 Misión:

Contribuir a la formación de profesionales de excelencia, de valores éticos y morales, críticos, creativos e integrales en la prestación de servicios en las diferentes áreas del conocimiento y desarrollando actividades de investigación, docencia y extensión para cooperar en la construcción de una sociedad venezolana de la Región Oriental - Insular - Sur del país.

2.4.5 Objetivo:

- Formar los equipos profesionales y técnicos necesarios para el desarrollo del país.
- Ampliar los recursos científicos y técnicos, para la solución de problemas económicos y sociales del país y en especial de la Región

Oriental, Insular y Sur del país.

- Conservar e incrementar el patrimonio cultural y educativo e incorporarse a las tareas del desarrollo integral de Venezuela.
- Conducir el proceso de formación de un profesional hábil y útil para ubicarse en un mundo competitivo, integrado, regionalizado y en proceso acelerado de transformación con base a una educación de calidad.
- Transformar la gerencia universitaria basada en un modelo cultural, centrado en las personas y en los procesos, tendente hacia la modernización de la Institución.
- Rescatar la formación profesional de los alumnos mediante el desarrollo de la mística, dignidad, moral, creatividad, innovación y productividad, para que sean capaces de insertarse en el quehacer regional y nacional.
- Implantar Educación Superior de la más alta calidad, con el fin de obtener un profesional de excelencia.
- Generar un cambio de modelos y de funcionamiento basado en una reestructuración curricular.

2.4.6 Funciones:

- Promover y desarrollar labores de investigación científica, humanística y tecnológica en las áreas y disciplinas en las que se considere necesaria su participación en relación a los problemas regionales y nacionales.
- Promover vínculos directos con los medios de comunicación social a objeto de proporcionar mayor cobertura a la actividad universitaria.
- Desarrollar actividades de proyección social y extensión universitaria.

2.4.7 Valores:

- Autonomía.
- Libertad académica.
- Espíritu de democracia.
- Respeto al saber.
- Justicia social.
- Solidaridad humana.
- Baluarte del progreso científico, tecnológico, económico, social y cultural.

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

De acuerdo con las características de la investigación que se desarrolló, el diseño o estrategia que se implementó para responder al problema planteado, es el de una investigación **de campo**, porque se estableció contacto directo y se recopiló la información directamente de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente y la secretaria de cada uno de ellos.

En cuanto a los estudios de campo, Bavaresco (1994: 94), señala que “son aquellos que se realizan en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio. Ésta permite obtener conocimientos más a fondo del problema por parte del investigador y se puede manejar los datos con mayor seguridad”

3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

El nivel de la investigación es **descriptivo**; debido a que se estudió de acuerdo con los objetivos planteados, las competencias emocionales que componen la inteligencia emocional y se realizó una descripción de factores relacionados con la misma. Además se comparó las competencias emocionales auto-percibidas de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente y las percibidas por la secretaria de cada uno de ellos, para obtener según lo manifestado por los entrevistados, las características de las competencias emocionales del gerente académico, logrando con la comparación detectar las diferencias o semejanzas que se generen con la aplicación del inventario de competencias emocionales, tal

como se especifica en la siguiente definición.

Para Méndez (1998: 25) la Investigación Descriptiva es aquella: "...cuyo propósito es la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación..."

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.

Para la elaboración de una investigación, es necesario determinar el espacio donde se desarrollará la misma y los sectores o individuos a los que van a dirigir los esfuerzos de la investigación.

Según (Moguel, 1999: 162), "la población de un estudio es el universo de la población sobre la cual se pretende generalizar los resultados la cual se encuentra constituida por características o estratos que permitan distinguir los sujetos unos de otros".

Se considera que la población objeto de estudio es finita y accesible, ya que está conformada por los gerentes académicos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, los cuales suman un total de (40) individuos: Decano, Coordinador Académico, Coordinador Administrativo, Coordinador del despacho del Decanato, Delegados de: Personal, Recursos Humanos, Planificación, Presupuestos, Finanzas, Contabilidad, Compras, Deporte, Cultura, Nómina, Directores de escuelas: Administración, Ciencias Sociales, Ciencias, Humanidades y Educación, Cursos Básicos, e Instituto Oceanográfico y la secretaria de cada uno de ellos.

No se necesitó muestra, puesto que la población es pequeña y

se tomó en su totalidad.

Cabe destacar que las secretarias no son las únicas que componen el personal administrativo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, y no siempre son las que guardan una relación laboral más estrecha con el gerente académico, pero para efectos de la presente investigación se tomó en cuenta sólo la opinión de las secretarias de cada gerente académico.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Como técnicas para obtener la información de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente y la secretaria de cada uno de ellos, en relación al tema de estudio se utilizó la encuesta a través de: el cuestionario sobre el nuevo modelo que se reduce a cuatro competencias emocionales propuestas por (Goleman, Boyatzis y McKee, 2002: 125), para llevar a cabo la comparación de los perfiles emocionales.

3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

Fuentes Primarias:

La fuente principal que suministró la información fueron los Gerentes académicos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente y la secretaria de cada uno de ellos.

Fuentes secundarias:

Como fuentes secundarias se utilizaron investigaciones realizadas e informaciones plasmadas en textos tanto en físico como digitales relacionadas con el tema de estudio.

3.6 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Se procedió a elaborar los cuadros de la información de cada gerente académico (autopercepción), con el reporte de las secretarías, junto con los gráficos porcentuales respectivamente. Posterior a esto se elaboró el análisis general tanto de autopercepción como el reportado por las secretarías en función del gerente, esto conllevó a interpretar las diferencias o semejanzas reflejadas en los gráficos realizados, donde se muestra el promedio general en porcentaje de la información dada por cada uno en los encuestados, para compararla y obtener las competencias emocionales del gerente académico, en la presente investigación.

CAPITULO IV PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

La inteligencia emocional como ya se ha señalado en capítulos anteriores está compuesta por cuatro competencias emocionales, las cuales están divididas en competencias emocionales: intrapersonales (conciencia emocional de uno mismo y gestión de uno mismo) e interpersonales (conciencia social y gestión de las relaciones).

En el presente capítulo se analizan los resultados obtenidos al determinar las competencias emocionales autopercebidas de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, y las percibidas por la secretaria de cada uno de ellos, con el fin de obtener las competencias emocionales que poseen los gerentes académicos, en virtud de una gestión laboral más óptima.

El instrumento utilizado para la recopilación de la información fue un cuestionario que consta de 24 ítems, el cual fue aplicado a los 20 gerentes académicos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente y la secretaria de cada uno de ellos. Así mismo, estos ítems se midieron individualmente a través de 4 opciones como son: siempre, casi siempre, casi nunca, nunca. Cabe destacar que los 24 ítems están clasificados en cuatro competencias las cuales son: conciencia emocional de uno mismo, gestión de uno mismo, conciencia social y gestión de las relaciones.

.-Conciencia emocional de uno mismo.

Es la primera competencia que compone a la inteligencia emocional, debido a que es la conciencia de las propias emociones, de tal manera que puedan no sólo conocer sus propias cualidades, valores y creencias sino también conocer sus limitaciones, las cuales son determinantes al momento de enfrentar cualquier situación en su vida, en especial el ámbito laboral.

Cuadro n° 1 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿Busca el Gerente Académico actividades que lo hagan feliz?

INDICADORES	GERENTESACADEMICOS		SECRETARIAS		TOTAL	
	N° de Gerentes	%de Gerentes	N° de Secretarias	%deSecretarias		
Siempre	2	10,00%	3	15,00%	5	12,50%
Casi Siempre	16	80,00%	15	75,00%	31	77,50%
Casi Nunca	2	10,00%	2	10,00%	4	10,00%
Nunca	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	20	100,00%	20	100,00%	40	100,00%

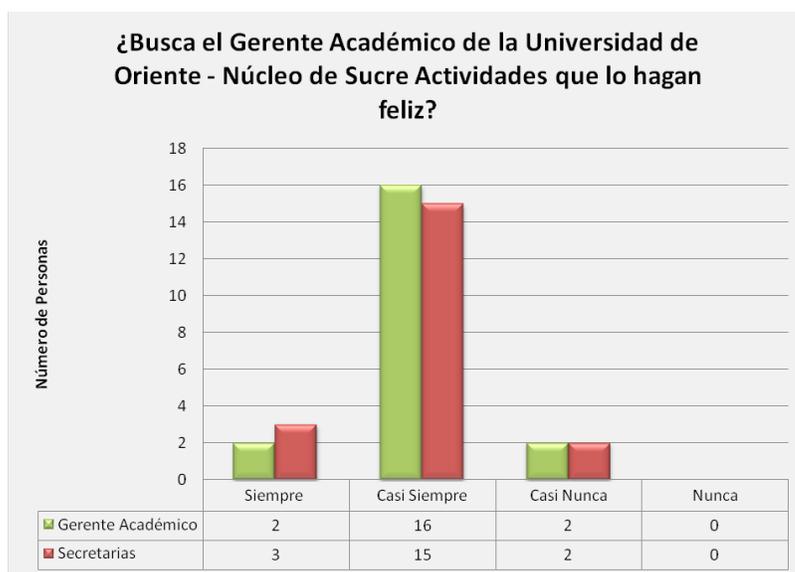


Grafico n° 1: ¿Busca el Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre actividades que lo hagan feliz?

Al cotejar la información del cuadro n° 1 se evidencia que de la población encuestada un 80% de los gerentes académicos casi siempre buscan actividades que les hacen felices; en ratificación a esa tendencia un 75% del personal secretarial considera cierta dicha afirmación. Condensando la información se puede observar que un 77,50% de la población total encuestada considera que “Casi siempre” los gerentes académicos buscan actividades orientadas hacia su felicidad.

En virtud de los resultados obtenidos y de las coincidencias presentadas entre las opiniones, la tendencia general detectada es que los gerentes académicos de la Universidad de Oriente Núcleo de Sucre, buscan actividades armoniosas, placenteras e instauradoras de un ambiente laboral cálido y agradable en pro de la consecución de los objetivos trazados, orientándose hacia la consolidación de la visión y misión Universitaria. Lo anteriormente expresado constituye un factor positivo para el desarrollo en las diferentes actividades de la institución, puesto que es importante para toda organización que exista un buen ambiente de trabajo que le permita al personal desempeñarse con los mejores estándares de eficiencia y eficacia institucional.

Cuadro n° 2 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿Cuando cambia el humor del Gerente Académico, ve nuevas posibilidades?

INDICADORES	GERENTES ACADEMICOS		SECRETARIAS		TOTAL	
	N° de Gerentes	% de Gerentes	Secretarias	% de Secretarias		
Siempre	3	15,00%	4	20,00%	7	17,50%
Casi Siempre	16	80,00%	15	75,00%	31	77,50%
Casi Nunca	1	5,00%	1	5,00%	2	5,00%
Nunca	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	20	100,00%	20	100,00%	40	100,00%

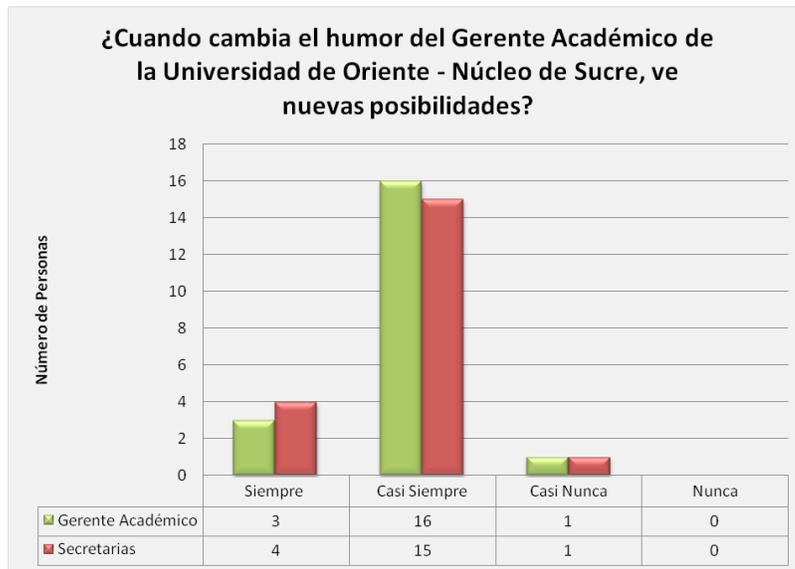


Grafico nº 2: ¿Cuándo cambia el humor del Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre, ve nuevas posibilidades?

Según información del cuadro N° 2 se evidencia que el 80% de los gerentes académicos encuestados ven nuevas posibilidades con su cambio de humor; colateralmente el 75% de las secretarias encuestadas ratifica dicha aseveración. En forma general se puede observar que un 77,50% de la población total encuestada considera que “Casi siempre” los gerentes académicos ven nuevas opciones con su cambio de humor.

La tendencia emitida por los resultados señala que los gerentes académicos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, casi siempre cuando cambian de humor se abre el abanico de sus posibilidades, orientando sus vidas hacia la consecución de eventos que generen emociones positiva y los hagan sentirse bien; creando de esta manera nuevas alternativas que les permitan afrontar o resolver problemas, y desarrollar iniciativas que lleven a feliz término el desarrollo de las actividades previamente planificadas.

Cuadro n° 3 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿Puede el Gerente Académico reconocer fácilmente sus emociones?

INDICADORES	GERENTES ACADEMICOS		SECRETARIAS		TOTAL	
	N° de Gerentes	% de Gerentes	Secretarias	% de Secretarias		
Siempre	2	10,00%	2	10,00%	4	10,00%
Casi Siempre	17	85,00%	14	70,00%	31	77,50%
Casi Nunca	1	5,00%	3	15,00%	4	10,00%
Nunca	0	0,00%	1	5,00%	1	2,50%
TOTAL	20	100,00%	20	100,00%	40	100,00%

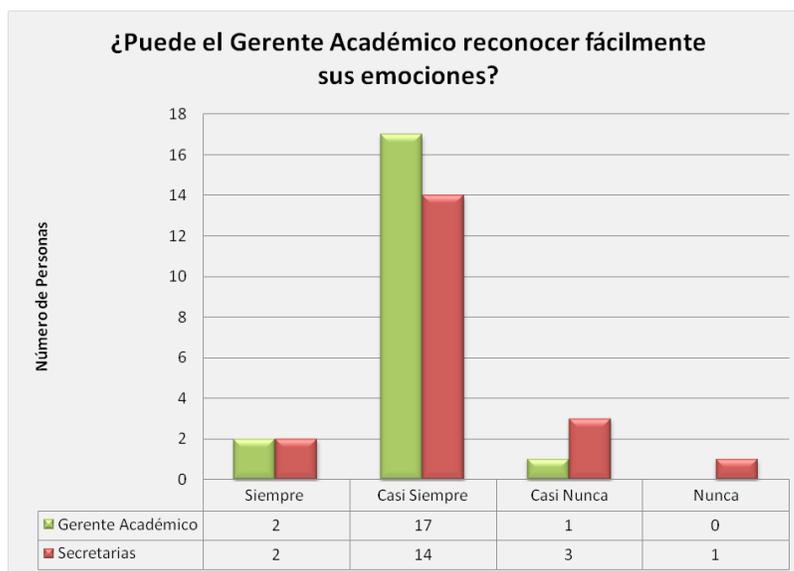


Grafico n° 3: ¿Puede el Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre reconocer fácilmente sus emociones?

Según información del cuadro N° 3 se evidencia que el 85% de los gerentes académicos encuestados reconocen fácilmente casi siempre sus emociones; concurrentemente el 70% de las secretarias encuestadas coincide con dicha aseveración. En forma general se puede observar que un 77,50% de la población total encuestada considera que “Casi siempre” los gerentes académicos reconocen sus emociones.

En líneas generales los gerentes académicos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, pueden reconocer sus emociones fácilmente, lo cual es positivo ya que saben el momento idóneo en que su estado de ánimo les permite ejercer con éxito sus actividades gerenciales. Todo gerente debe saber reconocer sus emociones para lograr un equilibrio entre sus sentimientos y su desempeño laboral, con la finalidad de generar eficiencia en la toma de decisiones; contribuyendo de esta manera a mejorar la ejecución de las actividades, así como en el bienestar de su personal.

Cuadro n° 4 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿Cuando el Gerente Académico está de buen humor le es más fácil resolver problemas?

INDICADORES	GERENTES ACADEMICOS		SECRETARIAS		TOTAL	
	N° de Gerentes	% de Gerentes	Secretarias	% de Secretarias		
Siempre	18	90,00%	17	85,00%	35	87,50%
Casi Siempre	1	5,00%	2	10,00%	3	7,50%
Casi Nunca	1	5,00%	1	5,00%	2	5,00%
Nunca	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	20	100,00%	20	100,00%	40	100,00%



Grafico n° 4: ¿Cuándo el Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre está de buen humor le es más fácil resolver problemas?

En la información del cuadro N° 4 se evidencia que el 90% de los gerentes académicos encuestados siempre que están de buen humor se les facilita la resolución de algún problema; por su parte el personal secretarial concuerda con este ítem en un 75%. En forma general 87,50% de la población encuestada considera que siempre que el gerente académico está de buen humor, resuelve con mayor ahínco y facilidad las dificultades y obstáculos presentados. Según los resultados, se visualiza una semejanza de opiniones entre los gerentes académicos y las secretarias, en cuanto a la facilidad que tienen los gerentes del Núcleo de Sucre de resolver los problemas cuando están de buen humor. Esto puede permitir que las actividades se ejecuten efectivamente sin ningún tipo de contratiempo, deduciendo que los gerentes conocen sus habilidades para realizar las actividades inherentes a su cargo. Asimismo les permite estar consciente de sus limitaciones aún cuando estén de buen humor y sientan que pueden resolver cualquier conflicto que se le presente; logrando mayor fluidez al minimizar los inconvenientes en el desempeño de sus actividades.

Cuadro n° 5 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿El Gerente Académico cree que las emociones son unas de las cosas que hace que valga la pena vivir?

INDICADORES	GERENTES ACADEMICOS		SECRETARIAS		TOTAL	
	N° de Gerentes	% de Gerentes	Secretarias	% de Secretarias		
Siempre	1	5,00%	2	10,00%	3	7,50%
Casi Siempre	18	90,00%	17	85,00%	35	87,50%
Casi Nunca	1	5,00%	1	5,00%	2	5,00%
Nunca	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	20	100,00%	20	100,00%	40	100,00%

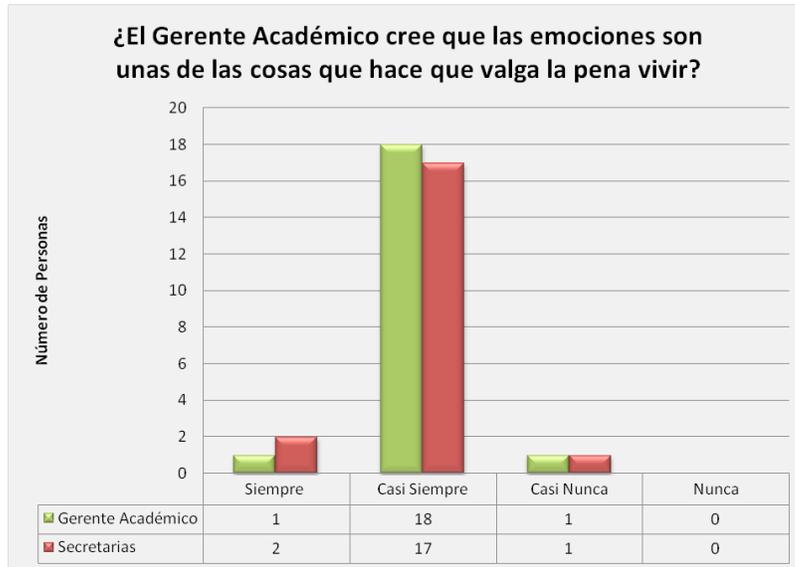


Grafico nº 5: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre cree que las emociones son una de las cosas que hace que valga la pena vivir?

Según información del cuadro N° 5 se evidencia que el 90% de los gerentes académicos encuestados consideran casi siempre que las emociones son unas de las cosas que hace que valga la pena vivir. Por su lado la tendencia en las secretarias se presenta ratificando la opinión del gerente académico con un 85%. En términos de toda la población encuestada se evidencia que 87,50% considera que los gerentes académicos le dan casi siempre gran importancia a las emociones.

Se puede evidenciar que la ponderación que le dan los gerentes académicos y las secretarias a este ítem es muy similar, observándose una tendencia a considerar que casi siempre los gerentes académicos consideran que las emociones son una de las cosas que hace que valga la pena vivir. Esto trae consecuencia positivas, ya que a través de los sentimientos se emiten respuestas físicas y emocionales con respecto a lo que pensamos y de la forma como reaccionamos ante episodios de la vida

diaria. Las emociones son buenas consejeras mientras se conozcan, se controlen y se utilicen responsablemente, puesto que a través de ellas podemos expresar lo que sentimos ante situaciones determinadas y tomar las decisiones pertinentes.

Cuadro n° 6 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿Sabe el Gerente Académico cuándo hablar acerca de sus problemas personales con otras personas?

INDICADORES	GERENTES ACADEMICOS		SECRETARIAS		TOTAL	
	N° de Gerentes	% de Gerentes	Secretarias	% de Secretarias		
Siempre	2	10,00%	0	0,00%	2	5,00%
Casi Siempre	16	80,00%	11	55,00%	27	67,50%
Casi Nunca	1	5,00%	8	40,00%	9	22,50%
Nunca	1	5,00%	1	5,00%	2	5,00%
TOTAL	20	100,00%	20	100,00%	40	100,00%

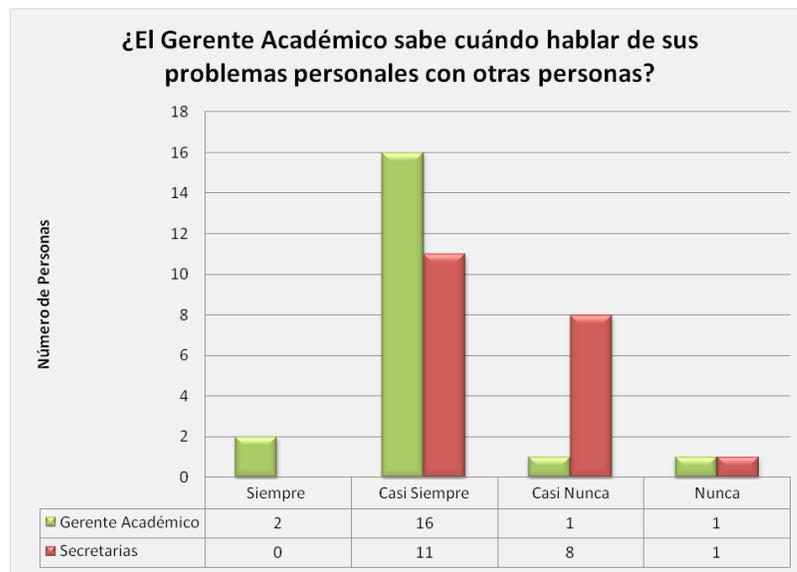


Grafico n° 6: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre sabe cuando hablar de sus problemas personales con otras personas?

Según información del cuadro N° 6 se evidencia que el 80% de los gerentes académicos encuestados saben casi siempre cuando comunicar sus problemas personales a otras personas. En contraposición sólo el 55% de las secretarías consideran que tal afirmación sea cierta. En forma global este ítem presenta tan solo un 67,50% de coincidencia entre las opiniones de los gerentes académicos y las opiniones del personal secretarial.

En virtud de la información recopilada, la tendencia presentada establece que los gerentes académicos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente casi siempre, saben cuando hablar acerca de sus problemas personales con otras personas, lo cual es favorable en virtud de que la comunicación es una herramienta imprescindible para lograr una buena interacción con las demás personas, siempre y cuando se busquen mejoras personales y organizacionales. Sin embargo, existe un 40% de las secretarías que consideran que los gerentes académicos casi nunca saben cuando hablar acerca de sus problemas personales, lo cual puede crear inconvenientes dentro de la organización puesto que entorpece el curso de las actividades.

La comunicación es una herramienta eficaz y necesaria para llevar a cabo cualquier actividad, enfocándose en la mejora de las relaciones interpersonales, que conllevan al óptimo desempeño organizacional, siempre y cuando se reconozca el momento oportuno para utilizar esta herramienta.

Según lo planteado en los cuadros números 1, 2, 3, 4, 5 y 6 en relación a la conciencia de sí mismo que tienen los gerentes académicos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, se puede suponer que tienen conciencia en sí mismo a pesar de la discrepancia que existe en algunos cuadros, esto en cuanto a que “casi siempre” son capaces de buscar

actividades que los hacen felices, ver nuevas posibilidades cuando están de buen humor, saber el momento indicado para hablar de sus problemas personales con otras personas, reconocer sus emociones sin dificultad y pensar que son una de las cosas por las que vale la pena vivir. Además, “siempre” cuando están de buen humor le es fácil resolver problemas.

.-Gestión de uno mismo.

Es la segunda competencia que compone la inteligencia emocional, debido a que las personas deben ser capaces de expresar sus sentimientos sin agresividad, y manejar las emociones de una forma eficaz en diferentes situaciones, ciertamente, si antes están claros de sus habilidades y limitaciones, es decir que posean conciencia de sí mismo.

El talento para evitar respuestas incontroladas en ciertas situaciones es fundamental en la vida de las personas, y por consiguiente en su desenvolvimiento dentro de la organización.

Cuadro n° 7 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿El Gerente Académico cuando se enfrenta a un desafío, suele lograrlo?

INDICADORES	GERENTESACADEMICOS		SECRETARIAS		TOTAL	
	N° de Gerentes	%de Gerentes	Secretarias	%deSecretarias		
Siempre	4	20,00%	3	15,00%	7	17,50%
Casi Siempre	15	75,00%	15	75,00%	30	75,00%
Casi Nunca	1	5,00%	2	10,00%	3	7,50%
Nunca	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	20	100,00%	20	100,00%	40	100,00%

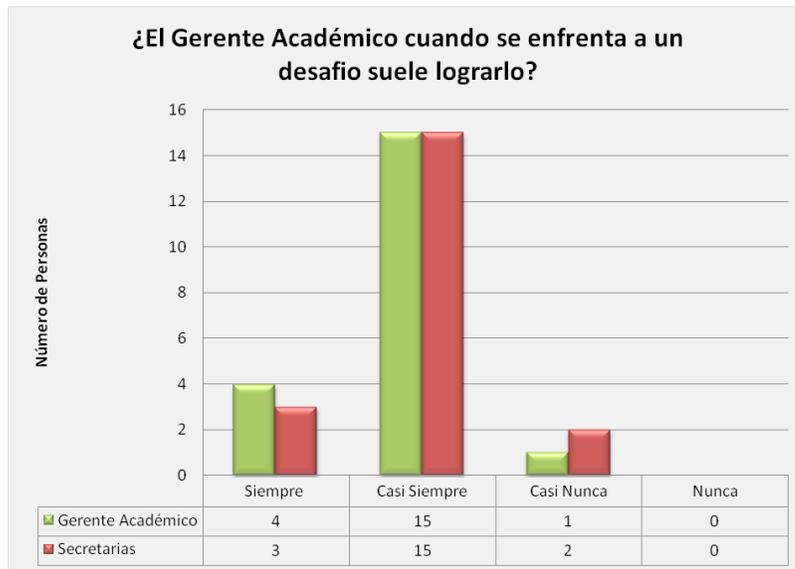


Grafico nº 7: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre cuando se enfrenta a un desafío suele lograrlo?

Al comparar la información del cuadro nº 7 se evidencia que de la población encuestada un 75% de los gerentes académicos cuando se enfrentan a un desafío casi siempre suelen lograrlo; en consonancia a esa tendencia un 75% del personal secretarial considera cierta dicha afirmación. Resumiendo la información se puede observar que un 75% de la población total encuestada considera que “Casi siempre” los gerentes académicos logran sus desafíos.

La propensión de los resultados muestra la coincidencia entre opiniones, donde los gerentes académicos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, casi siempre cuando se enfrentan a un desafío suelen lograrlo, puesto que son optimistas al momento de ejecutar sus actividades, logrando responsabilidad en sus labores.

Evidentemente el gerente debe poseer la capacidad de enfrentarse a desafíos y tener la responsabilidad de asumir si logran o no el objetivo planteado. Lo primordial es ser constantes para lograr fluidez en el desarrollo

de las actividades.

Cuadro n° 8 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿El Gerente Académico utiliza sus ratos de buen humor para ser más persistente antes los obstáculos?

INDICADORES	GERENTES ACADEMICOS		SECRETARIAS		TOTAL	
	N° de Gerentes	% de Gerentes	Secretarias	% de Secretarias		
Siempre	2	10,00%	2	10,00%	4	10,00%
Casi Siempre	18	90,00%	17	85,00%	35	87,50%
Casi Nunca	0	0,00%	1	5,00%	1	2,50%
Nunca	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	20	100,00%	20	100,00%	40	100,00%

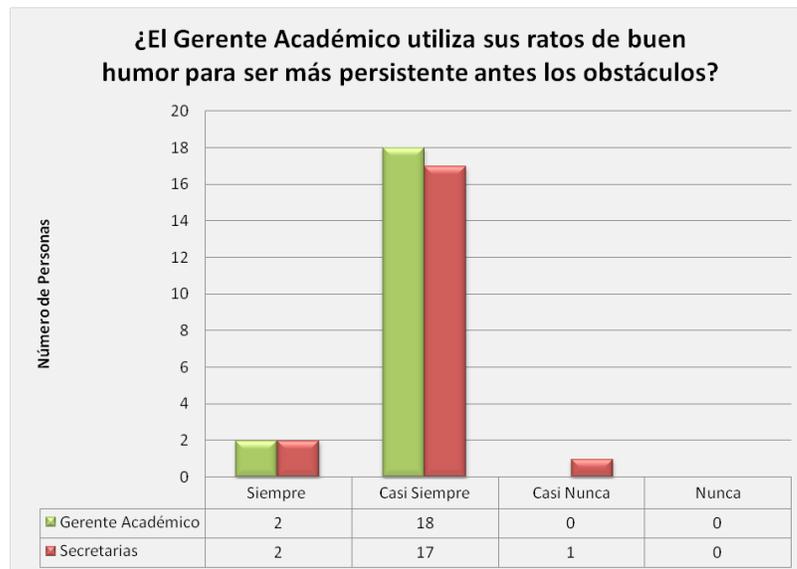


Grafico n° 8: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre utiliza sus ratos de buen humor para ser más persistente ante los obstáculos?

Según información del cuadro N° 8 se evidencia que el 90% de los gerentes académicos encuestados emplean sus ratos de buen humor para ser más persistente antes los obstáculos; al unisonó el 85% de las secretarias encuestadas corrobora dicha declaración. En forma general se puede observar que un 87,50% de la población total encuestada considera

que “Casi siempre” los gerentes académicos utilizan su buen humor para ser más persistente antes los obstáculos y así poder asumirlos y vencerlos.

Esto permite decir que los gerentes están claros sobre qué actitud es la más adecuada en relación al momento que se presenta, y cuando deben enfrentar o reaccionar de una manera específica. En concordancia con lo antes expuesto, los gerentes reconocen el momento oportuno para enfrentar los obstáculos que se les presenta, tomando como base el control de sus emociones para asumir un comportamiento, y con esto la decisión más conveniente.

Cuadro n° 9 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿El Gerente Académico espera hacer bien la mayoría de las cosas?

INDICADORES	GERENTESACADEMICOS		SECRETARIAS		TOTAL	
	N° de Gerentes	%de Gerentes	Secretarias	%deSecretarias		
Siempre	17	85,00%	16	80,00%	33	82,50%
Casi Siempre	2	10,00%	3	15,00%	5	12,50%
Casi Nunca	1	5,00%	1	5,00%	2	5,00%
Nunca	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	20	100,00%	20	100,00%	40	100,00%

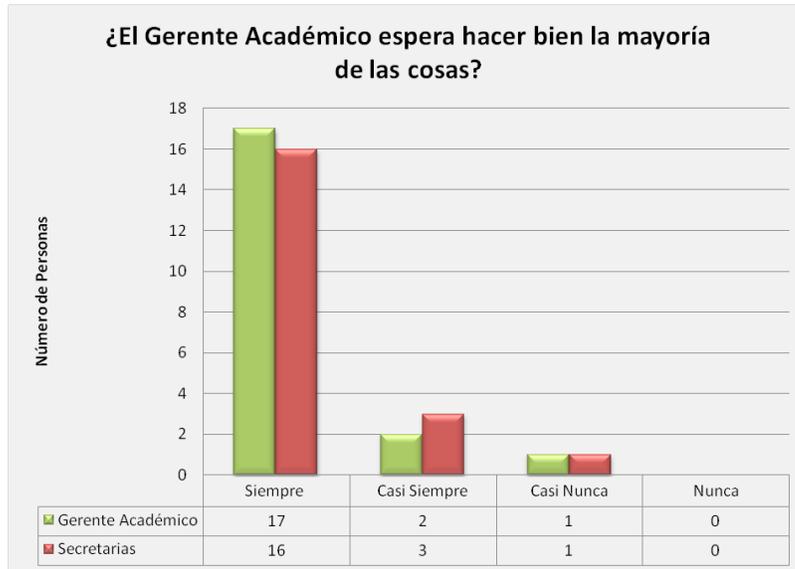


Grafico nº 9: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre espera hacer bien la mayoría de las cosas?

Según información del cuadro N° 9 se evidencia que el 85% de los gerentes académicos encuestados esperan siempre hacer bien la mayoría de las cosas; mientras que el 80% de las secretarias encuestadas coincide con dicha aseveración. En forma general se puede observar que un 82,50% de la población total encuestada considera que “Siempre” los gerentes académicos esperar realizar eficiente y eficazmente la mayoría de sus actividades; tanto para su propia satisfacción como para crear una buena opinión de otras personas, esperando con esto resultados positivos en su vida personal y profesional.

Ciertamente, el gerente debe ser optimista y dedicado para desempeñarse en su trabajo, logrando con esto una percepción positiva de los demás y sintiendo satisfacción de sí mismo. Además es importante ejecutar las actividades con paciencia y entusiasmo para obtener los resultados deseados.

Cuadro n° 10 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿El Gerente Académico se presenta de forma tal que causa una buena impresión a otras personas?

INDICADORES	GERENTES ACADEMICOS		SECRETARIAS		TOTAL	
	N° de Gerentes	% de Gerentes	Secretarias	% de Secretarias		
Siempre	2	10,00%	2	10,00%	4	10,00%
Casi Siempre	17	85,00%	16	80,00%	33	82,50%
Casi Nunca	1	5,00%	2	10,00%	3	7,50%
Nunca	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	20	100,00%	20	100,00%	40	100,00%

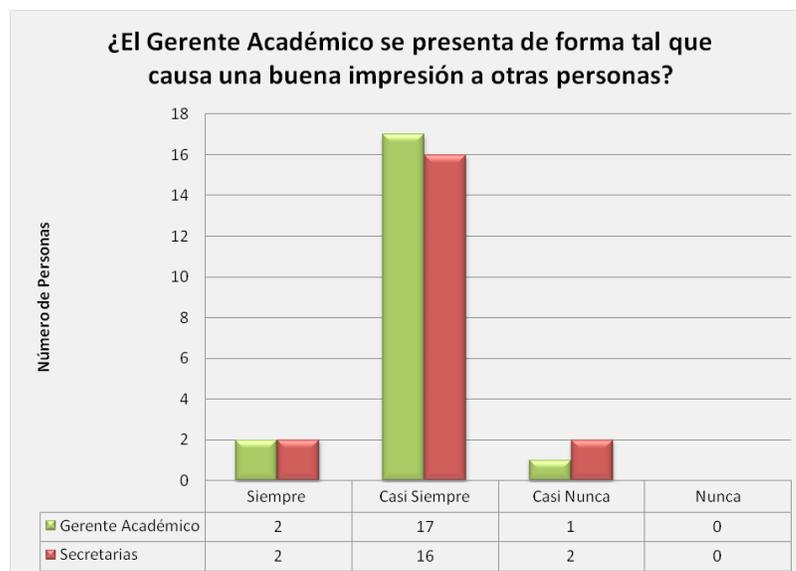


Grafico n° 10: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre se presenta de forma tal que causa una buena impresión a otras personas?

En la información del cuadro N° 10 se evidencia que el 85% de los gerentes académicos encuestados casi siempre se presentan a otras personas causando una buena impresión; por su parte el personal secretarial

concuerta con este ítem en un 80%. En forma general 82,50% de la población encuestada considera que casi siempre que el gerente académico se presenta a otras personas causa una buena impresión, lo cual refleja la seguridad que muestran de sí mismos.

La presencia habla mucho de la persona, es por ello que para mostrar seguridad a otros es necesario tener en cuenta la forma de presentarse, sobre todo en el ámbito organizacional, puesto que se evidencia la confiabilidad de la gestión y el desarrollo de las distintas actividades.

Cuadro n° 11 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿El Gerente Académico cuando se enfrenta a obstáculos, recuerda momentos cuando se enfrentó a otros similares?

INDICADORES	GERENTES ACADEMICOS		SECRETARIAS		TOTAL	
	N° de Gerentes	% de Gerentes	Secretarias	% de Secretarias		
Siempre	1	5,00%	1	5,00%	2	5,00%
Casi Siempre	19	95,00%	19	95,00%	38	95,00%
Casi Nunca	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Nunca	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	20	100,00%	20	100,00%	40	100,00%

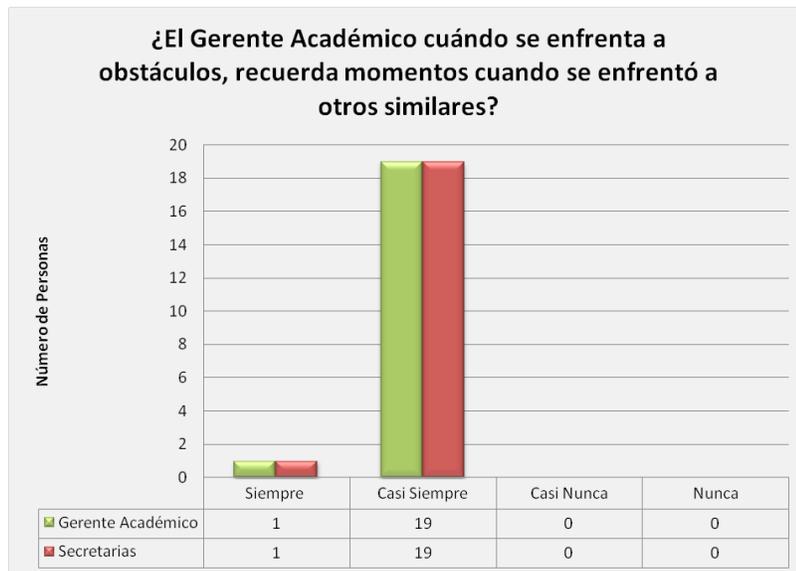


Grafico nº 11: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre cuando se enfrenta a obstáculos, recuerda momentos cuando se enfrentó a otros similares?

Según información del cuadro N° 11 se evidencia que el 95% de los gerentes académicos encuestados casi siempre que se enfrentan a obstáculos recuerdan momentos cuando se enfrentó a situaciones similares; por su lado la tendencia en las secretarías se presenta coincidiendo con la opinión del gerente académico con un 95%. En términos de toda la población encuestada se evidencia que 95% considera que los gerentes académicos al enfrentar obstáculos recuerdan momentos similares.

El gerente al enfrentarse a ciertos obstáculos trata de solventarlo enfocándose en otros eventos similares ya vividos, logrando apoyarse de las experiencias pasadas, procurando aprender de ellas para resolver los conflictos que se presenten a corto, mediano y largo plazo. Esto es importante puesto que toman en cuenta las experiencias similares vividas y las adaptan a las situaciones presentes con la finalidad de aprovechar positivamente el cúmulo de conocimientos que suelen generar ese tipo de situaciones; tomando en cuenta los aspectos positivos y desechando los negativos para el mejor desarrollo de las actividades laborales.

Cuadro n° 12 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿El Gerente Académico contrala sus emociones

INDICADORES	GERENTES ACADEMICOS		SECRETARIAS		TOTAL	
	N° de Gerentes	% de Gerentes	Secretarias	% de Secretarias		
Siempre	1	5,00%	1	5,00%	2	5,00%
Casi Siempre	16	80,00%	15	75,00%	31	77,50%
Casi Nunca	2	10,00%	3	15,00%	5	12,50%
Nunca	1	5,00%	1	5,00%	2	5,00%
TOTAL	20	100,00%	20	100,00%	40	100,00%

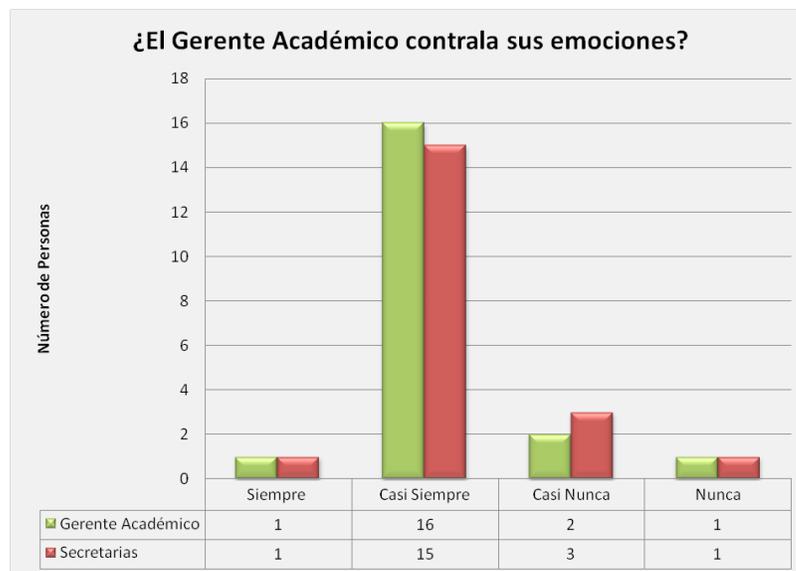


Grafico n° 12: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre controla sus emociones?

Según información del cuadro N° 12 se evidencia que el 80% de los gerentes académicos encuestados casi siempre contralan sus emociones; por su parte las secretarias sustentan este punto en un 75%. En forma global este ítem presenta tan solo un 77,50% de coincidencia entre las opiniones de los gerentes académicos y las opiniones del personal secretarial.

Esto permite inferir que los gerentes académicos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente tienen un buen manejo de sus emociones y son capaces de controlarlas en cualquier circunstancia que se les presente. Aprender a controlar las emociones es un factor positivo tanto para la toma de decisiones como para mantener un comportamiento acorde en una situación determinada, además es una responsabilidad que se debe adoptar en cualquier circunstancia para el óptimo desarrollo de las actividades.

En relación a la gestión de uno mismo se puede decir que los gerentes académicos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente ciertamente poseen esta competencia, esto en base a lo plasmado en los cuadros números 7, 8, 9, 10, 11 y 12 los cuales presentan las opiniones de los encuestados y se logra entender por un lado, que “casi siempre” cuando enfrentan un desafío recuerdan cuando enfrentaron otros similares y suelen lograrlo ya que utilizan su buen humor para ser persistentes ante los obstáculos, suelen presentarse de tal forma que “casi siempre” causan una buena impresión a los demás y son capaces de controlar sus emociones. Por otro lado, los gerentes académicos mostraron que “siempre” esperan poder hacer bien la mayoría de las cosas.

.-Conciencia Social.

Es la tercera competencia de la inteligencia emocional, consiste en detectar la capacidad de reconocer los sentimientos y las emociones de los demás. En tal sentido se indagó sobre el grado que tienen los gerentes académicos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente en ponerse en el lugar de los demás compañeros de trabajo, poder adaptarse a sus necesidades y demandas, así como la habilidad de mantener un control sobre cualquier asunto personal. Se dice que una persona con conciencia social, es aquella que puede expresarle al otro que se le ha comprendido.

Cuadro n° 13 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿El Gerente Académico controla sus emociones?

INDICADORES	GERENTES ACADEMICOS		SECRETARIAS		TOTAL	
	N° de Gerentes	% de Gerentes	Secretarias	% de Secretarias		
Siempre	1	5,00%	0	0,00%	1	2,50%
Casi Siempre	16	80,00%	16	80,00%	32	80,00%
Casi Nunca	3	15,00%	4	20,00%	7	17,50%
Nunca	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	20	100,00%	20	100,00%	40	100,00%

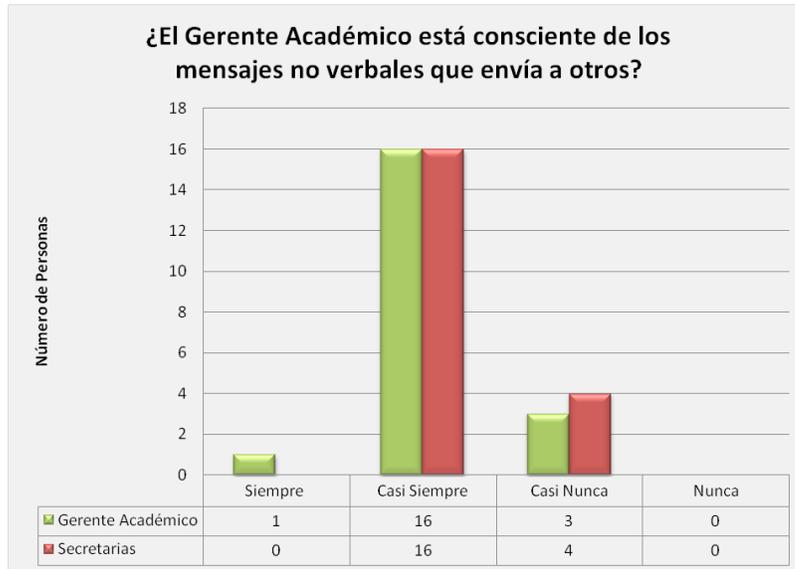


Grafico nº 13: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre está consciente de los mensajes no verbales que envían a otros?

Al cotejar la información del cuadro nº 13 se evidencia que de la población encuestada un 80% de los gerentes académicos considera que casi siempre está consciente de los mensajes no verbales que envía a otros; en ratificación a esa tendencia el 80% del personal secretarial considera cierta dicha afirmación. Condensando la información se puede observar que un 80% de la población total encuestada considera que “Casi siempre” los gerentes académicos son conscientes de los mensajes no verbales emitidos.

Esto conlleva a que las personas sepan lo que están transmitiendo, evitando conflictos que impidan el desarrollo efectivo de las actividades en el ámbito personal y laboral.

Es importante estar conscientes de los mensajes no verbales que envían a otros, ya que de esa manera se puede tener un control de los mensajes emitidos a los demás y con ello lograr una mejor comunicación para la ejecución y desarrollo de las actividades.

Cuadro n° 14 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿El Gerente Académico al observar la expresiones faciales puede reconocer las emociones que otros están sintiendo?

INDICADORES	GERENTES ACADEMICOS		SECRETARIAS		TOTAL	
	N° de Gerentes	% de Gerentes	Secretarias	% de Secretarias		
Siempre	2	10,00%	2	10,00%	4	10,00%
Casi Siempre	16	80,00%	18	90,00%	34	85,00%
Casi Nunca	2	10,00%	0	0,00%	2	5,00%
Nunca	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	20	100,00%	20	100,00%	40	100,00%

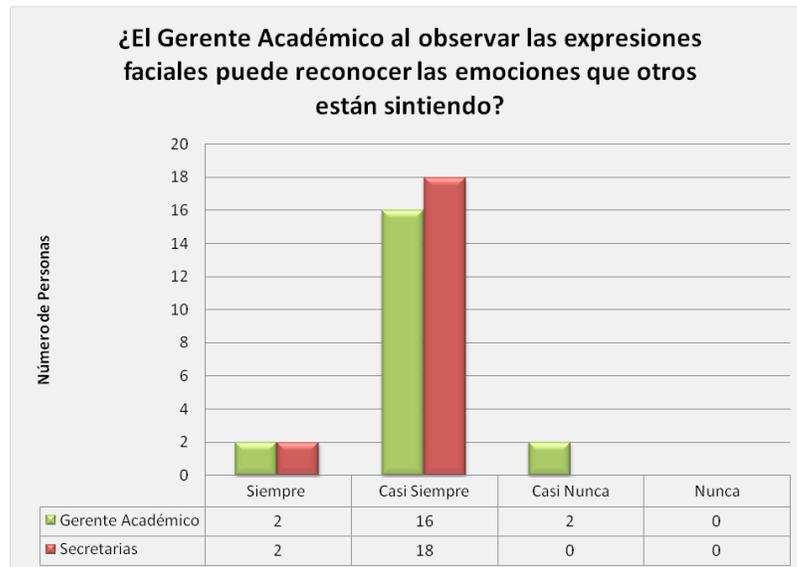


Grafico n° 14: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre al observar las expresiones faciales puede reconocer las emociones que otros están sintiendo?

Según información del cuadro N° 14 se evidencia que el 80% de los gerentes académicos encuestados casi siempre pueden reconocer las emociones que otros están sintiendo, simplemente al observar sus expresiones faciales; igualmente las secretarias evalúan este ítem con un 90% en concordancia con la opinión de los gerentes académicos. En forma generalizada se presenta que un 85% de la población encuesta coincide en que los gerentes académicos tienen la habilidad de reconocer las emociones de otras personas, simplemente con observar sus expresiones faciales, permitiendo con ello orientarse hacia el servicio y brindar apoyo emocional.

Esta es una gran habilidad para el gerente ya que puede percibir las expresiones emitidas por los demás, a través de la observación, logrando ofrecer la ayuda emocional necesaria para fomentar las relaciones interpersonales y mejorar el ambiente laboral.

Cuadro n° 15 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿El Gerente Académico puede conocer lo que otro siente simplemente con escuchar el tono de voz?

INDICADORES	GERENTES ACADEMICOS		SECRETARIAS		TOTAL	
	N° de Gerentes	% de Gerentes	Secretarias	% de Secretarias		
Siempre	3	15,00%	2	10,00%	5	12,50%
Casi Siempre	17	85,00%	16	80,00%	33	82,50%
Casi Nunca	0	0,00%	2	10,00%	2	5,00%
Nunca	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	20	100,00%	20	100,00%	40	100,00%

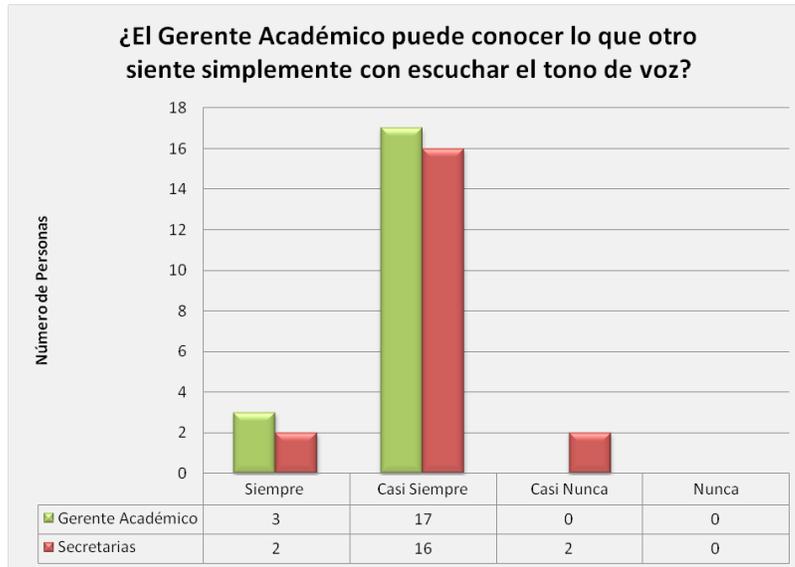


Grafico nº 15: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre puede conocer lo que otro siente simplemente con escuchar el tono de voz?

Según información del cuadro N° 15 se evidencia que el 85% de los gerentes académicos encuestados casi siempre pueden reconocer lo que otro siente con tan solo escuchar el tono de voz; concurrentemente el 80% de las secretarias encuestadas coincide con dicha aseveración. En forma general se puede observar que un 82,50% de la población total encuestada considera que “Casi siempre” los gerentes académicos tienen la habilidad de reconocer lo que otros sienten simplemente con escuchar el tono de su voz.

El gerente al escuchar el tono de voz de otra persona, suele saber lo que está sintiendo, puesto que posee un rasgo de sensibilidad, respetando la variedad de los distintos puntos de vista, y aprovechando la interacción para la mejora organizacional.

Cuadro n° 16 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿A otras personas se le hace fácil confiar en el Gerente Académico?

INDICADORES	GERENTES ACADEMICOS		SECRETARIAS		TOTAL	
	N° de Gerentes	% de Gerentes	Secretarias	% de Secretarias		
Siempre	7	35,00%	2	10,00%	9	22,50%
Casi Siempre	12	60,00%	10	50,00%	22	55,00%
Casi Nunca	1	5,00%	8	40,00%	9	22,50%
Nunca	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	20	100,00%	20	100,00%	40	100,00%

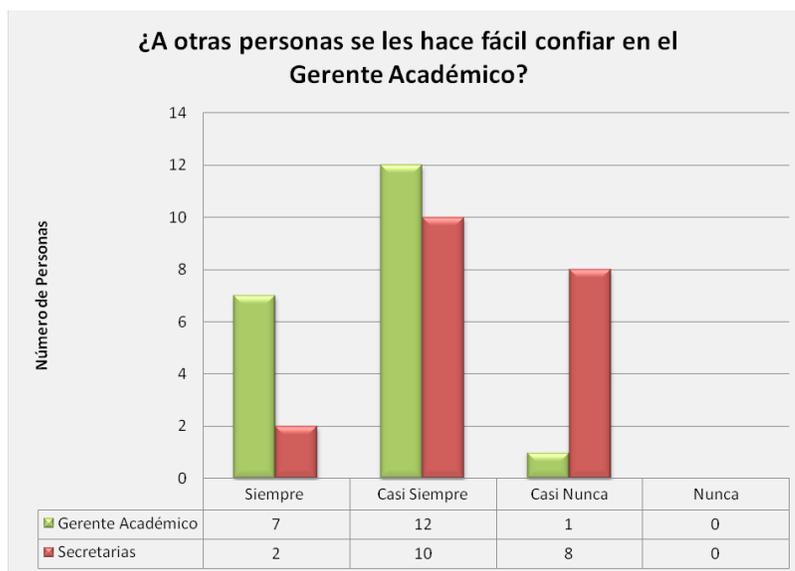


Grafico n° 16: ¿A otras personas se le es fácil confiar en el Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre?

En la información del cuadro N° 16 se evidencia que el 60% de los gerentes académicos encuestados casi siempre a otras personas se les hace fácil confiar en él. Paralelamente en el personal secretarial la ponderación se ubica en un 50%. En forma general el 55% de la población encuestada

considera que casi siempre a otras personas se les hace fácil confiar en el gerente académico.

Sin embargo si al 55% de la tendencia general se le suma el 22,50% de que siempre a otras personas se les hace fácil confiar en el gerente académicos, se obtendría una ponderación global del 77,50%.

Esta tendencia general se da posiblemente por la dedicación que poseen los gerentes académicos para ayudar a otros, generando con ello la lealtad hacia el individuo y hacia la organización a la que pertenecen; esto muestra que los gerentes se esmeran por ofrecer ayuda a otros obteniendo la confianza de ellos.

Sin embargo a pesar de la tendencia general, no se debe obviar el hecho que un 22,50% de la población encuestada considera que casi nunca a otras personas se les hace fácil confiar en los gerentes académicos, de lo cual podría inferirse que existen ciertos casos puntuales donde el gerente académico está presentando algunas fallas en cuanto a la dedicación para prestarles ayuda a los demás.

Cuadro n° 17 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿El Gerente Académico sabe lo que él otro está sintiendo simplemente con verlo a la cara?

INDICADORES	GERENTES ACADEMICOS		SECRETARIAS		TOTAL	
	N° de Gerentes	% de Gerentes	Secretarias	% de Secretarias		
Siempre	2	10,00%	1	5,00%	3	7,50%
Casi Siempre	16	80,00%	11	55,00%	27	67,50%
Casi Nunca	2	10,00%	8	40,00%	10	25,00%
Nunca	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	20	100,00%	20	100,00%	40	100,00%

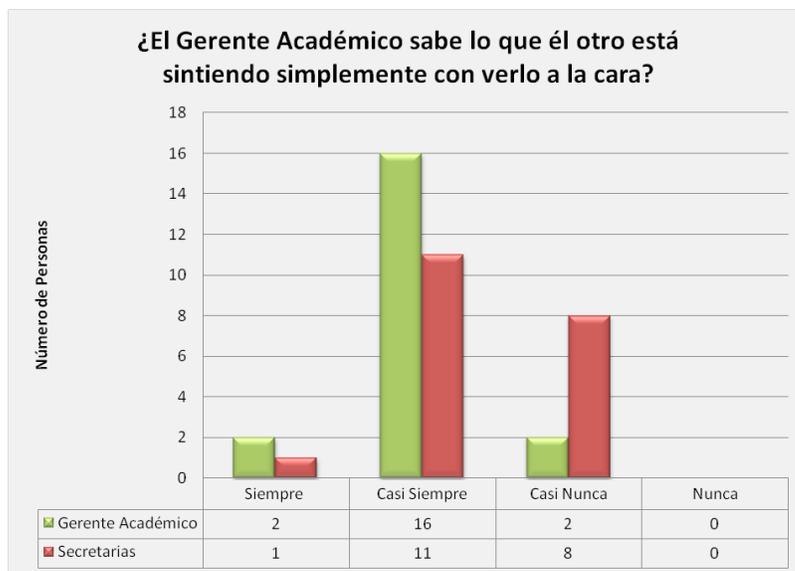


Grafico nº 17: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre sabe lo que el otro está sintiendo simplemente con verlo a la cara?

Según información del cuadro N° 17 se evidencia que el 80% de los gerentes académicos encuestados consideran casi siempre saber lo que él otro está sintiendo simplemente con verlo a la cara. Sin embargo a nivel de las secretarias se mantiene en la opción del casi siempre pero disminuye su porcentaje a un 55%. En tendencia general un 67,50% de la población encuestada considera que casi siempre el gerente académico sabe lo que él otro está sintiendo con tan solo mirarlo a la cara.

Cuando el gerente se compenetra con su personal, suele ponerse en el lugar de otro y comprender cualquier situación en la que se encuentre, ya que, sólo con observar a otro a la cara puede percibir lo que está sintiendo, obteniendo la oportunidad de brindarle ayuda si ese fuera el caso. Es una percepción bastante exacta que se tiene de otra persona con sólo captar la

expresión facial.

Ciertamente existe una diferencia entre las opiniones, puesto que se evidencia que un 25% de la población considera que algunos gerentes, casi nunca saben lo que otro está sintiendo sólo con verlo a la cara, lo cual puede ser indicio de gerentes académicos desinteresados en el bienestar de sus trabajadores, orientados hacia intereses personales más que hacia intereses institucionales.

Cuadro n° 18 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿El Gerente Académico está consciente del mensaje no verbal que envían otras personas?

INDICADORES	GERENTES ACADEMICOS		SECRETARIAS		TOTAL	
	N° de Gerentes	% de Gerentes	Secretarias	% de Secretarias		
Siempre	3	15,00%	2	10,00%	5	12,50%
Casi Siempre	16	80,00%	10	50,00%	26	65,00%
Casi Nunca	1	5,00%	7	35,00%	8	20,00%
Nunca	0	0,00%	1	5,00%	1	2,50%
TOTAL	20	100,00%	20	100,00%	40	100,00%

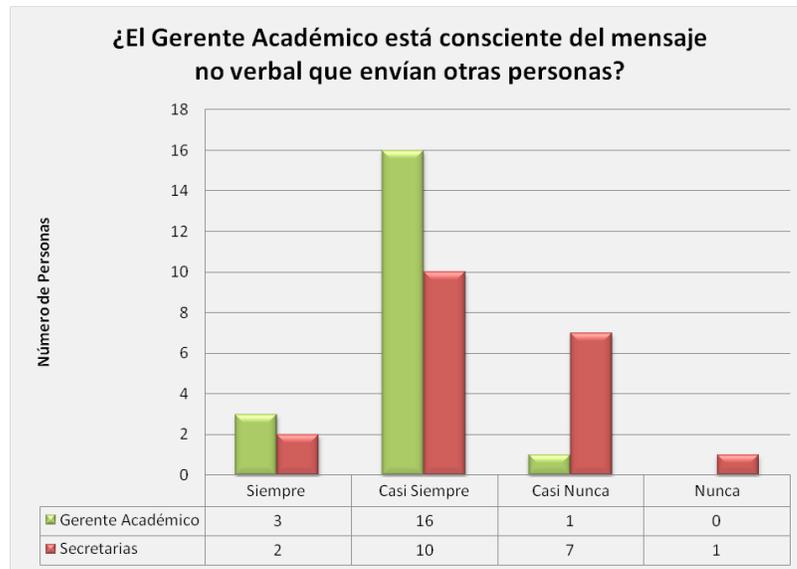


Grafico nº 18: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre está consciente del mensaje no verbal que envían otras personas?

Según información del cuadro N° 18 se evidencia que el 80% de los gerentes académicos encuestados consideran que casi siempre están conscientes de del mensaje no verbal que envían otras personas. En contraposición sólo el 50% de las secretarias consideran que tal afirmación sea cierta. En forma global este ítem presenta tan solo un 65% de coincidencia entre las opiniones de los gerentes académicos y las opiniones del personal secretarial, considerando que casi siempre los gerentes académicos tienen la destreza de reconocer los mensajes no verbales que emiten otras personas.

Lo expresado anteriormente es algo bien significativo, ya que se puede inferir que los gerentes académicos tienen la habilidad para procesar las señales no verbales con sólo mirar el rostro, mejorando la interacción con los demás tanto en la vida personal como la profesional, permitiéndole estar atento a su entorno laboral.

Sin embargo, tomando en consideración la pequeña discrepancia de las opiniones de los gerentes y las secretarias, según tendencia general se presenta un 22,50% de la población que considera que los gerentes casi nunca o nunca están conscientes del mensaje no verbal que envían otras personas, lo que muestra poca habilidad para notar las expresiones faciales de otras personas.

En relación a la conciencia social, los gerentes académicos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, según lo manifestado en los cuadros

números 13, 14, 15, 16, 17 y 18 reflejan varias diferencias de opiniones de la mencionada competencia, esto basado en que “casi siempre” saben lo que otros están sintiendo no sólo con escuchar el tono de voz, sino también con verlos a la cara y observando sus expresiones faciales, logrando fácilmente que otros confíen en ellos, además están conscientes de los mensajes no verbales que envían otras personas, así como de los mensajes no verbales enviados otros.

.-Gestión de las relaciones.

La cuarta y última competencia, pero no menos importante, se refiere a la habilidad que permite establecer y mantener relaciones sociales adecuadas, teniendo en cuenta las emociones de los otros, enmarcadas en la capacidad que tienen los individuos para comunicarse con los demás.

Cuadro n° 19 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿El Gerente Académico felicita a otros cuando han hecho algo bien?

INDICADORES	GERENTES ACADEMICOS		SECRETARIAS		TOTAL	
	N° de Gerentes	% de Gerentes	Secretarias	% de Secretarias		
Siempre	16	80,00%	15	75,00%	31	77,50%
Casi Siempre	2	10,00%	3	15,00%	5	12,50%
Casi Nunca	2	10,00%	2	10,00%	4	10,00%
Nunca	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	20	100,00%	20	100,00%	40	100,00%

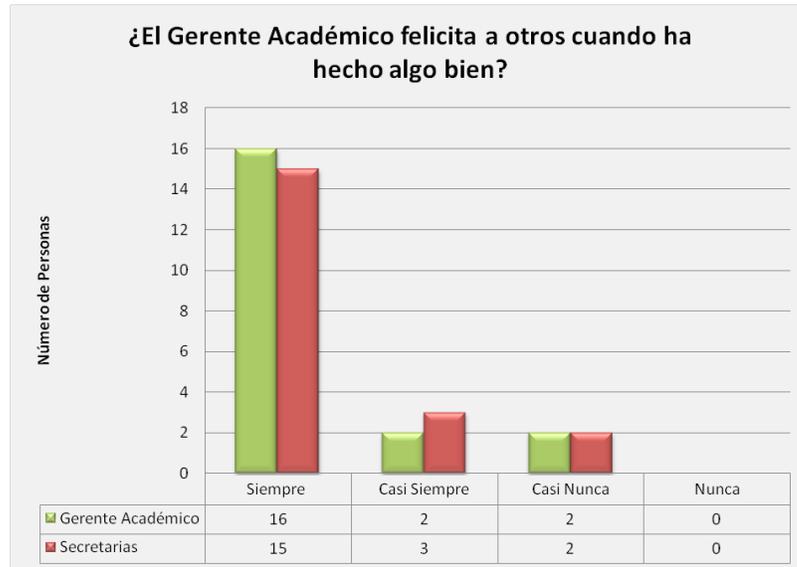


Grafico n° 19: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre felicita a otros cuando han hecho algo bien?

Al analizar la información del cuadro n° 19 se evidencia que de la población encuestada un 80% de los gerentes académicos siempre felicitan a otros cuando han hecho algo bien; mientras que las secretarias coinciden con los gerentes académicos en un 75%. En resumen la tendencia general de la población con una ponderación del 77,50%, considera que los gerentes académicos siempre felicitan a los demás por la ejecución correcta de sus obligaciones.

Esto es bien relevante ya que representa la motivación, el estímulo y el impulso para que quienes reciban el elogio y continúen ejecutando bien sus actividades. Es vital que el gerente mantenga un ambiente de motivación en el entorno laboral y que reconozca el buen desempeño de los demás, para el desarrollo óptimo de las actividades en pro de los objetivos y las metas trazadas.

Cuadro n° 20 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿El Gerente Académico arregla eventos que disfrutan otros?

INDICADORES	GERENTES ACADEMICOS		SECRETARIAS		TOTAL	
	N° de Gerentes	% de Gerentes	Secretarias	% de Secretarias		
Siempre	1	5,00%	1	5,00%	2	5,00%
Casi Siempre	16	80,00%	15	75,00%	31	77,50%
Casi Nunca	3	15,00%	3	15,00%	6	15,00%
Nunca	0	0,00%	1	5,00%	1	2,50%
TOTAL	20	100,00%	20	100,00%	40	100,00%

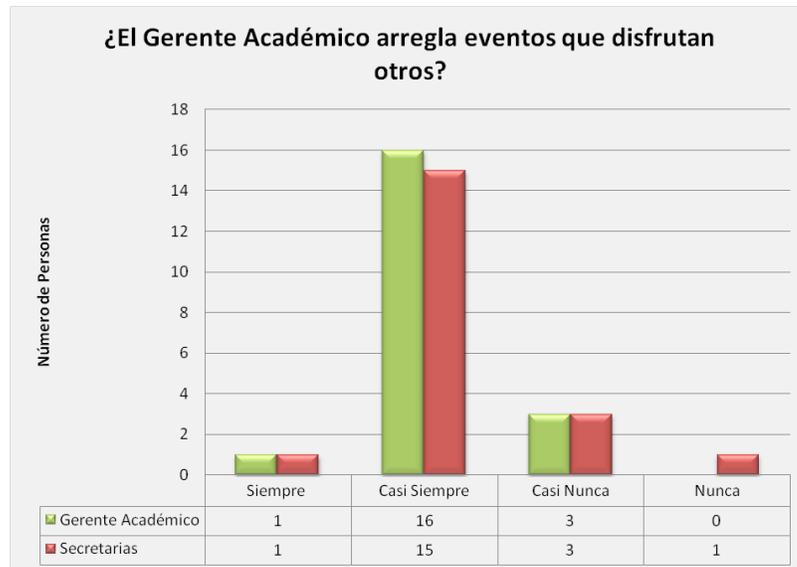


Grafico n° 20: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre arregla eventos que disfrutan otros?

Según información del cuadro N° 19 se evidencia que el 80% de los gerentes académicos encuestados casi siempre arreglan eventos para el disfrute de otros; colateralmente el 75% de las secretarias encuestadas ratifica dicha aseveración. En forma general se puede observar que un 77,50% de la población total encuestada considera que “Casi siempre” los gerentes académicos desarrollan eventos con la intención de que otros los disfruten, lo cual representa una buena forma de interactuar con familiares,

amigos y compañeros de trabajo, en un ambiente distinto en el que todos puedan disfrutar.

El gerente al encargarse de organizar recepciones en donde puedan compartir y disfrutar de un ambiente agradable, logra una buena percepción de los demás.

Cuadro n° 21 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿El Gerente Académico ayuda a otros a sentirse mejor cuando están tristes?

INDICADORES	GERENTESACADEMICOS		SECRETARIAS		TOTAL	
	N° de Gerentes	%de Gerentes	Secretarias	%deSecretarias		
Siempre	5	25,00%	4	20,00%	9	22,50%
Casi Siempre	15	75,00%	16	80,00%	31	77,50%
Casi Nunca	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Nunca	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	20	100,00%	20	100,00%	40	100,00%

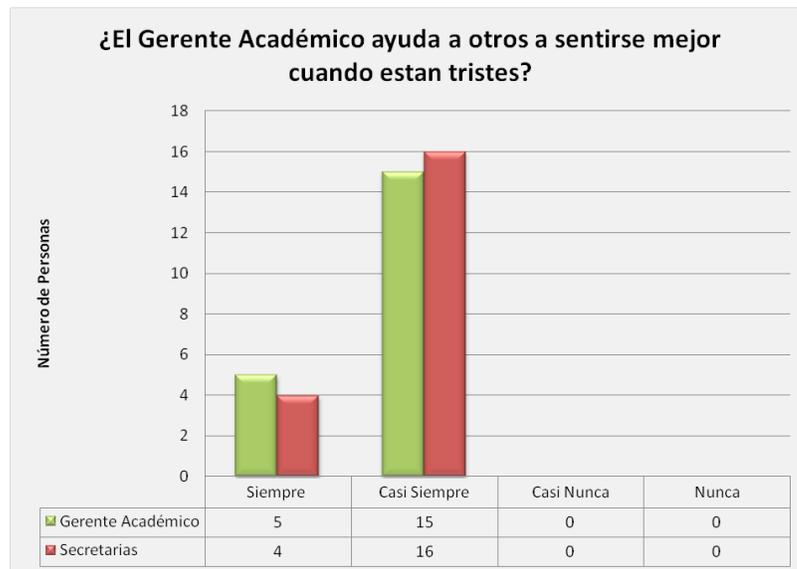


Grafico n° 21: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre ayuda a otros a sentirse mejor cuando están tristes?

Según información del cuadro N° 21 se evidencia que el 75% de los gerentes académicos encuestados reconocen casi siempre ayudar a otros a sentirse mejor cuando están tristes; equivalentemente el 80% de las secretarias encuestadas coincide con dicha declaración. En forma general se puede observar que un 77,50% de la población total encuestada considera que “Casi siempre” los gerentes académicos están en la disposición de ayudar a los demás cuando están tristes.

Sin embargo se debe tener en cuenta que la totalidad de la población considera que el gerente académico ayuda a otros a sentirse bien, brindando apoyo emocional cuando otros están pasando por momentos difíciles, tanto en la vida familiar como en la profesional. El gerente académico además de felicitar y elogiar a su personal, también les brinda apoyo antes las adversidades ofreciendo ayuda a quien lo necesita en un momento dado de la vida, traspasando así las fronteras del simple trato laboral.

Cuadro n° 22 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿El Gerente Académico le gusta compartir sus emociones con otras personas?

INDICADORES	GERENTES ACADEMICOS		SECRETARIAS		TOTAL	
	N° de Gerentes	% de Gerentes	Secretarias	% de Secretarias		
Siempre	2	10,00%	2	10,00%	4	10,00%
Casi Siempre	16	80,00%	17	85,00%	33	82,50%
Casi Nunca	2	10,00%	1	5,00%	3	7,50%
Nunca	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	20	100,00%	20	100,00%	40	100,00%

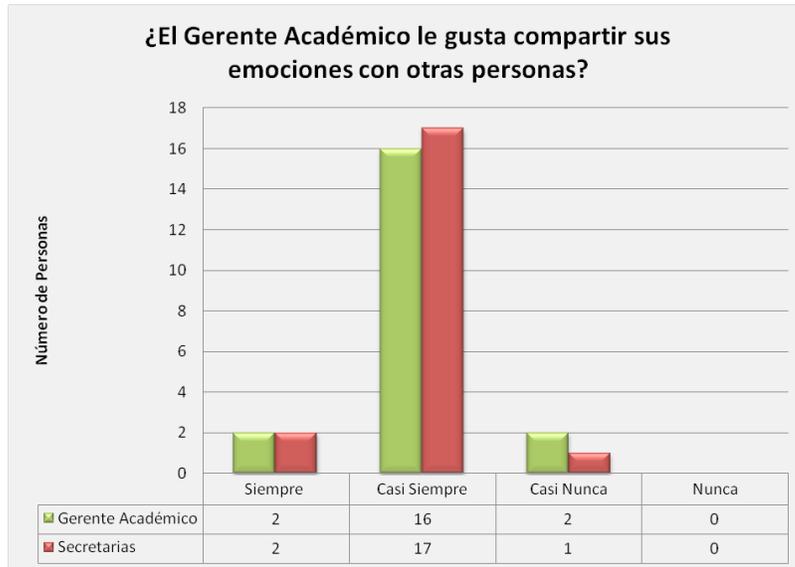


Grafico nº 22: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre le gusta compartir sus emociones con otras personas?

Según información del cuadro N° 22 se evidencia que el 80% de los gerentes académicos encuestados casi siempre les gusta compartir sus emociones con otras personas; por su parte el personal secretarial concuerda con este ítem en un 85%. En forma general 82,50% de la población encuestada considera que “Casi Siempre” el gerente académico comparte sus emociones con otras personas;

Los resultados anteriores muestran la actitud del gerente con otras personas en función de sus emociones, base fundamental en la relación laboral, puesto que es importante la existencia de compenetración entre las personas para identificarse mejor con las actividades que se deben ejecutar.

Cuadro n° 23 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿El Gerente Académico tiene facilidad para entender los mensajes no verbales de otras personas?

INDICADORES	GERENTES ACADEMICOS		SECRETARIAS		TOTAL	
	N° de Gerentes	% de Gerentes	Secretarias	% de Secretarias		
Siempre	3	15,00%	2	10,00%	5	12,50%
Casi Siempre	16	80,00%	13	65,00%	29	72,50%
Casi Nunca	1	5,00%	5	25,00%	6	15,00%
Nunca	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	20	100,00%	20	100,00%	40	100,00%

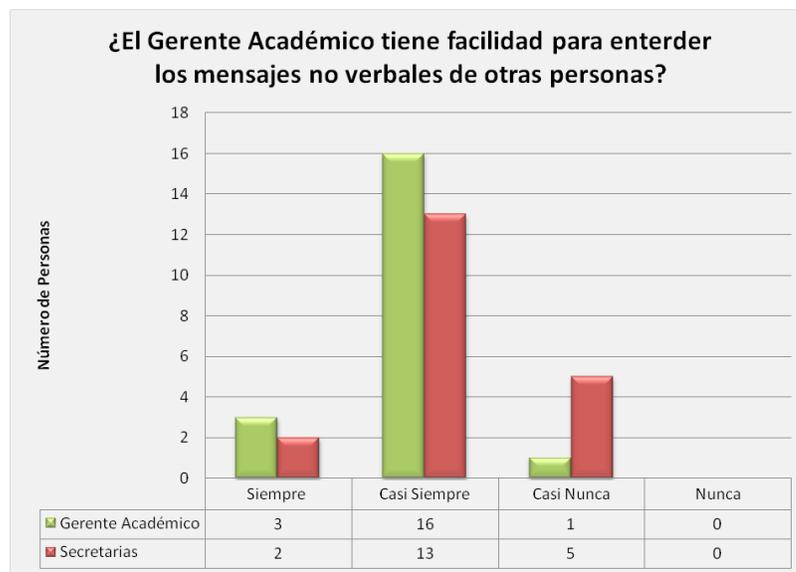


Grafico n° 23: ¿El Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre tiene facilidad para entender los mensajes no verbales de otras personas?

Según información del cuadro N° 23 se evidencia que el 80% de los gerentes académicos encuestados consideran que casi siempre tienen la facilidad de entender los mensajes no verbales de otras personas; igualmente las secretarias evalúan este ítem con un 65% en concordancia

con la opinión de los gerentes académicos. En forma generalizada se presenta que un 72,50% de la población encuesta coincide en que los gerentes académicos “Casi Siempre” tienen la facilidad de entender los mensajes no verbales de los demás.

Esta característica comunicacional es puntualmente importante para facilitar la fluidez en el desarrollo de las actividades, así como para mejorar las relaciones con los demás. Los gerentes académicos mantienen una continua interacción entre ellos y sus congéneres, permitiéndole mejorar la interacción e incrementar la comunicación para lograr mayor facilidad en el desarrollo de sus obligaciones y responsabilidades.

Según información suministrada por las secretarias, existe un 25% de los gerentes que casi nunca tienen facilidad para entender los mensajes no verbales de otras personas, trayendo como consecuencia la obstaculización en del desarrollo del proceso comunicacional, y consecuentemente una merma en el desempeño laboral de la institución.

Cuadro n° 24 Cuadro comparativo de la autopercepción de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre y de la percepción de su Personal Secretarial en relación a sus competencias emocionales: ¿Cuando otras personas le cuentan algún evento importante en su vida al Gerente Académico, este lo siente como si también lo hubiese vivido?

INDICADORES	GERENTESACADEMICOS		SECRETARIAS		TOTAL	
	N° de Gerentes	%de Gerentes	Secretarias	%deSecretarias		
Siempre	2	10,00%	1	5,00%	3	7,50%
Casi Siempre	16	80,00%	17	85,00%	33	82,50%
Casi Nunca	2	10,00%	2	10,00%	4	10,00%
Nunca	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	20	100,00%	20	100,00%	40	100,00%



Grafico nº 24: ¿Cuándo otras personas le cuentan algún evento importante en su vida al Gerente Académico de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre este siente como si el también lo hubiese vivido?

Según información del cuadro N° 24 se evidencia que el 80% de los gerentes académicos encuestados casi siempre cuando otras personas le cuentan algún evento importante de su vida, este lo siente como si también lo hubiese vivido; análogamente el 85% de las secretarias encuestadas coincide con dicha asección. En forma general se puede observar que un 82,50% de la población total encuestada considera que “Casi siempre” los gerentes académicos sienten como propios los eventos importantes de los demás, lo cual refleja la existencia de buenas y sólidas relaciones sociales.

Esta actitud les permite a los gerentes académicos dar a conocer su sensibilidad y compenetración con otras personas; al brindarles la respectiva confianza y seguridad que ante algún evento importante de su empleado, este será escuchado con ahínco y disposición de obtener la ayuda requerida

en el momento oportuno.

Según las opiniones de los gerentes académicos y la secretaria de cada uno de ellos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente plasmada en los cuadros números 19, 20, 21, 22, 23 y 24, se puede afirmar que los gerentes poseen buenas relaciones sociales con sus compañeros de trabajo, dando como resultado buena gestión de las relaciones, debido a que “casi siempre” cuando otras personas le cuentan algún evento importante de sus vidas, sienten como si también lo hubiesen vivido, tienen facilidad tanto para entender los mensajes no verbales de otras personas como compartir sus emociones con ellas, ayudándolos a sentirse mejor cuando están tristes y arreglando eventos que puedan disfrutar. Además “siempre” felicitan a otros cuando han hecho algo bien.

Dadas las competencias estudiadas (conciencia de uno mismo, gestión de uno mismo, conciencia social y gestión de las relaciones) y tomando en cuenta lo manifestado por cada gerente y la secretaria de cada uno de ellos en el cuestionario aplicado se puede caracterizar las competencias emocionales de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, ya que, los factores relacionados con la inteligencia emocional están presentes de una manera satisfactoriamente positiva en ellos, y se puede visualizar a continuación:

Promedio porcentual de la autopercepcion de los Gerentes Académicos y la percepción de la Secretaria de cada uno de ellos, referente a Conciencia emocional de uno mismo.

INFORMANTES CLAVES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA
Gerentes	23,33%	70,00%	5,83%	0,83%
Secretarias	23,33%	61,67%	13,33%	1,67%

INDICADOR	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA
Conciencia Emocional	23,33%	65,83%	9,58%	1,25%

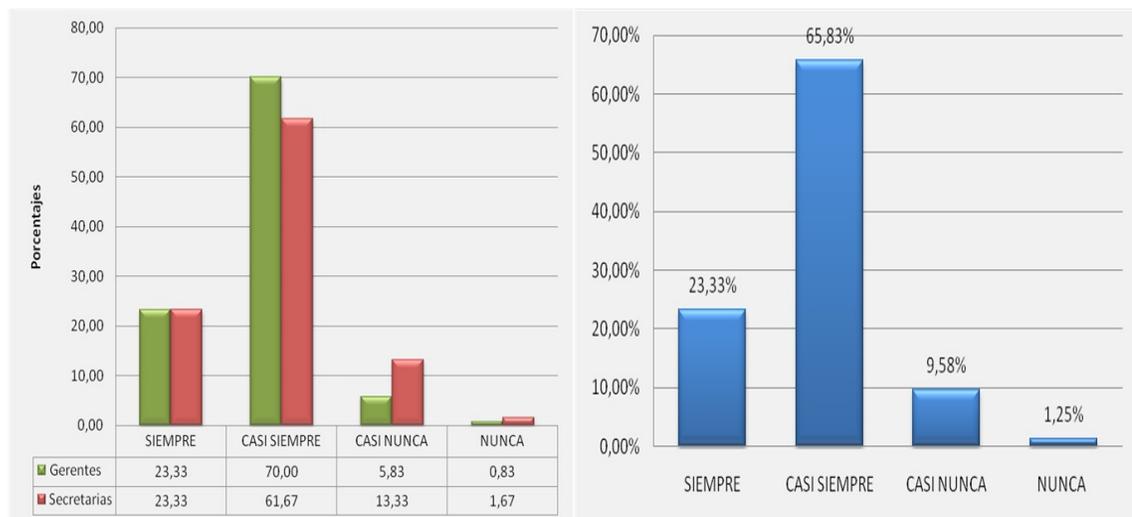


Gráfico n° 25 Conciencia Emocional del Gerente Académico – UDO- Sucre

En el gráfico se visualiza en forma general las semejanzas de la autopercepcion del gerente académico y la percepción que tiene la secretaria de cada uno de ellos, en cuanto a la competencia emocional de conciencia emocional que posee el gerente académico de la Universidad de Oriente Núcleo de Sucre, donde se manifiesta por tendencia general que casi

siempre, dichos gerentes aprovechan su buen humor para ver nuevas posibilidades y resolver problemas que los ayuden a buscar actividades que los hagan felices.

Promedio porcentual de la autopercepción de los Gerentes Académicos y la percepción de la Secretaria de cada uno de ellos, referente a Gestión de uno mismo.

INFORMANTES CLAVES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA
Gerentes	22,50%	72,50%	4,17%	0,83%
Secretarias	20,83%	70,83%	7,50%	0,83%

INDICADORES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA
Gestión de uno mismo	21,67%	71,67%	5,83%	0,83%

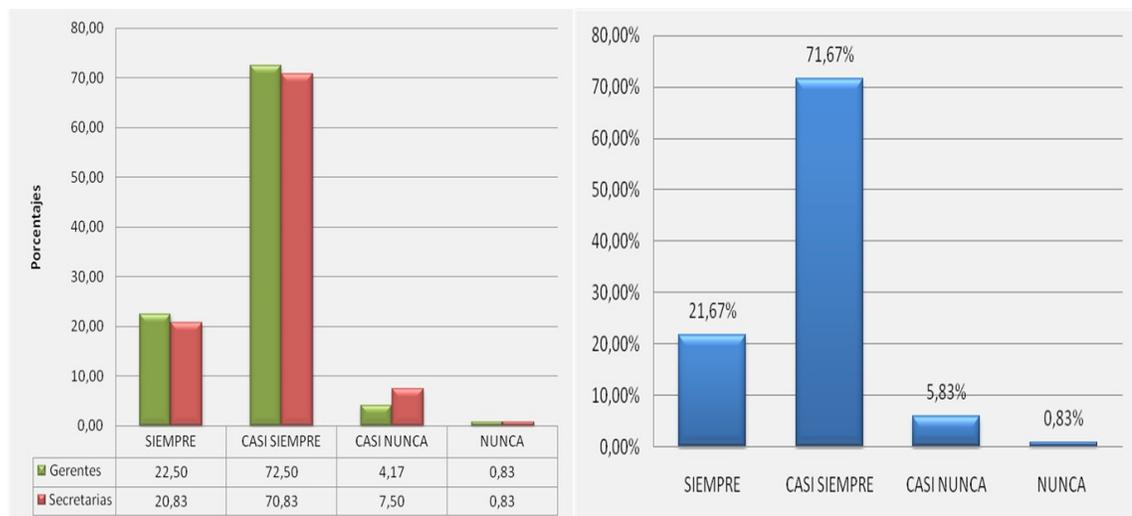


Gráfico n° 26 Gestión del Gerente Académico – UDO- Sucre

En relación a la gestión de uno mismo, otra competencia que se utilizó para caracterizar las competencias emocionales de los gerentes académicos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, se puede notar en el

gráfico más coincidencias que discrepancias en las opiniones de los gerentes y sus secretarias, donde expresan que los gerentes académicos son capaces de controlar sus emociones y casi siempre causan buena impresión a los demás debido a la seguridad que muestran de sí mismos, esperando poder hacer bien la mayoría de sus actividades.

Promedio porcentual de la autopercepcion de los Gerentes Académicos y la percepción de la Secretaria de cada uno de ellos, referente a Conciencia Social.

INFORMANTES CLAVES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA
Gerentes	15,00%	77,50%	7,50%	0,00%
Secretarias	7,50%	67,50%	24,17%	0,83%

INDICADORES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA
Conciencia social	11,25%	72,50%	15,83%	0,42%

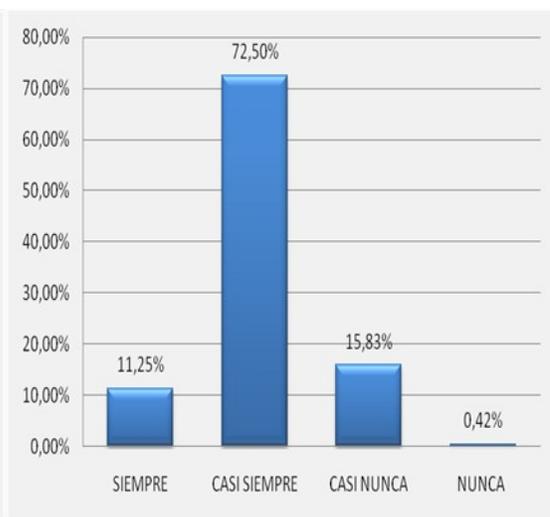
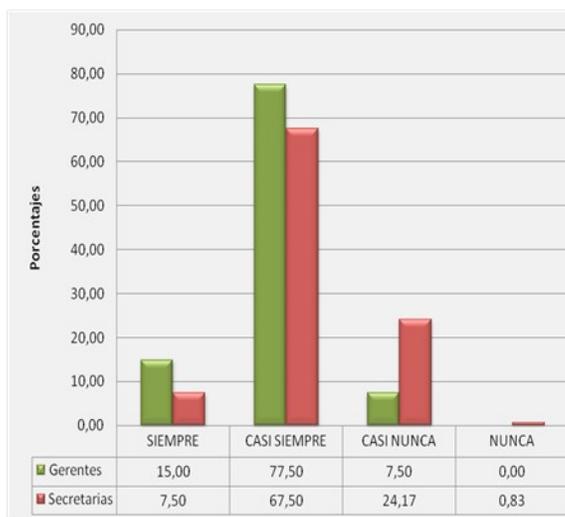


Gráfico n° 27 Conciencia Social del Gerente Académico – UDO- Sucre

En relación a la conciencia social los gerentes académicos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente presentan según el gráfico un buen nivel de conciencia social, debido a que manifestaron que están conscientes de los mensajes no verbales que envían a otros, saben lo que sienten otros con escuchar su voz, verlos a la cara u observar sus expresiones faciales, aún así logran mostrarse sensibles ante los demás. Es importante resaltar que a pesar de no ser notarias las discrepancias de opiniones en esta competencia, se deben tomar en cuenta debido a que la conciencia social juega un papel fundamental en la actividad gerencial, y por ende en el éxito del desarrollo institucional.

Promedio porcentual de la autopercepcion de los Gerentes Académicos y la percepción de la Secretaria de cada uno de ellos, referente a Gestión de las relaciones.

INFORMANTES CLAVES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA
Gerentes	24,17%	67,50%	8,33%	0,00%
Secretarias	20,83%	67,50%	10,83%	0,83%
INDICADORES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA
Gestión de las relaciones	22,50%	67,50%	9,58%	0,42%

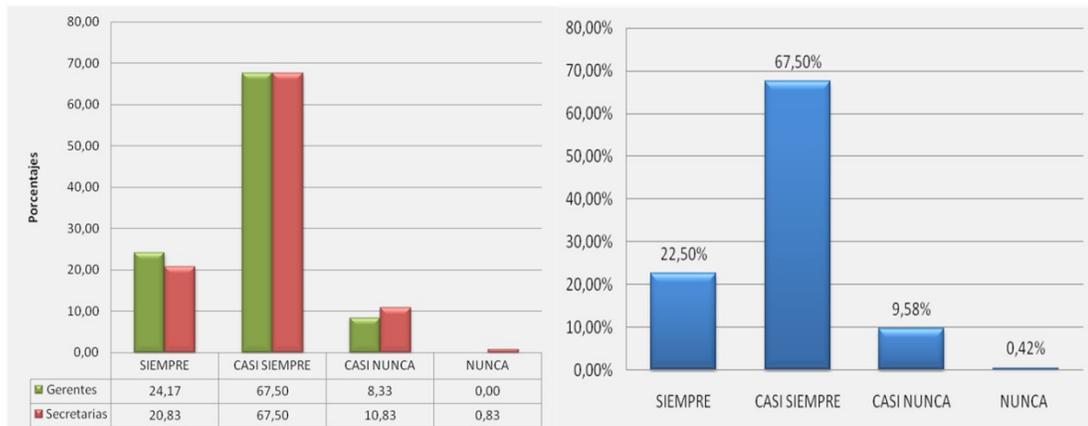


Gráfico n° 28 Gestión de las relaciones del Gerente Académico – UDO-Sucure

La cuarta y última competencia estudiada pero no la menos importante fue la gestión de las relaciones, donde los gerentes académicos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, a través del gráfico reflejaron buenas formas de comunicarse y de saber escuchar y dar apoyo a los demás. Así se puede afirmar que mantienen un ambiente agradable de colaboración y trabajo, enmarcándolo en el buen funcionamiento de la organización.

COMPETENCIAS EMOCIONALES DEL GERENTE ACADEMICO DEL NÚCLEO DE SUCRE DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE. CUMANÁ 2010

Lo anteriormente planteado refleja que existen pocas diferencias y más semejanzas en lo manifestado por los encuestados, lo cual favorece la caracterización de las competencias emocionales de los gerentes académicos.

Tomando en cuenta todo lo manifestado sobre las competencias emocionales (conciencia de uno mismo, gestión de uno mismo, conciencia social y gestión de las relaciones), se puede hacer una presunción de que

estas competencias están caracterizadas positivamente en los gerentes académicos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, dadas las diferencias y semejanzas expresadas en las opiniones de los gerentes entre la autopercepción de ellos y la percepción de la secretaria de cada uno, donde demuestran que mantienen un comportamiento satisfactoriamente positivo, basándose en estas competencias importantes sobre el tema.

Cabe destacar que, aun cuando existen algunas diferencias en varias interrogantes en cada una de las competencias, ciertamente existen más similitudes y aciertos en la información dada, lo cual demuestra que los gerentes mantienen un ambiente laboral estable, aun cuando muchas veces se pueda notar lo contrario.

CONCLUSIONES

La investigación realizada permite afirmar que la inteligencia emocional es una herramienta indispensable para lograr la máxima efectividad de la gestión de los recursos humanos en función del desarrollo de la organización.

Es así, como los datos obtenidos a través del cuestionario aplicado a los gerentes académicos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente y la secretaria de cada unos de ellos, permiten concluir lo siguiente:

- Los gerentes académicos muestra de manera satisfactoria la conciencia de uno mismo, ya que suelen aprovechar su buen humor para ver nuevas posibilidades en cuanto a la gestión y desarrollo de las actividades, además de tener la mejor disposición en la búsqueda de soluciones para resolver problemas en el entorno laboral.
- Lo mostrado por los encuestados referente a los gerentes académicos en cuanto a gestión de uno mismo, refleja la habilidad para controlar sus emociones dando buena impresión y obteniendo un grado de confianza de otras personas para su satisfacción y el óptimo desarrollo de las actividades en pro de los objetivos de la organización.
- Los gerentes académicos basándose en la tercera competencia emocional como lo es la conciencia social, a pesar de las diferencias dadas en los resultados, muestran sensible ante las necesidades y

expresiones de otras personas, permitiendo con esto buenas relaciones interpersonales para la mejora en los procesos organizacionales.

- Se visualiza que la gestión de las relaciones presente en los gerentes académicos es buena, ya que, muestran apoyo a otras personas, saben reconocer los logros del personal, permitiendo un ambiente laboral agradable que facilita el curso de las actividades en la organización.
- Es evidente que el gerente académico es emocionalmente competente en sus actividades laborales, tomando en cuenta que existen más aciertos que discrepancias en la información plasmada entre la autopercepción de ellos y la percepción que tuvo la secretaria de cada uno.

RECOMENDACIONES

Al evaluar los datos y mencionar las conclusiones de esta investigación, se puede recomendar lo siguiente:

- Crear jornadas de capacitación relacionadas con los factores emocionales para lograr que el gerente se motive a desarrollar sus destrezas y manejar sus limitaciones, de tal manera que lleguen a conocerse lo suficiente como para aprender a controlar sus emociones e incrementar su autoestima. Esto va a permitir un mejor ambiente laboral donde las secretarias y el personal en general puedan dar a conocer sus puntos de vista en relación a las actividades, generando con ello tomar las decisiones más adecuadas y acertadas para el crecimiento tanto personal como organizacional.
- Una segunda recomendación va dirigida a los investigadores interesados en el tema de la inteligencia emocional, ya que es importante no solo tomar en cuenta este tema para otras investigaciones sino también llevarlo a todos los ámbitos en que se pueda desarrollar, con el objetivo de que las personas lleguen a tener un conocimiento amplio y sólido, para lograr generalizarlo y transmitirlo a futuras generaciones.
- La tercera y última recomendación es para realizar nuevas investigaciones sobre el comportamiento de los gerentes académicos con la secretaria de cada uno de ellos, ya que la hipótesis sobre lo observado para llevar a cabo la presente investigación no se cumplió.

BIBLIOGRAFIA

Arias, F. (2004). **El proyecto de investigación** (4ª ed). Caracas: Episteme

Bar-On, J. (1997). **Guía de Gestión y Dirección de Relaciones Interpersonales e Intrapersonales**. Editor Elsevier. España.

Bavaresco, S. (1994). **Revista Venezolana de Gerencia**. Editor Universidad del Zulia. Texas.

Bermejo, J.C. (1998). **Apuntes de Relación de Ayuda**. (2ª ed). Editorial Sal Terrae. México.

Bunk, A. (1994). **Trabajadores Competentes: Introducción y Reflexiones sobre la Gestión de Recursos Humanos por Competencias**. Editorial Esic. Mexico.

Caballo, V. (1986). **Manual de Evaluación y Entrenamiento de las Habilidades Sociales**. (5ª ed). Editores siglo XXI. España.

Chiavenato, I. (2004). **Gestión del talento humano**. Bogotá: McGraw-Hill

Ciarrochi, J.V., Deane, F.P. Y Anderson, S. (2002). **Revista Latinoamericana de Psicología**. Editor Fundación Universitaria Konrad Lorenz, Facultad de Psicología. Bogotá.

Coll, C., Solé, I. y Onrubia J. (1998). **Psicología de la Educación**. Editorial UOC. España.

Conangla M. (2006). **Crisis Emocionales: Influencia Emocional Aplicada a Situaciones Límites**. Editorial AMAT. Madrid.

Coopers, R. y Sawaf, A. (1998). **La Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones**. Bogotá: Norma.

Extremera N. y Fernández P. (2000). **La Inteligencia Emocional en el profesorado**. Ediciones Robin Book. España

Ferraro, E. (2001). **Administración de los Recursos Humanos**. Ediciones Valleta SRL. España.

Gardner, H. (1993). **Inteligencias Múltiples**. BasicBooks. New Cork.

Gil' Adi, D. (2001). **Inteligencia Emocional en práctica**. Bogotá: McGraw-Hill

Goleman, D. (1995). **Inteligencia Emocional**. Editorial Kairós. Barcelona, España.

Goleman, D. (1996), **La inteligencia emocional (Por qué es más importante que el cociente intelectual)**, Javier Vergara Editor, Buenos Aires, Argentina

Goleman, D. (1997). **Inteligencia Emocional**. (14^a ed). Editorial Kairós. Barcelona, España.

Goleman, D. (1998). **La inteligencia Emocional en la empresa**. Javier Vergara Editor, Buenos Aires, Argentina.

Goleman, D. (1999). **La Inteligencia Emocional en la Empresa**. Madrid. Javier Vergara Editor.

Goleman, D., Boyatzis, R. y McKee, A. (2002). **El líder resonante crea más**. Barcelona: Granica

Goleman, D. (2002). **La inteligencia emocional en la empresa** (3^a ed). Madrid: Vergara

Goleman, D. (2005). **La Práctica de la Inteligencia Emocional**. (18^a ed). Editor. Kairós. Barcelona, España.

López, M. (2003). **Inteligencia Emocional T2**. Javier Vergara Editor. Buenos Aires, Argentina.

Martí, J. (2005). **Yugo y Estrella: Antología**. Editorial Libresa. Buenos Aires, Argentina.

Mayer, J. y Salovey, P. (1990). **La inteligencia de la inteligencia emocional**. McGraw–Hill. Madrid.

Mayer, J. y Salovey, P. (1993). **La inteligencia de la inteligencia emocional**. McGraw–Hill. Madrid.

Moguel E. (1999). **Metodología de la Investigación**. Editor Universidad Autónoma de Tabasco. Mexico.

Montalván, C. (1999). **Los Recursos Humanos para la Pequeña y Mediana Empresa**. Editor Universidad Iberoamericana. México.

Robbins, S. (2004). **Comportamiento organizacional** (10ª ed). México: Prentice-Hall

Sternberg, J. Salter, M. (1998). **Psicología Clínica: Conceptos, Métodos y Aspectos Prácticos de la Profesión**. (6ª ed). Editor Cengage Learning. New York.

Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, D. (2006). **Administración** (6ª ed). México: Prentice Hall

Valls, A. (2008). **Automotivación**. Editorial Bresca. Barcelona, España.

Vernis, Warren. (1997). **Convertirse en Líderes de Líderes**, en R. Gibson y Otros: repensando el futuro. Editorial Norma. Bogotá Colombia.

Weisinger, H. (1998). **La Inteligencia Emocional en el Trabajo**. Madrid:

Punto de Lectura.

Weisinger, H. (2001). **La inteligencia emocional en el trabajo**, Madrid. Editorial Punto de Lectura, España.

Worchel, S. (2002). **Psicología Social**. Editores Cengage Learning. New York.

Trabajos de grado

García, I. (2007). **Nivel individual de Inteligencia Emocional de los representantes de venta de Laboratorios Merck S.A Zona Oriente y la relación entre la Inteligencia Emocional y el desempeño laboral.** Trabajo de grado. Universidad de Oriente. Cumaná, Edo. Sucre.

Martínez, L. (2008). **Perfil Emocional de los directivos académicos y administrativos del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente.** Tesis de maestría. Universidad de Oriente. Cumaná, Edo. Sucre.

Narváez, C. (2007). **Inteligencia Emocional en el desempeño profesional de los profesores de la Escuela de Administración de la Universidad de Oriente Núcleo de sucre año 2006.** Tesis de maestría Universidad de Oriente. Cumaná, Edo. Sucre.



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

El propósito del presente cuestionario es el de recopilar toda la información necesaria para CARACTERIZAR LAS COMPETENCIA EMOCIONALES DEL GERENTE ACADEMICO DEL NUCLEO DE SUCRE DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE. CUMANA 2010. Este cuestionario fue una adaptación del Inventario de Competencias Emocionales (ECI) elaborado por Goleman y Boyatzis 2002: 201, el cual lleva por nombre, Inventario de Competencias Emocionales (ECI) elaborado por (Goleman, Boyatzis y McKee, 2002: 125). El citado instrumento contiene 24 ítems, cada uno de estos se medirá a través de 4 opciones como son: siempre, casi siempre, casi nunca y nunca. Los 24 ítems van a estar clasificados en cuatro competencias las cuales son: conciencia emocional de uno mismo, gestión de uno mismo, conciencia social y gestión de las relaciones. La información que se solicita es absolutamente confidencial y su único propósito es el de recabar información. Le agradezco sinceridad porque de ella depende la veracidad de la investigación.

Agradeciendo su colaboración queda de usted

Atentamente.

Br. María José Galantón Alemán

Marque con una (x) la opción que usted considere. (Gerente Académico)

Conciencia emocional de uno mismo:

N°	Interrogantes	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
1	¿Busco actividades que me hacen feliz?				
2	¿Cuando mi humor cambia, veo nuevas posibilidades?				
3	¿Puedo conocer fácilmente mis emociones?				
4	¿Cuando estoy de buen de humor me es fácil resolver problemas?				
5	¿Las emociones son una de las cosas que hace que valga la pena vivir?				
6	¿Se cuando hablar acerca de mis problemas personales con otras personas?				

Gestión de uno mismo:

N°	Interrogantes	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
7	¿Cuándo me enfrento a un desafío, suelo lograrlo?				
8	¿Utilizo mis ratos de buen humor para ser más persistente antes los obstáculos?				
9	¿Espero poder hacer bien la mayoría de las cosas?				
10	¿Me presento de tal forma que causo una buena impresión a otras personas?				
11	¿Cuándo me enfrento a obstáculos, recuerdo momentos cuando me enfrente a otros similares?				
12	¿Controlo mis emociones?				

Conciencia Social:

N°	Interrogantes	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
----	---------------	---------	--------------	------------	-------

13	¿Estoy consciente de los mensajes no verbales que envío a otros?				
14	¿Al observar las expresiones faciales puedo reconocer las emociones que otros están sintiendo?				
15	¿Puedo conocer lo que otro siente simplemente con escuchar el tono de voz?				
16	¿A otras personas se les hace fácil confiar en mí?				
17	¿Se lo que el otro está sintiendo simplemente con verlo a la cara?				
18	¿Estoy consciente del mensaje no verbal que envían otras personas?				

Gestión de las relaciones:

N°	Interrogantes	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
19	¿Felicito a otros cuando han hecho algo bien?				
20	¿Arreglo eventos que disfruten otros?				
21	¿Ayudo a otros a sentirse mejor cuando están tristes?				
22	¿Me gusta compartir mis emociones con otras personas?				
23	¿Tengo facilidad para entender los mensajes no verbales de otras personas?				
24	¿Cuándo otras personas me cuentan algún evento importante en su vida, siento como si yo también lo hubiese vivido?				

Marque una (x) en la opción que usted considere, en función del comportamiento del Gerente Académico en cuanto a:

Conciencia emocional del Gerente Académico:

N°	Interrogantes	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
1	¿Busca actividades que lo hacen feliz?				
2	¿Cuando su humor cambia, ve nuevas posibilidades?				
3	¿Puede conocer fácilmente sus emociones?				
4	¿Cuando está de buen de humor le es fácil resolver problemas?				
5	¿Cree él que las emociones son una de las cosas que hace que valga la pena vivir?				
6	¿Sabe cuando hablar acerca de sus problemas personales con otras personas?				

Gestión del Gerente Académico:

N°	Interrogantes	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
7	¿Cuándo se enfrenta a un desafío, suele lograrlo?				
8	¿Utiliza sus ratos de buen humor para ser más persistente antes los obstáculos?				
9	¿Espera poder hacer bien la mayoría de las cosas?				
10	¿Se presenta de tal forma que causa una buena impresión a otras personas?				
11	¿Cuándo se enfrenta a obstáculos, recuerda momentos cuando se enfrentó a otros similares?				
12	¿Controla sus emociones?				

Conciencia Social del Gerente Académico:

N°	Interrogantes	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
13	¿Está consciente de				

	los mensajes no verbales que envía a otros?	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
19	¿Al observar las expresiones faciales cuando han hecho algo puede reconocer las emociones que les distraen otros?				
20	¿Ayuda a otros que se sienten mejor cuando están tristes?				
21	¿Le gusta compartir escuchar el tono de sus emociones con otras personas?				
22	¿A otras personas se les hace fácil confiar en entender los mensajes verbales de otras personas?				
23	¿Tiene facilidad para saber lo que el otro está sintiendo simplemente con verlo?				
24	¿Cuándo otras personas le cuentan algo importante en su vida le cuentan también lo hubiese vivido?				

Gestión de las relaciones del Gerente Académico:



La inteligencia es la capacidad de aprender rápidamente, la competencia es la capacidad de actuar con sabiduría sobre la base de lo aprendido.

Alfred North Whitehead.

Nuestra inteligencia emocional determina nuestro potencial para aprender las competencias emocionales prácticas. Nuestra competencia emocional en el trabajo muestra cuanto de nuestro potencial hemos traducido en capacidades concretas. Tener simplemente una gran inteligencia emocional no garantiza haber aprendido las competencias emocionales que interesan para el trabajo. Por ejemplo, una persona puede ser sumamente empática, pero no haber aprendido aquellas habilidades que basadas en la empatía, se traducen en servicios superiores al cliente o liderazgo compartido. El paralelo con la música sería alguien con un timbre de voz perfecto que habiendo tomado lecciones de canto se ha convertido en un tenor de ópera sobresaliente, sin dichas lecciones no hubiera hecho carrera en la ópera; no obstante todo su potencial, sería un Pavarotti sin oportunidad de florecer.

Daniel Goleman.

HOJA DE METADATOS

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

Título	COMPETENCIAS EMOCIONALES DEL GERENTE ACADEMICO DE NUCLEO DE SUCRE DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE. CUMANA 2010
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Galantón, A. María J.	CVLAC	16.997.137
	e-mail	<i>airamesoj_212@hotmail.com</i>
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Inteligencia Emocional
Competencias Emocionales
Comparación de Percepciones

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Sociales	Gerencia de Recursos Humanos (Programa)

Resumen (abstract):

Cada día se denota con más relevancia el rol que juegan las emociones en nuestra vida cotidiana. Es aquí donde surge la necesidad de realizar una investigación donde se presenta la Inteligencia Emocional en la organización, para caracterizar las competencias emocionales del gerente académico del núcleo de sucre de la universidad de oriente, haciendo una comparación de la autopercepción del gerente académico con la percepción que de ellos tiene la secretaria de cada uno de ellos, basándose en el Inventario de Competencias Emocionales (ECI) elaborado por Goleman y Boyatzis 2002: 201, las cuales son: (conciencia emocional de uno mismo, gestión de uno mismo, conciencia social y gestión de las relaciones). Por lo tanto, se plantea una serie de objetivos de manera detallada, los que orientan a una investigación de campo y de carácter descriptiva. No obstante, se plantearon las diferentes opiniones sobre las competencias emocionales, así como su influencia en el comportamiento de los gerentes académicos en cada una de las dependencias estudiadas, dando origen a los resultados y análisis presentados en esta investigación. De lo que se pudo concluir, es que los gerentes académicos pertenecientes al núcleo de sucre de la universidad de oriente tienen sus competencias emocionales presentes en la gestión laboral, a pesar de que no poseen claros conocimientos sobre lo que trata y refiere la Inteligencia Emocional, lo cual se pudo constatar a través de las encuestas por medio de un cuestionario aplicado a la población objeto de estudio. Por consiguiente, se tiene la expectativa de que lo alcanzado por la investigación sirva para incentivar a otros investigadores a realizar estudios de innovación bajo el concepto de Inteligencia Emocional.

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

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail										
Martínez, Luis R.	ROL										
		CA		AS	x	TU		JU			
	CVLAC	8.366.538									
	e-mail	<i>Lmartinez2021@yahoo.es</i>									
	e-mail										
Morales, Annelys	ROL										
		CA		AS		TU		JU	x		
	CVLAC	5.703.257									
	e-mail	<i>Acmb17@hotmail.com</i>									
	e-mail										
Guzmán, Yoyli	ROL										
		CA		AS		TU		JU	x		
	CVLAC	13.539.251									
	e-mail	<i>yoyliguzman@gmail.com</i>									
	e-mail										

Contribuidores:

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

2010	11	26
-------------	-----------	-----------

Lenguaje: spa

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

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Tesis_GalantónMaría.doc	Application/Word

Alcance:

Espacial: _____ Local (Opcional)

Temporal: _____ Temporal (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo: Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos

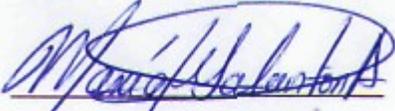
Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciada

Área de Estudio: Gerencia de Recursos Humanos

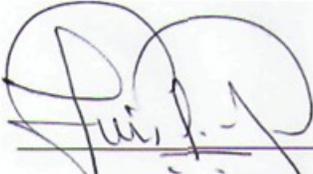
Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:
UNIVERSIDAD DE ORIENTE

Derechos:

Yo, María José Galantón autor de la presente tesis autorizo a la Universidad de Oriente para que publique mi trabajo de grado en su totalidad con fines investigación educativa, reservándome los derechos comerciales que esta en algún momento pudiese derivar.



**María José Galantón
AUTOR 1**



**Martínez Luis
Asesor**



**Morales Annelys
JURADO 1**



**Guzmán Yoyli
JURADO 2**

POR LA SUBCOMISIÓN DE TESIS:



**UDO / NUCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE GERENCIA RR.HH. CUMANA
COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO**