



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

**PERFIL EMOCIONAL DEL PERSONAL DIRECTIVO  
ADSCRITO A LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO CRUZ  
SALMERÓN ACOSTA AÑO 2017**

**Realizado por:**

Br. González, Isamar  
Br. Mago, Andrea  
Br. Pérez, Mélida

**Asesor:**

Prof. Martínez, Luis Ramón

Cumaná, Marzo 2017



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE SUCRE  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTADURÍA  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN**

**PERFIL EMOCIONAL DEL PERSONAL DIRECTIVO ADSCRITO A LA  
ALCALDIA DEL MUNICIPIO CRUZ SALMERON ACOSTA AÑO 2017.**

**Autores:**

Isamar González.

C.I: 24.129.919

Andrea Mago.

C.I: 24.514.109

Melida Pérez.

C.I: 21.323.176

**ACTA DE APROBACIÓN**

Trabajo de Grado **Aprobado** en nombre de la Universidad de Oriente por el siguiente jurado calificador; en la ciudad de Cumana, a los (8) días del mes de marzo de 2017.

Jurado Asesor  
Prof. Luis Martínez  
C.I.: 8.366.538

## ÍNDICE

AGRADECIMIENTO.....	I
AGRADECIMIENTO.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
DEDICATORIA.....	IV
DEDICATORIA.....	V
DEDICATORIA.....	VI
LISTA DE CUADROS.....	VII
LISTA DE GRÁFICOS.....	X
RESUMEN .....	XIII
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I .....	3
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	3
1.1 Planteamiento del Problema .....	3
1.2 Objetivos de la investigación .....	9
1.2.1 Objetivo general .....	9
1.2.2 Objetivos específicos.....	9
1.3 Justificación.....	10
CAPÍTULO II .....	11
MARCO TEÓRICO.....	11
2.1 Antecedentes .....	11
2.2 Bases Teóricas.....	16
CAPÍTULO III .....	51
MARCO METODOLÓGICO .....	51
3.1 Tipo de investigación.....	51
3.2 Diseño de la investigación.....	52
3.2.1 Investigación de campo.....	52
3.3 Población y Muestra.....	53

3.3.1 Población.....	53
3.3.3 Muestra .....	53
3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	53
3.4.1 Técnica.....	53
3.4.2 Instrumentos.....	54
3.5 Técnicas de presentación de la información .....	55
3.6 Validación del instrumento de recolección de datos.....	55
CAPÍTULO IV .....	57
PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	57
4.1 Presentación y Análisis de los Datos.....	57
4.2 Información General.....	57
4.8 Análisis de los resultados .....	84
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	86
CONCLUSIONES.....	86
RECOMENDACIONES .....	87
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	88
ANEXOS .....	91
HOJAS DE METADATOS .....	95

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco principalmente a Dios por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sabido guiarme durante toda mi carrera.

A mi familia por el apoyo brindado en mis estudios. En especial a mis padres: Francisco González; Omaira Astudillo.

Un agradecimiento especial al profesor Luis Martínez por acompañarme en este viaje con apoyo, paciencia, comprensión y sobre todo su buen ánimo y entusiasmo característico, para impulsarnos en la realización de nuestro trabajo de grado, como último requisito para optar por el título de licenciada en administración.

A la alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta por permitirnos realizar nuestra investigación en sus instalaciones.

Y por último a mis compañeras y amigas durante toda mi carrera: Andrea Mago y Mélida Pérez, por soportarme y tenerme mucha paciencia a lo largo de toda la realización en nuestro proyecto de investigación.

Isamar M González A

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi más sincero agradecimiento al profesor Luis Ramón Martínez, por sus valiosos consejos y su cooperación como tutor, para la realización de este trabajo.

Al personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta por su colaboración para la realización de los cuestionarios.

A mis compañeras de tesis Mélida Pérez e Isamar González con las que concluyo este trayecto de mi vida. con las que compartí dichas, angustias y temores; amigas hoy finalizamos un sueño para ir en busca de otro.

Andrea J Mago A

## **AGRADECIMIENTO**

A mi Dios todo poderoso por haberme guiado y por darme la fortaleza para poder realizar mi sueño de ser una profesional. Gracias Señor.

A mi amiga y hermana incondicional Roymar Fuentes por darme su apoyo y consejos cuando más lo necesitaba.

A toda mi familia que me dan la fuerza para seguir adelante, en especial a mis tías Emeleria y Dora, por estar ahí cuando más lo he necesitado.

La Universidad de Oriente Núcleo de Sucre, por brindarme todos los conocimientos para poder formarme profesionalmente.

A mi tutor Luis Martínez por su apoyo y colaboración, el cual hizo posible la realización de este trabajo que Dios lo ilumine y le de mucha salud.

A todas esas amistades que siempre me han dado su apoyo y una palabra de aliento para seguir adelante.

Mis compañeras de tesis y amigas Andrea Mago e Isamar González quienes han estado conmigo en este recorrido para poder realizar juntos nuestros sueños.

Gracias a todos

Mélida Del V. Pérez G

## **DEDICATORIA**

Le dedico mi trabajo a mis padres: Francisco José González y Omaira Astudillo de González, a quienes le debo mi vida, les agradezco el cariño y su comprensión, a ustedes quienes han sabido fortalecerme con buenos sentimientos, hábitos y valores. Para hacer de mi un adulto de bien con muchas metas y logros por alcanzar.

Isamar M González A

## **DEDICATORIA**

A mis padres Silvia Antón y Alexis Mago, por su amor y soporte incondicional en los momentos de flaqueza, quienes siempre me han apoyado para cumplir mis metas y las que están por venir.

A mi hermana Rosselyn Mago por ser parte fundamental de mi vida, mi amiga y cómplice, mi pilar imprescindible.

A mis tías y abuela por su ayuda y apoyo constante e incondicional.

Andrea J Mago A

## DEDICATORIA

A:

Mi abuela Mélida Gamboa (Q.E.P.D) que es la persona a quien le debo toda mi vida, sé que desde el cielo me apoyó y ayudo a cumplir nuestro sueño. Te amo mi vieja.

Mi madre Auristela Gamboa por brindarme su amor, por sus consejos, por su apoyo incondicional, te dedico este triunfo por haber confiado en mí.

Mis hermanos Cristian, Robert y Ernie por formar parte de mi vida y por ese apoyo emocional e incondicional que me dio cada uno para formarme profesionalmente, los quiero.

Mi padre Algimero Pérez y hermana Mariannys Pérez (Q.E.P.D) a los que llevo en mi corazón y siempre estarán presente en mi vida, sé que desde el cielo colocaron un granito de arena para poder lograr esta meta tan importante para mí.

Mélida Del V. Pérez G.

## LISTA DE CUADROS

Tabla 1. Distribución absoluta y porcentual sobre el nivel de instrucción del personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta.	57
Tabla 2. Distribución absoluta y porcentual sobre la antigüedad del personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta.	58
Tabla 3. Distribución absoluta y porcentual sobre el sexo del personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta.	59
Tabla 4. Distribución absoluta y porcentual, la cual conoce claramente las actividades que se realizan en la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta.	60
Tabla 5. Distribución absoluta y porcentual, sobre la seguridad del conocimiento que posee el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta.	62
Tabla 6. Distribución absoluta y porcentual, sobre el optimismo en la solución de problemas laborales en la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta.	63
Tabla 7. Distribución absoluta y porcentual de, si puede el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta, conocer fácilmente sus emociones.	64
Tabla 8. Distribución absoluta y porcentual. De si, considera que es una persona controlada. El personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta.	65
Tabla 9. Distribución absoluta y porcentual sobre si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta puede trabajar con varias tareas a la vez.	66
Tabla 10. Distribución absoluta y porcentual sobre si el personal directivo de la Alcaldía del municipio Cruz Salmerón Acosta puede mantener la calma ante situaciones de conflicto.	67

Tabla 11. Distribución absoluta y porcentual sobre si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta controla sus emociones.	68
Tabla 12. Distribución absoluta y porcentual sobre si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta realiza su trabajo con entusiasmo.	70
Tabla 13. Distribución absoluta y porcentual sobre si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta siente que su trabajo es reconocido por la empresa.	71
Tabla 14. Distribución absoluta y porcentual sobre si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta siente que su entorno físico de trabajo es seguro.	72
Tabla 15. Distribución absoluta y porcentual sobre si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta cree que su remuneración es acorde con la labor que desempeña en la institución.	73
Tabla 16. Distribución absoluta y porcentual sobre si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta le hace saber a los demás cuando están haciendo un buen trabajo	75
Tabla 17. Distribución absoluta y porcentual sobre si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta al tratar con los demás puede percibir como se sienten.	76
Tabla 18. Distribución absoluta y porcentual sobre si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta ayuda a los demás a quedar bien en situaciones difíciles.	77
Tabla 19. Distribución absoluta y porcentual sobre si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta se preocupa por el bienestar de los demás.	78
Tabla 20. Distribución absoluta y porcentual sobre si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta interactúa con sus compañeros de trabajo.	80

Tabla 21. Distribución absoluta y porcentual sobre si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta mantiene relaciones laborales con sus compañeros.	81
Tabla 22. Distribución absoluta y porcentual sobre si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta tiene buena relación con el público en general.	82
Tabla 23. Distribución absoluta y porcentual sobre si a otras personas se les hace fácil confiar en el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta.	83

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Porcentaje de los encuestados sobre el nivel de instrucción del personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta.	58
Gráfico 2. Porcentaje de los encuestados, sobre la antigüedad del personal directivo en la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta.	59
Gráfico 3. Porcentaje de los encuestados, sobre el sexo del personal directivo en la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta.	60
Gráfico 4. Porcentaje de los encuestados, sobre el conocimiento de las actividades que se realizan en la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta.	61
Gráfico 5. Porcentaje de los encuestados, al personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta acerca de si se siente seguro de sus conocimientos.	62
Gráfico 6. Porcentaje de los encuestados, acerca del optimismo en la solución de problemas laborales en la Alcaldía del municipio Cruz Salmerón Acosta.	63
Gráfico 7. Porcentaje de los encuestados sobre si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta, conoce fácilmente sus emociones.	64
Gráfico 8. Porcentaje de los encuestados, acerca de si, se considera personas controladas, al personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta.	65
Gráfico 9. Porcentaje de los encuestados, sobre si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta puede trabajar cómodamente con varias tareas a la vez.	67
Gráfico 10. Porcentaje de los encuestados acerca de, si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta puede mantener la calma ante situaciones de conflicto.	68

Gráfico 11. Porcentaje de los encuestados acerca de, si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta controla sus emociones.

69

Gráfico 12. Porcentaje de los encuestados acerca de, si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta realiza su trabajo con entusiasmo.

70

Gráfico 13. Porcentaje de los encuestados acerca de, si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta siente que su trabajo es reconocido por la empresa.

71

Gráfico 14. Porcentaje de los encuestados acerca de, si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta siente que su entorno físico de trabajo es seguro.

72

Gráfico 15. Porcentaje de los encuestados acerca de, si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta cree que su remuneración es acorde con la labor que desempeña en la institución.

74

Gráfico 16. Porcentaje de los encuestados acerca de, si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta le hace saber a los demás cuando están haciendo un buen trabajo.

75

Gráfico 17. Porcentaje de los encuestados acerca de, si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta al tratar con los demás puede percibir como se sienten.

76

Gráfico 18. Porcentaje de los encuestados acerca de, si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta ayuda a los demás a quedar bien en situaciones difíciles.

77

Gráfico 19. Porcentaje de los encuestados acerca de, si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta se preocupa por el bienestar de los demás.

79

Gráfico 20. Porcentaje de los encuestados acerca de, si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta interactúa con sus

compañeros de trabajo.	80
Gráfico 21. Porcentaje de los encuestados acerca de, si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta mantiene relaciones laborales con sus compañeros.	81
Gráfico 22. Porcentaje de los encuestados acerca de, si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta tiene buena relación con el público en general.	82
Gráfico 23. Porcentaje de los encuestados acerca de, si a otras personas se les hace fácil confiar en el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta.	83

## RESUMEN



### **PERFIL EMOCIONAL DEL PERSONAL DIRECTIVO ADSCRITO A LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO CRUZ SALMERÓN ACOSTA AÑO 2017.**

Autores: González, Isamar, Mago Andrea, Pérez Mérida  
Asesor: Prof. Martínez Luis Ramón

La Inteligencia Emocional se popularizó en el año 1995, con el psicólogo Daniel Goleman. La Inteligencia Emocional “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y nuestras relaciones. Como ejemplo de esto tendremos el marco teórico que expone la teoría de la Inteligencia Emocional, el objetivo general será, Determinar el Perfil Emocional del personal directivo adscrito a la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta año 2017, el tipo de investigación será de campo, mediante un cuestionario que se aplicará al total de la población en estudio que está conformada por 41 personas, una vez aplicado el cuestionario y analizado. Se llegó a los siguientes resultados, que el personal que labora en la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta posee altos niveles de Autoconocimiento, Autocontrol, Automotivación, Empatía y Habilidades Sociales lo que permite inducir en relación a los resultados presentados, que son personas que se sienten seguras de sus conocimientos ya que tienen confianza en sí mismo con un alto nivel de autoestima.

Palabras claves: Inteligencia Emocional.

## INTRODUCCIÓN

La Inteligencia Emocional se popularizó en el año 1995, cuando el psicólogo Daniel Goleman, escribió su libro, denominado Inteligencia Emocional. Desde entonces, mucho se ha avanzado en el estudio de las emociones, sobre todo en el terreno de la tecnología, que monitorea el cerebro con mayor precisión cada vez. Muchos estudios buscan responder a la pregunta de si podemos o no controlar o administrar lo que sentimos. La respuesta, en general, ha sido sí, con práctica en cantidades de estudios. Extruido de [www.ingenierias.ugto.mx](http://www.ingenierias.ugto.mx)

La Inteligencia Emocional juega un papel fundamental, en cualquier momento de nuestras vidas, ya que la necesitamos para formarnos en cada una de las áreas como ser humano, en tomar decisiones, para cualquier evento o circunstancia donde son manifestados. Sin embargo, tomamos en cuenta que nuestras emociones y sentimientos varían desde dos perspectivas, cuando las logramos entender nos enseña hasta donde podemos adquirir este conocimiento que nos lleva a descubrir lo que hay en nuestro interior, tocando así, alma, cuerpo y espíritu.

La Inteligencia Emocional la podemos ver también a nivel social, organizacional, ámbito de trabajo, posicionando un rol importante en la que también muchos autores científicos le han dado su propio concepto en cuanto al papel que ella juega en cada ser. Por esto se tomó el autor Daniel Goleman por sus conceptos y teorías acerca de la Inteligencia Emocional. El mismo expone considera que es la capacidad de conocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, obteniendo beneficios de la misma a la hora de gerencial y trabajar con otros.

Por esta razón se considera que las instituciones hoy en día deben

estar adaptándose siempre a los constantes cambios que surgen, evaluando las herramientas que ofrece la Inteligencia Emocional ya que ayuda a controlar las actitudes del personal en la organización o institución determinando el potencial , demostrando habilidades, como el reconocer sus emociones y comprender el estado emocional experimentándolo cuando evoluciona o varia de un estado a otro , así mismo tener buenas relaciones personales lo que sirve de base a los empleados para su desarrollo tanto personal como profesional.

Esta variable a su vez se puede ver en cualquier momento sin pensar el lugar, por ejemplo, dentro del contexto laboral en la que pudo haber sido originado por problemas familiares o del mismo campo laboral, por ello se recomienda al personal en altos niveles organizativos de diferentes empresas o instituciones, tener un manejo adecuado en cuanto a sus emociones en cualquier circunstancia motivándolo reiteradamente a la orientación y logro de los objetivos.

De otra forma la Inteligencia Emocional también ofrece una serie de factores que benefician nuestra conducta como lo son el Autoconocimiento, Autocontrol, Automotivación, Empatía y las Habilidades Sociales. Permitiendo controlar las actitudes emocionales y llevar acabo un mejor desempeño en el campo laboral.

El objetivo principal de esta investigación es determinar el perfil emocional al personal directivo adscrito a la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta en el año 2017 con el fin de alcanzar mejores resultados a la hora de conocer las actitudes emocionales, para beneficios a la hora de tomar decisiones.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

Este capítulo plantea la problemática a estudiar, así como el objetivo general del mismo y los específicos, la justificación por la cual se selecciona este tema

### **1.1 Planteamiento del Problema**

En la actualidad, a nivel organizacional, se han presentado una serie de diversos cambios inesperados, en el orden económico, tecnológico, social, entre otros. Los cuales conducen a una transformación mundial, obligando a las organizaciones a adaptarse en escenarios distintos a los que están acostumbrados.

El comprender y utilizar las emociones efectivamente es crucial para el personal directivo dentro de las organizaciones, las grandes empresas se destacan por tener gerentes con gran Inteligencia Emocional capaz de transmitírsela a sus trabajadores. Contribuyendo a que sean mucho más efectivos de lo normal, es decir generando confianza en sí mismos, generando un mejor ambiente laboral, y por ende haciendo que la empresa obtenga mayores resultados.

En este sentido la Inteligencia Emocional juega un rol fundamental como uno de los conceptos que hoy en día se discuten, incluso abalados por la UNESCO quien realizó una iniciativa a nivel mundial en el año 2002 para el aprendizaje social y emocional.

Según Goleman, D. (1998), inteligencia emocional “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y nuestras relaciones”

Goleman, D. (1995), define la Inteligencia Emocional como: "La capacidad de saber utilizar un sentimiento adecuado a cada problema que nos plantea la experiencia, siendo la Inteligencia Emocional la que nos permite conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las pasiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo, y adoptar una aptitud empática y social que nos brindara más posibilidades de desarrollo personal"

Goleman, D. (1996), La Inteligencia Emocional es una habilidad que se puede categorizar en cinco factores tal como lo establece el conocimiento de las emociones propias o autoconocimiento personal; la capacidad de manejar las emociones o la autorregulación; la capacidad de motivarse a sí mismo o simplemente la motivación; el reconocimiento de las emociones ajenas y el control de las relaciones.

La Inteligencia Emocional es fundamental en la vida intelectual como emocional puesto que las emociones y los sentimientos son esenciales en toda organización. Si bien es cierto que la enseñanza orientada únicamente al conocimiento, ha satisfecho la necesidad del ser humano de desarrollarse intelectualmente, también es verdad que la misma no ha logrado encontrar soluciones a los problemas emocionales que repercuten tanto positiva como negativamente de los conocimientos.

En un estudio realizado en Europa por Six Second, llamado "The Emotional Intelligence Network". Se demostró que hay una gran relación entre tener líderes con buenas competencias emocionales y tener un gran desempeño.

Sin embargo, Goleman. D, (1999), explica que América Latina ha sufrido cambios en los últimos años, como hiperinflación, caos políticos entre otros, por lo que los países pertenecientes a esta región, podrían cambiar de un día para otro, lo que anudado a los cambios que se mencionaron anteriormente, es visto que la falta de inteligencia emocional en un medio tan inestable representa el fracaso seguro. De hecho, Goleman expone que, dentro de 40 años, dos tercios de las quinientas principales empresas no existirán.

Por esta razón cuando hay reducción de personal dentro de las

organizaciones se observa que el personal restante se encuentra con mucha más responsabilidad de lo normal lo que causa mayor estrés entre los trabajadores por la mayor cantidad de trabajo que tienen y sus personalidades son mucho más notable a raíz de esto, demuestran malas aptitudes y que no son capaces de dirigir al personal, ni de tomar decisiones. Tomado de (<http://www.sociedadyeconomia.univalle.edu.co/ir>)

De acuerdo a lo planteado en el párrafo anterior hay diversas empresas que buscan obtener un nivel de Inteligencia Emocional dentro de ellas para que mediante la capacidad de sus directivos y sus subordinados lograr un buen trabajo en equipo y así alcanzar las metas organizacionales.

Para Goleman, D. (1999), la primera competencia, el autoconocimiento emocional es la clave, de la Inteligencia Emocional, es decir, conocer y adecuar las emociones es imprescindible para poder llevar una vida satisfactoria. Este concepto se relaciona con la aptitud emocional, y esta habilidad determina el dominio del ser humano, pudiéndose subdividir de la siguiente manera, tal como lo establece el autor antes citado.

El siguiente factor de la Inteligencia Emocional es la autorregulación que se define como la habilidad de lidiar con los propios sentimientos adecuándolos a cualquier situación. Este factor posee a su vez varios aspectos: el autocontrol la confiabilidad, la escrupulosidad, la adaptabilidad y la innovación.

El tercer factor que este menciona es la motivación que permite usar el sistema emocional para catalizar todo el sistema y mantenerlo en funcionamiento. También señala que esta competencia implica dirigir las emociones a fin de conseguir un objetivo esencial para mantenerse en un estado de búsqueda permanente y para mantener la mente creativa con el objeto de encontrar soluciones.

Otro factor es la empatía o el conocimiento de las emociones ajenas. Esta es otra habilidad que construye un autoconocimiento emocional y que ayuda al reconocimiento de las necesidades y a los deseos de otros y así permitiendo el logro de las emociones más eficaces.

Como último factor es la habilidad social que se relaciona con la capacidad de producir sentimientos en los demás; este conocimiento es la base en la que se sustenta la popularidad, el liderazgo y la eficiencia interpersonal. Durante el desarrollo de las habilidades de comunicación efectivas, de comprensión y valoración de las emociones de los otros, la gestión de la Inteligencia Emocional pasa de intrapersonal a interpersonal.

En Venezuela las visiones propuestas por Goleman, ya se han venido cumpliendo, en un país donde la economía y las diversas empresas son dominadas por la política, con grandes índices de hiperinflación. Estos cambios alteran directamente el comportamiento de los trabajadores afectando su autoconocimiento, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales lo cual no les permite controlar sus aptitudes emocionales y llevar a cabo un mejor desempeño en el campo laboral.

En este sentido, la alta gerencia en las empresas trata de satisfacer los objetivos de acuerdo a las capacidades, como autocontrol, que puedan poner en práctica los directivos de las organizaciones.

Al respecto Goleman, D. (1999), plantea, cada vez son más las empresas para las que alentar este tipo de habilidades en un componente vital para la filosofía de gerencia.

Goleman, D. (1999), Mantener presente un conocimiento en Inteligencia Emocional es esencial en lo laboral y personal, porque permite considerar la base del crecimiento e implementación de un comportamiento eficaz como eficiente, el cual influirá de manera

positiva en los resultados de las organizaciones. Debido a las personas que poseen un alto nivel de coeficiente intelectual al no saber aprovecharlo no desempeñan apropiadamente su responsabilidad y quienes tienen un coeficiente intelectual más bajo realizan mejor el trabajo al poner en práctica las habilidades emocionales y llegan a ser triunfadores. De acuerdo a un estudio sistemático realizado en Estados Unidos, Goleman y Buchele.

La Inteligencia Emocional permite tener una orientación al logro, prevención y gestión de cada uno de los conflictos que se puedan originar dentro de las empresas el cual puede verse al momento de una mala comunicación y empatía ya que estos son aspectos relevantes que los directivos deben tener con sus subordinados motivándolo emocionalmente a ser productivo.

Así mismo hay que destacar que existen tiempos difíciles y pueden presentarse en cualquier momento y más dentro de un contexto laboral que puedan ser originados por causas familiares, sociales, económicas o de relación con el equipo de trabajo, es por ello que solo las personas y también los altos gerentes de una institución puedan tener un manejo adecuado de sus emociones y demuestren mediante las diferentes conductas, controlar la situación en el momento el cual se desarrolle un problema dentro de la empresa junto con cada uno de los subordinados que están dentro de ellas.

En una visita guiada, realizada a la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta, estado Sucre se pudo apreciar los distintos problemas que allí se encuentran, el cual no permite identificar las necesidades de capacitación y desarrollo de sus empleados.

El personal directivo que labora en la Alcaldía manifiesta, gran incomodidad por los cambios realizados dentro de la empresa, sumándose a esto el ausentismo laboral y problemas intrapersonales e interpersonales que existe en el grupo de trabajo entre otros. Los directivos se consideran

carentes de adaptabilidad y se ven frustrados por el miedo, el nerviosismo y una profunda incomodidad debido a los cambios que se generan dentro de los mismos.

Así como también las malas condiciones de trabajo que presentan por la falta de equipo e infraestructura, la inadecuada remuneración según lo previsto en la ley y los distintos decretos presidenciales, y no toman en cuenta diversas cualidades y carreras de los empleados para la asignación de los diversos cargos.

Goleman, D. (1995), considera que la Inteligencia Emocional, es importante para conocer los sentimientos en sí mismo y los de los demás, para así poder ser hábil al gerenciar y trabajar con otros.

Considerando los distintos problemas que abarcan dicha institución, es de gran importancia que los directivos y demás empleados tengan una gran noción y poner en practica cada uno de los factores que influyen en la Inteligencia Emocional y que les pueda servir de ayuda tanto en su vida laboral como personal para que así puedan tener una mejor relación interpersonal y llevar un mejor desenvolvimiento tanto eficaz como eficientemente en el desarrollo de sus labores.

Con el fin de alcanzar los objetivos propuesto de esta investigación que se realizó en la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta, para mayores beneficios de los que allí laboran, surgen las siguientes interrogantes, a las cuales se les dio respuestas:

¿Cuál es el nivel de autoconocimiento desarrollados por el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta del estado Sucre?

¿Qué nivel de autocontrol posee el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta del estado Sucre?

¿Cuál es el nivel de automotivación presente en el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta del estado Sucre?

¿Cuál es el nivel de empatía que presenta el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta del estado Sucre?

¿Cuál es el nivel de habilidades sociales que tiene el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta del estado Sucre?

¿Cuál sería el Perfil Emocional idóneo del personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta del estado Sucre?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### 1.2.1 Objetivo general

Determinar el Perfil Emocional del personal directivo adscrito a la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta año 2017

### 1.2.2 Objetivos específicos

- ✓ Conocer el nivel de autoconocimiento desarrollados por el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta del estado Sucre.
- ✓ Identificar el nivel de autocontrol que posee el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta del estado Sucre.
- ✓ Describir el nivel de automotivación presente en el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta del estado Sucre.
- ✓ Develar el nivel de empatía que presenta el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta del estado Sucre.
- ✓ Describir el nivel de habilidades sociales que tiene el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta del estado Sucre.
- ✓ Establecer el Perfil Emocional adecuado del personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta del estado Sucre.

### **1.3 Justificación**

La Inteligencia Emocional, maneja tanto los sentimientos como las emociones que se encuentran profundamente en nuestro interior, jugando con nuestro intelecto. Esta tiene la capacidad de manifestarse tanto en forma positiva como negativa, dependiendo de la situación que se presente, por estas razones.

En la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta, es completamente desconocido, para el personal directivo adscrito a esta institución las capacidades emocionales, que estos podrían poseer. Ya que un personal emocionalmente inteligente es capaz de aportar a la organización una vía más accesible hacia el éxito.

Por esta razón se realizó esta investigación acerca de la Inteligencia Emocional, del personal directivo adscrito a esta Alcaldía, con el propósito de determinar el nivel del perfil emocional, del personal, que allí labora, es decir detectar si existen altos o bajos índices de inteligencia emocional, y si estos influyen en la forma de dirigir al personal. Y si las tareas o labores que son asignadas a los subordinados, se ven afectados por los diferentes factores de la Inteligencia Emocional.

Esta investigación dio respuestas a las diversas interrogantes, beneficiando al personal directivo, con el dominio del tema, y una vez conocido sus niveles de inteligencia emocional, esto podría ser utilizado, para mejorar el trabajo en equipo dentro de la organización. El grupo investigador colocara esta información a disposición de los interesados. Y podrá servir de aporte para posibles investigaciones.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

Este capítulo, contiene el marco teórico, que abarca todos los aspectos y conceptos básicos, del tema estudiado. Que serán fundamentales para desarrollar el tema a investigar, dicha información será extraída de diversas fuentes como artículos, libros, páginas de internet entre otras.

#### **2.1 Antecedentes**

La inteligencia emocional enfatiza el papel preponderante que ejercen las emociones dentro del funcionamiento psicológico de una persona cuando esta se ve enfrentada a momentos difíciles y tareas importantes, diversas investigaciones y estudios se han efectuado sobre Inteligencia Emocional a lo largo de los tiempos, por lo que a continuación se señalan algunos que servirán como fuente de apoyo a la presente investigación

Goleman D, publicó su libro titulado “Inteligencia Emocional” con la editorial (Kairos 1996)

Su tesis defiende que, con mucha frecuencia, la diferencia radica en ese conjunto de habilidades que ha llamado “inteligencia emocional”, entre las que destacan el autocontrol, el entusiasmo, la empatía, la perseverancia y la capacidad para motivarse a uno mismo. Si bien una parte de estas habilidades pueden venir configuradas en nuestro equipaje genético, y otras tantas se moldean durante los primeros años de vida, la evidencia respaldada por abundantes investigaciones demuestra que las habilidades emocionales son susceptibles de aprenderse y perfeccionarse a lo largo de la vida, si para ello se utilizan los métodos adecuados.

La abundante base experimental existente permite concluir que, si bien todas las personas venimos al mundo con un temperamento determinado, los primeros años de vida tienen un efecto determinante en nuestra configuración cerebral y, en gran medida, definen el alcance de nuestro repertorio emocional. Pero ni la naturaleza innata ni la influencia de la temprana infancia constituyen determinantes irreversibles de nuestro destino emocional. La puerta para la alfabetización emocional siempre está abierta

Molero M; Saiz V; Esteban M, en su artículo titulado. Revisión histórica del concepto de inteligencia: una aproximación a la inteligencia emocional. Revista Latinoamericana de Psicología, vol. 30, núm. 1, 1998, pp. 11-30

En éste artículo presenta una revisión histórica de la forma como ha evolucionado el concepto de inteligencia desde los inicios de la psicología científica hasta finales del siglo XX. El objetivo es investigar los componentes esenciales que comprende la inteligencia emocional. Concluimos que desde una perspectiva psicométrica, biológica e innata se ha llegado a una conceptualización de la inteligencia emocional. Como algo que aúna no sólo el mundo intelectual sino también el mundo afectivo propio del ser humano y que tiene en cuenta la dificultad de su medición, su interacción con el contexto social y su plasticidad.

Fue de vital importancia para el grupo investigador, a la hora de estudiar y conocer el tema a desarrollar.

Gómez C; Gutiérrez S, realizaron una investigación titulada: Inteligencia Emocional y los estilos de abordaje de conflictos organizacionales adoptados por gerentes exitosos en Venezuela, modalidad trabajo de grado. Año 2005

El propósito de ésta investigación fue determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y los diferentes estilos de abordajes a los conflictos organizacionales adoptados por los 100 gerentes más exitosos de Venezuela según la revista Gerente 2004, es decir, detectar si a través de un alto o bajo coeficiente emocional los ejecutivos de alto nivel tienden adoptar algún estilo de abordaje de conflictos en particular, dicho de otro modo, saber si la Inteligencia emocional está directamente relacionada con el manejo de un estilo específico.

El tipo de estudio fue descriptivo correlacional el diseño de campo, en el cual se observó un comportamiento de variables (Inteligencia Emocional y estilos de abordaje de conflictos) por medio del uso de dos instrumentos de medición, a saber: un cuestionario para medir el coeficiente emocional diseñado por Cooper y Sawaf (1998) y un cuestionario propio para medir la segunda variable el cual corresponde a una modificación del cuestionario elaborado por los profesores William Medina Quero y Cesar Sánchez Marichal de la guía del recurso humano en proyectos de la universidad Católica Andrés Bello postgrado en gerencias de proyectos.

Como resultado de esta investigación se concluyó que debido a la correlación no nula pero significativamente débil evidenciada por el bajo coeficiente de correlación en el análisis estadístico, se puede decir que no existe relación entre el nivel de Inteligencia Emocional y el nivel de cada uno de los estilos que un gerente pueda adoptar para abordar un conflicto, es decir, el hecho de que un gerente tenga un alto nivel de IE como efectivamente lo tienen los gerentes de la muestra en estudio, no quiere decir que va a existir un alto nivel de estilo de abordaje competitivo, evasivo, cooperativo o comprometedor.

Se tomó como referencia esta información suministrada, para esta investigación, en la parte conceptual y desarrollo de la misma.

Guzmán G; Acosta F, realizaron una investigación, denominada. Inteligencia Emocional y la gerencia tóxica en los jefes de departamentos académicos. Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre Cumaná. Aprobada en el año 2013, como requisito para aprobación de su Postgrado en Ciencias Administrativas, Mención Gerencia de Recursos Humanos.

Uno de los argumentos que estos investigadores presentaron fue que, las organizaciones están sometidas a distintas presiones con el fin de mantenerse en el tiempo, lo que facilita la aparición de un tipo de gerencia agresiva que se denomina Gerencia Tóxica, entendida como una forma de ejercer el poder a través de comportamientos egocéntricos, faltos de empatía, implacabilidad y ambición personal.

El objetivo de esta investigación fue analizar la relación entre la inteligencia emocional y la gerencia tóxica en los Jefes de Departamentos Académicos y/o Coordinadores de Programas de la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre, Cumaná. La investigación fue de campo a nivel descriptiva-correlacional.

El nivel de inteligencia emocional se midió mediante el test diseñado por Goleman, y para la gerencia tóxica se usó el test planteado por Piñuel. Los resultados muestran que el nivel de inteligencia emocional de la muestra estudiada es medio-alto, mientras que el riesgo laboral de su gerencia es moderado. Existe una correlación fuerte y positiva entre las variables objeto de estudio, que indica que el nivel de toxicidad gerencial depende de la capacidad del individuo para manejar las competencias emocionales. Esta investigación sirvió de apoyo a este trabajo realizado, en la forma de medir el perfil emocional del personal a estudiar.

Paredes S; Vilorio M; Vilorio P, realizaron una investigación, titulada. Inteligencia Emocional en el desempeño de los trabajadores, en la universidad de los Andes-Mérida, Venezuela, la cual fue publicada en la Revista Derecho y Reforma Agraria Ambiente y Sociedad N° 40, año 2014, pp. 70-91.

En este artículo se hace una breve exposición de estudios recientes que tratan de explicar la influencia de un adecuado manejo de la inteligencia emocional y diversos aspectos del ámbito laboral, como la prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores y la influencia de la inteligencia emocional en la prevención de sus síntomas.

Estos investigadores llegaron a la conclusión luego de la respectiva revisión de la literatura especializada, comprobando que la IE tiene una relación directa con el éxito laboral, en general, los estudios consultados ponen de manifiesto que las habilidades emocionales contribuyen al logro del éxito en el trabajo a la vez que facilitan climas laborales positivos que favorecen el rendimiento individual y de equipo, las relaciones interpersonales y el bienestar de los trabajadores.

En el contexto laboral, las variables más estudiadas en relación con la IE han sido: el rendimiento individual y de equipo, el liderazgo, la toma de decisiones, el estrés, el burnout, y la satisfacción en el trabajo. En cuanto al estado de salud general, el burnout y su relación con la IE, se ha comprobado que bajos niveles de autoestima se relacionan con la depresión, la falta de recursos emocionales con la ansiedad e insomnio, mientras que una adecuada capacidad para percibir y controlar las emociones y sentimientos mejora la percepción sobre el rendimiento y la eficacia profesional. Es concluyente en este estudio, la eficacia del manejo de las emociones en aspectos laborales.

El grupo investigador selecciono de este trabajo, el contexto teórico, como apoyo a la investigación en la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y la actividad laboral.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **Inteligencia**

#### **Origen de la inteligencia**

Carlos A. Marmelada (2003) El debate sobre cómo se originó la inteligencia humana lejos de estar resuelto sigue siendo en nuestros días motivo de controversia. A partir de finales de los ochenta del siglo pasado, pero sobre todo en los noventa, fue tomando cada vez más forma una explicación de corte naturalista emergentista, en la que algunos científicos sugerían que un cambio en la dieta de los homínidos, introduciendo el consumo relativamente abundante de carne, habría dado lugar a cerebros más grandes en los que habría podido empezar a emerger la inteligencia.

Entre estos científicos destacan Leslie C. Aiello y Peter Wheeler, quienes desde hace años viene llamando la atención sobre este punto. Según ellos, individuos con cerebros relativamente grandes tendrían la inteligencia mínima para ser los primeros en fabricar herramientas con las que romper las cañas de los huesos para poder acceder al tuétano, en donde se hallan los nutrientes más energéticos. De este modo una alimentación rica en grasas animales y en proteínas permitía un aumento progresivo del volumen cerebral. Y con dicho incremento un desarrollo progresivo de la inteligencia.

Incluso hay quienes piensan que la alimentación jugó un papel tan importante en la evolución humana como para ser la causa de la aparición

del lenguaje oral. Una vez que los seres humanos se dieron cuenta de que eran capaces de exteriorizar sus pensamientos la evolución fue más rápida, cuando trazaron las primeras líneas, hechas por los primeros aborígenes australianos en las cavernas, estos trazos iniciales se fueron convirtiendo paulatinamente en pinturas.

A medida que las civilizaciones evolucionaban, las imágenes comenzaron a convertirse en símbolos, y más tarde en alfabetos y guiones, así sucedió con los caracteres chinos o los jeroglíficos egipcios. Con el desarrollo del pensamiento occidental y la creciente influencia del imperio romano, se completó la transición de la imagen a la letra.

En su evolución, los símbolos, las imágenes y los códigos terminaron por configurar la escritura, y ese principal avance fue la clave de la aparición y de la evolución de civilizaciones destacadas.

En épocas recientes, la escritura es el único vehículo adecuado para el aprendizaje, el análisis y la diseminación de la información. Si efectivamente escribir es la mejor manera de adueñarse de tal información, de analizarla y transmitirla, ¿por qué hay tantas personas que tienen problemas en los campos del aprendizaje, el pensamiento, la creatividad y la memoria? ¿Por qué se quejan de una incapacidad básica, de pérdida de la confianza en sí mismas, de disminución del interés y de reducción de sus poderes de concentración, memoria y pensamiento? Entre las reacciones habituales ante tales problemas cabe incluir la auto denigración, la disminución del rendimiento, la apatía y la aceptación de reglas rígidas y dogmáticas, factores todos que obstaculizan aún más el funcionamiento natural del cerebro.

<http://www.unav.edu/web/ciencia-razon-y-fe/sobre-el-origen-de-la-inteligencia-humana>).

## **Definición de inteligencia**

Para Thurstone. (1938:154), la inteligencia no puede concebirse como un concepto unitario, restó importancia a un factor general, y valoró, sin embargo, las capacidades más específicas, añadiendo que la inteligencia estaría formada por siete factores o aptitudes mentales primarias:

- **Comprensión verbal:** es la capacidad para comprender material verbal, donde los test más usados son de los de vocabulario y comprensión lectora.
- **Fluidez verbal:** consiste en la producción de palabras, sentencias y textos, por ejemplo, recordar palabras que comiencen por la letra A en un tiempo determinado.
- **Habilidad numérica:** realizar cálculos numéricos y resolver problemas simples, con rapidez y precisión.
- **Memoria:** aptitud que supone en el recuerdo de series de palabras, letras, números o rostros. Se mide repitiendo palabras, números, etc. Mide la memoria a corto plazo.
- **Rapidez perceptiva:** esta aptitud implica el reconocimiento rápido de letras y números y en la capacidad de señalar semejanzas y diferencias entre distintos dibujos.
- **Visualización espacial:** consiste en la visualización de formas, rotación de objetos y tareas en las que se necesita encajar las piezas de un puzzle.
- **Razonamiento inductivo:** esta aptitud implica la capacidad de razonar a partir de lo particular para llegar a lo general. Se mide con test de series de letras, serie de números y clasificación de palabras. Es la capacidad de ir de lo concreto a lo general.

Posteriormente, Howard Gardner, sostuvo que la inteligencia es un potencial biopsicológico de procesamiento de información que se puede activar en uno o más marcos culturales para resolver problemas o crear productos que tienen valor para dichos marcos.

Indica que las inteligencias no son algo que se pueda ver o contar: son potenciales (es de suponer que neurales) que se activan o no en función de los valores de una cultura determinada, de las oportunidades disponibles en esa cultura y de las decisiones tomadas por cada persona y/o su familia, sus enseñantes y otras personas.

([https://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa\\_de\\_las\\_inteligencias\\_m%C3%BAltiples](https://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa_de_las_inteligencias_m%C3%BAltiples))

### **Tipos de inteligencia**

Cuando hablamos de inteligencia solemos pensar en el éxito obtenido en la escuela o en la universidad, el cual se mide a través de test y cuestionarios. Pero parece que la inteligencia es un concepto plural. La teoría de las inteligencias múltiples de Gardner es toda una innovación en este campo donde la inteligencia es entendida como la capacidad para resolver problemas, o crear un producto valioso en distintas culturas.

Gardner es reconocido por su teoría de las inteligencias múltiples, por la cual, cada persona posee al menos ocho tipos de inteligencias u ocho habilidades innatas. Liberándose así de la visión tradicional y unificada sobre la inteligencia para dar paso a una visión múltiple de la misma.

La teoría de las inteligencias múltiples de Gardner defiende así una visión más amplia, donde todas las inteligencias tienen la misma importancia. Con esta teoría la inteligencia no se reduce al ámbito académico, sino que es una combinación de diferentes inteligencias. En su libro “Inteligencia

múltiple”, afirma la cantidad de inteligencias cognitivas que nos ocupan y las resume en 8 tipos.

“La inteligencia, lo que consideramos acciones inteligentes, se modifica a lo largo de la historia. La inteligencia no es una sustancia en la cabeza como es el aceite en un tanque de aceite. Es una colección de potencialidades que se completan” (Howard Gardner).

### **Inteligencia Lógica**

La inteligencia lógica es empleada en resolver problemas de lógica y matemáticas. Es la capacidad para utilizar números de manera precisa y de razonar correctamente. La inteligencia que suele corresponder a científicos, matemáticos, ingenieros y aquellos que emplean el razonamiento y la deducción, (trabajar con conceptos abstractos, elaborar experimentos). Utilizan especialmente el hemisferio derecho.

### **Inteligencia Lingüística**

En la teoría de las inteligencias múltiples de Gardner se llama inteligencia lingüística a la habilidad para emplear las palabras de manera oral o escrita de manera efectiva. Un nivel destacado de esta inteligencia se observa en escritores, periodistas, comunicadores. Estudiantes con habilidades para aprender idiomas, escribir historias, leer, etc. Utilizan ambos hemisferios.

### **Inteligencia Corporal**

Dentro de la teoría de las inteligencias múltiples de Gardner, la inteligencia corporal corresponde con aquella que utiliza todo el cuerpo para expresar ideas y sentimientos, y la habilidad en el uso de las manos para transformar objetos. Las capacidades de equilibrio, flexibilidad, velocidad, coordinación, como también la habilidad cinestésica, o la percepción de

medidas y volúmenes, se manifiestan en este tipo de Inteligencia. Atletas, cirujanos, artesanos, bailarines, son los más representativos.

### **Inteligencia Musical**

Es la inteligencia que percibe, transforma y define la música y sus formas. La sensibilidad, el ritmo, tono y timbre se asocian a este tipo. La inteligencia musical se encuentra presente en compositores, directores de orquesta, músicos, etc. Personas que se sienten atraídas por sonidos de la naturaleza o melodías. Y que acompañan el compás, golpeando o sacudiendo algún objeto rítmicamente con el pie o mano.

Desde la teoría de las inteligencias múltiples de Gardner también se la conoce como “buen oído”. Uno de los puntos que la caracterizan es que tiene que ser estimulada para poder desarrollar todo su potencial.

### **Inteligencia Espacial**

La inteligencia espacial es la habilidad para pensar en tres dimensiones. Una capacidad que nos posibilita para percibir imágenes externas, internas, transformarlas o modificarlas, y producir o decodificar información gráfica. Pilotos, escultores, pintores, marinos y arquitectos, son un claro ejemplo. Sujetos a los que les gusta realizar mapas, cuadros, dibujos, esquemas, planos.

### **Inteligencia Naturalista**

Es la capacidad de diferenciar, clasificar, y emplear el medio ambiente. Objetos, animales o plantas. (tanto en ambiente urbano, o rural). Habilidades de observación, reflexión y planteamientos sobre nuestro entorno. La posee la gente de campo, botánicos, cazadores, ecologistas. Se observa en gente que aman las plantas y animales.

## **Inteligencia Interpersonal**

La inteligencia interpersonal lleva implícita la capacidad de enfatizar con los demás, ya que nos permite entenderlos. Adoptando una sensibilidad especial para comprender las expresiones faciales, (voz, gestos, postura), y la habilidad para responder. Presente en políticos, vendedores y docentes de renombre.

La inteligencia interpersonal complementa a todas las demás. Ya que en la mayoría de actividades que realizamos en nuestro día a día se encuentra las personas de nuestro alrededor. Por ello, resulta fundamental que las personas líderes tengan más desarrollada este tipo de habilidad.

## **Inteligencia Intrapersonal**

Es la inteligencia para construir una valoración exacta sobre el respecto de sí mismo y la capacidad para dirigir su propia vida. Incluye la reflexión, la autocomprensión y la autoestima. Se aprecia en teólogos, psicólogos, sociólogos, y filósofos, entre otros.

La inteligencia intrapersonal nos permite entender cuáles son nuestras necesidades y características, cuáles son nuestros sentimientos y cómo nos encontramos en cada momento. Este tipo de habilidad nos permite conectar con nosotros mismos, siendo conscientes de nuestras sensaciones y emociones.

La teoría de las inteligencias múltiples de Gardner considera que todos los seres humanos poseen las ocho inteligencias en mayor o menor

medida, pero aclara que no hay estilos puros. Es una visión pluralista, donde la inteligencia es una habilidad cambiante a lo largo de la vida.

Gardner apoyado en su teoría de las inteligencias múltiples sostiene, que la enseñanza tendría que permitir orientar a los alumnos en función de la capacidad y estilo de inteligencia que más domina cada uno, para aprovechar sus puntos fuertes y formar a los jóvenes para enfrentarse a un mundo cada vez más competitivo.

### **Teorías de la inteligencia**

Teorías factoriales: El auge de la psicometría propició la aparición de numerosas teorías que intentaban analizar los componentes implicados en la actividad intelectual. Pronto se extendió el llamado análisis factorial, a través del cual se pretendía determinar el número y la naturaleza de los factores actuantes en el rendimiento intelectual. Charles Spearman, psicólogo Inglés (1863 - 1945). Dio a conocer su famosa teoría sobre la inteligencia, la teoría bifactorial. Según esta, existe una inteligencia general (G), que se caracteriza por estar presente en todos los procesos intelectuales llevados a cabo por los seres humanos. Además de esta, existe otro factor específico responsable de la habilidad necesaria para la realización de una tarea concreta. En la actualidad la mayoría de los especialistas se inclinan por teorías multifactoriales, es decir, que la inteligencia se compone de numerosas aptitudes lo suficientemente diferenciadas y relativamente independientes entre sí.

El primero en proponer un modelo semejante fue el psicólogo norteamericano Louis Thurstone, (1887-1955) quien aisló los siguientes factores:

La aptitud espacial: La capacidad de comprender significados lingüísticos. La fluidez verbal. La rapidez en la percepción visual. Las capacidades de inducción y deducción.

Luego numerosos psicólogos propusieron modelos multifactoriales de la inteligencia, pero el esfuerzo dedicado a desvelar los procesos mentales de la inteligencia fue escaso.

Teorías Cognitivas sustentadas en las investigaciones del psicólogo Suizo Piaget. Y en las investigaciones sobre el procesamiento de la información; se han propuesto nuevos modelos de la inteligencia. Estas teorías proponen una nueva perspectiva para explicar los mecanismos funcionales de la inteligencia: según los teóricos cognitivistas, ser inteligente significa ser capaz de comprender.

En la comprensión, entendida como resultado global de la inteligencia, influyen factores cognitivos no cuantificables, tales como esquemas, estructuras mentales, expectativas, motivaciones, entre otras.

La variedad de teorías da cuenta de la gran cantidad de factores y componentes de la inteligencia sin que se agoten, es así como en las dos últimas décadas se han desarrollado teorías basadas en conocimientos y estudios anteriores.

Una de estas teorías es el de la inteligencia emocional la cual es presentada por Daniel Goleman. Se sustenta en que una de las formas de expresión de la inteligencia es a través de las manifestaciones y manejo adecuado de las emociones, aspecto que es importante para una buena relación entre las personas, este tipo de inteligencia también se toma en cuenta dentro de la teoría de inteligencias múltiples.

Las inteligencias múltiples expuesta por Howard Gardner y la cual corresponde a una teoría que establece ocho tipos diferentes de inteligencia: lógico-matemática, lingüística, musical, natural, espacial, corporal, intrapersonal e interpersonal.

Teoría de la inteligencia social incluye lo interpersonal y de cómo se controlan las emociones en el ámbito social.

([http://datateca.unad.edu.co/contenidos/401509/exe\\_archivo/leccin\\_2\\_teorias\\_de\\_la\\_inteligencia.html](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/401509/exe_archivo/leccin_2_teorias_de_la_inteligencia.html)).

### **Aspectos de la inteligencia.**

Hegel Salazar Herbozo (2010) La inteligencia está formada por aspectos componenciales, experienciales y contextuales. Los recursos inteligentes no son elementos individuales para poder explicar el funcionamiento inteligente, sino que interactúan con elementos del entorno y de la experiencia vivida.

- La inteligencia componencial, es la capacidad de procesar la información, pensar de forma crítica y analítica, planificar y evaluar estrategias. Es la habilidad de la persona para aprender a hacer cosas nuevas, adquirir nueva información, asimilar el conocimiento explícito que se enseña en la escuela, almacenar y recuperar esa información y llevar a cabo tareas de forma rápida y efectiva.
- La inteligencia experiencial, es la capacidad para afrontar tareas novedosas, formular nuevas ideas y combinar experiencias. Se basa en la experiencia vivida, es automática y está relacionada con las emociones y la personalidad. Se basa en aquellos pensamientos que aparecen en nuestra mente de manera automática ante cualquier acontecimiento de nuestra vida.

- La inteligencia contextual, es la habilidad de la persona para emplear sus conocimientos prácticos y su sentido común, así como adaptarse al ambiente llegando a reformar el entorno para acomodar a él sus posibilidades y minimizar sus defectos. Implican la adaptación, selección o modificación del medio ambiente individual.

(<http://hegelperu.blogspot.com/2010/07/la-inteligencia-presenta-tres-aspectos.html>)

## **Emociones**

### **Definición de emociones.**

Levenson. (1994), Las emociones son reacciones psicofisiológicas que representan modos de adaptación a ciertos estímulos del individuo cuando percibe un objeto, persona, lugar, suceso, o recuerdo importante. Psicológicamente, las emociones alteran la atención, hacen subir de rango ciertas conductas guía de respuestas del individuo y activan redes asociativas relevantes en la memoria.

Los sentimientos son el resultado de las emociones y pueden ser verbalizadas (palabras). Fisiológicamente, las emociones organizan rápidamente las respuestas de distintos sistemas biológicos, incluidas las expresiones faciales, los músculos, la voz, la actividad del SNA y la del sistema endocrino, pudiendo tener como fin el establecer un medio interno óptimo para el comportamiento más efectivo.

Los diversos estados emocionales son causados por la liberación de neurotransmisores (o neuro mediador) u hormonas, que luego convierten estas emociones en sentimientos y finalmente en el lenguaje. Conductualmente, las emociones sirven para establecer nuestra posición con

respecto a nuestro entorno, y nos impulsan hacia ciertas personas, objetos, acciones, ideas y nos alejan de otros.

Las emociones actúan también como depósito de influencias innatas y aprendidas. Poseen ciertas características invariables y otras que muestran cierta variación entre individuos, grupos y culturas.

(<https://es.wikipedia.org/wiki/Emoci%C3%B3n>).

Se define emoción al estado de afecto que las personas experimentan ante una situación. Esta reacción va ligada a una serie de factores que involucran desde el ambiente hasta los cambios orgánicos de las personas. Las emociones como tal son consideradas importantes pues muestran una faceta más humana de las personas, ya que indican estados internos, deseos, e incluso aspiraciones.

(<http://www.lostipos.com/de/emociones.html>).

### **Tipos de emociones**

Equipo de redacción, admin (2015) Las emociones se pueden expresar a través del miedo, de la ira, de la sorpresa, de la alegría y de la tristeza. Cada una de estas categorías tiene una finalidad adaptiva; en el caso del miedo, su finalidad en la persona es la protección, en la ira la destrucción, en la sorpresa la orientación, en la alegría la reproducción, y en la tristeza la reintegración.

Las emociones se pueden clasificar tomando en cuenta el estado de la persona y el sentimiento que este produce en ella, entre las cuales se encuentran:

- Las Emociones Positivas: son aquellas emociones que causan una sensación de bienestar y seguridad, es experimentada cuando la persona logra los objetivos propuestos y se siente segura en el entorno. Estas

favorecen al individuo en su forma de actuar y de pensar, creando así reservas psicológicas y físicas cuando haya crisis. Un ejemplo de este tipo de emociones es la serenidad, la alegría, la satisfacción, la gratitud, etc.

- Las Emociones Negativas: son aquellas emociones que causa una sensación de desagrado, usualmente es experimentada en las personas cuando ésta no ha podido lograr un cometido o se siente amenazada. Por lo cual la persona hace movilidad de ciertos recursos para cambiar esta situación. Al causar una disminución del bienestar en la persona, las mismas tratan de evadirlas ya que estas inciden en la salud de forma negativa y a la vez bloquean la energía positiva de la persona. Ejemplo de estas emociones es la depresión, la ira, el asco y el miedo. Suelen presentarse cuando se bloque una meta, cuando aparece una pérdida o al generarse una amenaza, las mismas se controlan con la elaboración de planes que puedan resolver o aligerar cualquier mala situación.
- Las Emociones Neutras: son aquellas emociones que como su nombre lo indica no producen agrado ni desagrado, es decir, que tiene cierta semejanza con la duración del sentimiento – con respecto a las emociones positivas – y la movilidad de recursos para cambiar este estado. A pesar de no ser ni positivas ni negativas comparten sus mismas características, en este caso son parecidas a las positivas por su brevedad temporal, y a las emociones negativas por la movilización de recursos que genera.
- Las Emociones Básicas: son aquellas emociones que producen una sensación de constancia o compromiso entre la forma de afrontar una situación con la conexión de las propias emociones. Estas se distinguen porque sus causas son inevitables y crean un comportamiento estandarizado en la persona. De estas hay una serie de emociones

primarias que son: el asco, el miedo, la tristeza, la ira, la felicidad y la sorpresa.

- Las Emociones de Fondo: estas resultan de las emociones básicas y son del tipo que no logra manifestarse en la conducta del individuo. De estas existen dos tipos: el desánimo y el entusiasmo, de las cuales se establece el estado de ánimo de la persona y a la vez influye en sus acciones diarias.
- Las Emociones No básicas: son aquellas emociones en las que no se presenta una idea o una forma de cómo afrontarlas. Estas suceden de la mezcla de emociones básicas como es el caso de los celos que es una mezcla de tristezas, de ira y de miedo.
- Las Emociones Primarias: son aquellas emociones que están conectadas de forma directa con las necesidades que sienten las personas.
- Las Emociones Secundarias: son aquellas emociones utilizadas como máscaras de otras emociones más fuertes, y que guardan una estrecha relación con la concepción que tiene la persona sobre sí misma.
- Las Emociones Instrumentales: son aquellas emociones utilizadas o creadas para conseguir un objetivo determinado. Es decir, que son aquellas emociones fingidas que dan como resultado que las personas actúen como se espera.
- Las Emociones Sociales: estas se crean en presencia de otra persona como es la admiración, la vergüenza, los celos, el orgullo, la ofuscación, la gratitud, la irritación, etc.

Muchas emociones crean stress en las personas, donde para mejorar este estado la persona debe aprender a manejarlas para solucionar los problemas diarios y así tomar las mejores decisiones. Un buen manejo de las emociones contribuye con la salud del humano y lo lleva a mejorar su

relación con las personas que le rodean.  
(<http://www.lostipos.com/de/emociones.html>).

### **Características de las Emociones**

- Las emociones son un conjunto complejo de respuestas neurales y químicas que conforman un patrón. Todas cumplen un papel regulador destinado a crear situaciones de ventaja para el organismo que presenta el fenómeno.
- Las emociones son procesos determinados biológicamente de manera innata.
- Los mecanismos que producen las emociones utilizan un conjunto restringido de regiones subcorticales del cerebro del tronco del encéfalo, hipotálamo, cerebro anterior basal y amígdala.
- Los mecanismos de la emoción se desencadenan automáticamente, sin deliberación consciente. Las emociones tienen un importante componente de estereotipia y automatismo a pesar de las variaciones culturales.
- Las emociones se dan en el cuerpo del organismo (medio interno, sistemas visceral, vestibular y músculo-esquelético) y también afectan el funcionamiento de variados circuitos cerebrales.  
(<http://psicologiacuartolara.blogspot.com/2012/03/caracteristicas-de-las-emociones.html>).

### **Inteligencia Emocional**

#### **Origen de la Inteligencia Emocional.**

Los antecedentes de la inteligencia emocional tienen que rastrearse en las obras que se ocupan de la inteligencia y de la emoción. Estos son los dos componentes básicos de inteligencia emocional, que como descriptor se

está utilizando solamente a partir de la segunda mitad de la década de los noventa.

Por lo que respecta a los antecedentes centrados en la inteligencia, nos hemos referido a ellos en los apartados anteriores. A continuación, vamos a referirnos preferentemente a los antecedentes centrados en la emoción. Como antecedentes están los enfoques del counseling que han puesto un énfasis en las emociones.

Particularmente la psicología humanista, con Gordon Allport, Abraham Maslow y Carl Rogers, que a partir de mediados del siglo XX ponen un énfasis especial en la emoción. Después vendrán la psicoterapia racional-emotiva de Albert Ellis y muchos otros, que adoptan un modelo de counseling y psicoterapia que toma la emoción del cliente *hic et nunc* como centro de atención.

Este enfoque defensa que cada persona tiene la necesidad de sentirse bien consigo misma, experimentar las propias emociones y crecer emocionalmente. Cuando se ponen barreras a este objetivo básico pueden derivarse comportamientos desviados. Taylor et al. (1997) al ocuparse de los desórdenes afectivos hacen referencia a algunos aspectos históricos de la inteligencia emocional.

Leuner, B. (1966), publica un artículo en alemán cuya traducción sería «Inteligencia emocional y emancipación» (cit. por Mayer, Salovey y Caruso, 2000). En él se plantea el tema de cómo muchas mujeres rechazan un rol social a causa de su baja inteligencia emocional. Han de transcurrir veinte años para encontrar otro documento que se refiera a ese concepto.

Payne, W. L. (1986), presentó un trabajo con el título de «A study of emotion: Developing emotional intelligence; Self integration; relating to fear, pain and desire» (cit. por Mayer, Salovey y Caruso, 2000a). Como podemos

observar en el título aparecía «inteligencia emocional». En este documento Payne (1986) plantea el eterno problema entre emoción y razón. Propone integrar emoción e inteligencia de tal forma que en las escuelas se enseñen respuestas emocionales a los niños.

La ignorancia emocional puede ser destructiva. Por esto, los gobiernos deberían ser receptivos y preocuparse de los sentimientos individuales. Interesa subrayar que este artículo, uno de los primeros sobre inteligencia emocional del que tenemos referencia, se refiere a la educación de la misma.

En este sentido podemos afirmar que la inteligencia emocional ya en sus inicios manifestó una vocación educativa. Estos dos últimos documentos prácticamente no tuvieron trascendencia y no se citan (con muy contadas excepciones) en los estudios científicos sobre inteligencia emocional. Sin embargo, podemos suponer que tuvieron una influencia sobre el famoso artículo de Salovey y Mayer (1990), puesto que estos autores son de los pocos (tal vez los únicos) que los citan posteriormente (Mayer, Caruso y Salovey, (2000: 93-96).

Bar-On, (1985), utilizó la expresión EQ (Emotional Quotient) en su tesis doctoral. Según explica él mismo, el término EQ fue acuñado en 1980 (Bar-On, 2000: 366). Aunque parece ser que no tuvo una difusión hasta 1997 en que se publicó la primera versión del The Emotional Quotient Inventory (Bar-On, 1997).

El ímpetu del interés por la inteligencia emocional se inició con dos artículos en revistas especializadas (Mayer, DiPaolo y Salovey, 1990; Salovey y Mayer, 1990). Si bien fue este último el que tuvo mayor resonancia, cuyo título era, precisamente: Emotional Intelligence (Salovey y Mayer, 1990).

A menudo pasa desapercibido que en 1994 se fundó el CASEL (Consortium for the Advancement of Social and Emotional Learning) con objeto de potenciar la educación emocional y social en todo el mundo. Este hecho, claramente educativo, fue anterior a la publicación del libro de Goleman (1995). Como es de todo conocido, fue el libro Inteligencia emocional de Daniel Goleman (1995) el que difundió este concepto de forma espectacular, al ser un best seller en muchos países.

Goleman reconoce que se basa en el trabajo de Salovey y Mayer (1990). Un análisis del contexto de mediados de los noventa en EEUU permite entrever que en el éxito de la obra de Goleman intervinieron una serie de factores que es esclarecedor conocer. Entre ellos están los siguientes. Antes de la publicación del libro de Goleman, había causado un impacto social la publicación de la obra The Bell Curve (Herrnstein y Murray, 1994), en la cual se pone el dedo en la llaga de la polémica entre igualitarismo y elitismo.

Esta obra justifica la importancia del CI para comprender las clases sociales en América y en otras sociedades. Estos autores defendían la postura elitista. Según ellos, la inteligencia de la gente se distribuye de acuerdo con la curva normal: pocos son muy inteligentes, muchos están en el medio, y unos pocos tienen poca inteligencia.

Estas diferencias son difíciles de cambiar. Toman en consideración la relación entre inteligencia y economía, señalando una relación entre baja inteligencia y pobreza o desempleo; mientras que la alta inteligencia se relaciona con empleos bien pagados y con más salud. Las personas inteligentes consiguen reconocidos títulos universitarios que les permiten acceder a buenos empleos, con buenos sueldos, y como consecuencia son felices.

En cambio, las personas poco inteligentes tienen dificultades de aprendizaje, obtienen títulos de bajo nivel o ninguno, tienen dificultades en lograr empleos y los que obtienen son temporales, poco considerados y mal pagados; como consecuencia no pueden ser felices. Poner sobre el papel ideas tan elitistas era provocar la reacción y la controversia. La resonancia fue tan grande, tanto en la prensa, en los más media y en la literatura científica, que hasta se llegó a hablar de The Bell Curve Wars Fraser, (1995).

En este ambiente llegó la obra de Goleman (1995), Emotional Intelligence, adoptando una postura de reacción al elitismo de The Bell Curve. Goleman contrasta la inteligencia emocional con la inteligencia general, llegando a afirmar que la primera puede ser tan poderosa o más que la segunda y que el EQ (emotional quotient) en el futuro substituirá al CI. Pero, lo que es más importante: las competencias emocionales se pueden aprender.

Todas las personas pueden aprender inteligencia emocional. Por tanto, todos pueden ser inteligentes emocionales y ser felices. En este sentido, Goleman tomaba la postura igualitaria, frente al elitismo. A esto hemos de añadir que Goleman presentó su obra en un momento en que el antagonismo entre razón y emoción empezaba a ser superado. Se acababan de producir aportaciones importantes a favor de la emoción por parte de la investigación científica (psicología cognitiva, psicología social, neurociencia, psiconeuroinmunología, etc.).

Esto ayuda a entender mejor la popularización de la inteligencia emocional que se produjo a partir de este momento. Goleman (1995) plantea la clásica discusión entre cognición y emoción de un modo novedoso. Tradicionalmente se ha asociado lo cognitivo con la razón y el cerebro, y por tanto con lo inteligente, positivo, profesional, científico, académico,

masculino, apolíneo, Super-Yo, principio de realidad, etc. Mientras que lo emocional se ha asociado con el corazón, los sentimientos, el Ello, lo femenino, lo familiar, la pasión, los instintos, lo dionisiaco, el principio del placer, etc. Es decir, tradicionalmente lo racional se ha considerado de un nivel superior a lo emocional. Goleman plantea el tema dándole la vuelta, en un momento en que la sociedad está receptiva para aceptar este cambio.

Las obras de Matthews (1997) y Dalglish y Power (1999), entre otras, son un indicador de la necesaria complementariedad entre cognición y emoción. Esta receptividad hacia la aceptación del binomio cognición-emoción, se debe a un conjunto de factores, entre los cuales están el creciente índice de violencia (con su carga emocional); la evidencia de que lo cognitivo por sí mismo no contribuye a la felicidad; la evidencia de que la motivación y el comportamiento obedecen más a factores emocionales que cognitivos; la constatación de que el rendimiento académico no es un buen predictor del éxito profesional y personal; las aportaciones de la psicología cognitiva, la neurociencia y la psiconeuroinmunología; una creciente preocupación por el bienestar más que por los ingresos económicos (downshifting); la creciente preocupación por el estrés y la depresión, con la consiguiente búsqueda de habilidades de afrontamiento, donde los índices de venta de los libros de autoayuda son el indicador de una necesidad social, etc.

Desde entonces la inteligencia emocional ha sido definida y redefinida por diversos autores. Mayer, Salovey y Caruso (2000) exponen como se puede concebir la inteligencia emocional, como mínimo de tres formas: como rasgo de personalidad, como habilidad mental y como movimiento cultural (Zeitgeist).

### **Definición de Inteligencia Emocional.**

Robert Cooper define la Inteligencia Emocional como: La capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia.

Al respecto Salovey y Mayer. (1997). La Inteligencia Emocional se define como la habilidad de las personas para atender y percibir los sentimientos de forma apropiada y precisa, la capacidad para asimilarlos y comprenderlos de manera adecuada y la destreza para regular y modificar nuestro estado de ánimo y el de los demás

Según Goleman. (1998), Es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, atreves de la auto-motivación de motivarnos y del buen manejo de las emociones, y en nuestras relaciones.

### **Importancia de la Inteligencia Emocional.**

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

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

desarrollo de la intuición, pues la mente calibra cada una de las vivencias y situaciones que se presentan , afrontándolo con energía, optimismo y entusiasmo, pues en muchos casos la capacidad de adaptarse a los cambios, permite el logro de la excelencia .

La Inteligencia Emocional es la combinación de sentido común, conocimientos, destrezas y experiencias, dominio de habilidades prácticas y capacidades técnicas, así como un control de las emociones que facilita el desempeño sobresaliente. Además, ella determina la capacidad potencial que disponemos para aprender, basado en la conciencia de uno, de la motivación, que implica un compromiso, una iniciativa permanente y un optimismo que nos mantiene activos y que facilita los logros y la satisfacción de los criterios de excelencia.

Al respecto, Salovey y Mayer. (2005), sostiene que la inteligencia emocional es muy importante por lo que está sujeto a varios criterios:

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

**Algunas de las cualidades que caracterizan la inteligencia emocional en el trabajo son las siguientes:**

- **Carisma:** Es la capacidad de inducir estados positivos en los demás. Es ser contagioso para bien. Aquella persona que conserva el buen humor, la esperanza de que las cosas salgan bien y que es capaz de transmitir este optimismo al resto del equipo.
- **Capacidad de expresar sentimientos y necesidades:** Además de ser un derecho, es la única forma de que los otros, jefes, compañeros o subordinados, se enteren de lo que te está pasando, nadie adivina el pensamiento, uno tiene lo que negocia, no lo que se merece.
- **Compromiso emocional:** Las personas más felices en el trabajo son aquellas que logran desarrollar un compromiso afectivo con lo que hacen. Aman su trabajo y están comprometidas con él más allá del interés económico. Tener convicción hacia lo que se hace marca una diferencia radical entre un empleado y otro, aunque aparentemente haga lo mismo. El compromiso emocional se percibe, se vibra en los niveles inconscientes. No puede ser producto de una actuación. No hay forma de fingirlo.
- **Monitoreo de frustración:** Una persona emocionalmente inteligente, se conoce. Lleva un registro interno de cómo se siente y es capaz de detectar antes de que se vuelva crítico, un estado de frustración creciente o crónico. En la medida que se registra la frustración a tiempo, la probabilidad de resolver las causas es mucho más alta.
- **Balance entre trabajo y vida personal:** Quien no logra este balance, contamina su vida personal con los problemas laborales y contamina la vida laboral con los problemas personales. El balance implica la separación de ámbitos, el poder tener una vida lo suficientemente organizada para que sea de calidad. Este balance es una

responsabilidad compartida. Las empresas conscientes son aquellas que ven a sus empleados como personas y procuran darles oportunidades para el desarrollo integral. La responsabilidad de quien trabaja, es saber poner límites en el trabajo, no ser el incondicional sino trabajar por resultados y lograr atender adecuadamente el resto de las esferas de su vida (autocuidado, alimentación, deporte, pareja, familia, espiritualidad, etc.).

- Ser protagonista y no víctima: Asumir la gestión del balance entre trabajo y vida personal es hacerse cargo de lo que no funciona en la vida laboral y también de cuidar lo que sí funciona. Significa no poner de pretexto el ambiente laboral, un jefe insufrible, compañeros envidiosos, no sentirse valorado, mala suerte, etc, sino generador de la circunstancia que se desee tener en la vida laboral, ya sea independiente o corporativa.
- Certeza de que siempre hay excepciones en las políticas corporativas: Siempre existe la posibilidad de generar una excepción. Hay políticas inútiles en todas partes. Ser inteligente emocionalmente también significa ser valiente y no sólo obediente en el trabajo. Ser excesivamente obediente con las políticas de una empresa puede ser tan nocivo para una buena carrera profesional como ser un rebelde sin causa, inconforme con todas las políticas.

([www.ingenierias.ugto.mx](http://www.ingenierias.ugto.mx))

### **Principios de la inteligencia emocional (Goleman. D)**

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

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

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

(<http://www.informaticagerencia.blogspot.com/inteligenciaemocional>).

### **Factores de la Inteligencia Emocional.**

#### **Relaciones intrapersonales.**

Esta tiene que ver en la relación que tienen los individuos consigo mismo, con su mundo interior, si este posee una sana autoestima va a poseer una serie de actitudes con respecto a sí mismo que contribuyan a su bienestar, lograra hacer una diferenciación entre los fracasos o errores experimentados versus su capacidad y valor personal.

(<http://www.geocities.com/-jguymuse/actitudes.html>).

Leonel Vidal Díaz (2005) Las relaciones intrapersonales definen si el individuo posee metas personales, confianza en sí mismo, disposición para el logro, actitud favorable al cambio, automotivación.

La calidad de las relaciones intrapersonales es fundamental para asuntos tan diversos como los siguientes:

- Toma de decisiones
- Afrontar y superar el fracaso
- Disfrutar adecuadamente el éxito
- Interacción con otras personas
- Actitud favorable hacia el trabajo
- Resolución de conflictos

(<http://www.gestiopolis.com/Canales4/rrhh/lautoem.htm>)

### **Autoconocimiento Emocional**

Reconocer un sentimiento mientras éste se presenta es la clave de la Inteligencia Emocional. La falta de habilidad del individuo para reconocer sus propios sentimientos lo deja a merced de sus emociones. Las personas con esta habilidad consiguen conducir mejor sus vidas.

Para la Inteligencia Emocional, la conciencia de sí mismo consiste en que la persona conozca los contenidos de la interioridad con sus cualidades y defectos, las intenciones y sentimientos, los principios y valores que lo mueven.

Los analfabetos emocionales desconocen el dominio de la realidad circundante para conseguir el éxito en las distintas facetas de la vida laboral.

Hay ejecutivos volcados hacia los acontecimientos externos, pero ignoran su propio mundo interno, sin plantearse su aprendizaje. Cuando las personas son conscientes de la existencia es limitada en el tiempo, considera con más profundidad los objetivos vitales, y siente la iniciativa de aprovechar con intensidad las posibilidades profesionales.

Permanecer ciego ante los problemas por inconsciencia propia, puede poner en peligro el itinerario de la trayectoria profesional. De cada persona depende enriquecerse o empobrecerse personalmente.

[http://www.mailxmail.com/curso/excelencia/inteligencia\\_emocional/2/capitulo21.htm](http://www.mailxmail.com/curso/excelencia/inteligencia_emocional/2/capitulo21.htm)

### **Autocontrol**

Lluís Pifarré (2003) Es la destreza de controlar las emociones e impulsos para actuar responsablemente entre ellos. Significa pensar antes de actuar. Las personas que poseen esta habilidad, pueden serenarse y liberarse de la irritabilidad que producen las provocaciones, además poseen un mejor control emocional y tienden a recuperarse más rápidamente de los reveses y contratiempos de la vida. Este es un factor fundamental para no incurrir en actos violentos, las personas que carecen de esta habilidad caen constantemente en estados de inseguridad.

En la medida que el individuo tenga un autocontrol de los sentimientos y es capaz de manejar las emociones e impulsos contribuirá al desarrollo armónico de la Inteligencia Emocional que se expresa mediante la “madurez psicológica”, tan beneficiosa para crear un buen clima laboral.

El autocontrol de los propios sentimientos, evita la alteración emocional y el eclipse de la capacidad racional. De este modo se puede hacer frente con claridad de procedimientos en situaciones complejas que presentan los procesos productivos.

Cuando una persona se enoja y pierde el control, tiende a recordar incidentes que aliente su ira, perturbando la objetividad de su visión. Lo que en otras circunstancias sería interpretado con normalidad, lo percibirá con hostilidad.

El adecuado autocontrol emocional no supone caer en un exceso de control o en la extinción de los sentimientos, sino que se refiere el control de la rabia o el enfado para mantener la calma cuando se tienen que corregir errores cometidos. Hay que saber controlar la tiranía de los estados de ánimos, los trabajadores que se muestran tranquilos mientras los demás están inquietos, manifiestan un mejor autocontrol y dominio de sí mismos. Esta aptitud permite entablar con más facilidad una conversación calmada y estimulante.

([http://www.mailxmail.com/curso/excelencia/inteligencia\\_emocional2/capitulo11.htm](http://www.mailxmail.com/curso/excelencia/inteligencia_emocional2/capitulo11.htm))

### **Automotivación**

Dirigir las emociones para conseguir un objetivo es esencial para mantenerse en un estado de búsqueda permanente y para mantener la mente creativa para encontrar soluciones. Las personas que tienen esta habilidad tienden a ser más productiva y eficaces, cualquiera que sea su emprendimiento.

En tal sentido la automotivacion es tan importante como el aire que se respira, es el componente de la vida que dispara las ganas de seguir adelante ante una crisis, y da fuerzas para continuar por el sendero de lo desconocido aun y a pesar de las circunstancias.

Se puede decir automotivacion es la que influye sobre la conducta y controla los sentimientos a fin de realizar determinadas acciones de manera consiente, es la automotivacion lo que realmente determina el comportamiento y actitud en las situaciones cotidianas y no excepcionales, es el disparador para tomar acciones en los momentos de crisis y para salir de los problemas cuando estos se presenten.

([http://www.google.co.ve/search?hl=es&q=automotivacion&btnG=buscar+com+google&meta=lr%3Dlang\\_es](http://www.google.co.ve/search?hl=es&q=automotivacion&btnG=buscar+com+google&meta=lr%3Dlang_es))

### **Relaciones interpersonales**

Las relaciones interpersonales son la base en la que se sustentan la popularidad, el liderazgo y la eficiencia interpersonal. Las personas con esta cualidad son más eficientes en todo lo que tiene que ver con las relaciones entre individuos.

Las relaciones interpersonales, son un elemento significativo en los procesos psicosociales, ya que esta es la forma en que una persona establece relación con otras, de manera real imaginada o anticipada dentro de un contexto social.

(<http://www.geocities.com/rintrause/actitudes.html>).

### **Empatía**

Nacho Madrid López (2000) Es la capacidad de identificar y entender los deseos y sentimientos de los demás, y responder (reaccionar) en forma apropiada para canalizarlos en pro del interés común. Capacidad de motivar, de ayudar a las personas a liberar su talento. Las personas con estas características son excelentes gerentes y vendedores. En la empatía se destacan cinco aptitudes emocionales.

- Comprender a los demás: percibir los sentimientos y perspectivas ajenas e interesarse por sus preocupaciones.
- Ayudar a los demás a desarrollarse: darse cuenta de las posibilidades de desarrollo de los demás, reforzar sus habilidades y estimular su capacidad.
- Orientación hacia el servicio: prever, reconocer y satisfacer necesidades de otros.

- Aprovechar la diversidad: desarrollar las oportunidades a través de personas diversas.
- Conciencia política: interpretar las corrientes sociales, políticas y emocionales del otro.

(<http://www.psicologia-online.com/colaboradores/nacho/emocional.shtml>)

La empatía es actualmente una de las aptitudes más valorada en las organizaciones, ya que a través de ella se puede manejar adecuadamente al personal al percibir de manera correcta las emociones y sentimientos de estos.

Lluís Pifarré (2003) La esencia de la empatía consiste en darse cuenta de lo que sienten los demás sin necesidad de que lo digan. Esta disposición facilita el ponerse en el punto de vista de los subordinados y adivinar sus necesidades, con lo que se le colocan ciertas condiciones idóneas para ayudarles a alcanzar sus objetivos.

([http://www.mailxmail.com/curso/excelencia/inteligencia\\_emocional2/capitulo7.htm](http://www.mailxmail.com/curso/excelencia/inteligencia_emocional2/capitulo7.htm))

Las personas con empatía que se basan en la confianza de sus relaciones con los demás tienden a estar más conectadas con sus sentimientos.

### **Habilidades sociales**

Esto significa saber actuar de acuerdo con las emociones de los demás: determinan la capacidad de liderazgo y popularidad. Quienes poseen habilidades sociales son excelentes negociadores, tienen una gran capacidad para liderar grupos y dirigir cambios, son capaces de trabajar colaborando en un equipo y creando sinergias grupales.

(<http://www.rosario.org.mx/biblioteca/inteligencia%20emocional.htm>)

## **La Inteligencia Emocional y la actividad laboral**

En el ámbito laboral la IE tiene una connotación especial, fijémonos en ejemplos cotidianos como los señalados por Berrios (2009) donde nos traslada a situaciones recurrentes de nuestros entornos, del tipo: casos de compañeros que cuando estudiaban eran una promesa y en la actualidad no son profesionales con éxito, y, sin embargo, otros con un modesto expediente académico han conseguido objetivos profesionales abrumadores. De allí que este comprobado que no hace falta un cociente intelectual alto para tener éxito en la vida.

Ahora bien, se conoce que la inteligencia emocional juega un rol determinante en el día a día del ser humano, siendo una búsqueda permanente por alcanzar el equilibrio, donde el control de las emociones y sentimientos estén presentes en los diversos ámbitos donde se desenvuelven. Si desde la infancia esta temática estuviese presente en la praxis, probablemente se hablaría de seres encaminados al éxito laboral y personal, donde las competencias emocionales y laborales tendrían importantes impactos en el desempeño y resultados de la vida cotidiana.

Según Goleman, (1995). las competencias emocionales tienen el doble de importancia que las técnicas intelectuales, revelando en su libro acerca de la inteligencia emocional que más de trescientos estudios desarrollados a nivel empresarial subrayan que cuando se comparan trabajadores con el mismo nivel intelectual, la excelencia de estos depende más de las competencias emocionales que de las cognitivas, es decir, partiendo del principio emocional en trabajadores y profesionales podemos hablar de desajustes personales, donde no se enfatiza en la formación integral y el control emocional permite vivir en una sociedad con pérdida de valores y principios.

Autores como Gallego y Vivas. (2008), creen que con una adecuada educación emocional se evitaría una decadencia con respecto a la calidad laboral, incorporando programas donde se estimule, trabaje y motive,

impidiendo como es el caso de muchos países de Latinoamérica, la pérdida de credibilidad en la labor profesional que viene afectando a los trabajadores y profesionales, siendo esto causa de la ausencia de programas dirigidos a potenciar habilidades, características afectivas, emocionales y sociales, donde no se permita que continúe originándose el agotamiento por trabajo e incida esto en el día a día de numerosos profesionales.

Al referirse a la incorporación de la educación emocional en los planes de formación no sólo de los profesionales, sino de los trabajadores en general, estaríamos indudablemente apuntando a mejoras con respecto a seres biopsicosociales plenos de derechos, donde se conjuguen aspectos sociales, laborales y emocionales incrementando relaciones intra e interpersonales, habilidades sociales, empatía, autocontrol, entre otras.

La literatura especializada insiste en que las competencias socioemocionales deben ser parte del perfil de los profesionales, para evitar y erradicar impactos que no permitan el desenvolvimiento adecuado de los mismos, generando consecuencias como pérdida de trabajo, inexistentes relaciones interpersonales en el ámbito laboral, agotamiento físico, entre otros; que no cesarán si no se empieza el arduo e importante trabajo de incorporar nuevos perfiles al área profesional.

Ahora bien, si los sistemas empresariales, laborales y educativos incluyen estas competencias como parte de su formación, necesariamente deben complementarse entonces en el perfil de los egresados de las diferentes carreras universitarias y preparatorias para el campo laboral, entendiéndose, así como competencias que permitan concretar un profesional integro donde se manifieste su parte racional (cognitiva) y su parte emocional (emociones y sentimientos).

De conjugar dichas competencias con los perfiles profesionales, se alcanzaría el éxito personal y laboral del que por muchos años se ha idealizado, logrando la disminución de innumerables problemáticas, que no sólo favorecerían a empresas e instituciones, sino que también permitiría en individuos mejoras a nivel de relaciones personales, sociales y una mayor disposición de mejoras en todos los sentidos, y la salud emocional iniciaría un rol transcendental en la vida de todos y cada uno.

Diferentes estudios tratan de explicar la influencia de un adecuado manejo de la inteligencia emocional y diversos aspectos del ámbito laboral. Algunos de estos estudios han dado cuenta de la relación entre Burnout e inteligencia emocional y su impacto en salud mental, bienestar y satisfacción laboral, caso específico de trabajadores de la salud (profesionales de enfermería), como el estudio de Augusto, Berrios, López y Aguilar (2006), donde comprueban que tener bajas puntuaciones en el síndrome influye en un mayor bienestar y satisfacción con el trabajo. Estos hallazgos evidencian que ciertos factores cognitivos y emocionales deben ser tenidos en cuenta para explicar el síndrome Burnout en los profesionales de enfermería.

López. (2009), estudia la incidencia del síndrome de Burnout y su relación con la inteligencia emocional, pero en sacerdotes católicos latinoamericanos. Esta autora encontró una relación estadísticamente significativa entre la IE y el síndrome de burnout. Así, los sacerdotes con niveles sanos o intermedios en cuanto al síndrome de desgaste son los que presentan mejores capacidades de “claridad emocional” y de “reparación emocional” en el Test de Inteligencia Emocional TMMS-24, mientras que se da una relación inversa entre ambas pruebas en cuanto a la escala de “atención emocional” del TMMS-24.

Por su parte Arias y Benito (2011), estudiaron la prevalencia del “síndrome de burnout” en trabajadores de la información (bibliotecarios) y la influencia de la inteligencia emocional en la prevención de sus síntomas. Encontraron que bajos niveles de autoestima se relacionan con la depresión, la falta de recursos emocionales con la ansiedad e insomnio, mientras que una adecuada capacidad para percibir y controlar las emociones y sentimientos mejora la percepción sobre el rendimiento y la eficacia profesional. Es concluyente en este estudio, la eficacia del manejo de las emociones en aspectos laborales.

En el ámbito educativo, Palomera, Gil y Brackett (2006) coinciden en que los docentes de más edad son capaces de reparar mejor sus emociones activando una serie de estrategias. Lo mismo apunta Rey y Extremera (2011) que señalan que su estudio contribuye a la comprensión de los procesos subyacentes implicados en cómo los trabajadores docentes (profesores) con más inteligencia emocional percibida, presentan mejor bienestar, así como esa inteligencia emocional se relacionó positivamente con mayores niveles de satisfacción vital, así como con una mayor percepción de apoyo social tanto cuantitativo como cualitativo.

Un autor que se ha encargado de recopilar estudios sobre inteligencia emocional en diferentes ámbitos es Augusto (2009), quien da gran importancia a todo aquello que se refiera al trabajador, como por ejemplo la relación de la IE con el rendimiento, tanto individual como de equipo, el estilo de liderazgo, la toma de decisiones, la satisfacción laboral, el estrés y el burnout. Este autor hace referencia a estudios como los de Berrios (2009), donde los resultados ponen de manifiesto que existe una relación positiva en la IE y el éxito laboral y una relación negativa entre dicha variable y el estrés ocupacional y el burnout. No obstante, parece que existe un efecto diferencial de cada uno de los factores de la IE sobre estos aspectos, ya que

cada una de las dimensiones (reconocimiento, comprensión y regulación de emociones) influye de manera diferente en estas variables. Otros autores referidos por Augusto (2009) son Extremera, Salguero, Fernández y Ruiz (2009) que discuten en su trabajo algunas implicaciones prácticas y consideraciones teóricas sobre la evaluación de la IE en el ámbito laboral.

Ahondando en la influencia de un adecuado manejo de la inteligencia emocional y diversos aspectos del ámbito laboral, Salvador y Morales. (2012), se interesan en conocer el modo en que los componentes de la inteligencia emocional influyen en el compromiso de los trabajadores. Para tal finalidad, se realizó un estudio descriptivo de carácter transversal con una muestra conformada por 165 trabajadores mexicanos, 53% hombres y 47% mujeres. Los resultados ponen de manifiesto que tanto la inteligencia emocional como el compromiso son constructos multidimensionales. Asimismo, se aprecia el notable impacto que ejercen algunos componentes de la inteligencia emocional sobre el compromiso.

Son innumerables las investigaciones en diversos campos laborales, que dan cuenta de la importancia y de la creciente necesidad de educar emocionalmente a los trabajadores y más aún cuando las situaciones de estrés laboral acompañan de manera cotidiana la labor desarrollada tanto por profesionales, como por aquellos que no han tenido una formación específica para el trabajo, y se enfrentan a la supervivencia realizando tareas para las que no están preparados pero que asumen y aprenden sobre la marcha.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En cualquier investigación que se desee realizar, es necesario establecer con precisión los procedimientos de orden metodológico a utilizar, mediante los cuales se pretende responder el problema de investigación como, el tipo de investigación, diseño de la misma, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación del instrumento de recolección de datos y confiabilidad de los instrumentos.

#### **3.1 Tipo de investigación**

Dado que el estudio está limitado, por el comportamiento de una sola variable, (la inteligencia Emocional), este tipo de investigación que se realizó es de tipo descriptivo, de variable independiente.

Según Fidias, A. (2012), La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

Según Fidias, A. (2012), medición de variables independientes, su misión es observar y cuantificar la modificación de una o más características en un grupo, sin establecer relaciones entre estas. Es decir, cada característica o variable se analiza de forma autónoma o independiente. Por consiguiente, en este tipo de estudio realizado en la alcaldía del municipio Cruz Salmerón Acosta, no se formulan hipótesis, sin embargo, es obvia la presencia de la variable a estudiar.

La investigación descriptiva, radica en el estudio de un individuo o grupo, para visualizar sus características más peculiares o simplemente su

forma de desenvolverse en un determinado ambiente, cuenta con un nivel intermedio de conocimientos sobre la misma. Ésta a su vez se clasifica en dos: estudio de medición de variables independientes e investigación correlacional. Este estudio fue de variable independiente, puesto que se relaciona más con el tema ha abordado. Como cuantificar y observar, la presencia de la variable en estudio, (Inteligencia Emocional) de forma independiente.

### **3.2 Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación está definido, por el origen de los datos, y la manipulación o no, de los mismos.

Según Fidias, A. (2012), Es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. En atención al diseño, la investigación se clasifica en: documental, de campo y experimental.

Puesto que el diseño de la investigación se clasifica en tres diferentes tipos, el tipo de diseño seleccionado para lograr el objetivo general de esta investigación es, de campo.

#### **3.2.1 Investigación de campo**

Según Fidias, A. (2012), Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurre los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental.

La investigación realizada es de campo puesto que se recolectó, la información, sobre la medición de la variable en estudio, directamente del personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta, sin manipular o alterar dicha variable.

### **3.3 Población y Muestra.**

Para obtener, resultados lo más certeros y precisos posibles, es necesario determinar y tener claro la población a estudiar, en esta investigación, el personal directivo adscrito a la alcaldía del municipio Cruz Salmerón Acosta.

#### **3.3.1 Población**

Según Fidias, A. (2012), La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio.

La población de la cual se extrajo la información es finita, puesto que se conoce la cantidad de individuos que la integran. Además, existe un registro documental de dicho personal directivo. se trabajó con 41 personas que conforman el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta

#### **3.3.3 Muestra**

Según Fidias A (2012) Es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible.

### **3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos**

Una vez establecido el diseño de la investigación y la población en estudio, se procedió a establecer la técnica de recolección de datos, que conduce a la obtención de la información, en función de los objetivos que se pretende alcanzar con la investigación.

#### **3.4.1 Técnica**

Según Fidias, A. (2012), Se entenderá por técnica de investigación, el

procedimiento o forma en particular de obtener datos o información.

Esta a su vez puede variar según el diseño de la investigación, como el diseño de la investigación seleccionado es de campo, este autor explica que existen tres posibles técnicas, la cuales son: observación, encuesta y entrevista.

#### 3.4.1.1 Encuesta

Según Fidias, A. (2012), Se define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación con un tema en particular.

En esta investigación el tipo de técnica a utilizar fue la encuesta porque se realizó de manera escrita.

#### 3.4.2 Instrumentos

Según Fidias, A. (2012), Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información.

Este dependerá del diseño de la investigación y del tipo de técnica seleccionada para la misma. En este caso al ser de manera escrita se ejecutó mediante el uso de cuestionarios.

##### 3.4.2.1 Cuestionarios

Según Fidias, A. (2012:74), Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador.

El cuestionario puede ser: de preguntas cerradas, abiertas y mixtas. Dependiendo del gusto del investigador y su facilidad, en esta investigación el tipo de cuestionario seleccionado fue de preguntas cerradas. Se consideró el más apropiado para la obtención de la información, porque son más fáciles para codificar y realizar el análisis, además de que toma menos tiempo a la hora de responder por el encuestado.

### **3.5 Técnicas de presentación de la información**

Una vez aplicadas las técnicas correspondientes, para la recolección de datos se procederá a presentar la información obtenida, mediante sus diversos, instrumentos y técnicas.

Según Fidias, A. (2012), en las técnicas de presentación de la información se describen las distintas operaciones a los que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuera el caso

En esta investigación la información se presentó mediante tablas para luego se representó de manera gráfica en forma circular, y fue analizada de manera individual.

### **3.6 Validación del instrumento de recolección de datos**

Una vez formulado el proyecto de investigación, con la seguridad de que resultaba viable, se procedió a ejecutar o a realizar las acciones para el logro de los objetivos trazados.

Según Fidias, A. (2012), este instrumento mide lo que se pretende medir, además de cotejar a su pertinencia o correspondencia con los objetivos específicos y variables de la investigación.

En este proyecto para validación del instrumento. Éste estuvo

orientado a los objetivos de dicha investigación. Se procedió a presentarle al profesor tutor Luis Ramón Martínez y a dos profesores más de la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre Ramón Velásquez y Miguel Romero el cuestionario a utilizar en dicho proyecto, para ser validado.

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presentarán los resultados de las interrogantes planteadas, durante el desarrollo de la investigación para su respectivo análisis.

#### 4.1 Presentación y Análisis de los Datos

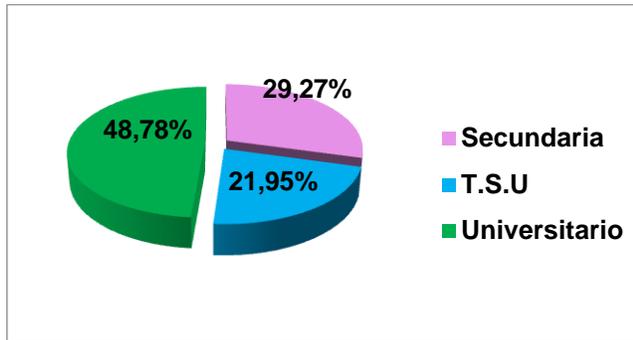
A continuación, se presentan los resultados de los datos recabados, a través de un cuestionario aplicado al personal directivo de la Alcaldía Cruz Salmerón Acosta. Estos se reflejan en escalas que muestran la recepción del personal directivo, en relación a las variables intrapersonal e interpersonal de la Inteligencia Emocional, para sus respectivos análisis. Los datos cuantificados fueron los siguientes.

#### 4.2 Información General

Tabla 1. Distribución absoluta y porcentual sobre el nivel de instrucción del personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta.

Opciones	Variación absoluta	Variación porcentual
Primaria	0	0,00%
Secundaria	12	29,27%
T.S.U	9	21,95%
Universitario	20	48,78%
Post grado	0	0,00%
Total	41	100,00%

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.

Gráfico 1. Porcentaje de los encuestados sobre el nivel de instrucción del personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta.

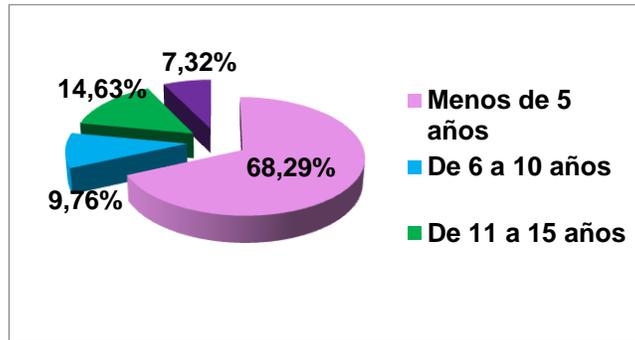
En la tabla y gráfico número 1, se puede observar que, en relación al nivel de instrucción del personal directivo de la institución pública en estudio, el 21,95% posee un nivel de técnico superior universitario, el 29,27% posee estudios secundarios y los restantes 48,78% manifiestan que su nivel académico es universitario.

Tomando en cuenta los resultados establecidos y presentado en la tabla y gráfico número 1, se puede apreciar que el mayor porcentaje está representado por el 48,78% que manifestaron que su nivel académico es universitario, demostrando que la institución en estudio, el personal directivo está capacitado profesionalmente para desempeñar el cargo.

Tabla 2. Distribución absoluta y porcentual sobre la antigüedad del personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta.

Opciones	Variación absoluta	Variación porcentual
Menos de 5 años	28	68,29%
De 6 a 10 años	4	9,76%
De 11 a 15 años	6	14,63%
16 años y más	3	7,32%
Total	41	100,00%

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.

Gráfico 2. Porcentaje de los encuestados, sobre la antigüedad del personal directivo en la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta.

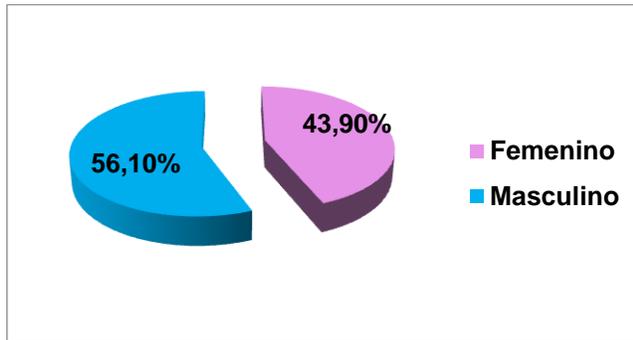
En la tabla y gráfico número 2, se puede observar que los empleados tienen una antigüedad de menos de 5 años en la empresa con un 68,29%, los empleados de 6 a 10 años representan el 9,76%, mientras que de 11 a 15 años representan un 14,63% y que los empleados de 16 años y más tienen una minoría de 7,32%.

Resultado que demuestra que los empleados con menor tiempo en la institución representan la mayoría. con un 68,29%. Lo que demuestra que en cada periodo electoral se renuevan los cargos directivos.

Tabla 3. Distribución absoluta y porcentual sobre el sexo del personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta.

Opciones	Variación absoluta	Variación porcentual
Femenino	18	43,90%
Masculino	23	56,10%
Total	41	100,00%

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.

Gráfico 3. Porcentaje de los encuestados, sobre el sexo del personal directivo en la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta.

En la tabla y gráfico número 3 pretende medir en el personal directivo de la institución en estudio el sexo, los cuales se pudo observar que el 56,10% es de sexo masculino, mientras que el 43,90% es de sexo femenino.

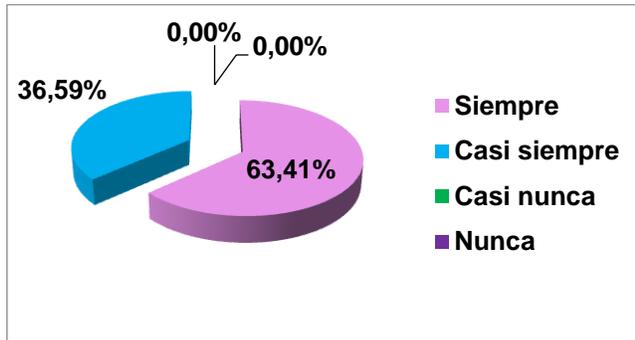
Lo que demuestra que no hay mucha diferencia de porcentaje entre los dos sexos y que se encuentran en el mismo nivel en cuanto a las oportunidades que brinda la organización para ascender a cargos directivos.

#### 4.3 Nivel de Autoconocimiento

Tabla 4. Distribución absoluta y porcentual, la cual conoce claramente las actividades que se realizan en la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta.

Opciones	Variación absoluta	Variación porcentual
Siempre	26	63.41%
Casi siempre	15	36,59%
Casi nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
Total	41	100,00%

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.

Gráfico 4. Porcentaje de los encuestados, sobre el conocimiento de las actividades que se realizan en la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta.

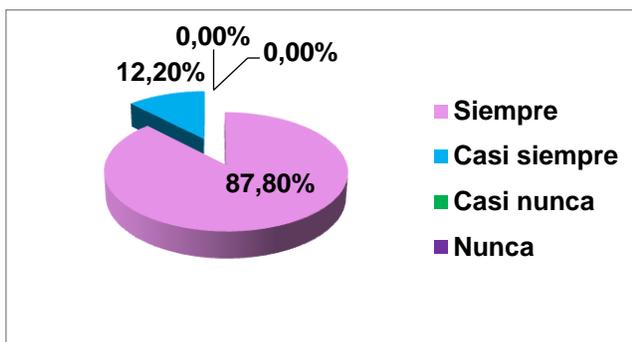
En la tabla y gráfico número 4 muestra lo referido a sí conoce claramente las actividades que realiza la empresa, arrojando los siguientes resultados, el 63,41% respondió que siempre están al tanto de las actividades en la empresa, y un 36, 56% expresan que casi siempre reconocen dichas actividades.

Tomando en cuenta los resultados establecidos y presentados en la tabla y gráfico número 4, se puede observar que el 100% de la población encuestada se dividió en siempre y casi siempre de las cuatro opciones presentadas. Lo que permite determinar que son personas responsables y muy positivas, en cuanto a su trabajo se preocupan por conocer cada uno de los aspectos referentes a sus actividades diarias, creando con ello un clima de confianza y seguridad en su desempeño laboral.

Tabla 5. Distribución absoluta y porcentual, sobre la seguridad del conocimiento que posee el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta.

Opciones	Variación absoluta	Variación porcentual
Siempre	36	87,80%
Casi siempre	5	12,20%
Casi nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
Total	41	100,00%

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.

Gráfico 5. Porcentaje de los encuestados, al personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta acerca de si se siente seguro de sus conocimientos.

En la tabla y gráfico número 5 muestra lo referido a que, si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta está seguro de sus conocimientos, el cual arrojó que un 87,80% respondió que siempre se encuentran seguros de sus conocimientos, mientras que un 12,20% respondió que casi siempre se encuentran seguro de sus conocimientos.

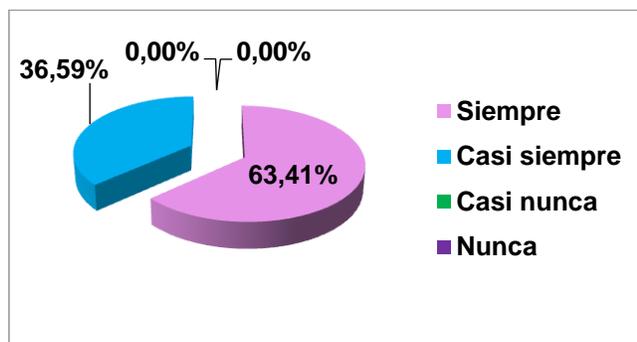
Considerando lo presentando en la tabla y gráfico número 5 se pudo apreciar que los directivos optaron por las opciones siempre y casi siempre,

lo que demuestra que se sienten seguros de sus conocimientos ya que tienen confianza en sí mismo, lo cual les permite resolver problemas y aprovechar oportunidades.

Tabla 6. Distribución absoluta y porcentual, sobre el optimismo en la solución de problemas laborales en la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta.

Opciones	Variación absoluta	Variación porcentual
Siempre	26	63,41%
Casi siempre	15	36,59%
Casi nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
Total	41	100,00%

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.

Gráfico 6. Porcentaje de los encuestados, acerca del optimismo en la solución de problemas laborales en la Alcaldía del municipio Cruz Salmerón Acosta.

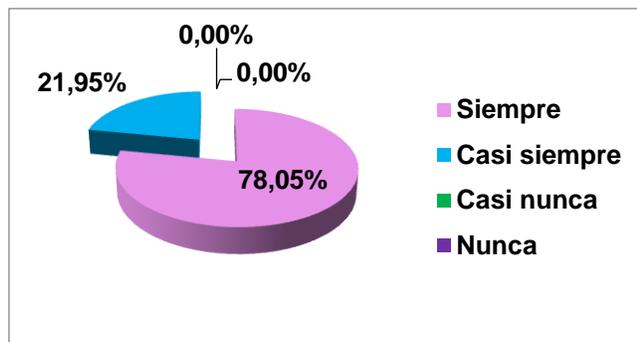
En la tabla y gráfico número 6 demostró lo referido al optimismo para la solución de problemas laborales, el cual arrojó un porcentaje 63,41% respondió que siempre son optimistas para la solución de problemas laborales y que un 36,59% respondió que casi siempre son optimistas para la solución de problemas laborales.

Tomando en cuenta lo referido a la tabla y gráfico número 6 se pudo apreciar que el 100% de la población optaron por siempre y casi siempre lo que permite determinar que los directivos son muy positivos y entusiastas a la hora de solucionar los problemas que se puedan presentar en la institución.

Tabla 7. Distribución absoluta y porcentual de, si puede el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta, conocer fácilmente sus emociones.

Opciones	Variación absoluta	Variación porcentual
Siempre	32	78,05%
Casi siempre	9	21,95%
Casi nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
Total	41	100,00%

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.

Gráfico 7. Porcentaje de los encuestados sobre si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta, conoce fácilmente sus emociones.

En la tabla y gráfico número 7, con la finalidad de conocer lo referente a, si puede el personal directivo conocer fácilmente sus emociones, el 78,05% respondió que siempre conocen sus emociones, mientras que el

21,95% respondió que casi siempre conocen sus emociones.

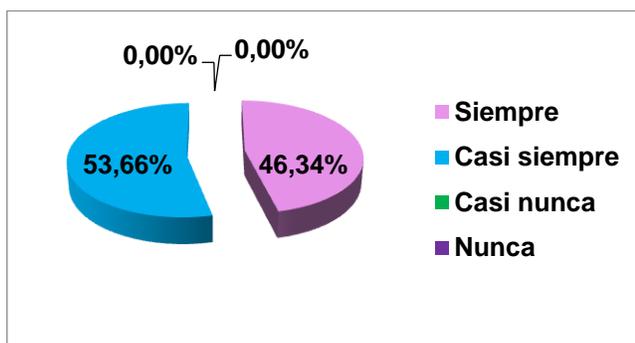
Tomando en cuenta lo referido en la tabla y gráfico 7 se puede observar que el 100% de la población optaron por siempre y casi siempre lo que permite determinar que el personal directivo conoce el comportamiento de sus emociones y por ende de sus reacciones que pueden expresar en ciertas circunstancias, trayendo como consecuencia la minimización de una mala reacción o toma de decisión.

#### 4.4 Nivel de Autocontrol

Tabla 8. Distribución absoluta y porcentual. De si, considera que es una persona controlada. El personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta.

Opciones	Variación absoluta	Variación porcentual
Siempre	19	46,34%
Casi siempre	22	53,66%
Casi nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
Total	100	100,00%

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.

Gráfico 8. Porcentaje de los encuestados, acerca de si, se considera personas controladas, al personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta.

### Salmerón Acosta.

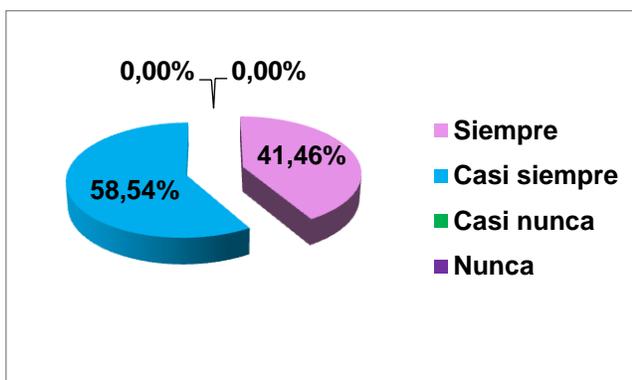
En la tabla y gráfico número 8, en lo referente a si el personal se considera personas controladas, el 53,66% indicó que siempre mantiene la calma, y el 46,34% respondió que casi siempre son controlados.

De acuerdo a lo referido a la tabla y gráfico 8, se puede decir que el 100% de la población optaron por las opciones siempre y casi siempre, por lo que se puede dictaminar que los directivos son personas que pueden controlarse en diferentes situaciones, tomando mejores decisiones y soluciones.

Tabla 9. Distribución absoluta y porcentual sobre si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta puede trabajar con varias tareas a la vez.

Opciones	Variación absoluta	Variación porcentual
Siempre	17	41,46%
Casi siempre	24	58,54%
Casi nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
Total	41	100,00%

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.

Gráfico 9. Porcentaje de los encuestados, sobre si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta puede trabajar cómodamente con varias tareas a la vez.

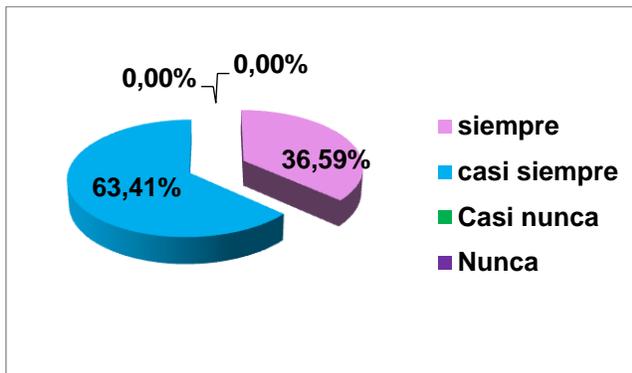
En la tabla y gráfico número 9, en lo relativo a si los directivos de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta pueden trabajar cómodamente con varias tareas a la vez, el 58,54% manifestó que casi siempre pueden trabajar con varias tareas, mientras que el 41,46% indicó que siempre se sienten cómodos trabajando con diversas tareas.

Tomando en cuenta lo representado en la tabla y gráfico 9, se puede apreciar que el 100% de la población escogió siempre y casi siempre, por lo que se puede determinar que las personas se sienten con la capacidad y confianza de trabajar con diversas tareas a la vez sin presentar incomodidad o estrés.

Tabla 10. Distribución absoluta y porcentual sobre si el personal directivo de la Alcaldía del municipio Cruz Salmerón Acosta puede mantener la calma ante situaciones de conflicto.

Opciones	Variación absoluta	Variación porcentual
Siempre	15	36,59%
Casi siempre	26	63,41%
Casi nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
Total	41	100,00%

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.

Gráfico 10. Porcentaje de los encuestados acerca de, si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta puede mantener la calma ante situaciones de conflicto.

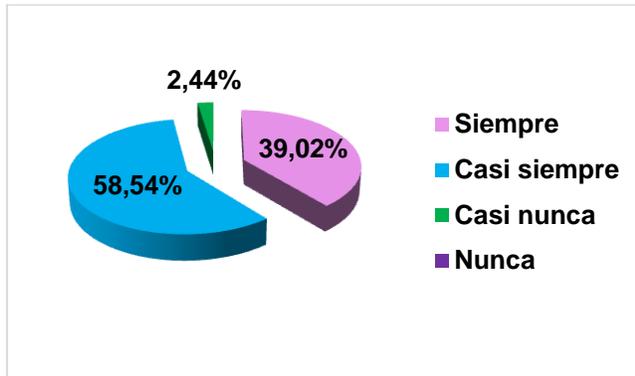
En la tabla y gráfico número 10, referente a si el personal considera que puede mantener la calma ante situaciones de conflicto, el 63,41% respondió que casi siempre mantienen la calma, mientras que el 36,56% dijo que siempre pueden mantener la calma en situaciones de conflicto.

Considerando lo mostrado en la tabla y gráfico 10, se puede observar que el 100% de la población optó por siempre y casi siempre, por lo que se puede decir que los directivos son personas capaces de conservar la calma y serenidad en los momentos de amenaza, presión y apremio.

Tabla 11. Distribución absoluta y porcentual sobre si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta controla sus emociones.

Opciones	Variación absoluta	Variación porcentual
Siempre	16	39,02%
Casi siempre	24	58,54%
Casi nunca	1	2,44%
Nunca	0	0,00%
Total	41	100,00%

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.

Gráfico 11. Porcentaje de los encuestados acerca de, si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta controla sus emociones.

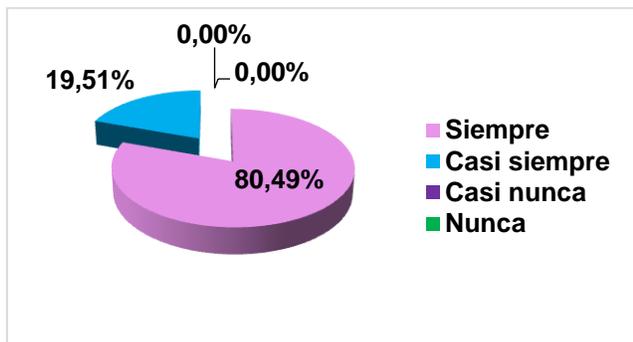
En la tabla y gráfico número 11, en lo referente a si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta controla sus emociones, el 58,54% respondió que casi siempre controla sus emociones, el 39,02% indicó que siempre pueden controlar sus emociones, mientras que el 2,44% dijo que casi nunca controlan sus emociones.

Tomando en cuenta lo referido en la tabla y gráfico 11, se pudo observar que 97,56% de la población optó por las opciones siempre, casi siempre, por lo que se pudo determinar que el personal directivo al reconocer sus emociones es capaz de controlarlas. Mientras que un 2,44% optó por casi nunca, por lo que se pudo determinar que no todas las personas son capaces de controlar sus emociones.

Tabla 12. Distribución absoluta y porcentual sobre si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta realiza su trabajo con entusiasmo.

Opciones	Variación absoluta	Variación porcentual
Siempre	33	80,49%
Casi siempre	8	19,51%
Casi nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
Total	41	100,00%

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.

Gráfico 12. Porcentaje de los encuestados acerca de, si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta realiza su trabajo con entusiasmo.

En la tabla y gráfico número 12, relativo a si el personal directivo realiza su trabajo con entusiasmo, el 80,49% indicó que siempre realizan su trabajo con entusiasmo, mientras que el 19,51% respondió que casi siempre realizan su trabajo con entusiasmo.

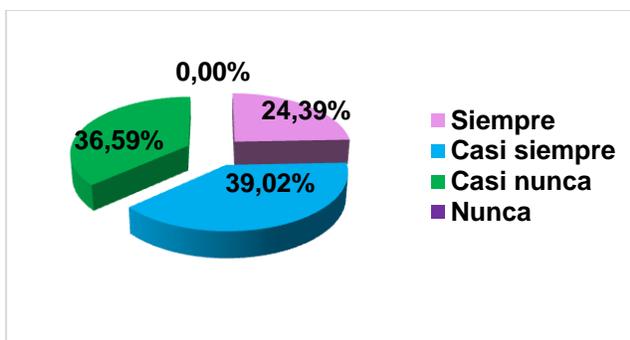
Tomando en cuenta lo presentado en la tabla y gráfico 12, se pudo apreciar que el 100% de la población escogió siempre y casi siempre, por lo que se puede decir que los trabajadores se sienten a gusto con el trabajo

que desempeñan y por ende motivados y entusiasmados.

Tabla 13. Distribución absoluta y porcentual sobre si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta siente que su trabajo es reconocido por la empresa.

Opciones	Variación absoluta	Variación porcentual
Siempre	10	24,39%
Casi siempre	16	39,02%
Casi nunca	15	36,59%
Nunca	0	0,00%
Total	41	100,00%

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.

Gráfico 13. Porcentaje de los encuestados acerca de, si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta siente que su trabajo es reconocido por la empresa.

En la tabla y gráfico número 13, que concierne a si el personal siente que su trabajo es reconocido por la empresa, el 39,02% expresó que casi siempre siente que su trabajo es reconocido por la institución, el 36,59% alegó que casi nunca reconocen su trabajo, mientras que el 24,39% respondió que siempre siente que la empresa reconoce su trabajo.

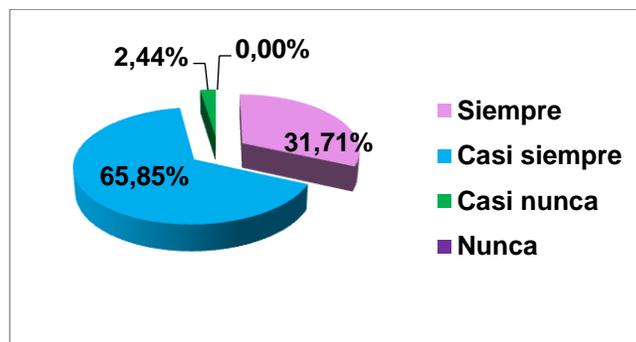
Tomando en cuenta los resultados establecidos y presentados en la

tabla y gráfico número 13, se pudo apreciar que el 63,41% de los encuestados sienten que su trabajo es reconocido dentro de la institución en estudio. Lo que permite inducir que en relación son personas que se sienten seguras de sus conocimientos y que tienen confianza en sí mismo. Mientras que el 36,59% no sienten que su trabajo es reconocido por la institución, Por lo cual el personal puede desmotivarse y no realizar bien las actividades dentro de la misma.

Tabla 14. Distribución absoluta y porcentual sobre si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta siente que su entorno físico de trabajo es seguro.

Opciones	Variación absoluta	Variación porcentual
Siempre	13	31,71%
Casi siempre	27	65,85%
Casi nunca	1	2,44%
Nunca	0	0,00%
Total	41	100,00%

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.

Gráfico 14. Porcentaje de los encuestados acerca de, si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta siente que su entorno físico de trabajo es seguro.

En la tabla y gráfico número 14, con la finalidad de conocer lo

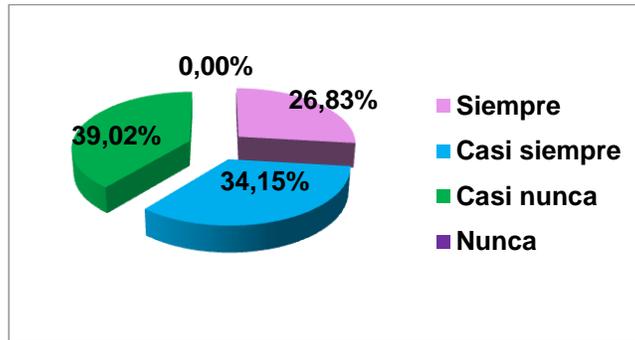
referente a, si el personal directivo siente que su entorno físico de trabajo es seguro, el 65,85% manifestó que casi siempre percibe su área de trabajo segura, el 31,71% de los encuestados indicó que siempre siente su entorno de trabajo seguro, mientras que el 2,44% respondió que casi nunca siente segura el área de trabajo.

Considerando lo presentado en la tabla y gráfico número 14 se pudo apreciar que la mayoría representada por 97,56% de los directivos optaron por las opciones siempre y casi siempre, por lo cual se puede decir que los directivos se sienten seguros a la hora de realizar sus actividades diarias en la institución, ya que tener una buena estructura física ayuda a que trabajen confiados, tranquilos y cómodos, lo que garantiza un mejor desempeño. Y un 2,44% optó por casi nunca, por lo que se pudo inferir que no se siente seguro en su ambiente laboral.

Tabla15. Distribución absoluta y porcentual sobre si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta cree que su remuneración es acorde con la labor que desempeña en la institución.

Opciones	Variación absoluta	Variación porcentual
Siempre	11	26,83%
Casi siempre	14	34,15%
Casi nunca	16	39,02%
Nunca	0	0,00%
Total	41	100,00%%

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.

Gráfico 15. Porcentaje de los encuestados acerca de, si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta cree que su remuneración es acorde con la labor que desempeña en la institución.

En la tabla y gráfico número 15 demostró lo referido a, si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta cree que su remuneración es acorde con la labor que desempeña en la institución, el 39,02% de los empleados encuestados respondió que casi nunca su remuneración es acorde con la labor que desempeña en la empresa, un 34,15 % respondió que casi siempre su remuneración es acorde con la labor que desempeña mientras que un 36,86% respondió que siempre su remuneración es acorde con la labor que desempeña en dicha institución.

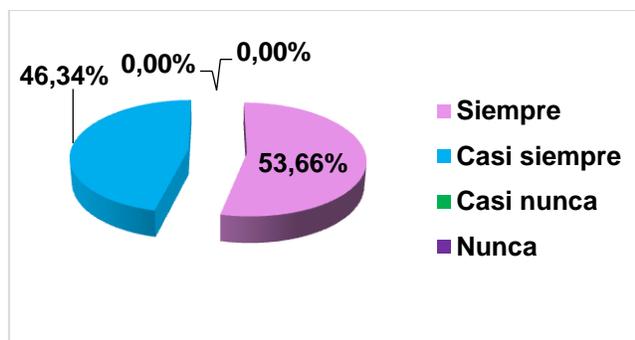
En la tabla y gráfico número 15, se pudo observar que el 71,01% de los empleados encuestados optaron por las opciones siempre y casi siempre, por lo cual se pudo determinar que su remuneración es acorde con la labor que desempeña cada uno de ellos dentro de la institución, garantizando la satisfacción de los empleados ya que los sueldos y salarios es un incentivo para motivar al personal. En cambio un 39,02% optó por casi nunca, por lo que se concluyó que la remuneración que perciben no es suficiente para satisfacer sus necesidades.

#### 4.6 Nivel de empatía

Tabla 16. Distribución absoluta y porcentual sobre si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta le hace saber a los demás cuando están haciendo un buen trabajo

Opciones	Variación absoluta	Variación porcentual
Siempre	22	53,66%
Casi siempre	19	46,34%
Casi nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
Total	41	100,00%

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.

Gráfico 16. Porcentaje de los encuestados acerca de, si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta le hace saber a los demás cuando están haciendo un buen trabajo.

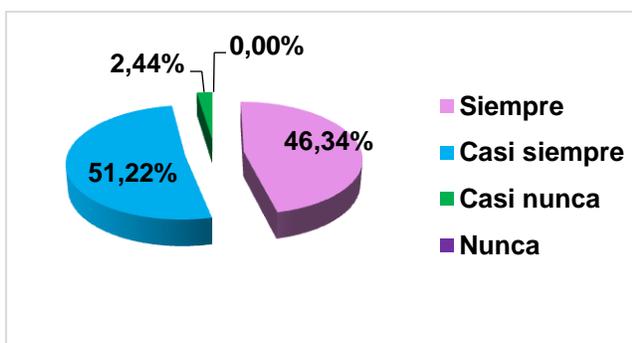
En la tabla y gráfico número 16, se midió si el personal directivo de la institución en estudio le hace saber a los demás cuando están haciendo un buen trabajo, un 53,66% de los empleados respondieron que siempre les hacen saber a los demás cuando están haciendo un buen trabajo. Mientras que un 46,34% respondieron que casi siempre les hacen saber a los demás cuando están haciendo un buen trabajo.

Tomando en cuenta lo presentado en la tabla y gráfico número 16 se pudo apreciar que los encuestados optaron por las opciones siempre y casi siempre por lo que se pudo determinar que los directivos tienen la capacidad de reconocer y satisfacer el logro de sus compañeros, demostrando que son personas que pueden llegar a entender las necesidades de los demás.

Tabla 17. Distribución absoluta y porcentual sobre si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta al tratar con los demás puede percibir como se sienten.

Opciones	Variación absoluta	Variación porcentual
Siempre	19	46,34%
Casi siempre	21	51,22%
Casi nunca	1	2,44%
Nunca	0	0,00%
Total	41	100,00%

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017-



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.

Gráfico 17. Porcentaje de los encuestados acerca de, si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta al tratar con los demás puede percibir como se sienten.

En la tabla y gráfico número 17 referente a si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta al tratar con los demás puede percibir como se sienten, el 51,22% respondió que casi siempre, el 46,34%

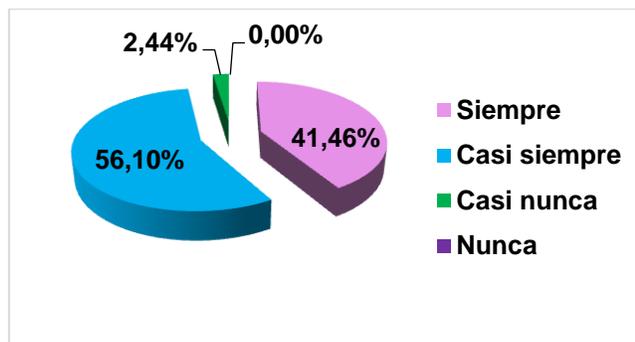
indicó que siempre, mientras que el 2,44% respondió que casi nunca puede reconocer los sentimientos de los otros.

Considerando lo presentado en la tabla y gráfico 17, se pudo observar que el 85,22% del personal encuestado optó por siempre, casi siempre; por lo que se pudo determinar que pueden reconocer y entender los sentimientos y emociones de sus compañeros de trabajo. Un 2,44% eligió casi nunca, por lo que se pudo inferir que no es capaz de reconocer cuales son los sentimientos que expresan los demás.

Tabla 18. Distribución absoluta y porcentual sobre si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta ayuda a los demás a quedar bien en situaciones difíciles.

Opciones	Variación absoluta	Variación porcentual
Siempre	17	41,46 %
Casi siempre	23	56,10 %
Casi nunca	1	2,44 %
Nunca	0	0,00%
Total	41	100,00%

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.

Gráfico 18. Porcentaje de los encuestados acerca de, si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta ayuda a los demás a quedar bien en situaciones difíciles.

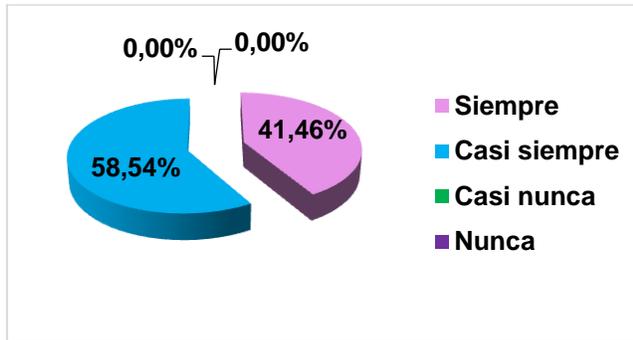
En la tabla y gráfico número 18, se observó lo referente a, si ayuda a sus compañeros a quedar bien en situaciones difíciles, arrojando los siguientes resultados el 56,10% respondió que casi siempre ayuda a sus compañeros a quedar bien en situaciones difíciles, un 41,46% de los encuestados respondió siempre y un 2,44% casi nunca.

A través de los resultados representados en la tabla y gráfico número 18 se pudo apreciar que la mayoría del personal directivo encuestado optó por las opciones siempre, casi siempre y casi nunca reparativamente con un 2,44% lo que permite determinar en relación a las dos primeras opciones que son personas que revelan una alta capacidad de comprensión y solidaridad, brindando ayuda a sus compañeros en situaciones de apoyo y atención.

Tabla 19. Distribución absoluta y porcentual sobre si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta se preocupa por el bienestar de los demás.

Opciones	Variación absoluta	Variación porcentual
Siempre	17	41,46 %
Casi siempre	24	58,54 %
Casi nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
Total	41	100,00%

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.

Gráfico 19. Porcentaje de los encuestados acerca de, si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta se preocupa por el bienestar de los demás.

En la tabla y gráfico número 19, relativo a si se preocupa por el bienestar de los demás, el 58,54% respondió que casi siempre se preocupa por el bienestar de sus compañeros, mientras que el 41,46% indicó que siempre se preocupa por bienestar de los demás.

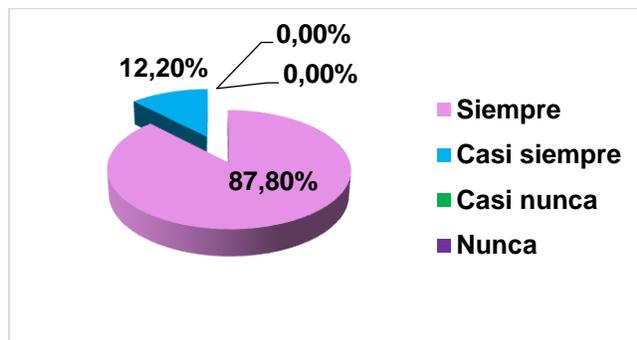
De acuerdo a lo mostrado en la tabla y gráfico 19 se pudo apreciar que los directivos de la institución en estudio optaron por siempre y casi siempre, por lo que se pudo inferir que el personal presenta un alto nivel de empatía al interesarse por las preocupaciones de sus compañeros, reconocer y ayudar a satisfacer sus necesidades. Puesto que el bienestar de los trabajadores no solo tiene efecto directo en la productividad, sino que contribuye a mejorar los resultados de las empresas.

#### 4.7 Nivel de Habilidades sociales.

Tabla 20. Distribución absoluta y porcentual sobre si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta interactúa con sus compañeros de trabajo.

Opciones	Variación absoluta	Variación porcentual
Siempre	36	87,80 %
Casi siempre	5	12,20 %
Casi nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
Total	41	100,00%

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.

Gráfico 20. Porcentaje de los encuestados acerca de, si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta interactúa con sus compañeros de trabajo.

En la tabla y gráfico número 20, referente a si el personal directivo interactúa con sus compañeros de trabajo, el 87,80% manifestó que siempre se relaciona con los demás trabajadores, y el 12,20% respondió que casi siempre interactúa con sus compañeros.

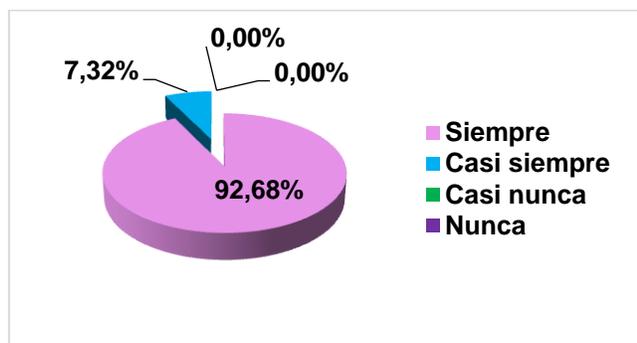
En relación a lo presentado en la tabla y gráfico 20, el 100% de la población encuestada optó por siempre y casi siempre, por lo se pudo

concluir que dentro de la institución existe buena comunicación entre su personal, contribuyendo de esta manera a una comunicación efectiva y sin barreras, para mantener una buena relación entre ellos.

Tabla 21. Distribución absoluta y porcentual sobre si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta mantiene relaciones laborales con sus compañeros.

Opciones	Variación absoluta	Variación porcentual
Siempre	38	92,68 %
Casi siempre	3	7,32 %
Casi nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
Total	41	100,00%

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.

Gráfico 21. Porcentaje de los encuestados acerca de, si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta mantiene relaciones laborales con sus compañeros.

En la tabla y gráfico número 21, referente a si el personal directivo mantiene relaciones laborales con sus compañeros, el 92,68% expresó que siempre sostiene relaciones laborales con sus colegas, el 7,32% indicó que casi siempre mantiene relaciones con sus compañeros de trabajo.

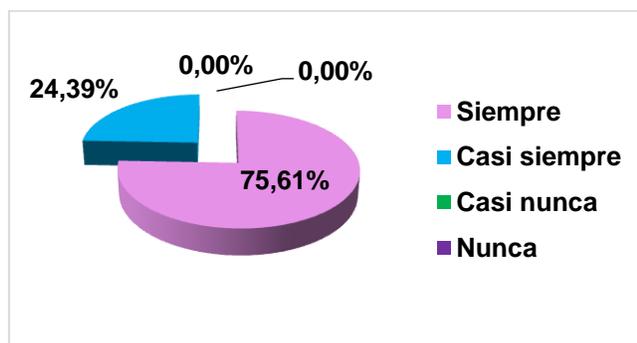
Considerando lo referido en la tabla y gráfico 21, se observó que el

personal optó por siempre y casi siempre, por lo que se puede determinar que el personal directivo mantiene buenas relaciones tanto con colegas como superiores, ya que es necesario para un mejor entorno laboral donde reine la motivación y la productividad.

Tabla 22. Distribución absoluta y porcentual sobre si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta tiene buena relación con el público en general.

Opciones	Variación absoluta	Variación porcentual
Siempre	31	75,61 %
Casi siempre	10	24,39 %
Casi nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
Total	41	100,00%

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.

Gráfico 22. Porcentaje de los encuestados acerca de, si el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta tiene buena relación con el público en general.

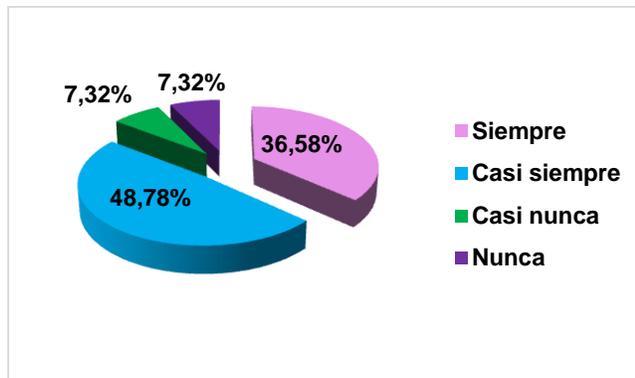
En la tabla y gráfico número 22, donde se señala que, si el personal directivo tiene buena relación con el público en general, el 75,61% alegó que siempre tienen buena relación, el 24,39% indicó que casi siempre tiene buena relación con el público exterior.

Tomando en cuenta lo referido en la tabla y gráfico 22, se pudo apreciar que los encuestados optaron por siempre y casi siempre, por lo que se pudo inferir que se relacionan con gran facilidad con el público exterior, el cual le permitirá conocer las necesidades y problemas que presentan, incrementando la comprensión de los mismos para poder solventarlos.

Tabla 23. Distribución absoluta y porcentual sobre si a otras personas se les hace fácil confiar en el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta.

Opciones	Variación absoluta	Variación porcentual
Siempre	15	36,58 %
Casi siempre	20	48,78 %
Casi nunca	3	7,32 %
Nunca	3	7,32 %
Total	41	100,00%

Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.



Fuente: elaboración propia, información del instrumento aplicado 2017.

Gráfico 23. Porcentaje de los encuestados acerca de, si a otras personas se les hace fácil confiar en el personal directivo de la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta.

En la tabla y gráfico número 23, sobre si a otras personas se les hace fácil confiar en el personal directivo, el 48,78% respondió que casi siempre

los demás confían en ellos, el 36,58% indicó que siempre confían en ellos, mientras que el 7,32% expresó que casi nunca, y el otro 7,32% manifestó que nunca confían en ellos.

De acuerdo a lo mostrado en la tabla y gráfico 23, se pudo apreciar que el 85,36% del personal directivo optó por las opciones, siempre y casi siempre. Por lo que se pudo determinar que los empleados confían en el personal directivo, lo que demuestra que cada miembro de un equipo debe generar confianza, a través de sus acciones y palabras y esforzarse en mantenerlas, para que los demás se sientan con la libertad de manifestar los problemas que puedan surgir en el ambiente del equipo de trabajo. Un 14,64% optó por las opciones casi nunca y nunca, lo que demuestra que sus compañeros de trabajo no confían en estos directivos, lo que causa inseguridad y distanciamiento entre el personal.

#### **4.8 Análisis de los resultados**

En de cada una de las variables de la Inteligencia Emocional se determinó que el personal que labora en la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta posee altos niveles de Autoconocimiento, Autocontrol, Automotivación, Empatía y Habilidades Sociales lo que permite inducir en relación a los resultados presentados, que son personas que se sienten seguras de sus conocimientos ya que tienen confianza en sí mismo con un alto nivel de autoestima.

En tal sentido, cuando los empleados tratan de dar apoyo a sus compañeros, comprenden sus emociones y los de los demás expresando empatía teniendo una actitud positiva de vida, buscando soluciones efectivas a los problemas. En las organizaciones hoy en día, deben tener recursos humanos emocionalmente inteligente para que siembren fortalezas,

oportunidades, valores, creencias y responsabilidades en el puesto que ocupan y mejoren las principales vías de desarrollo y aprendizaje del individuo.

El hecho de que el personal que labora en la Alcaldía Cruz Salmerón Acosta posee altos niveles de inteligencia emocional favorece varios cambios y nuevas estrategias laborales garantizando el buen funcionamiento de la institución, con las capacidades de regular las emociones, disminuir los conflictos y así fomentar un conocimiento emocional e intelectual.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

Una vez realizado el análisis de los datos obtenidos en la investigación presentada, sustentados y argumentados lógicamente y sistemáticamente con diversas bases teóricas se concluyó lo siguiente.

- ✓ En concordancia al autoconocimiento, existe un alto nivel del mismo, debido a que las personas se sienten seguras de sus conocimientos, además tienen confianza en sí mismos y un alto nivel de autoestima. Así mismo se preocupan por conocer cada uno de los aspectos referentes a sus actividades diarias, creando con ello un clima de confianza y seguridad.
- ✓ Con relación al autocontrol, se determinó que el personal es capaz de reconocer sus emociones y controlarlas, debido a que existe un alto nivel de este factor de la Inteligencia Emocional. Así mismo pueden conservar la calma y serenidad en los momentos de conflicto, trayendo así un mejor entorno laboral y social.
- ✓ Como último factor intrapersonal de la Inteligencia Emocional, la automotivación, se demostró que el personal directivo tiene un alto nivel de automotivación, puesto que puede afirmarse que su trabajo es reconocido y recompensado por la empresa, motivándolos satisfactoriamente a realizar sus actividades.
- ✓ Como resultado de la investigación, se concluyó que la empatía es un factor positivo dentro de la institución, en relación al grado del mismo que poseen los trabajadores en la empresa, debido a que ayudan a los demás compañeros a quedar bien en situaciones

difíciles, y brindarles apoyo para superar una crisis o solventar un problema.

✓ Como último factor interpersonal de la Inteligencia Emocional, las Habilidades sociales, se demostró que existe una buena relación con el público en general y con el personal que labora dentro de la institución, para una comunicación efectiva y sin barreras. Son capaces de trabajar colaborando en equipo y generar confianza mutua.

## **RECOMENDACIONES**

Una vez culminado el análisis y tomando como base la realidad observada y las bases teóricas de la investigación, se plantea las siguientes recomendaciones como herramienta útil para la institución.

En relación con los factores intrapersonales, deben seguir desempeñando sus habilidades de autoconocimiento y autocontrol. En cuanto a la automotivación pueden crear estrategias, que estimulen al personal para que tengan un mejor desempeño, y sientan que su trabajo es reconocido por la empresa.

Con respecto a los factores interpersonales, se les recomienda que deben seguir manteniendo buenas relaciones tanto con el personal que labora dentro de la institución como con el público en general.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Fidias, A. (2012) *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica* (6ª edición).Caracas: Episteme

Goleman, D. (1996) *Inteligencia Emocional* (20ª edición). Barcelona (España): Kairòs

Molero, M.; Saiz, V. y Esteban M. (1998). Revisión histórica del concepto de inteligencia: una aproximación a la inteligencia emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología*, vol. 30, núm. 1, pp. 11-30

Paredes, S; Viloría, M y Viloría, P. (2014). Inteligencia Emocional en el desempeño de los trabajadores, en la universidad de los Andes-Mérida, Venezuela, *Revista Derecho y Reforma Agraria Ambiente y Sociedad*, vol. 40, pp. 70-91

Gómez, C; Gutiérrez, S. (2005). *Inteligencia Emocional y los estilos de abordaje de conflictos organizacionales adoptados por gerentes exitosos en Venezuela*, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas

Guzmán, G y Acosta, F. (2013). *Inteligencia Emocional y la gerencia tóxica en los jefes de departamentos académicos*. Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre Cumaná.

<http://.0800flor.net/gerencia-2/la-inteligencia-emocional-es-la-clave-para-un-liderazgo-efectivo/>

<http://www.sociedadyeconomia.univalle.edu.co/ir>

<http://www.unav.edu/web/ciencia-razon-y-fe/sobre-el-origen-de-la-inteligencia-humana>

[https://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa\\_de\\_las\\_inteligencias\\_m%C3%BAltiples](https://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa_de_las_inteligencias_m%C3%BAltiples)

[http://datateca.unad.edu.co/contenidos/401509/exe\\_archivo/leccin\\_2\\_\\_teoras\\_de\\_la\\_inteligencia.html](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/401509/exe_archivo/leccin_2__teoras_de_la_inteligencia.html)

<http://hegelperu.blogspot.com/2010/07/la-inteligencia-presenta-tres-aspectos.html>

<https://es.wikipedia.org/wiki/Emoci%C3%B3n>

<http://www.lostipos.com/de/emociones.html>

<http://www.lostipos.com/de/emociones.html>

<http://psicologiacuartolara.blogspot.com/2012/03/caracteristicas-de-las-emociones.html>

<http://www.ingenierias.ugto.mx>

<http://www.informaticagerencia.blogspot.com/inteligenciaemocional>

<http://www.geocities.com/-jguymuse/actitudes.html>

<http://www.gestiopolis.com/Canales4/rrhh/lautoem.htm>

[http://www.mailxmail.com/curso/excelencia/inteligencia\\_emocional/2/capitulo21.htm](http://www.mailxmail.com/curso/excelencia/inteligencia_emocional/2/capitulo21.htm)

[http://www.mailxmail.com/curso/excelencia/inteligencia\\_emocional2/capitulo11.htm](http://www.mailxmail.com/curso/excelencia/inteligencia_emocional2/capitulo11.htm)

[http://www.google.co.ve/search?hl=es&q=automotivacion&btnG=buscar+com+google&meta=lr%3Dlang\\_es](http://www.google.co.ve/search?hl=es&q=automotivacion&btnG=buscar+com+google&meta=lr%3Dlang_es)

<http://www.geocities.com/rintrause/actitudes.html>.

<http://www.psicologia-online.com/colaboradores/nacho/emocional.shtml>

[http://www.mailxmail.com/curso/excelencia/inteligencia\\_emocional2/capitulo7.htm](http://www.mailxmail.com/curso/excelencia/inteligencia_emocional2/capitulo7.htm)

<http://www.rosario.org.mx/biblioteca/inteligencia%20emocional.htm>

## ANEXOS



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

El presente cuestionario constituye un instrumento de investigación para el trabajo de grado realizado, titulado Perfil emocional del personal directivo adscrito a la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta año 2017.

Este le da la oportunidad de expresar su opinión acerca de sus actitudes emocionales en el lugar que labora, la información será tratada de forma confidencial y discreta por tal motivo se solicita su valiosa colaboración al responder en forma clara, sincera y objetiva. puede tomarse el tiempo que necesite para dar respuesta a las mismas

**Realizado por:**

Br. González, Isamar  
Br. Mago, Andrea  
Br. Pérez, Mélida

Gracias

Cumaná marzo 2017

## CUESTIONARIO

### Instrucciones

- Antes de responder lea cuidadosamente cada una de las preguntas y luego marque la alternativa de su preferencia
- En caso de dudas se recomienda consultar con el investigador
- Debe responder marcando con una (x) la alternativa elegida
- Se le agradece no dejar ítems sin responder

### Información general

1- ¿Cuál es su nivel de instrucción?

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

2- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa?

- Menos de 5 años
- De 6 a 10 años
- De 11 a 15 años
- 16 años y mas

3- ¿Cuál es su sexo?

- Femenino
- Masculino

N	Interrogantes	siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
	<b>Autoconocimiento</b>				
4	¿Conoce claramente las actividades de la empresa?				
5	¿Se siente seguro de sus conocimientos?				
6	¿Es optimista en la solución de problemas				

	laborales?				
7	¿Puede conocer fácilmente sus emociones?				
	<b>Autocontrol</b>				
8	¿Considera que es una persona controlada?				
9	¿Puede trabajar con varias tareas a la vez?				
10	¿Ante situaciones de conflicto puede mantener la calma?				
11	¿Controla sus emociones?				
	<b>Automotivación</b>				
12	¿Realiza su trabajo con entusiasmo?				
13	¿Siente que su trabajo es reconocido por la empresa?				
14	¿Su entorno físico de trabajo es seguro?				
15	¿Su remuneración es acorde con la labor que desempeña en la institución?				
	<b>Empatía</b>				
16	¿Le hace saber a los demás cuando están haciendo un buen trabajo?				
17	¿Al tratar con los demás puedes percibir como se sienten?				
18	¿Ayuda a los demás a quedar bien en situaciones difíciles?				
19	¿Se preocupa por el bienestar de los demás?				
	<b>Habilidades sociales</b>				
20	¿Interactúa usted con sus compañeros de trabajo?				
21	¿Mantiene relaciones laborales con sus				

	compañeros?				
22	¿Existe buena relación con el público en general?				
23	¿A otras personas se les hace fácil confiar en ti?				

## HOJAS DE METADATOS

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

<b>Título</b>	<b>Perfil emocional del personal directivo adscrito a la alcaldía del municipio cruz salmerón acosta año 2017</b>
<b>Subtítulo</b>	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
<b>Br. González, Isamar.</b>	<b>CVLAC</b>	24.129.919
	<b>e-mail</b>	isa.919@hotmail.com
	<b>e-mail</b>	
<b>Br.Mago, Andrea.</b>	<b>CVLAC</b>	24.514.109
	<b>e-mail</b>	andreamago2009@hotmail.com
	<b>e-mail</b>	
<b>Br.Pérez, Mérida</b>	<b>CVLAC</b>	21.323.176
	<b>e-mail</b>	meliditaperez@hotmail.com
	<b>e-mail</b>	

Palabras o frases claves:

<b>inteligencia emocional</b>

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

Líneas y sublíneas de investigación:

<b>Área</b>	<b>Subárea</b>
<b>Administración</b>	<b>Administración</b>

Resumen (abstract):

La Inteligencia Emocional se popularizó en el año 1995, con el psicólogo Daniel Goleman. La Inteligencia Emocional “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y nuestras relaciones. Como ejemplo de esto tendremos el marco teórico que expone la teoría de la Inteligencia Emocional, el objetivo general será, Determinar el Perfil Emocional del personal directivo adscrito a la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta año 2017, el tipo de investigación será de campo, mediante un cuestionario que se aplicará al total de la población en estudio que está conformada por 41 personas, una vez aplicado el cuestionario y analizado. Se llegó a los siguientes resultados, que el personal que labora en la Alcaldía del Municipio Cruz Salmerón Acosta posee altos niveles de Autoconocimiento, Autocontrol, Automotivación, Empatía y Habilidades Sociales lo que permite inducir en relación a los resultados presentados, que son personas que se sienten seguras de sus conocimientos ya que tienen confianza en sí mismo con un alto nivel de autoestima.

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Prof. Luis Martínez	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input checked="" type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	8.366.538
	e-mail	postgradoluismartinez@gmail.com

Fecha de discusión y aprobación:

**Año Mes Día**

Colocar fecha de discusión y aprobación:

2017	03	08
------	----	----

Lenguaje: **SPA**

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

Archivo(s):

<b>Nombre de archivo</b>	<b>Tipo MIME</b>
Curso Especial de Grado-gonzálezmagopérez.doc	<b>Aplication/word</b>

Alcance:

Espacial:

**Temporal:**

**Título o Grado asociado con el trabajo: Licenciadas en Administración**

**Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciadas**

**Área de Estudio: Administración**

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

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



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO  
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

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

Estimado Profesor Martínez:

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

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

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE SISTEMA DE BIBLIOTECA	Cordialmente,	
RECIBIDO POR <i>[Signature]</i>		
FECHA 5/8/09 HORA 5:30	JUAN A. BOLANOS CUNPEL Secretario	

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

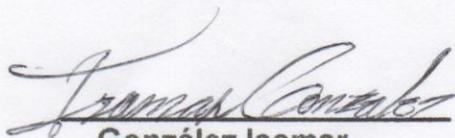
JABC/YGC/maruja

Apartado Correos 094 / Telfs: 4008042 - 4008044 / 8008045 Telefax: 4008043 / Cumaná - Venezuela

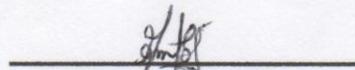
**Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso- 6/6**

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

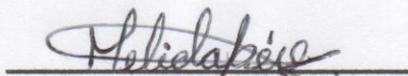
Esta hoja tiene que estar personalizada por el autor (e)s



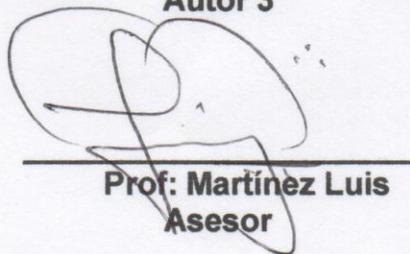
**González Isamar  
Autor 1**



**Magó Andrea  
Autor 2**



**Pérez Mérida  
Autor 3**



**Prof: Martínez Luis  
Asesor**