



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

**INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA GESTIÓN GERENCIAL
DEL DEPARTAMENTO DE SOLDADURA DE LA EMPRESA
TOYOTA DE VENEZUELA, C.A., PLANTA CUMANÁ, ESTADO
SUCRE, AÑO 2017**

Autores:

Farías M. María J.

Herrera M. María A.

Ortiz R. José D.

Trabajo de Grado Modalidad Curso Especial de Grado presentado como requisito
parcial para optar al Título de Licenciado en Administración.

CUMANÁ, MARZO 2017



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

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA GESTIÓN GERENCIAL DEL
DEPARTAMENTO DE SOLDADURA DE LA EMPRESA TOYOTA DE
VENEZUELA, C.A., PLANTA CUMANÁ, ESTADO SUCRE, AÑO 2017

Autores:

María José Farías Madrid C.I 23.701.746

María Alejandra Herrera Maita C.I 24.513.338

José David Ortiz Ramirez C.I 23.582.253

Tutor:

Prof. Luis R Martínez

Trabajo de Grado Modalidad Curso Especial de Grado presentado como requisito
parcial para optar al Título de: Licenciado en Administración.

CUMANÁ, MARZO 2017



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

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA GESTIÓN GERENCIAL DEL
DEPARTAMENTO DE SOLDADURA DE LA EMPRESA TOYOTA DE
VENEZUELA, C.A., PLANTA CUMANÁ, ESTADO SUCRE, AÑO 2017

Autores:

María José Farías Madrid C.I 23.701.746

María Alejandra Herrera Maita C.I 24.513.338

José David Ortiz Ramirez C.I 23.582.253

ACTA DE APROBACIÓN

**Trabajo de Curso Especial de Grado, APROBADO en nombre de la
Universidad de Oriente por el siguiente jurado calificador en la ciudad de
Cumaná a los 08 días del mes de marzo del año 2017.**

Lcdo. Luis R Martínez

CUMANÁ, MARZO 2017

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de tutor del trabajo Inteligencia Emocional en la Gestión Gerencial del Departamento de Soldadura de la Empresa Toyota de Venezuela, C.A., Planta Cumaná, Estado Sucre, año 2017 presentada por los ciudadanos (as): María José Farías Madrid, María Alejandra Herrera Maita, y José David Ortiz Ramírez, para optar al Grado de Licenciado en Administración, considero que dicha tesis reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometida a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Cumaná a los 8 días del mes de Marzo de 2017.

Lcdo. Luis Ramón Martínez

C.I. N° 8.366.538

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
DEDICATORIA	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
AGRADECIMIENTOS	v
AGRADECIMIENTOS	vi
ÍNDICE DE CUADROS	vii
RESUMEN.....	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	4
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.1 Planteamiento del Problema.....	4
1.2. Objetivos de la Investigación.....	12
1.2.1. Objetivo General.....	12
1.2.2. Objetivos Específicos.....	12
1.3. Justificación.....	13
CAPITULO II	15
MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	15
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	15
2.1.2. Antecedentes Nacionales	15
2.1.3. Antecedentes Locales.....	16
2.2. Bases Teóricas.....	17
2.2.1. Inteligencia Emocional.....	17
2.2.2. Emociones	23
2.2.3. Gestión	25
2.2.4. Gestión Gerencial.....	25
2.2.5. Importancia de la Gestión Gerencial.....	27
2.2.6. Toma de Decisiones	28
2.2.7. Organización	30
2.2.8. Gerencia	31
2.3. Fundamentos Legales.....	32
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV).....	32

Ley Orgánica del Trabajo (LOT)	33
2.4. Marco Institucional	38
2.4.1. Identificación de la Institución o Empresa.....	38
2.4.2. Reseña histórica de Toyota de Venezuela C.A.	39
2.4.3. Ubicación de la Empresa.....	44
2.4.4. Actividad que realiza Toyota de Venezuela. C.A	45
2.4.5. Misión de la empresa Toyota de Venezuela. C.A.....	45
2.4.6. Visión de la empresa Toyota de Venezuela. C.A.....	46
2.4.7. Valores de La Empresa Toyota de Venezuela C.A.....	46
2.4.8. Mejora Continua.....	47
2.4.9. Respeto por la Gente	48
2.4.10. Objetivos de Toyota de Venezuela C.A	48
2.4.10.1. Objetivo General	48
2.4.10.2. Objetivos Específicos.....	48
2.4.11. Estructura Organizativa de Toyota de Venezuela C.A	49
2.4.12. Estructura Organizativa.....	49
2.5. Definición de Términos Básicos	50
CAPÍTULO III	52
MARCO METODOLÓGICO	52
3.1. Tipo Investigación.....	52
3.2. Diseño de la Investigación	52
3.2.1. Fuentes de Información.....	53
3.2.2. Fuentes Primarias:	53
3.2.3. Fuentes secundarias:	53
3.3. Población.....	53
3.4. Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos.....	55
3.5. Técnicas y Presentación de la Información.....	56
3.7. Validación y Confiabilidad del Instrumento de Recolección de Datos	56
CAPÍTULO IV	58
ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	58

Grafica N° 4.....	62
Grafica N° 9.....	67
Grafica N° 22.....	80
CAPITULO V	84
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	84
5.1. Conclusiones	84
5.2. Recomendaciones.....	84
BIBLIOGRAFÍA	86
ANEXOS	90
HOJAS DE METADATOS	93

DEDICATORIA

A Dios Padre de Misericordia, por el amor y la complacencia que tienes para el mundo entero y para todos nosotros, gracias por tu constante orientación.

A mi madre y a mi padre por estar siempre a mi lado dándome los mejores consejos y palabras de aliento en esta larga travesía. Los quiero mucho, ¡gracias!

A mi prima Vanessa Hernández, quien siempre me dio su apoyo y me animó a llegar a la meta.

Al Prof Luis Ramón Martínez, por su dedicación, esmero y cariño al momento de orientarme y guiarme en esta investigación. Gracias Prof es el mejor tutor.

María José Farías Madrid.

DEDICATORIA

Este trabajo es producto del Amor que me han enseñado mis padres, la fuerza de mi Madre, María Mercedes, mi motor de vida, la que me ha enseñado a no rendirme nada más con sus actos, mujer guerrera, valiente, mi mejor amiga. El amor, y la sabiduría de mi padre, Alejandro, quien ha vivido conmigo cada alegría y tristeza en este recorrido, tus consejos y tu determinación para lograr las cosas, son la dedicación de este trabajo. Mi hermano, Gabriel Alejandro, a su corta edad, me ha dado grandes lecciones de vida, espero ser un ejemplo para tu presente y futuro.

Con todo mi agradecimiento dedico este anhelado trabajo, a Dios y sus ángeles, por permitirme todos los días tener una oportunidad de vida, de ser mejor persona, y de iluminar mis caminos hacia este logro. A mis profesores, a nuestro maravilloso tutor Luis Martínez, por no rendirse y ver siempre el lado positivo de las cosas, este trabajo es tan suyo como nuestro; a mis compañeros de clases, el camino no ha sido fácil, se necesita muchas ganas y motivación para seguir adelante, gracias por no decaer.

Expreso mi dedicatoria a la Empresa Toyota de Venezuela, sin ellos, este trabajo no existiría, al Sr. Alcides Daguar, personal del Departamento de Soldadura de la Empresa Toyota de Venezuela, nuestro cariño; a Vanessa Hernández por abrirnos tan cálidamente la oportunidad de ser parte de esta maravillosa experiencia.

María Alejandra Herrera Maita.

DEDICATORIA

En primer lugar, quiero agradecer a Dios, por darme la fortaleza, paciencia, inteligencia y la entereza para desarrollar mis capacidades cada día y agradecer tantas bendiciones en mi vida.

Dedico esta investigación a mi Madre: Delsy Mercedes Ramírez Mendoza, que ha sido siempre un referente en mi vida y me ha enseñado a luchar para conseguir mis objetivos que, con sus palabras de amor y dulzura, me ha impulsado a ser profesional y conseguir todo lo que me proponga en la vida. Siempre me han dado consejos en los momentos necesarios y además fue un gran apoyo en el desarrollo de esta investigación.

A mis tíos: Jesús Alberto Ramírez Mendoza y Marbella Ramírez Mendoza, que han sido un ejemplo de padres para mí, por sus sabios consejos, por ser siempre el apoyo en los momentos que más lo he necesitado, por ser un gran hombre y una gran mujer, grandes seres humanos y un gran orgullo y ejemplo a seguir para mí.

A mi abuelita Carmen Simona Mendoza de Ramirez, a mis primos y demás familiares y mis amigos, que siempre han estado para ayudarme en lo que he necesitado, en las buenas y en las malas, por sus sabias palabras, enseñanzas y momentos vividos que me permitieron ser la persona que soy hoy en día.

José David Ortiz Ramírez.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre, por brindarme la oportunidad de ser parte del Programa - Modalidad Curso Especial de Grado.

A mí querido tutor que tuvo toda la paciencia del mundo y comprensión Prof. Luis Ramón Martínez.

Agradezco a mis formadores, personas de gran sabiduría quienes se esforzaron por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro.

Al Sr. Alcides Daguar, personal del Departamento de Soldadura de la Empresa Toyota de Venezuela, planta Cumaná, por su colaboración y tiempo dedicado a orientarme y mostrarme su trabajo.

A mis compañeros, amigos e integrantes de equipo, María Alejandra Herrera Maita y José David Ortiz Ramírez quienes junto conmigo se esforzaron por alcanzar esta meta y con los que viví momentos importantes a lo largo de la carrera.

A todas aquellas personas que de alguna manera me estimularon e incentivaron en la lucha por el logro de esta meta y que de una u otra forma, colaboraron o participaron en la realización de esta investigación, hago extensivo mi más sincero agradecimiento.

María José Farías Madrid.

AGRADECIMIENTOS

La gratitud es una de las lecciones más importantes de la vida, así como también puede ser una de las más sencillas, por lo que siento un verdadero agradecimiento a la vida, a Dios, por la gran oportunidad que me ha dado la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre, de crecer personal y profesionalmente. A mi querida escuela de Administración y Contaduría, junto con cada uno de los que dan vida en esta maravillosa casa, que me han visto crecer, aprender, y surgir como estudiante Universitaria. Mi corazón rebosa de gratitud por el Amor infinito que le he puesto a cada paso dentro de esta gran Universidad, que merece más de lo que es.

Doy ¡Gracias! A mis maestros de vidas, a mis profesores queridos, cada uno con su toque de magia, agradezco su dedicación de simplemente levantarse todos los días con ganas de seguir formando futuro en este país, nuestros logros, son los de ustedes, deseo que Dios los bendiga en infinita salud y prosperidad.

Gracias a mis maravillosos padres, a mi hermano, mi soporte, mi fuerza y empuje, por ser mí ejemplo, de amor, constancia, dedicación y paciencia, por concederme las herramientas para la vida ¡Gracias! Soy quien soy, gracias a ustedes.

Mi eterno agradecimiento a mis compañeros de este maravilloso viaje, mi amiga incondicional María José Farías Madrid, mi querido José David Ortiz, no pude escoger mejor equipo, comprometidos, responsables, y dedicados, gracias por ser parte de esta historia y por su increíble esfuerzo; gracias a todas las personas que son parte de este trabajo de grado. Mil gracias a todos.

María Alejandra Herrera Maita.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre, por brindarme la oportunidad de ser parte del Programa - Modalidad Curso Especial de Grado. Universidad en donde no solo me brindaron maravillosos conocimientos, sino también me permitieron ser mejor persona para poder crecer cada día y de esta manera, poner mi granito de arena para mejorar el mundo y contribuir con el desarrollo de mi país Venezuela.

A mis profesores y profesoras quienes con sabiduría impartieron sus conocimientos para convertirme en Licenciado en Administración.

A la empresa Toyota de Venezuela C.A, Planta Cumaná, Estado Sucre que me abrió sus puertas y me brindó todas las facilidades para desarrollar esta investigación.

Deseo expresar mi sincero agradecimiento a todas las personas que bondadosamente colaboraron en la elaboración de mi tesis, y sin olvidar a mis compañeras de equipo María José Farías Madrid y María Alejandra Herrera Maita, que sin duda alguna fueron las mejores compañeras para la elaboración de este trabajo de investigación por su motivación, dedicación y constancia para el desarrollo de el mismo.

José David Ortiz Ramírez.

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO NRO. 1 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Sabe identificar las causas reales de sus emociones?	59
Fuente: cuestionario aplicado al personal Gerencial y Supervisorio del Departamento de Soldadura año 2017.	59
CUADRO NRO. 2 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Le cuesta expresar sus emociones con palabras?.....	60
Fuente: cuestionario aplicado al personal Gerencial y Supervisorio del Departamento de Soldadura año 2017.	60
CUADRO NRO. 3 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Se considera capaz de influir positivamente en los sentimientos de alguien que está pasando por un mal momento?.....	61
Fuente: cuestionario aplicado al personal Gerencial y Supervisorio del Departamento de Soldadura año 2017.	61
CUADRO NRO. 4	62
Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Para hacer bien un trabajo necesita que lo(a) estimulen?	62
Fuente: cuestionario aplicado al personal Gerencial y Supervisorio del Departamento de Soldadura año 2017.	62
CUADRO NRO. 5 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Tienes muchas dificultades a la hora de tomar decisiones?.....	63
Fuente: cuestionario aplicado al personal Gerencial y Supervisorio del Departamento de Soldadura año 2017.	63
.....	63
CUADRO NRO. 6 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Después de recibir su salario, compraría cosas caras que realmente quiere, sabiendo que luego será difícil llegar a final de mes?.....	64

Fuente: cuestionario aplicado al personal Gerencial y Supervisorio del Departamento de Soldadura año 2017.....	64
CUADRO NRO. 7	65
Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Es capaz de hacer varias cosas simultáneamente.....	65
Fuente: cuestionario aplicado al personal Gerencial y Supervisorio del Departamento de Soldadura año 2017	65
CUADRO NRO. 8	66
Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Se resigna frente a dificultades?	66
Fuente: cuestionario aplicado al personal Gerencial y Supervisorio del Departamento de Soldadura año 2017.....	66
CUADRO NRO. 9 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Es cuidadoso con las cosas de los demás?.....	67
Fuente: cuestionario aplicado al personal gerencial y supervisorio del departamento de soldadura, año 2017.....	67
CUADRO NRO. 10 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Se preocupa por lo demás?.....	68
Fuente: cuestionario aplicado al personal gerencial y supervisorio del departamento de soldadura, año 2017.....	68
CUADRO NRO. 11 Distribución Absoluta y Porcentual de: Cuando le cuentan algo personal, ¿es capaz de sentir lo que puede estar sintiendo el otro en ese momento?..	69
Fuente: cuestionario aplicado al personal gerencial y supervisorio del departamento de soldadura, año 2017.....	69
CUADRO NRO. 12 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Cree que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?.....	70
Fuente: cuestionario aplicado al personal gerencial y supervisorio del departamento de soldadura, año 2017.....	70
CUADRO NRO. 13 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Se siente con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo?	71

Fuente: cuestionario aplicado al personal gerencial y supervisorio del departamento de soldadura, año 2017.....	71
CUADRO NRO. 14 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Las tareas que realizas te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente?	72
Fuente: cuestionario aplicado al personal gerencial y supervisorio del departamento de soldadura, año 2017.....	72
CUADRO NRO. 15 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Cree que trabajando duro tiene de posibilidad de progresar en la empresa?	73
Fuente: cuestionario aplicado al personal gerencial y supervisorio del departamento de soldadura, año 2017.....	73
CUADRO NRO. 16 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Considera que en la empresa se realizan despidos frecuentes?	74
Fuente: cuestionario aplicado al personal gerencial y supervisorio del departamento de soldadura, año 2017.....	74
CUADRO NRO. 17 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Pide que le ayuden cuando tiene alguna dificultad?.....	75
Fuente: cuestionario aplicado al personal gerencial y supervisorio del departamento de soldadura, año 2017.....	75
CUADRO NRO. 18 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿con que frecuencia permite que los demás conozcan lo que siente?.....	76
Fuente: cuestionario aplicado al personal gerencial y supervisorio del departamento de soldadura, año 2017.....	76
CUADRO NRO. 19 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Se mantiene al margen de situaciones que le pueden ocasionar problemas?	77
Fuente: cuestionario aplicado al personal gerencial y supervisorio del departamento de soldadura, año 2017.....	77
CUADRO NRO. 20 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿sabe identificar las causas reales de sus emociones?	78

Fuente: cuestionario aplicado al personal gerencial y supervisorio del departamento de soldadura, año 2017.....	78
CUADRO NRO. 21 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Se cumplen las metas del grupo de trabajo?.....	79
Fuente: cuestionario aplicado al personal gerencial y supervisorio del departamento de soldadura, año 2017.....	79
CUADRO NRO. 22 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Considera que la empresa tiene en cuenta las opiniones o sugerencias del empleado, teniendo las mismas, cierta influencia en la toma de decisiones?.....	80
Fuente: cuestionario aplicado al personal gerencial y supervisorio del departamento de soldadura, año 2017.....	80
CUADRO NRO. 23 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Genera en el grupo que lidera, un ambiente de entusiasmo, ilusión y compromiso profundo?.....	81
Fuente: cuestionario aplicado al personal gerencial y supervisorio del departamento de soldadura, año 2017.....	81
CUADRO NRO. 24 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Comparte información con el equipo y propicia la participación?.....	82
Fuente: cuestionario aplicado al personal gerencial y supervisorio del departamento de soldadura, año 2017.....	82
.....	82



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

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA GESTIÓN GERENCIAL DEL DEPARTAMENTO
DE SOLDADURA DE LA EMPRESA TOYOTA DE VENEZUELA, C.A., PLANTA
CUMANÁ, ESTADO SUCRE, AÑO 2017.

Autores: María José Farías, María Alejandra Herrera, José David Ortiz

Tutor: Prof. Luis R Martínez

Fecha: Marzo 2017

RESUMEN

El éxito de la gestión empresarial no se apoya solamente en la capacidad de tomar decisiones acertadas en el momento oportuno. Involucra muchos otros factores desde el punto de vista emocional. Por lo general, se acepta que el manejo de las emociones es el resultado de las experiencias individuales, lo que implica el ensayo y error, que a veces conlleva a un enorme desgaste personal. Es por eso que es importante que el individuo desarrolle habilidades que le permitan entender e identificar sus emociones y las de los demás, a fin de lograr una mayor estabilidad emocional, ya que dentro del mundo empresarial el desarrollo de habilidades relativas a la inteligencia emocional le dan al individuo herramientas para mejorar su desempeño. Los gerentes o líderes empresariales deben desarrollar su Inteligencia Emocional en la medida en que van cultivando la autoconfianza, el autocontrol y la perseverancia. Liderar, implica empatía y capacidad de ilusionar a otros. En otras palabras, no es otra cosa que una gestión tanto de talento propio como el ajeno, resultante de la gestión emocional. Es el manejo inteligente de las emociones lo que eventualmente va a garantizar el éxito dentro de la organización, pues, es lo que le va a facilitar la creatividad, motivación y seguridad. De allí que, el objetivo general de esta investigación fue Analizar la Inteligencia Emocional en la Gestión Gerencial del Personal Gerencial y Supervisorio del Departamento de Soldadura de la Empresa Toyota De Venezuela, C.A., Planta Cumaná, estado Sucre, Año 2017. Con tal propósito se realizó una investigación de campo de nivel descriptiva-correlacional. Para medir el nivel de Inteligencia Emocional (IE) en el Personal Supervisorio y Gerencial, se utilizó el instrumento de la encuesta basada en los componentes de la IE fundamentados en las teorías de Goleman, y diseñada por nuestra autoría. De los resultados obtenidos se pudo verificar que el nivel de inteligencia emocional en el Personal Gerencial y Supervisorio es medio-alto, mientras que la Gestión Gerencial es moderada.

Palabras Claves: Inteligencia Emocional, Gestión Gerencial, Toma de Decisiones.

INTRODUCCIÓN

El mundo corporativo está sujeto a constantes cambios, característico por la globalización y nuevas tecnologías que han obligado a las organizaciones a buscar las estrategias destinadas a mejorar su desempeño, como una condición para competir y sobrevivir en los mercados actuales.

Para lograr el eficaz desempeño necesario en estos tiempos, es preciso que las organizaciones cuenten con gerentes dotados de personalidad, destrezas, y capacidades que ayuden a tomar decisiones rápidas, con temple y fuerza, capaces de conseguir la coordinación de esfuerzos y actividades del resto de los trabajadores con el fin último de alcanzar los objetivos comunes propuestos por la organización.

De lo antes expuesto surge la necesidad, de implementar la inteligencia emocional en las organizaciones para ayudar a mantener el equilibrio, reconocer y aceptar los propios sentimientos y de los demás. Por lo cual, se le ha dado una importancia característica a los factores emocionales en el entorno organizacional, estableciendo relaciones entre éstos con el desempeño óptimo en las actividades profesionales. Ello fue originado por estudios recientes que señalan que la inteligencia emocional es la principal responsable del éxito o fracaso de los profesionales, líderes y jefes, entre otros en cualquier área laboral.

Debe señalarse, que la inteligencia emocional está estrechamente vinculada al éxito en el desempeño de la gerencia y en la potencialidad de la misma para propiciar un ambiente de trabajo sano y beneficioso para que todos los miembros de la organización se conduzcan al logro de resultados de eficacia y competitividad. Este planteamiento es válido para cualquier tipo de organización; por esto, las instituciones privadas que conforman el sistema de organizaciones nacionales en

Venezuela, como es el caso particular de Toyota de Venezuela, Planta Cumaná, estado Sucre no escapa de este contexto.

Dada la importancia que reviste la implementación de la Inteligencia Emocional en las organizaciones, se realiza esta investigación cuyo objetivo principal es la Inteligencia Emocional en la Gestión Gerencial del Departamento de Soldadura de la Empresa Toyota de Venezuela, C.A., Planta Cumaná, estado Sucre, año 2017; para lograr que efectivamente se produzca un reconocimiento de esta destreza y se valoren las emociones del personal para así cumplir satisfactoriamente las metas organizacionales con eficacia y eficiencia.

En consecuencia, dichas estrategias servirán de base para enriquecer y fortalecer la conciencia emocional en la empresa, a partir de allí, se podrán establecer las pautas para cualquier proceso de cambio planificado en función del desarrollo deseado; bajo la premisa de la necesidad de un clima de trabajo generador de la motivación laboral hacia el logro de los objetivos individuales y organizacionales, y la eficiencia en la prestación del servicio de dicha organización.

Este trabajo de investigación consta de cinco capítulos presentados en una estructura lógica y ordenada del contenido, distribuido de la siguiente manera: Capítulo I está conformado por el Planteamiento del Problema, los Objetivos de la Investigación y la Justificación.

El capítulo II abarca los Antecedentes de la Investigación, las Bases Teóricas, Bases Legales, Marco Institucional y la Definición de Términos Básicos.

Un capítulo III que está conformado por una serie de aspectos los cuales van a guiar el desarrollo del trabajo de investigación, entre ellos se pueden destacar: Tipo de Investigación, Diseño de la Investigación, Población y Muestra, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Técnicas – presentación de la Información,

Validación del Instrumento de Recolección de Datos y la Confiabilidad del Instrumento de Recolección de Datos.

El capítulo IV incluye las Representaciones Gráficas Porcentuales y los Análisis de los Resultados obtenidos.

Por último un capítulo V donde se plantean las conclusiones, recomendaciones y finalmente se incluyen las referencias bibliográficas utilizadas para la realización de este trabajo de investigación y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En el presente capítulo se hace mención al Planteamiento del Problema, los Objetivos de la Investigación y la Justificación.

1.1 Planteamiento del Problema

El mundo actual determinado por la complejidad, sofisticación y perfeccionamiento tecnológico gradual, utiliza los sistemas empresariales como operadores principales de la mayor parte de las actividades propias de la cotidianidad humana. A la vez, las organizaciones personifican una de las creaciones más útiles y significativas del mundo; ya que representan la combinación de esfuerzos para la acumulación de planes estratégicos y metas que de forma individual difícilmente pueden alcanzarse; esta particularidad le concede a las compañías la libertad de fungir como base para el desarrollo económico, social, político y cultural de las diversas naciones.

Las organizaciones o entes, representan la base donde se fundamenta el desarrollo económico y social de una nación, debido a que sus actividades incurren directa o indirectamente en la población, en función de que en éstas se efectúa gran parte del proceso productivo. Entretanto, debido a que el hombre actual, dedica gran parte de su tiempo a organizaciones de las cuales depende su estilo y calidad de vida, su aprendizaje, salario, la adquisición regular de los bienes y servicios indispensables para su bienestar y el goce de sus necesidades; es por esto que, Chiavenato, (2005). Afirma que “la sociedad moderna, es, sobre todo, una sociedad de organizaciones.” (p.173).

Lo planteado por Chiavenato, certifica que, las organizaciones involucran el ajuste de todas las acciones de los individuos que la conforman, a fin de aprovechar al máximo los recursos económicos, materiales, técnicos y humanos hacia el logro de los fines que persigue la propia empresa. Al mismo tiempo, para que las compañías puedan permanecer y conservar su trayectoria deben buscar ser cada vez más competitivas y para ello sólo pueden valerse de una fuente contentiva de capacidad, talento, creatividad y aptitud que sellará la diferencia: el recurso humano.

El recurso humano, junto con sus conocimientos y habilidades intelectuales, se ha transformado en la herramienta gerencial de las nuevas organizaciones, representando el elemento primordial para estas, pasando de ser simples personas a ser vistas como seres dotados de inteligencia, juicio, destrezas, personalidad, actitudes, entre otros, condiciones que permiten el desarrollo de este recurso y el éxito dentro de una organización u empresa.

Entre tanto, se le suma el hecho de que las actividades de los diferentes individuos requieren de una coordinación que consienta unir sus esfuerzos para conquistar los fines comunes en pro del logro de los objetivos de la empresa u organización, por lo que resulta inevitable la presencia de una persona que los dirija, los oriente y reorganice sus acciones. Este sujeto, tiene la ardua tarea de tutelar al personal y orientar con eficiencia la consecución de los objetivos. En este orden, la gerencia se utiliza para denominar tanto al conjunto de empleados de eficiente calificación que se encarga de dirigir y gestionar los asuntos de una organización, como para referirse a la actividad que ellos ejecutan.

Actualmente, las condiciones del entorno continúan planteando nuevas exigencias a la gerencia; gracias a la globalización el mundo se ha vuelto una verdadera ciudad global, donde los cambios son cada vez más rápidos, la tecnología se desarrolla de manera extraordinaria, las sociedades se vuelven más estrictas en cuanto a consumidores y usuarios, las condiciones económicas y políticas se tornan

frágiles e inseguras; y saber administrar y dirigir en un contexto global exige una increíble pasión y comprensión; el personal gerencial debe estar consciente de la alteración que causan sus decisiones y acciones, adaptando a la vez sus estilos de liderazgo y técnicas administrativas para así ratificar varios puntos de vista, obviamente sin dejar de ser eficientes y eficaces en la búsqueda de las metas institucionales e ideales concebidos por la empresa.

En efecto, los procesos gerenciales suceden dentro de una empresa u organización; las cuales son, en esencia, Herrera, (2004). “Entes creados para el logro de determinados objetivos mediante la interacción del trabajo humano con los recursos económicos, físicos y tecnológicos” (p.49). En otras palabras, son estructuras tendientes a lograr que todos sus integrantes se unan para identificar y resolver los problemas, dando paso al cambio y al avance continuo logrando incrementar su capacidad para el alcance de planes, metas y objetivos empresariales.

De allí que, la presión ejercida por el entorno obliga a que las empresas requieran ser más competitivas y ello a su vez amerite un tipo de gerencia que permita la toma de decisiones rápidas y drásticas, para afrontar los violentos cambios de la actualidad. Para Chiavenato, (2005). “La toma de decisiones es la selección de un curso de acciones entre varias alternativas, y constituye por lo tanto la esencia de la planeación” (p.157). La Toma de Decisiones, es una actividad de vital importancia dentro de cualquier grupo social llámese familia, club, empresa o institución. El tomar decisiones es algo usual en la actividad de las personas y otras son decisiones únicas de acuerdo al contexto en que se encuentra. Para Robbins S, (1996). Un problema es una “discrepancia entre un estado actual de las cosas y un estado deseado”.

Los Gerentes, como líderes empresariales deben utilizar positivamente sus emociones y orientarlas tanto a la eficacia del trabajo personal como a las relaciones con otras personas. Así mismo, reconocer que tanto sus decisiones como sus acciones

causan impresión en el personal de trabajo, y deben ajustar sus modelos de liderar y métodos administrativos para afirmar diferentes puntos de vista, sin dejar atrás su eficacia y eficiencia a la hora de conquistar metas concebidas por la alta gerencia. Lo expuesto implica, que se está atravesando por una de las épocas la cual se puede considerar como la próxima revolución en los negocios, con esta aparecen muchas ideas meditadas para dar paso al recurso del conocimiento emocional. Así mismo, dentro de las organizaciones exitosas, éste es de vital importancia, sobre todo, cómo utilizarlo y como aplicarlo satisfactoriamente.

Se evidencia, entonces, que los gerentes de las compañías deben hacer uso de herramientas como la Inteligencia Emocional (IE), que implica mantener el equilibrio, reconocer y aceptar los propios sentimientos y de los demás.

Daniel Goleman en 1995 publica su obra titulada “Inteligencia Emocional” un aclamado bestseller a nivel mundial. El análisis de una nueva dimensión afectiva cautivó la atención de una población ansiosa por saber y entender más acerca de sí misma. Cuando se trata de Inteligencia Emocional, se habla de la capacidad del individuo para identificar su propio estado emocional y gestionarlo de forma adecuada. Esta destreza, llamada Inteligencia Emocional, repercute de forma muy positiva sobre las personas que la poseen, pues les permite entender y controlar sus impulsos, facilitando las relaciones comunicativas con los demás.

Goleman, cita en su exitoso libro La Práctica de la Inteligencia Emocional, lo siguiente:

Daniel Goleman, (1999): “La inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental. Ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social”

El autor manifestó en esta cita que la Inteligencia Emocional se puede exteriorizar en todos los aspectos de la vida de un individuo, incluyendo el ámbito organizacional, para que así, se produzca una suficiente competencia emocional que permita desarrollar una gerencia más sana y efectiva. Por el contrario, un directivo con deficiencia de competencias emocionales puede generar consecuencias negativas tanto para sus subordinados como para la organización u empresa.

Este nuevo pensamiento de la Inteligencia Emocional no solamente tuvo raíces filosóficas, sino que se fue alimentando de la creciente convicción de que el hombre es la principal fuente de competitividad de las organizaciones. De allí que, el autor Chiavenato ilustra esta concepción cuando afirma que, Chiavenato, (2004). “Las personas representan la diferencia competitiva que mantiene y promueve el éxito organizacional: constituyen la competencia básica de la organización, su principal ventaja competitiva en un mundo globalizado inestable, cambiante y competitivo en extremo” (p. 4).

Por tal razón, se le ha dado una importancia significativa a los factores emocionales en el entorno organizacional, estableciendo relaciones entre éstos con el desempeño óptimo en las actividades profesionales. Ello fue originado por estudios recientes que demuestran que la Inteligencia Emocional es la responsable del éxito o fracaso de los profesionales, líderes, jefes, entre otros.

La consecuencia de las emociones en la vida cotidiana, influyen decisivamente en las acciones del ámbito personal, gerencial y productivo, ya que en el proceso de toma de decisiones no siempre se dispone de toda la información requerida en el momento preciso, de allí que, mientras más compleja sea la decisión, más difícil resultará conocer todas las alternativas. Además, aunque quien toma la decisión trate de ser objetivo no siempre es posible lograrlo. Por estas y otras razones, es ilógico esperar que las personas actúen en forma completa y estrictamente racional, en particular, en la toma de decisiones.

Lo antes expuesto, sirve para percatarse de que es necesario prestar más atención al intelecto emocional, de manera que pueden afectar la toma de decisiones y por consecuencia la estabilidad emocional. Para ello es importante profundizar en la Inteligencia Emocional. Explicando así, que desde todos los ámbitos posibles se debe comenzar a considerar la Inteligencia Emocional y sus competencias como claves para el éxito personal y profesional. Cabe resaltar, que existen personas con un dominio de su faceta emocional mucho más desarrollado que otras. Y resulta curiosa la baja correlación entre la Inteligencia Racional y la Inteligencia Emocional.

Si bien, es cierto, que las personas son lo más importante para que las organizaciones marquen sus diferencias competitivas, también lo es el hecho de que los esfuerzos individuales de los trabajadores requieren de una coordinación que los haga aproximarse hacia un objetivo común. La actividad de coordinación es realizada por los gerentes y supervisores, quienes tienen la responsabilidad de gestionar y dirigir a los trabajadores con la finalidad de alcanzar eficazmente los objetivos y hacer uso adecuado de los recursos disponibles.

Es importante señalar que, es imperante la necesidad de practicar un proceso exitoso de comunicación, que genere un valioso grado de motivación entre el grupo de trabajo, así como el otorgamiento de la responsabilidad, autonomía en la toma de decisiones, la participación y el compromiso; todo ello impacta significativamente en los subordinados propulsando la discusión y la integración colectiva y democrática además de perfeccionar el desempeño laboral, a fin de alcanzar simultáneamente las metas organizacionales e individuales y concretar el fin último de la compañía.

De allí que, la Inteligencia Emocional y la Toma de Decisiones son herramientas que están estrechamente vinculados al éxito en el desempeño de la gerencia y en la potencialidad de la misma para propiciar un ambiente de trabajo sano y beneficioso

para que todos los miembros de la organización se encaucen al logro de resultados de calidad y competitividad.

A la hora de tomar una decisión, el primer paso es siempre muy consciente, voluntario y analítico, pero no se debe excluir el aspecto emocional porque ambos son igualmente importantes. Se evidencia, entonces, que las Decisiones Gerenciales comprenden las decisiones que un ejecutivo lleva a cabo en una organización siendo estas decisiones el resultado de un proceso que debe considerar además de una vista hacia el futuro, el entorno, atendiendo no sólo los beneficios de los dueños sino que además debe considerar los intereses de los clientes, el aprendizaje dentro de la organización tomando en cuenta el capital intelectual y la eficiencia de los procesos internos con orientación al cliente.

Decidir no es más que escoger entre un número de opciones y aunque no nos guste aceptarlo, en última instancia todas las decisiones se toman emocionalmente. Las personas deciden por lo que sienten, sienten por lo que piensan y piensan por lo que perciben. La información y el razonamiento lógico nos colocan en mejor situación para ejercer nuestras emociones. Por lo tanto, podemos identificar la base emocional de nuestra decisión. No hay inteligencia sin motivación, y no hay motivación sin emoción. Todas nuestras decisiones están permeadas por las emociones. Cuando tenemos que decidir entre diferentes opciones, esas alternativas se presentan a nuestra consciencia como imágenes mentales.

En consecuencia, este escenario pudiera producir descontento, inconformidad y disminución de la motivación del personal Gerencial, por consiguiente, se reduciría la calidad del desempeño de la actividad del departamento de soldadura, lo cual incidiría negativamente en el proceso productivo de la empresa Toyota De Venezuela, C.A., y a su vez, terminaría afectando el ejercicio profesional de los egresados a esta institución al momento de ingresar al campo laboral, así como el

prestigio de la empresa Toyota de Venezuela, como la empresa automotriz superior más importante, a nivel mundial.

Por lo antes señalado, se despierta el interés de realizar una investigación con la finalidad de Analizar la Inteligencia Emocional en la Gestión Gerencial del Departamento de Soldadura de la Empresa Toyota de Venezuela, C.A., Planta Cumaná, estado Sucre, Año 2017.

En función de lo antes expuesto, con esta investigación se busca dar respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cuál es la noción de la Inteligencia Emocional aplicada en la Gestión Gerencial del Personal del Departamento de Soldadura de la Empresa Toyota De Venezuela, C.A., Planta Cumaná, Estado Sucre, Año 2017.

Esta interrogante puede ser fragmentada en varias preguntas más específicas: ¿Cuáles son los Factores Intrapersonales de Inteligencia Emocional en el personal Gerencial y Supervisorio del Departamento de Soldadura de la Empresa Toyota de Venezuela, C.A., Planta Cumaná, estado Sucre? ¿Cuáles son los Factores Interpersonal de Inteligencia Emocional del Gerente y Supervisores del Departamento de Soldadura de la Empresa Toyota de Venezuela, C.A., Planta Cumaná, estado Sucre? ¿Qué plan de Gestión Gerencial se aplica por el personal Gerencial y Supervisorio del Departamento de Soldadura de la Empresa Toyota de Venezuela, C.A., Planta Cumaná, estado Sucre? ¿Cuáles serían las estrategias en la Gestión Gerencial del personal Gerencial y Supervisorio del Departamento de Soldadura de la Empresa Toyota de Venezuela, C.A., Planta Cumaná, estado Sucre con base a la Inteligencia Emocional?.

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

Analizar la Inteligencia Emocional en la Gestión Gerencial del Personal Gerencial y Supervisorio del Departamento de Soldadura de la Empresa Toyota De Venezuela, C.A., Planta Cumaná, estado Sucre, Año 2017.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Estudiar los factores Intrapersonales de la Inteligencia Emocional del Personal Gerencial y Supervisorio del Departamento de Soldadura de la Empresa Toyota De Venezuela, C.A., Planta Cumaná, estado Sucre, Año 2017.

- Determinar los factores Interpersonales de Inteligencia Emocional del Personal Gerencial y Supervisorio del Departamento de Soldadura de la Empresa Toyota De Venezuela, C.A., Planta Cumaná, estado Sucre, Año 2017.

- Describir la Gestión Gerencial del Personal Gerencial y Supervisorio del Departamento de Soldadura de la Empresa Toyota De Venezuela, C.A., Planta Cumaná, estado Sucre, Año 2017.

- Elaborar estrategias en la Gestión del Personal Gerencial y Supervisorio del Departamento de Soldadura de la Empresa Toyota De Venezuela, C.A., Planta Cumaná, estado Sucre, Año 2017.

1.3. Justificación

Desde que el mundo existe, la inteligencia y la creatividad han sido factores determinantes en el desarrollo superior del hombre frente a otras especies, actualmente la inteligencia es un tema de estudio y observación por parte de profesionales de la psicología, la antropología, la sociología, la medicina, la gerencia y muchas otras ciencias sociales y humanas, el tema también ha generado diversas cuestiones en aspectos, como la medición del Coeficiente Intelectual, los distintos tipos de inteligencia y los determinantes de la inteligencia.

Hasta ahora se había medido la inteligencia humana con ayuda de tests en los que se ponía a prueba las capacidades lógico-matemáticas, lingüísticas o espaciales de cada persona. Pero se ha podido ver y demostrar que esto es tan solo una pequeña parte; los estudios que durante mucho tiempo se centraron en medir la inteligencia dedicada a resolver problemas técnicos, no establece todo lo que realmente implica la inteligencia humana, así hemos olvidado otras habilidades del ser humano como son la comunicación afectiva o la inteligencia emocional; que son aspectos que se están retomando y analizando de nuevo, las cuales forman parte de esta unidad de estudio.

En esta época de grandes y constantes cambios en todas las circunferencias de nuestro alrededor, en la que se nos exige estar preparados para enfrentar esta globalización, donde cada día estamos más rápidos, más violentos y más ligados a un ambiente de incertidumbre, se demanda estimular decisivamente en las empresas, programas que ayuden efectivamente al desarrollo humano. Sin éste no será posible en modo alguno lograr el desarrollo organizacional en forma firme y sostenida en un contexto mundial de creciente competencia e incremento de competitividad.

Ya no es suficiente el cociente intelectual y la destreza, para el logro del éxito, sino que también es imprescindible el dominio de ese complejo psicológico al que se denomina inteligencia emocional. La inteligencia emocional significa entre muchas

otras cosas la capacidad para expresar a plenitud la conducta ética, rica en valores humanos y esencia de nuestra propia humanidad.

Quienes ocupan cargos gerenciales deben tener una responsabilidad que integre un conjunto de habilidades, y sobre todo destrezas en la gestión de la comunicación interpersonal, que le permitan dirigir al grupo e influir en su ambiente con el propósito de lograr una realización voluntaria y más eficaz de los objetivos de la organización, lo cual exige un compromiso consigo mismo y con el grupo de trabajo.

Por consiguiente, estudiar la Inteligencia Emocional aplicada al Personal Gerencial del Departamento de Soldadura de la Empresa Toyota De Venezuela, C.A., Planta Cumaná, estado Sucre, Año 2017. Es una iniciativa para estimular las emociones de manera positiva en el ambiente laboral, logrando así que el individuo se identifique con la empresa y adopte los objetivos de ésta como propios y se proponga alcanzarlos; considerando la aprobación y el conocimiento de la alta gerencia, el aporte e incidencias de la Inteligencia Emocional, en su sentido más amplio no solo es un factor trascendental que unido a las emociones nos permite el buen desarrollo y desempeño en las organizaciones, sino que a través de esto puedan controlar sus emociones y reconocer los sentimientos hacia las demás personas.

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

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

En el siguiente capítulo se hace mención de los Antecedentes de la Investigación, las Bases Teóricas, Bases Legales, Marco Institucional y la Definición de Términos Básicos.

2.1. Antecedentes de la Investigación

Según los datos bibliográficos consultados se pudo determinar que el tema de La Inteligencia Emocional aplicado a diferentes tipos de talento humano en empresas o instituciones ha sido un tópico trabajo en algunas casas de estudio del país y del extranjero. Por tal motivo fue posible consultar algunas investigaciones realizadas, a las que se harán referencia a continuación:

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Ortega y otros, (2014). Efectuaron una investigación cuyo título es: La Inteligencia Emocional en relación al desempeño laboral del Personal de los Departamentos de Recursos Humanos y Administrativo-Financiero de la empresa Vicunha Téxtil – Vicunha Ecuador S.A. El objetivo fundamental de esta investigación fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. El manejo inapropiado de habilidades emocionales y la falta de conexiones personales; nos motiva a probar que a mayor Inteligencia Emocional corresponde un mejor desempeño laboral. Se fundamenta teóricamente en el enfoque de Daniel Goleman, tratado en dos capítulos: Inteligencia Emocional y Evaluación de Desempeño.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Araujo, (2007). Desarrollo un trabajo titulado: Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas, la investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral del Nivel Directivo, en las Instituciones de

Educación Superior Públicas del estado Trujillo, el estudio se encuentra sustentado teóricamente por Goleman (1995, 1996, 2000), Chiavenato (2002), Robbins (2004) y Benavides (2002). Se realiza dentro del paradigma positivista, tipo descriptivo, cuantitativo correlacional, observacional, diseño no experimental transeccional correlacional – causal. La población es finita, se restringe a los individuos con responsabilidad gerencial y jerarquía de supervisores. Se diseñaron dos instrumentos, tipo escala Likert. Se demostró la existencia de una relación alta y positiva entre las variables estudiadas.

2.1.3. Antecedentes Locales

Por su parte, Marín y otros, (2007). Realizaron una investigación enfocada en la Inteligencia Emocional del Personal en el Departamento de Contraloría de la Alcaldía del Municipio Bermúdez, Carúpano estado Sucre, como Factor Determinante del Éxito de las actividades para el periodo 2007. La misma, se realizó con el fin de determinar si la inteligencia emocional que poseen los empleados del departamento de contraloría contribuye al logro de los objetivos fijados. Una vez analizados los datos se concluyó que en el departamento de contraloría la inteligencia emocional es aceptable, aunque el desconocimiento por parte de sus miembros es poco representativo.

Según Betancourt y otros, (2013). Presentaron un estudio sobre Inteligencia Emocional en la Empresa JJ Pérez Alemán & CIA SA. Cumaná, estado Sucre. Donde afirmaron que 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.

Acosta, (2011). Realizó una investigación en la Universidad de Oriente Núcleo de Sucre, Cumaná, estado Sucre titulada: Inteligencia Emocional y Gerencia Tóxica en los Jefes de Departamentos Académicos y/o Coordinadores de Programas

de la Universidad de Oriente-Núcleo de Sucre, Cumaná. 2011, la misma tuvo como propósito realizar una investigación de campo de tipo descriptiva-correlacional. Para medir el nivel de inteligencia emocional, para lo que se utilizó el test diseñado por Goleman y Boyatzí, adaptado a la organización estudiada.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Inteligencia Emocional

Las definiciones más populares de Inteligencia insisten en los aspectos cognitivos, tales como la memoria y la capacidad para resolver problemas cognoscitivos. Más tarde, el autor Howard Gardner, en su libro *Inteligencias múltiples: la teoría en la práctica*,[]expuso e expuso la idea de que los indicadores de inteligencia, como el cociente intelectual, no revelan completamente la capacidad cognitiva, ya que no toman en cuenta ni la “inteligencia interpersonal” la cual es la capacidad para comprender las intenciones, motivaciones y deseos de otras personas; ni la “inteligencia intrapersonal” que se llama a la capacidad para comprenderse uno mismo, apreciar los sentimientos, temores y motivaciones propias.

Se evidencia, entonces, que a raíz de estos estudios realizados se logró conocer que el primer uso del término Inteligencia Emocional es atribuido a Wayne Payne, citado en su tesis doctoral: *Un estudio de las emociones: el desarrollo de la inteligencia emocional* (1985). Ahora bien, este término ya había aparecido antes en textos de Beldoch (1964) y Leuner (1966). Recordando, que Stanley Greenspan también propuso un modelo de Inteligencia Emocional en el año 1989, al igual que Peter Salovey y John D. Mayer, siendo Daniel Goleman el autor con teorías más recientes sobre la Inteligencia Emocional.

En este sentido, la Inteligencia Emocional, se fundamenta en una serie de actividades que sirven para valorar y expresar de forma justa las emociones y las de

otros, y para manejar la sensibilidad a fin de motivarse, planificar y realizar de manera cabal la propia vida. Seguidamente, se debe empezar a considerar la Inteligencia Emocional y sus competencias como claves para el éxito personal y profesional.

Daniel Goleman (1995) señala:

La inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental. Ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social.

De igual manera el mismo autor, (ibidem) acota, que la inteligencia emocional se puede organizar en torno a cinco capacidades:

Conocer Emociones y sentimientos	Las personas que tienen mayor certeza de sus emociones suelen dirigir mejor su vida ya que tienen un conocimiento seguro de cuáles son sus sentimientos reales.
Aprender a manejarlas	La conciencia de uno mismo es una habilidad básica que nos permite controlar nuestros sentimientos.
Aprender a crear motivaciones propias	El control de la vida emocional resulta esencial para mantener la motivación y la creatividad.
Aprender a reconocerlas en los demás	Las personas que tienen empatía suelen sintonizar con lo que necesitan los demás.
Aprender a gestionar las relaciones	Las personas que sobresalen en este tipo de habilidades suelen ser auténticas “estrellas” que tienen éxito en las relaciones interpersonales.

En relación a lo planteado, a diario nos invadimos con noticias que revelan el crecimiento de la inseguridad y de la degradación de la vida ciudadana, fruto de una ruptura descontrolada de los impulsos personales lo que nos lleva a adoptar muchas veces conductas que no van con nuestros principios o valores ciudadanos, comportándonos de manera intolerante con las personas de nuestro entorno.

De allí que, debemos poner en práctica las capacidades antes mencionadas para lograr ser personas capaces de demostrar sentimientos reales y a su vez controlarlos, de llevar una vida emocional estable para mantener la motivación y creatividad, lo que nos ayudará a reconocer en los demás aspectos positivos y al mismo tiempo crecer y formarnos como personas exitosas en todas nuestras relaciones interpersonales.

- **Componentes de la Inteligencia Emocional (IE)**

Los principales componentes de la Inteligencia Emocional son:

Conocimiento de uno mismo

Capacidad de identificar y entender las emociones de uno mismo. Por ejemplo, puntos fuertes y débiles, intereses, necesidades, motivaciones, valores y objetivos. Se caracteriza por la confianza de uno mismo y la capacidad de crítica.

Autocontrol

Resulta difícil excluir los impulsos primarios que desencadenan nuestras emociones, pero es posible aprender a reconocerlos y controlarlos. El objetivo de este componente es evitar “ser esclavos de nuestros propios sentimientos”. Un líder con autocontrol crea un clima de confianza, piensa antes de actuar y centra las conversaciones y los esfuerzos en las materias relevantes, y no en temas emocionales completamente fuera de lugar. Al respecto, Weisinger, (2001). Manifiesta que: “el control de las emociones es algo muy distinto de su supresión. Significa

comprenderlas y, luego, utilizar esta comprensión para transformar las situaciones en nuestro beneficio”. (p.67).

De igual manera, Goleman, (2002). Indica que los gerentes dotados de autocontrol presentan las siguientes características:

- Manejan bien los sentimientos impulsivos y las emociones perturbadoras.
- Se mantienen compuestos, positivos e imperturbables aún en los momentos difíciles.
- Piensan con claridad y no pierden la concentración cuando son sometidos a presión.
- Actúan éticamente y están por encima de todo reproche.
- Inspiran confianza por ser confiables y auténticos.
- Admiten sus propios errores y enfrentan a otros con sus actos faltos de ética.
- Defienden las posturas que responden a sus principios, aunque no sean aceptados.
- Cumplen con los compromisos y las promesas.
- Se hacen responsable de satisfacer los objetivos.
- Son organizados y cuidadosos en el trabajo.
- Manejan con desenvoltura exigencias múltiples, prioridades cambiantes y mudanzas rápidas.
- Adaptan sus reacciones y tácticas a las circunstancias mutantes.
- Son flexibles en su misión de los hechos.
- Buscan ideas nuevas de muchas fuentes distintas.
- Hallan soluciones originales para los problemas.
- Generan nuevas ideas.
- Aceptan riesgos. (p.111)

Motivación

Este componente se refiere a la existencia de elementos más allá del dinero u otras recompensas, que provoquen acciones. Normalmente pasión o interés personal. Se caracteriza por el compromiso, la consecución de objetivos y un fuerte optimismo.

Debe señalarse, que existen gerentes con elevado nivel de automotivación los cuales presentan generalmente ciertas características como, Goleman, (2002).

- Se orientan hacia los resultados, con un gran afán de alcanzar objetivos y requisitos.
- Se fijan metas difíciles y aceptan riesgos calculados.
- Buscan información para reducir la incertidumbre y hallar la manera de desempeñarse mejor.
- Aprenden a mejorar su desempeño.
- Están dispuestos a hacer sacrificios para lograr un objetivo general.
- Encuentran una sensación de ser útiles en la misión general.
- Utilizan los valores nucleares del grupo para tomar decisiones y clarificar sus alternativas.
- Buscan activamente oportunidades para cumplir con la misión del grupo.
- Están dispuestos a aprovechar cualquier oportunidad.
- Van tras el objetivo más allá de lo que se requiere o se espera de ella.
- Prescinden de la burocracia y fuerzan las reglas, cuando es necesario para cumplir con el trabajo.
- Movilizan a los demás mediante emprendimientos y esfuerzos inusuales.
- Persisten en ir tras la meta pese a los obstáculos y contratiempos.
- No operan por medio del fracaso, sino por esperanza de éxito.

- Consideran que los contratiempos se deben a circunstancias manejables antes que a fallas personales. (p.147).

Empatía

La empatía consiste en tener en cuenta los sentimientos de quienes nos rodean a la hora de tomar decisiones. Ponernos en el lugar de otros nos ayuda mucho la gestión de personas.

Según Goleman, (2002). Los gerentes dotados de habilidad para comprender a las demás personas presentan las siguientes características:

- Están atentos a las pistas emocionales y saben escuchar.
- Muestran sensibilidad hacia los puntos de vista de los otros y los comprenden.
- Brindan ayuda basada en la comprensión de las necesidades y sentimientos de los demás.
- Reconocen y recompensan las virtudes, logros y el progreso de los demás.
- Ofrecen críticas constructivas e identifican los puntos que el otro debe mejorar.
- Asesoran, brindan consejos oportunos y asignan tareas que fortalezcan y alienten las habilidades del otro.
- Entienden las necesidades de los clientes y las ponen en correspondencia con servicios o productos adecuados a ellas.
- Ven en la diversidad una oportunidad de crear un medio donde las personas de diferentes orígenes puedan prosperar.
- Se enfrentan a los prejuicios e intolerancias. (p.175).

Habilidad Social

En este caso no se trata de conocer mucha gente ni de tener muchos contactos, el objetivo de crear y desarrollar esta habilidad es poder influir en los demás. No es solo una cuestión de cantidad, sino de calidad.

De igual manera el mismo autor, (ibiden) acota que, aquellos gerentes que tienen habilidad de establecer relaciones sociales, manifiestan las siguientes características:

- Son hábiles para convencer a la gente.
- Ajustan sus presentaciones para agradar a los oyentes.
- Usan estrategias complejas, como la influencia indirecta para lograr consenso y apoyo.
- Recurren a puestas en escena dramáticas, para establecer con claridad su punto de vista.
- Enfrentan directamente los asuntos difíciles.
- Fomentan la comunicación abierta y son tan receptivas de las malas noticias como de las buenas.
- Encuentran soluciones que benefician a todos.
- Guían mediante el ejemplo.
- Promueve un clima amigable y cooperativo.
- Impulsan a todos los miembros a una participación activa y entusiasta.
- Comparten los méritos. (p.212).

2.2.2. Emociones

El término Emoción, viene del latín “*MOTERE*” (moverse), es la acción, el impulso, que incentiva a acercarse o alejarse de una determinada situación.

Por lo tanto, la emoción es una tendencia a actuar y se activa con frecuencia por alguna de nuestras impresiones grabadas en el cerebro, o por medio de los pensamientos cognoscitivos, lo que provoca un determinado estado fisiológico, en el cuerpo humano.

Todas las emociones son esencialmente impulsos a la acción, cada una de ellas inclina al ser humano hacia un determinado tipo de conducta. En los animales y

en los niños hay una total continuidad entre sentimiento y acción, en los adultos resulta una separación, la acción no necesariamente sigue al sentimiento.

Los mecanismos de las emociones incluso las biológicas, pueden ser conducidos hacia el camino correcto o incorrecto, el temperamento es modificable por la experiencia, pero ser consciente de las propias emociones es el primer paso para no dejarse influir por ellas.

Entre las emociones más frecuentes, llamadas también emociones primarias, que están presentes en cualquier ser humano, son:

- *Ira*: enojo, mal genio, furia, resentimiento, hostilidad, indignación, irritabilidad, violencia y odio. La sangre fluye a las manos, y así resulta más fácil tomar cualquier acción incorrecta, el ritmo cardíaco se eleva, lo mismo que el nivel de adrenalina, lo que garantiza que se puede cumplir cualquier acción vigorosa.
- *Miedo*: ansiedad, desconfianza, fobia, nerviosismo, inquietud, confusión, preocupación, aprehensión, remordimiento, sospecha. La sangre va a los músculos esqueléticos, en especial a los de las piernas, para facilitar la huida. El organismo se pone en un estado de alerta general y la atención se fija en cualquier amenaza.
- *Felicidad*: alegría, disfrute, alivio, deleite, dicha, diversión, estremecimiento, éxtasis, gratificación, orgullo, satisfacción. Aumenta la actividad de los centros cerebrales que inhiben los sentimientos negativos y pensamientos inquietantes. El organismo está mejor preparado para encarar cualquier tarea con buena disposición y estado de descanso en general.
- *Amor*: aceptación, adoración, afinidad, amabilidad, dar con desinterés, caridad, confianza, devoción, dedicación, gentileza y hasta obsesión. Se trata del opuesto fisiológico al de estado de “lucha o huye” que comparten la ira y el

miedo. Las reacciones parasimpáticas generan un estado de calma y satisfacción que facilita la cooperación.

- *Sorpresa*: asombro, estupefacción, maravilla, shock. El levantar las cejas permite un mayor alcance visual y mayor iluminación en la retina que ofrece más información ante un suceso inesperado.
- *Disgusto*: fastidio, molestia, insatisfacción, impaciencia. La expresión fácil de disgusto es igual en todo el mundo, labio superior torcido, el ceño fruncido y la nariz fruncida, es un intento primordial por bloquear las fosas nasales para evitar un olor nocivo o escupir un alimento.
- *Tristeza*: aflicción, autocompasión, melancolía, desaliento, desesperanza, pena, duelo, soledad, nostalgia. El descenso de energía tiene como objetivo, contribuir a adaptarse a una pérdida significativa.

2.2.3. Gestión

La palabra gestión proviene del Latín *gestio*. Este término hace la referencia a la administración de recursos, sea dentro de una institución estatal o privada, para alcanzar los objetivos propuestos por la misma. Para ello uno o más individuos dirigen los proyectos laborales de otras personas para poder mejorar los resultados, que de otra manera no podrían ser obtenidos.

En otras palabras, se denomina gestión al correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización, como por ejemplo, empresas, organismos públicos, organismos no gubernamentales, etc. A la vez, el término gestión abarca una larga lista de actividades, pero siempre busca enfocarse en la utilización eficiente de estos recursos, en la medida en que debe maximizarse sus rendimientos.

2.2.4. Gestión Gerencial

La gestión gerencial es, precisamente, el proceso que consiste en guiar a las divisiones de una empresa u organización hacia los objetivos establecidos para cada

una de ellas, mediante planes y programas concretos para asegurar el correcto desarrollo de las operaciones y de las actividades, posibilitando que sus miembros contribuyan al logro de tales objetivos y controlando que las acciones se correspondan con los planes diseñados para alcanzarlos.

Paralelamente, la gestión gerencial, debe enfocarse en los colaboradores, en todas las personas que desde las diferentes fronteras de la organización construyen la historia empresarial.

Crosby (1988), citado por Fermín (2004), define a la Gerencia como “el arte de hacer que las cosas ocurran” (p.1). Por su parte Krygier (1988), la define como “un cuerpo de conocimientos aplicables a la dirección efectiva de una organización” (p.12).

La gerencia es un proceso que involucra a la persona para realizar actividades con los mejores resultados, con el propósito de alcanzar determinados objetivos con eficacia y eficiencia, relacionados con el hecho de lograr las metas, usando el mejor método posible.

Mintzberg, (2000). Define la Gerencia como:

Facultad personal creativa con el agregado de la habilidad en su desempeño, es trabajar a través de individuos y grupos para el logro de los objetivos organizacionales, no obstante, como término es relativamente nuevo originándose en el campo de la administración que se inicia con la aparición de la primera empresa con la revolución industrial. (p.142)

Para efectos de esta investigación el término Gerencia se puede definir como un proceso que implica la coordinación de todos los recursos disponibles en una organización (humanos, físicos, tecnológicos, financieros), para que a través de los

procesos de: planificación, organización, dirección y control se logren objetivos previamente establecidos.

De allí que, Barrios, (1999), indica que algunos de los objetivos de la gerencia son los siguientes:

- Posición en el mercado.
- Innovación.
- Productividad.
- Recursos físicos y financieros.
- Rentabilidad (rendimientos de beneficios).
- Actuación y desarrollo gerencial.
- Actuación y actitud del trabajador.
- Responsabilidad social (p.3).

Por su parte, la gestión gerencial, trata en esencia, de organizar y administrar mejor las actividades de la empresa, orientadas a la aceleración de su desarrollo económico, de asegurar el pleno aprovechamiento de las posibilidades materiales y humanas, y de agrupar aún más estrechamente a todo el recurso humano en torno a las metas establecidas.

2.2.5. Importancia de la Gestión Gerencial

La gestión gerencial es, precisamente, el proceso que consiste en guiar a las divisiones de una empresa hacia los objetivos fijados para cada una de ellas, mediante planes y programas concretos para asegurar el correcto desarrollo de las operaciones y de las actividades (planeamiento táctico), posibilitando que sus miembros contribuyan al logro de tales objetivos y controlando que las acciones se correspondan con los planes diseñados para alcanzarlos.

Las gerencias adoptan decisiones sobre distribución y asignación de recursos, control de las operaciones y diseño de acciones correctivas. Les compete también comunicar e informar a los niveles estratégico y operativo. Las actividades elementales de cualquier gerencia son, por lo tanto, en función de la planificación estratégica, establecer objetivos, organizar, comunicar y motivar, medir y evaluar, desarrollar y formar personas y retroalimentar la planificación.

2.2.6. Toma de Decisiones

Según Flores, (2001). Se define como, “la selección de un curso de acción entre alternativas (elección entre varias alternativas)” (p.12).

La decisión se encuentra en el núcleo de la planeación, la decisión es el trabajo principal ya que se debe decidir quién debe de hacerlo, cuándo, dónde y cómo debe de hacerlo, siendo sus elementos:

- *Racionalidad*: trata en forma objetiva la acción a decidir. Tiene una clara comprensión de los caminos por los cuales se puede alcanzar un objetivo bajo las circunstancias y limitaciones existentes. (Crear alternativas). Habilidad de analizar las alternativas. Escoger las mejores alternativas para alcanzar una meta deseada.
- *Racionalidad Limitada*: también se le conoce como limitada, y es aquella que nunca es completa porque se toman decisiones para el futuro y éstas pueden variar.
- *Satisfactorio*: se ejecuta sólo lo favorablemente bueno.

El proceso de toma de decisiones comprende varias fases que el gerente o administrador deben seguir, al efecto, Emily, (2001). Indica que el proceso racional ideal debe:

- Determinar la necesidad de una decisión.

- Identificar los criterios de decisión.
- Asignar peso a los criterios.
- Desarrollar todas las alternativas.
- Evaluar las alternativas.
- Seleccionar la mejor alternativa (p.4).

Ampliando los puntos anteriores se debe indicar que, el proceso de toma de decisiones comienza con el reconocimiento de que se necesita tomar una decisión. Una vez determinada la necesidad de tomar una decisión, se deben identificar los criterios que sean importantes para la misma. Los criterios enumerados en el paso anterior no tienen igual importancia, es necesario ponderar cada uno de ellos y priorizar su importancia en la decisión.

Se debe elaborar una lista de todas las alternativas disponibles para la solución de un determinado problema y evaluar cada alternativa analizándola con respecto al criterio ponderado. Las ventajas y desventajas de cada alternativa resultan evidentes cuando son comparadas. Una vez seleccionada la mejor alternativa se llega al final del proceso de toma de decisiones.

Por otra parte, dentro del proceso de toma de decisiones se encuentran las tomadas dentro del proceso creativo, el cual no suele ser simple ni lineal. Al respecto Emily, (2001). Indica que se compone de cuatro fases sobrepuestas e ínter actantes entre sí: “exploración inconsciente, intuición, discernimiento y formulación lógica” (p.5).

La primera fase, usualmente implica la abstracción de un problema, cuya determinación mental es probable que sea muy vaga, aun así los gerentes que trabajan bajo intensas presiones de tiempo suelen tomar decisiones prematuras antes que ocuparse detenidamente de problemas ambiguos y escasamente definidos.

La segunda fase, intuición, sirve de enlace entre el inconsciente y la conciencia e implica una combinación de factores aparentemente contradictorios a primera vista. Supone la detección de nuevas combinaciones y la integración de conceptos e ideas diversas, puede inducirse mediante técnicas como la lluvia de ideas.

El discernimiento es resultado sobre todo del trabajo intenso. Para desarrollar un producto útil, un nuevo servicio o un nuevo proceso, por ejemplo, son necesarias muchas ideas. Puede resultar de la concentración de ideas en cuestiones distintas al problema de que se trate.

La última fase del proceso creativo es la formulación o verificación lógica. El discernimiento debe someterse a la prueba de la lógica o de la experimentación. Esto se logra mediante la persistente reflexión en una idea o pidiendo críticas a los demás.

La Toma de Decisiones es una destreza que puede ser aprendida, existen dos tipos básicos de decisiones: las que se dan usando un proceso específico y aquellas que se dan por sí solas. Ambos tipos proveen oportunidades y experiencias de aprendizaje. La ventaja de utilizar un proceso específico en la toma de decisiones es que reduce los niveles de estrés. Este proceso está basado en los valores y percepciones del aquel que toma la decisión. Incluye la consideración de alternativas y opciones a través de una evaluación periódica de las decisiones y sus efectos.

2.2.7. Organización

El ser humano, ha desarrollado una de las más importantes instituciones, estas son llamadas Organizaciones, esto, por ser particularmente social y participativo, ya que a través de ellas puede alcanzar las metas u objetivos que no podría alcanzar aisladamente. En otras palabras, las organizaciones, son estructuras administrativas creadas para lograr objetivos por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Las mismas, están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas.

Al mismo tiempo, las organizaciones están en todos los ambientes de la vida del hombre, sin embargo, son las educativas, económicas, políticas, entre otras, las que contribuyen a compensar las necesidades físicas, emocionales e intelectuales del individuo actual.

Mientras tanto, los siguientes autores definen las organizaciones como: Porter, Lawler y Hackman, (1975). "Las organizaciones están compuestas de individuos o grupos en vistas a conseguir ciertos fines y objetivos, por medio de funciones diferenciadas que se procura que estén racionalmente coordinadas y dirigidas y con una cierta continuidad a través del tiempo"

Se evidencia, entonces, que las empresas para que se mantengan en el tiempo deben buscar ser más competitivas y para ello pueden aprovechar una fuente de competitividad que marcará la diferencia; tal fuente no es más que sus trabajadores o talento humano. A la vez, con la cooperación de estos, lograr una gestión exitosa. Dentro de este orden de ideas, Chiavenato, (2009). Define la Gestión del Talento Humano como: "El conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño".

Finalmente, afirmando que la base fundamental de toda empresa u organización es su talento o recurso humano, debemos tener muy claro que estas personas deben ser dirigidas y orientas por directivos capaces de alinear, administrar y capacitar a estas personas para así desarrollar una gestión impecable en dichas organizaciones.

2.2.8. Gerencia

La palabra Gerencia, se utiliza para denominar al conjunto de empleados de alta calificación que se encarga de dirigir y gestionar los asuntos de una empresa. El término también permite referirse al cargo que ocupa el director general (o gerente) de la empresa, quien cumple con distintas funciones: coordinar los recursos internos,

representar a la compañía frente a terceros y controlar las metas y objetivos.
<http://definicion.de/gerencia/>

Señala Davis y Newstrom, (2003): Se entiende por gerencia el conjunto de personas que “toman decisiones, controlan el trabajo, interpretan la política de la empresa y generalmente son las personas claves en el proceso de realización del trabajo” (p. 254). En otras palabras, la Gerencia constituye un tema de interés en la dirección de las empresas e instituciones. Este importante cargo, es llevado por un Gerente, persona que tiene autoridad en una organización para tomar decisiones que comprometen a la misma y llevan al éxito o fracaso a la organización.

2.3. Fundamentos Legales

En Venezuela existen diversos elementos legales que buscan controlar aspectos relacionados con el trabajo y con la presente investigación. En tal sentido, se pueden mencionar la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), la Ley Orgánica del Trabajo (LOT) y la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT).

Desde el punto de vista legal, esta investigación se sustenta en las siguientes leyes: Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), artículo 45, 87, y en la Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT 2005), artículos 53, 59, 62, 73 y 76.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV)

La C RBV protege el resguardo y la protección física e integral física, emocional y moral de los venezolanos, a través de una serie de principios, tal como se demuestra en su artículo 46: *“toda persona tiene derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral”*.

Por su parte, el artículo 87 hace referencia a la integridad del ser humano, pero específicamente en el trabajo, señalando lo siguiente:

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda tener una ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice pleno ejercicio de este derecho [...] Todo patrono o patrona garantizara a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajado adecuados...

De tal manera, se observa que además de promover una existencia digna y solemne como producto del trabajo, le adiciona el respeto a la integridad moral y psicológica de los trabajadores, la cual se ve afectada por la inestabilidad emocional. Adicionalmente, contiene la protección contra los riesgos psicosociales, entre las condiciones de higiene, tales como los abusos procedentes del exceso de trabajo.

Ley Orgánica del Trabajo (LOT)

La LOT, es el instrumento legal que norma y regula los aspectos relacionados específicamente con el trabajo, algunos de los cuales se encuentran vinculado con la presente investigación. Al respecto su artículo 2 contiene lo siguiente:

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

En este artículo se refuerza el principio constitucional señalado anteriormente, donde se hace reseña al respeto al cual tienen derechos los ciudadanos, al valor de su integridad física, psíquica y moral, no solamente como personas sino como trabajadores, debido a que éstos contribuyen al desarrollo y progreso del país, y por tal razón el estado debe garantizarles seguridad y salud a los trabajadores.

El artículo 26 indica lo siguiente: “Se prohíbe toda discriminación en las condiciones de trabajo basada en edad, sexo, raza, estado civil, credo religioso. Filiación política o condición social...”

Innegablemente este artículo refleja de manera clara que todo individuo que tenga las competencias tanto físicas como mentales para la prestación de un servicio, no pueden ser objeto de desprecio por poseer las características personales mencionadas anteriormente. Por tal razón, tanto el trato como personas, así como las oportunidades de trabajo, deben ser iguales para todos los ciudadanos.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCyMAT)

La LOPCyMAT es el instrumento legal que regula los aspectos relacionados con la seguridad, higiene y salud en el trabajo. Esta ley señala su artículo 1 establece que: “El objeto de la presente Ley es garantizar a los trabajadores, permanentes y ocasionales, condiciones de seguridad, salud y bienestar, en un medio ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio de sus facultades físicas y mentales”.

El artículo anteriormente señalado reitera el principio constitucional y el de la LOT en la cual las organizaciones deben encargarse de garantizar a sus trabajadores un ambiente laboral armónico, que faciliten su bienestar integral, donde no se agreda su integridad como ser humano y donde puedan desempeñarse plenamente.

En el Artículo 53, de la presente ley, se expresa: “Los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas”.

En el ejercicio del mismo tendrán derecho a:

- Ser informados, con carácter previo al inicio de su actividad, de las condiciones en que ésta se va a desarrollar, en el área de trabajo, de los daños que las mismas puedan causar a su salud, así como los medios o medidas para prevenirlos.

- Recibir formación teórica y práctica, suficiente, adecuada y en forma periódica, para la ejecución de las funciones inherentes a su actividad, en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales.
- Participar en la vigilancia, mejoramiento y control de las condiciones y ambiente de trabajo, en la prevención de los accidentes y enfermedades ocupacionales, en el mejoramiento de las condiciones de vida
- No ser sometido a condiciones de trabajo peligrosas o insalubres que, de acuerdo a los avances técnicos y científicos existentes, puedan ser eliminadas o atenuadas con modificaciones al proceso productivo o las instalaciones o puestos de trabajo o mediante protecciones colectivas.
- Rehusarse a trabajar, a alejarse de una condición insegura o a interrumpir una tarea o actividad de trabajo cuando, basándose en su formación y experiencia, tenga motivos razonables para creer que existe un peligro inminente para su salud o para su vida sin que esto pueda ser considerado como abandono de trabajo”

Lo expuesto hace referencia, el derecho que tiene todo trabajador y trabajadora de ejercer sus funciones en un ambiente adecuado que le garantice su seguridad integral, para disfrutar de una salud y bienestar consonó con las exigencias emanadas por las leyes.

En tal sentido, para lograr este derecho, todo trabajador y trabajadora debe recibir información, capacitación y adiestramiento teórico y práctico, para el resguardo de su seguridad y por ende de su salud integral, tanto en el manejo de las normas de seguridad para la prevención de accidentes, así como en la utilización y desenvolvimiento en las nuevas tecnologías, y en la utilización razonable de sus periodos de descanso de su tiempo libre.

El Artículo 59, señala que a los efectos de la protección de los trabajadores y las trabajadoras, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones

adecuadas de manera que asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental, así como la protección adecuada a los niños, niñas y adolescentes y a las personas con discapacidad o con necesidades especiales.

Adapte los aspectos organizativos y funcionales, y los métodos, sistemas o procedimientos utilizados en la ejecución de las tareas, así como las maquinarias, equipos, herramientas y útiles de trabajo, a las características de los trabajadores y trabajadoras, y cumpla con los requisitos establecidos en las normas de salud, higiene, seguridad y ergonomía.

Preste protección a la salud y a la vida de los trabajadores y trabajadoras contra todas las condiciones peligrosas en el trabajo.

Facilite la disponibilidad de tiempo y las comodidades necesarias para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas; así como para la capacitación técnica y profesional.

Impida cualquier tipo de discriminación.

Garantice el auxilio inmediato al trabajador o la trabajadora lesionada o enfermo.

Garantice todos los elementos del saneamiento básico en los puestos de trabajo, en las empresas, establecimientos, explotaciones o faenas, y en las áreas adyacentes a los mismos...

Se señala específicamente las condiciones adecuadas en que se debe desarrollar cualquier actividad laboral, que contribuya a la prevención de accidente en resguardo de la seguridad y la vida del trabajador dentro y fuera de entorno laboral. De manera que toda empresa debe velar por las condiciones laborales de su capital humano, sean las más óptimas, asimismo, debe establecer e implementar procedimientos medidas de seguridad para el manejo de las máquinas, equipos y herramientas, y condiciones favorables para la recreación, descanso para el fortalecimiento de la salud mental del trabajador, al mismo tiempo que garantice el bienestar de sus miembros.

En el artículo 70, la LOPCyMAT define enfermedades ocupacionales de la siguiente manera:

“Se entiende por enfermedad ocupacional, los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador o la trabajadora se encuentra obligado a trabajar, tales como los imputables a la acción de agentes físicos y mecánicos, condiciones disergonómicas, meteorológicas, agentes químicos, biológicos, factores psicosociales y emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes”.

En este artículo puede notarse la inclusión de los riesgos psicosociales y emocionales como causa de enfermedades ocupacionales, pues puede ocasionar trastornos mentales en el trabajador. Desde esta óptica, la inestabilidad psicológica, emocional, puede considerarse una fuente de riesgos emocionales en los subordinados que están a la merced de un escenario vacilante.

De lo antes expuesto, el artículo 76, contempla:

“El Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral, previa investigación, mediante informe, calificará el origen del accidente de trabajo o de la enfermedad ocupacional. Dicho informe tendrá el carácter de documento público. Todo trabajador o trabajadora al que se le haya diagnosticado una enfermedad ocupacional, deberá acudir al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral para que se realicen las evaluaciones necesarias para la comprobación, calificación y certificación del origen de la misma...”

Lo establecido en este artículo, exterioriza que todo trabajador que haya sufrido un accidente laboral, deberá notificarse como ya se expuso anteriormente, al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral, en el tiempo establecido, quien se encargará de calificar el origen del accidente, según informe del

siniestro, y todo lo concerniente a las evaluaciones necesarias para la certificación y validación de los hechos, como las medidas pertinentes que beneficien al trabajador en sus condición de accidentado.

Ley Orgánica del Poder Popular (LOPP)

La reciente Ley, publicada en la Gaceta Oficial N°6.011, en fecha 21 de diciembre de 2010, tiene por objeto desarrollar y consolidar el Poder Popular, generando condiciones objetivas a través de los diversos medios de participación y organización, para que los ciudadanos y las ciudadanas ejerzan el pleno derecho a la soberanía, la democracia participativa, protagónica y corresponsable.

Esta Ley en sus disposiciones generales, señala en el Artículo 4:

”El Poder Popular tiene por finalidad garantizar la vida y el bienestar social del pueblo, mediante la creación de mecanismos para su desarrollo social y espiritual, procurando la igualdad de condiciones para que todos y todas desarrollen libremente su personalidad, dirijan su destino, disfruten los derechos humanos y alcancen la suprema felicidad social; sin discriminaciones por motivos de origen étnico, religioso, condición social, sexo, orientación sexual, identidad y expresión de género, idioma, opinión política, nacionalidad u origen, edad, posición económica, condición de discapacidad o cualquier otra circunstancia personal, jurídica o social, que tenga por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y garantías constitucionales”

2.4. Marco Institucional

2.4.1. Identificación de la Institución o Empresa

La empresa se identifica en el mercado con un símbolo y un logotipo. El símbolo y el logotipo Toyota, representan la única marca oficial registrada. El diseño consiste en tres elipses, en términos geométricos, un elipse contiene dos puntos centrales: uno de estos puntos representan el corazón de los clientes, y el otro, el corazón del producto elaborado por Toyota. La elipse une los dos corazones. La

combinación vertical y horizontal de las elipses simboliza la “T” de Toyota y las ilimitadas oportunidades de continuar adelante.



Figura N° 01: Símbolo y Logotipo de Toyota de Venezuela C.A.
Fuente: Departamento de Recursos Humanos TDV.

2.4.2. Reseña histórica de Toyota de Venezuela C.A.

Durante la reconstrucción de Japón, el Sr. Sakichi Toyoda (1867-1930) inventor de un telar automático, convencido de que esta es la era del automóvil, sintió la inquietud de incursiones en el campo del automovilismo, sin embargo, el Sr. Kichiro Toyoda (1894-1952), siguió la idea de su padre, realizando viajes de investigación para la fabricación de automóviles. Después de viajar y ver la masiva expansión del uso del automóvil, Kichiro, confió en que la era del automóvil también tenía cabida en Japón y fue creada la primera planta de producción llamada planta Honsha actualmente Toyota Motor Corporation, quien inicia operaciones en diversos países e inaugura nuevas plantas alrededor del mundo.

Toyota Motor Corporation, fue fundada el 23 de septiembre de 1933 cuando Toyoda Automatic Loom creó una nueva división dedicada a la producción de automóviles bajo la dirección del hijo del fundador, Kichiro Toyoda. La producción de automóviles comerciales comenzó en 1947 con el modelo SA. En mayo de 1953, 5 Land Cruiser fueron exportados a El Salvador, convirtiéndose en los primeros Toyota en arribar al continente americano. En abril de 1956 la cadena comerciante Toyopet fue establecida. El siguiente año, el Toyota Crown se convirtió en el primer

automóvil japonés exportado a los Estados Unidos y las divisiones de Toyota estadounidenses (Toyota Motor Sales Inc.) y brasileñas (Toyota do Brasil S.A.) fueron establecidas. Es de esta manera como Toyota ha permanecido en el mercado competitivo a través del tiempo y continua en la búsqueda de nuevas fronteras y mercados, por tal razón Toyota ha incursionado en el mercado de los vehículos familiares, rústicos y de pasajeros.

La marca Toyota se introduce al mercado automotor venezolano a través de los Hermanos Bilbao, de origen cubano, quienes establecen conversaciones con Toyota Motor Corporation (TMC), para iniciar la distribución de vehículos en Venezuela, sin embargo, la falta de experiencia en el área automotriz los obliga a vender la franquicia a partir de 1957 a los dos prominentes empresarios venezolanos Carlos Siso Paván y Alfredo Behrens Da La Costa, propietarios de la empresa CARS C.A. dedicada a la distribución de los vehículos de la General Motor; suscriben un convenio con la firma TMC de Japón, para importación y comercialización de vehículos Land Cruiser FJ – 40. De esta manera, constituyen la empresa TOCARS C.A.

Esta etapa fue una dura batalla, no fue nada fácil convencer a los primeros clientes Toyota de las bondades de calidad, durabilidad y confiabilidad de sus productos, ya que en Venezuela sólo existían vehículos americanos y europeos, siendo TMC, en Japón, en aquel entonces, una pequeña empresa recuperándose de los estragos de la guerra, y producía menos de cien (100) vehículos por año. A partir del año 1963 y por decreto presidencial se prohíbe la importación de Vehículos Completamente Ensamblados (CBU), obligando a la empresa a ensamblar los vehículos TOYOTA en el país.

Para ese momento, se contrata los servicios de la firma “ENSAMBLAJE SUPERIOR”, empresa dedicada a ensamblaje de autobuses y camiones, ubicada en la

Avenida Sucre de Catia en Caracas, para realizar en sus instalaciones el ensamblaje de los FJ45 pick-up; contando para ello con la supervisión directa de TOCARS C. A.

En el año 1979, durante la presidencia del Dr. Luis Herrera Campins, el gobierno retoma la solicitud introducida en 1978 y surge una oferta del Ministerio de Fomento a la Empresa TOCARS C.A., para instalar una moderna planta de ensamblaje en la ciudad de Cumaná, Estado Sucre, específicamente, en la Zona Industrial “El Peñón”. El hecho de que TOCARS C. A. pensara en constituir su planta en Cumaná logró la identificación de Toyota Motor Corporation (TMC) con el proyecto, pidiendo a ésta claramente la influencia de la instalación de la planta en la Zona Industrial de “El Peñón”.

Una vez comprometidos todos con el proyecto, en febrero de 1981 se inició la construcción de la planta, culminando estas obras a escasos diez meses, es decir, la planta se terminó de construir en el mes de noviembre de ese mismo año iniciando sus operaciones como empresa de servicios, con un capital de quinientos mil bolívares (Bs.500.000, 00) y una inversión de 240 millones de bolívares. El 26 de noviembre de 1981 se inician de forma oficial las operaciones de la planta Servicios de Ensamblaje Compañía Anónima (SERENCA) en Cumaná con la introducción de un nuevo modelo, la camioneta Station Wagon FJ-60 (Samurai).

En el año 1985, la mano de obra había alcanzado un nivel muy alto de calidad y eficiencia. Por ello, con el aprovechamiento de la apertura del sector automotor se inician las actividades para la introducción del primer vehículo japonés de pasajeros en el mercado venezolano, el Toyota Corolla y en mayo de 1986 se hace el lanzamiento del nuevo modelo, teniendo éxito por su aceptación en el mercado mundial por su extraordinaria calidad y primer lugar en ventas en su categoría. El Corolla, se comenzó a ensamblar con las restricciones impuestas por el control de cambios, limitando el volumen de producción. Por ello, no se logró satisfacer la demanda sino hasta 1989 cuando se libera el control de cambios.

En ese mismo año, se realiza el primer cambio completo del modelo Corolla pasando de la serie AE82L a la serie AE92L, pero debido a la crisis económica presente en el país la Empresa TOCARS C.A. se ve afectada, paralizando sus operaciones por espacio de 5 meses.

Seguidamente, para el año 1990, inicia con una ligera, pero importante, recuperación del mercado automotor, esta tendencia motiva entonces las inversiones y exigen el desarrollo de los recursos humanos, generando planes, metas y objetivos para mejorar la calidad, la productividad, la reducción de costos, invirtiendo un considerable número de horas/hombres en preparación de recursos humanos y su involucramiento con la filosofía del sistema de producción Toyota, forma efectiva de la empresa de producir a escala mundial.

En el año 1991, la empresa logra progresiones del mercado nacional, gracias al primer lugar en la producción y venta de vehículos. Este mismo año, comienzan las operaciones de ensamblaje de los motores para vehículos Toyota, los cuales venían completamente ensamblados (CBU) desde Japón, y se realizó la primera auditoría de calidad con la competencia, a fines de comparar la calidad del producto elaborado por TOYOTA con el de las empresas ensambladoras existentes en el país.

En noviembre de 1992, cambia su denominación cuando es dividida la empresa TOCARS C.A. para formar el grupo Toyota de Venezuela, C.A, conformada por cuatro empresas con diferentes actividades económicas, estableciendo la ciudad de Cumaná como su sede principal. En el año 1993, se inician las operaciones de pintado de piezas plásticas (parachoques, manijas de puertas, molduras externas, etc.).

En ese mismo año, se realiza la primera convención de círculos de control de calidad (KAIZEN), como resultado de voluntariedad y participación del recurso humano en la solución de problemas y optimización de los procesos productivos para garantizar la productividad y la satisfacción de los clientes; y también, se inician las

operaciones de ensamblaje de un nuevo vehículo, el modelo Dyna un vehículo de carga en la modalidad de semi-ensamblado (SKD).

En el año 2002, se introduce al mercado venezolano el nuevo cambio en el modelo Corolla ZZE conocido como New Sensation, cubriendo las expectativas del consumidor venezolano posicionando a Toyota de Venezuela, C. A, en los primeros lugares de ventas. Originando, como consecuencia positiva para la empresa el aumento de vehículos ensamblados en planta por la alta demanda del país. Finalmente, en el 2005, desaparecen las variantes Land Cruiser y se inicia el ensamblaje de las variantes IMV: camionetas HILUX (pick-up) y Fortuner (SUV).

Se evidencia, entonces, que durante los últimos años se han introducido gradualmente nuevas tecnologías y métodos que resultan más efectivos y simplifican a gran escala el proceso productivo. De igual forma, la empresa incrementa los controles para no afectar negativamente al medio ambiente y adopta una política ambiental que se hace expansiva y aplicable en todos los niveles de la organización.

Actualmente, la empresa Toyota de Venezuela C.A. ubicada en Cumaná, compone una fuente de empleo para más de 1.200 personas directamente. Así mismo, existen cinco (5) plantas de proveedores de partes nacionales ubicadas en las adyacencias de la planta (Comebu, C.A.; Enveta, C.A.; Cometasa, entre otras.), mueve el 80% de la carga de Puerto Sucre (principal terminal marítimo del estado Sucre) y favorece al comercio interno y regional desde una perspectiva más amplia.

Localmente, ensambla los modelos Corolla, Hylux y FourTunner, además del Terios by Toyota Group. Es importante señalar, que la compañía coordina una red de casi 60 concesionarios a nivel nacional, los cuales cuentan con sus respectivos departamentos de Ventas, Repuestos y Servicio aunado a la presencia de sus principales oficinas administrativas ubicadas en la ciudad de Caracas, donde actúan sus principales gerencias, presidencia y varias vice presidencias.

2.4.3. Ubicación de la Empresa



La empresa Toyota de Venezuela C.A., Planta Cumaná, geográficamente está ubicada en la ciudad de Cumaná - Estado Sucre, en un área denominada Zona Industrial El Peñón, colindando al norte, con el Cerro Pan de Azúcar y la adyacencia del sector “La Calavera” y el Barrio Caigüiré Arriba, al sur, con la Avenida Rotaria y su adyacencia el Aeropuerto Antonio José de Sucre, al este, con el Desarrollo Habitacional Ciudad Jardín “Nueva Toledo”, al oeste, con las empresas Manufacturas Enveta C.A y el depósito de “La Florida” y al noreste, con la empresa VCG (Venezuela ContainersGroup).



Es de hacer notar, que la planta cuenta con una superficie total de 280.000 m² con las siguientes instalaciones:

- Área de producción.
- Almacenes para piezas de ensamblaje nacional e importado.
- Consultorio médico.
- Comedor para personal obrero y empleado.
- Áreas administrativas.
- Talleres para mantenimiento.

24.4. Actividad que realiza Toyota de Venezuela. C.A

Toyota de Venezuela, es una Compañía Anónima orientada a fomentar el desarrollo de los recursos humanos, con el fin de introducir nuevos productos y tecnologías que satisfagan las expectativas de los clientes. La Toyota de Venezuela se dedica a la producción, importación y comercialización de vehículos rústicos, comerciales y de pasajeros, así como de sus repuestos y su servicio, para ello se apoya en una red de concesionarios autorizados independientemente, distribuidos en las principales ciudades del País.

2.4.5. Misión de la empresa Toyota de Venezuela. C.A

El Grupo Toyota de Venezuela, es una empresa multinacional; la cual tiene como misión continuar con su proceso de evolución y crecimiento, sobre bases sólidas, con el objeto de ser reconocida como una compañía local respetable y confiable, dentro de esta sociedad, a través de los siguientes principios:

- Lograr la satisfacción de sus distinguidos clientes, al proveer productos y servicios atractivos, que llenen sus necesidades y expectativas.
- Construir una compañía con bases sólidas y relaciones comerciales de mutuo beneficio a largo plazo con sus respectivos asociados.

- Contribuir con el desarrollo económico y social de la comunidad y demostrar su compromiso para con la seguridad y el medio ambiente.
- Dirigir el negocio con un criterio de justicia y franqueza.
- Fomentar una cultura corporativa y unos recursos humanos activados.

2.4.6. Visión de la empresa Toyota de Venezuela. C.A

La empresa Toyota de Venezuela C.A., ha gozado de una gran aceptación por parte de sus clientes, desde luego, la satisfacción de éste es uno de los pilares fundamentales que se establecen dentro de la visión de la empresa. Otros aspectos relevantes en la visión son

- Desarrollar e introducir nuevos productos en el mercado, a través de las estimaciones precisas de las necesidades de los clientes.
- Fortalecer la red de ventas, con el objeto de incrementar los volúmenes de ventas y la penetración del mercado y garantizar una compañía sólida y rentable.
- Establecer un sistema de producción y abastecimiento rápido y flexible basado en las tendencias y demandas del mercado a mediano y largo plazo, considerando la unificación del mercado y las regulaciones de partes locales.
- Ofrecer productos de alta calidad respaldados por unos servicios de alta calidad, a fin de ser líderes en la industria.
- La visión de Toyota para el futuro es ser la "empresa líder en la ciudad", es decir "cuidar a la comunidad y ser parte de ella, compartir un futuro juntos".

2.4.7. Valores de La Empresa Toyota de Venezuela C.A

Los valores gerenciales y metodologías de negocios de Toyota no son más que su ADN fundamental, el cual resume los elementos únicos y sobresalientes de la cultura y el éxito de esta compañía, estos valores son conocidos como “el Toyota Way”. Por

ello, para esta empresa es esencial que su equipo de liderazgo global adopte los conceptos del Toyota Way a medida que se alcancen los objetivos de negocios en países anfitriones con una gran variedad de costumbres, tradiciones y prácticas de negocios.

De igual manera, cabe mencionar que el Toyota Way es un ideal, un estándar, una luz que guía a la gente de la organización global de Toyota, expresando las creencias y valores compartidos por todos los trabajadores. Está basado en principios guía de Toyota, los cuales definen la misión de la misma como compañía y los valores que otorga a sus clientes, accionistas, socios comerciales y a la comunidad en general. Además, el Toyota Way define la forma en que el personal de la empresa se desempeña y comporta al brindarle una serie de valores, o sea, funciona como el sistema nervioso autónomo de las organizaciones Toyota.

En este mismo orden de ideas, es preponderante indicar que los conceptos que conforman el Toyota Way trascienden idiomas y nacionalidades, y son aplicables en cualquier territorio y sociedad. Asimismo, éste está sostenido por dos pilares principales: “Mejora continua y respeto por las personas”. “Nunca estamos satisfechos con nuestros logros y siempre mejoramos nuestro negocio mediante la generación de nuestras mejores ideas y el esfuerzo continuo. Respetamos a la gente, y consideramos que el éxito de nuestros negocios se debe a los esfuerzos individuales y al buen trabajo en equipo”. Incluso, Toyota refuerza sus valores con sus pilares fundamentales: Mejora Continua y Respeto por la Gente.

2.4.8. Mejora Continua

Es el principio clave del éxito de Toyota, en esta se encuentran tres (03) ítems importantes:

- *Desafío:* formamos una visión a largo plazo, y afrontamos los desafíos con coraje.

- *Kaizen*: mejoramos continuamente nuestras operaciones de negocios, siempre impulsando la innovación y la evolución.
- *GenchiGenbutsu*: practicamos GenchiGenbutsu para dirigirse a la fuente para encontrar los hechos que lleven a tomar decisiones correctas, crear un consenso, y alcanzar objetivos de la forma más rápida posible.

2.4.9. Respeto por la Gente

El personal es el recurso más importante para toda organización Toyota. Este principio se basa en dos (02) aspectos:

Respeto: respetamos a otros, ponemos todo nuestro empeño en comprendernos, asumir responsabilidades y hacer todo lo posible para generar confianza mutua.

Trabajo en equipo: estimulamos el crecimiento personal y profesional, compartimos las oportunidades de desarrollo y maximizamos el desempeño individual y del equipo.

2.4.10. Objetivos de Toyota de Venezuela C.A

2.4.10.1. Objetivo General

Diseñar un programa de desarrollo de acuerdo al “*Bussines Plan*” conocido como un plan de trabajo, establecido en Toyota de Venezuela C.A. que permita factores como los conocimientos y las habilidades sean evaluados y desarrollados, mediante una secuencia o ruta de carrera, con el fin de mejorar el desempeño integral del recurso humano.

2.4.10.2. Objetivos Específicos

- Brindar la oportunidad al trabajador de crecer hasta el máximo de sus capacidades al asumir progresivamente, mayores y más complejas responsabilidades en la organización.

- Ofrecer a la empresa la posibilidad real de preparar en forma sistemática y metodológica cuadros de relevo para cubrir sus cargos con los trabajadores más capaces, asegurando la continuidad de las operaciones de la producción y la calidad de los productos.
- Dar prioridad a la promoción interna antes que el reclutamiento externo.
- Ofrecer al trabajador oportunidades de participar en las actividades que faciliten el desarrollo de sus conocimientos, habilidades y destrezas, de oportunidad de progresar.

2.4.11. Estructura Organizativa de Toyota de Venezuela C.A

Toyota de Venezuela está constituida por tres (03) localidades:

- *Sede Corporativa:* en esta se desarrollan las actividades gubernamentales, legales y administrativas principales de la organización. Puede ser visto como el núcleo que engrana todas las operaciones de la empresa, se encuentra ubicada en la ciudad de Caracas.
- *Planta:* es donde se desarrolla propiamente el proceso de ensamblaje de los vehículos Toyota, que serán distribuidos para todo el país, se encuentra en la ciudad de Cumaná.
- *Post Venta:* se encarga del control y distribución de todos los repuestos Toyota que se venden en el país.
- Cada localidad está conformada por gerencias generales, departamentos, secciones y áreas de trabajo de acuerdo a sus funciones. Las cantidades radican en la distribución de las actividades que se desarrollan.

2.4.12. Estructura Organizativa

La empresa Toyota de Venezuela, C.A, Planta Cumaná, posee una estructura organizativa vertical (Figura 03); en ella se observa que la empresa está conformada de la siguiente manera:

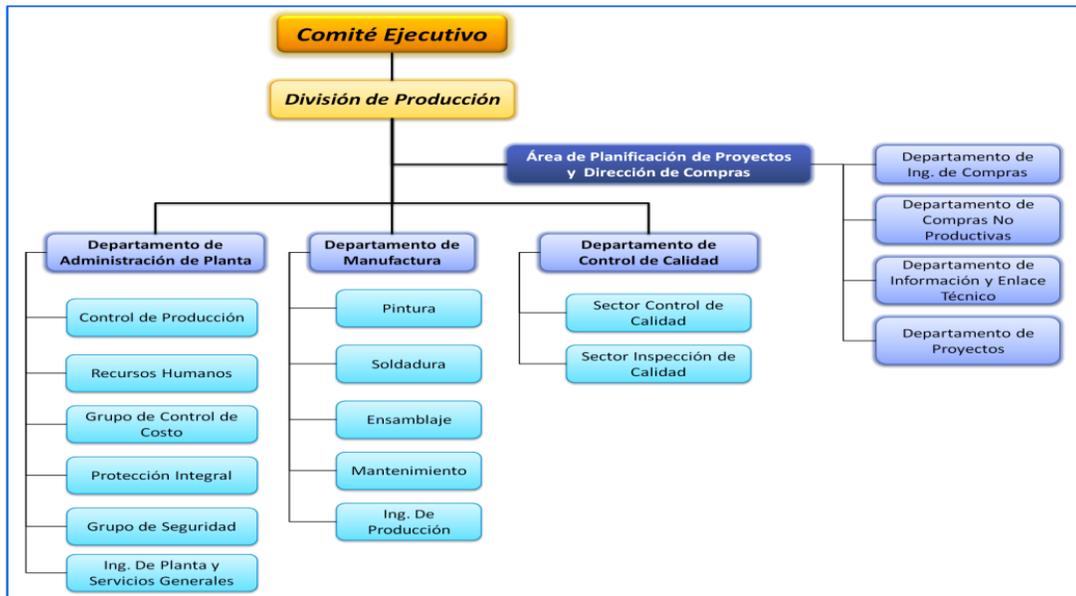


Fig. 03. Organigrama de la empresa Toyota de Venezuela.
Fuente: RRHH de Toyota de Venezuela.

2.5. Definición de Términos Básicos

- *Autocontrol:* capacidad consciente de regular los impulsos de manera voluntaria, con el objetivo de alcanzar un mayor equilibrio personal y relacional. Una persona con autocontrol puede manejar sus emociones y regular su comportamiento.
- *Gerencia:* es la ciencia que enseña la más eficiente forma de conducir empresas hacia metas previamente fijadas, la gerencia es un proceso social, integral, intuitivo, que se adapta siempre en pro de la calidad, de la buena administración de recursos y acuerdos. La gerencia se pone en sus hombros la responsabilidad de planear, regular y ejecutar las operaciones de una empresa, negocio, comercio o institución que ponga en riesgo sus lucros en una actividad financiera, comercial o administrativa.
- *Inteligencia emocional:* Goleman, (1996). “La capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar

adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos” (p.54).

- *Organización:* Robbins, (2004). “Unidad social coordinada deliberadamente y compuesta por dos a más personas, que funcionan de manera más o menos continua para alcanzar una meta o unas metas comunes” (p.4).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Este capítulo se encuentra conformado por una serie de aspectos los cuales van a guiar el desarrollo del trabajo de investigación, entre ellos se pueden destacar: Tipo de Investigación, Diseño de la Investigación, Población y Muestra, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Técnicas – Presentación de la Información, Validación del Instrumento de Recolección de Datos y la Confiabilidad del Instrumento de Recolección de Datos.

3.1. Tipo Investigación

El tipo de investigación ejecutada es descriptiva y correlacional. Para Salkind (cit. p. Bernal. 2006): la investigación descriptiva es aquella donde “se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio” (p.112), mientras que para Hernández, Fernández y Baptista (2003): la investigación correlacional “tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más variables o conceptos”. (p. 119).

3.2. Diseño de la Investigación

El estudio realizado, fue basado en una investigación de campo. De esta manera, Arias (2006) señala que: “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna”, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (p.31).

Se entiende por investigación de Campo, aquel análisis metódico de problemas en la realidad, con la intención bien sea de interpretarlos, describirlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o

predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos en el desarrollo. Los datos que son de interés son recolectados de manera directa de la realidad, en este sentido, se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios.

La investigación se implantó en la modalidad de campo ya que los datos fueron suministrados directamente por el personal que labora en el Departamento de Soldadura de la Empresa Toyota de Venezuela, C.A., Cumaná, estado Sucre. Sin embargo, también se utilizó la investigación documental.

De igual manera el mismo autor, (ibiden) acota: que la investigación documental es:

Un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos. (p.27).

3.2.1. Fuentes de Información

3.2.2. Fuentes Primarias:

Gerente y Subordinados del Departamento de Soldadura de la Empresa Toyota de Venezuela, C.A., Planta Cumana, estado Sucre, Año 2016.

3.2.3. Fuentes secundarias:

- Tesis Anteriores
- Consultas web y Bibliográficas

3.3. Población

Como en todo trabajo de investigación, desarrollan diferentes objetivos, propósitos y metas, gradualmente de contar con una población que proporcione los datos con sus respectivas soluciones al problema de estudio.

Arias, (2006). Define población como, “el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio”. (p.81).

La investigación presenta una población Finita, Manejable y Limitada por lo que sus elementos en su totalidad son identificables por su investigador. La población estuvo compuesta por el personal Gerencial y supervisorio del Departamento de Soldadura de la Empresa Toyota de Venezuela, C.A., Planta Cumaná, Estado Sucre.

La Población del Departamento de Soldadura de la Empresa Toyota de Venezuela, Planta Cumaná, Estado Sucre, estuvo distribuida de la siguiente manera:

Cuadro N° 01: Población total del Departamento de Soldadura de la Empresa Toyota de Venezuela C,A., Planta Cumaná, Estado Sucre



TOYOTA DE VENEZUELA, C.A

PROCESO DE SOLDADURA	121
Nómina empleados planta	10
Nómina obreros planta	111
TOTAL GENERAL	121

Cuadro N° 02: Población finita del Personal Gerencial del Departamento de Soldadura de la Empresa Toyota de Venezuela C,A., Planta Cumaná, Estado Sucre.



TOYOTA DE VENEZUELA, C.A

DEPARTAMENTO DE SOLDADURA	
Gerente	1
Supervisores	9
TOTAL	10

3.4. Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

Hoy en día, existen una variedad de técnicas e instrumentos para seleccionar la información requerida en una investigación, las cuales se pueden utilizar según el tipo y la metodología de la misma. De allí que, Arias (2006): señala que las técnicas de recolección de datos “son las distintas formas o maneras de obtener la información” y los instrumentos “son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información”. (p.111).

Como técnica para recolectar la información de los Gerentes y Subordinados del Departamento de Soldadura de la Empresa Toyota de Venezuela, C.A., en relación al tema de estudio se utilizó la encuesta a través de: el cuestionario sobre las variables intrapersonales e interpersonales propuestas por Goleman (2002), para determinar los niveles emocionales.

En relación a lo planteado, se utilizó la Encuesta como técnica de recolección de datos la cual facilitó la obtención de información de la manera más objetiva posible, recurriendo específicamente al cuestionario auto administrado, el cual es, según Arias (2006): “una modalidad de encuesta en la cual un formulario contentivo de una serie de preguntas, debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador” (p.72). Este tipo de encuesta fue aplicada al personal Gerencial y

Supervisorio del Departamento de Soldadura de la Empresa Toyota de Venezuela, C.A., Planta Cumana, estado Sucre, Año 2017.

3.5. Técnicas y Presentación de la Información

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos permiten verificar la hipótesis o responder las preguntas formuladas, todo en correspondencia con el problema, los objetivos y el diseño de investigación. Hernández, (2003), dice que las técnicas de recolección de datos son: Un proceso que comprende diversas actividades las cuales se pueden resumir en sección o elaboración de un instrumento de medición, ajustado a los eventos, sinergia e indicios que se desean medir y al contexto, de modo que cumplan con los requisitos de validez y confiabilidad (p.167).

La técnica de recolección de datos que se utilizó para recabar la información fue el cuestionario en la modalidad de encuesta contentiva de preguntas de carácter cerradas, con alternativas de acuerdo con la teoría del problema planteado. Se aplicó al personal Gerencial y Supervisorio del Departamento de Soldadura de la Empresa Toyota de Venezuela Planta de Cumaná Estado Sucre con el fin de recoger información acerca de cómo analizar la Inteligencia Emocional en el Departamento de Soldadura.

Sobre los cuestionarios expresa Arias, (2006):

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 autoadministrativo porque debe ser llamado por el encuestado, sin intervención del encuestador (p.74).

3.7. Validación y Confiabilidad del Instrumento de Recolección de Datos

De acuerdo a la UPEL (2002), “todo instrumento de recolección de datos debe reunir los requisitos esenciales: confiabilidad y validez” (p.88). En relación a la

validez el mismo documento señala: “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p.89). En este caso, se logró determinar la validez del instrumento a través del juicio del experto en la temática y en los aspectos metodológicos quien con sus observaciones y recomendaciones emitió opiniones con relación al instrumento. El Profesional es el Lcdo Luis Ramón Martínez, con amplia trayectoria en el campo educativo y experto en metodología de la investigación.

Con respecto a la confiabilidad Hernández y otros. (2003), Establecen que se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados” (p.348). En este estudio se aplicó una prueba piloto a un grupo de sujetos, con las mismas características de la población a investigar. Un instrumento es confiable cuando él se aplica en diversos momentos con resultados similares, esta confiabilidad es la que permite a los técnicos dar certificado de garantía.

Una vez que el experto emito su opinión se procedió a obtener la confiabilidad para lo cual se aplicó una prueba piloto a once sujetos, que consistió en una actividad previa a la aplicación del instrumento definitivo.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Este capítulo corresponde a las representaciones gráficas porcentuales y los análisis de los resultados obtenidos, producto de la aplicación de un cuestionario a la población seleccionada. Y que no se limite a una simple operación. El alcance de la investigación debe orientarse hacia los resultados y proporcionar respuestas a las interrogantes de lo investigado. Es importante encontrar significado a los datos, sin limitarse a una simple operación, el alcance de la investigación, debe orientarse hacia los resultados y proporcionar respuestas a las interrogantes que genera la misma, los resultados obtenidos se muestran en cuadros estadísticos de frecuencia absoluta y porcentual, por considerarse los más adecuados para la presentación y comprensión de la información lograda.

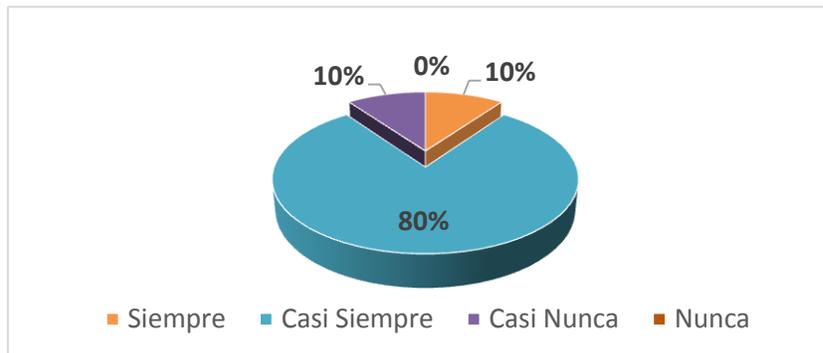
4.1. Conocimiento de uno mismo en la Gestión Gerencial del Departamento de Soldadura de la empresa Toyota De Venezuela, C.A., Planta Cumaná, estado Sucre, año 2017.

CUADRO NRO. 1 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Sabe identificar las causas reales de sus emociones?

Opción/Alternativa	Valor Absoluto	Valor Porcentual (%)
Siempre	1	10%
Casi Siempre	8	80%
Casi Nunca	1	10%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal Gerencial y Supervisorio del Departamento de Soldadura año 2017.

Gráfica N° 1



Fuente: Cuadro N° 1

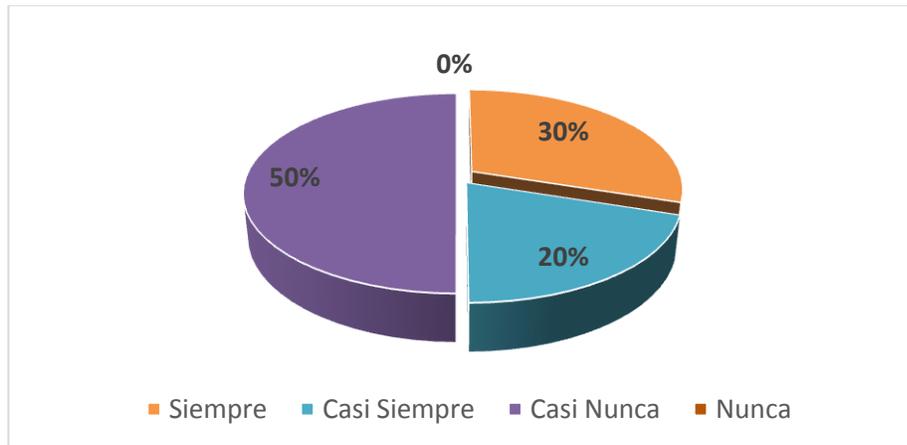
Se evidencia en el presente cuadro, que en un 80% de los encuestados casi siempre saben identificar las causas reales de sus emociones. El 10% siempre, y otro 10% que casi nunca cumple con esta identificación. Estos porcentajes muestran una alta proporción de que casi siempre tienen la capacidad de identificar las causas reales de sus emociones. El porcentaje siempre y casi nunca no cubre con las expectativas esperadas para la efectiva identificación y participación en cuanto a una asertiva conexión entre el personal.

CUADRO NRO. 2 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Le cuesta expresar sus emociones con palabras?

Opción/Alternativa	Valor Absoluto	Valor Porcentual (%)
Siempre	3	30%
Casi Siempre	2	20%
Casi Nunca	5	50%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal Gerencial y Supervisorio del Departamento de Soldadura año 2017.

Gráfica N° 2



Fuente: cuadro N° 2

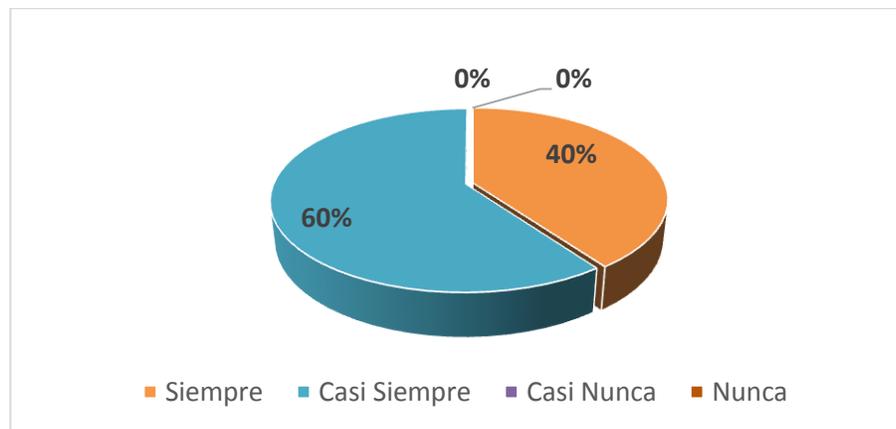
El cuadro observado refleja que un 50% de los encuestados casi nunca sufren dificultad para expresar sus emociones. El 30% siempre cumple con cierta dificultad para expresar sus emociones con palabras. Los porcentajes de 50% y 30% mostrados en el cuadro favorecen al cumplimiento de expresar emociones al hablar. En cuanto que un 20% casi siempre logra expresar dichas emociones y un 0% no lo hace.

CUADRO NRO. 3 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Se considera capaz de influir positivamente en los sentimientos de alguien que está pasando por un mal momento?

Opción/Alternativa	Valor Absoluto	Valor Porcentual (%)
Siempre	4	40%
Casi Siempre	6	60%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal Gerencial y Supervisorio del Departamento de Soldadura año 2017.

Gráfica N° 3



Fuente: cuadro N° 3

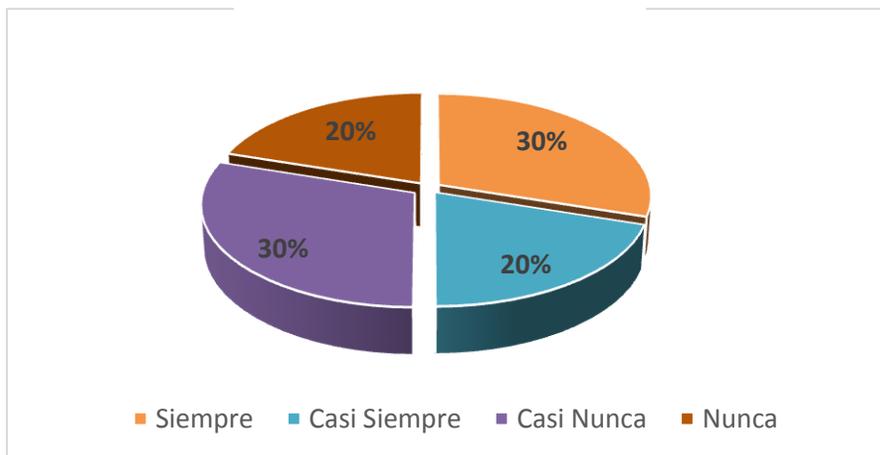
El cuadro observado muestra, en cuanto a la capacidad de influir positivamente en los sentimientos de alguien que está pasando por un mal momento que un 60% de los encuestados casi siempre muestran habilidades efectivas con una actitud adecuada hacia los demás; el 40% de los encuestados siempre muestran habilidades efectivas. Los porcentajes observados de casi nunca y nunca no asegura la actitud efectiva del encuestado hacia otras personas.

CUADRO NRO. 4 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Para hacer bien un trabajo necesita que lo(a) estimulen?

Opción/Alternativa	Valor Absoluto	Valor Porcentual (%)
Siempre	3	30%
Casi Siempre	2	20%
Casi Nunca	3	30%
Nunca	2	20%
Total	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal Gerencial y Supervisorio del Departamento de Soldadura año 2017.

Gráfica N° 4



Fuente: cuadro N° 4

El presente cuadro muestra que un 30% de los encuestados siempre necesita estimulación para realizar bien y de manera efectiva trabajos, un 20% casi siempre necesita que lo estimulen, un 30% casi nunca lo necesita y un 20% nunca requiere de estimulación para realizar de buena manera trabajos asignados dentro de la organización.

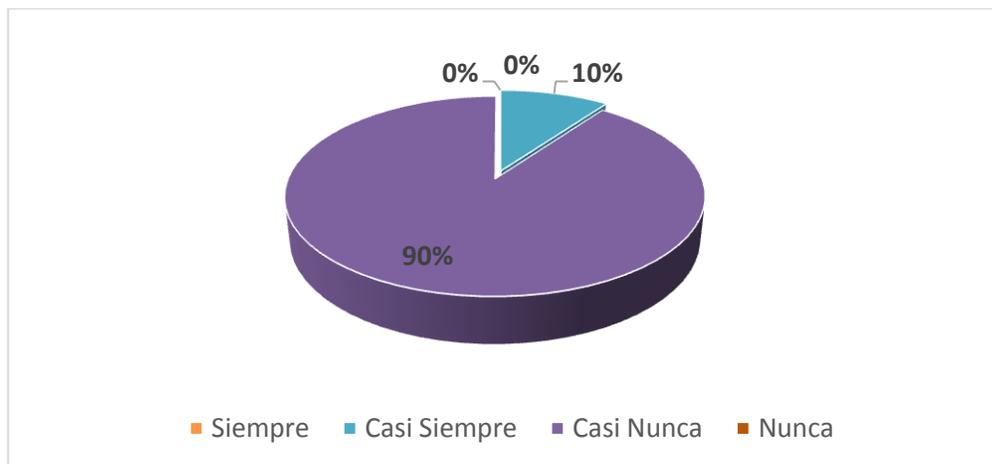
4.2. Autocontrol en la Gestión Gerencial del Departamento de Soldadura de la empresa Toyota De Venezuela, C.A., Planta Cumaná, estado Sucre, año 2017.

CUADRO NRO. 5 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Tienes muchas dificultades a la hora de tomar decisiones?

Opción/Alternativa	Valor Absoluto	Valor Porcentual (%)
Siempre	0	0%
Casi Siempre	1	10%
Casi Nunca	9	90%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal Gerencial y Supervisorio del Departamento de Soldadura año 2017.

Gráfica N° 5



Fuente: cuadro N° 5

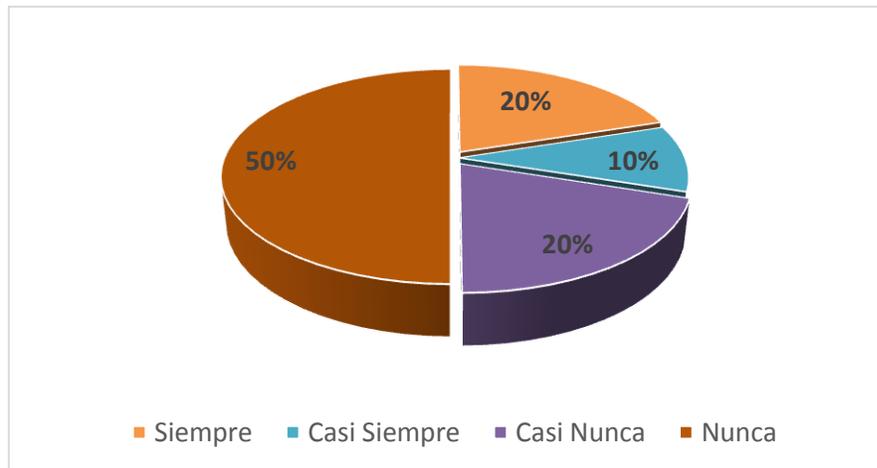
Se observa en el presente cuadro que del personal encuestado el 90% casi nunca tiene muchas dificultades a la hora de tomar decisiones logrando una gerencia efectiva. Un 10% casi siempre presenta un grado de dificultad al momento de tomar decisiones. Los datos observados garantizan una buena gestión y una buena elección de decisiones organizacionales.

CUADRO NRO. 6 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Después de recibir su salario, compraría cosas caras que realmente quiere, sabiendo que luego será difícil llegar a final de mes?

Opción/Alternativa	Valor Absoluto	Valor Porcentual (%)
Siempre	2	20%
Casi Siempre	1	10%
Casi Nunca	2	20%
Nunca	5	50%
Total	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal Gerencial y Supervisorio del Departamento de Soldadura año 2017.

Gráfica N° 6



Fuente: cuadro N° 6

El cuadro porcentual observado evidencia que el 50% de los encuestados nunca después de recibir su salario, compraría cosas caras que realmente quiere, sabiendo que luego será difícil llegar a final de mes. Un 20% promueven que siempre obtendrían cosas caras luego de recibir su salario. Un 20% de los encuestados casi nunca lo harían, y el 10% de estas casi siempre lo hacen así les sea difícil llegar a final de mes con liquidez suficiente para costear necesidades.

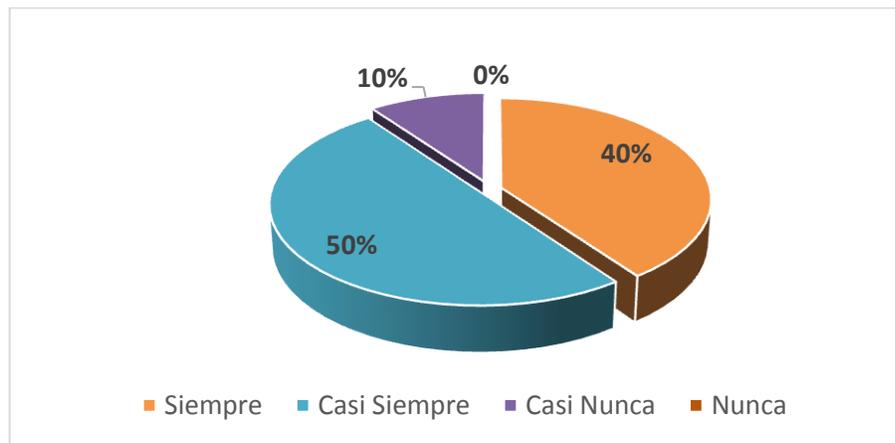
CUADRO NRO. 7 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Es capaz de hacer varias cosas simultáneamente.

Fuente: cuestionario aplicado al personal Gerencial y Supervisorio del Departamento

Opción/Alternativa	Valor Absoluto	Valor Porcentual (%)
Siempre	4	40%
Casi Siempre	5	50%
Casi Nunca	1	10%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

de Soldadura año 2017

Gráfica N° 7



Fuente: cuadro N° 7

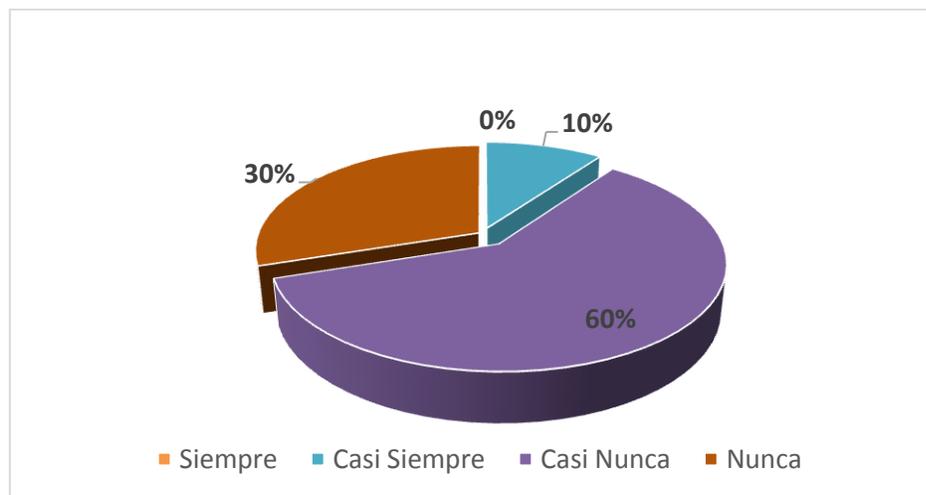
Se observa en el presente cuadro que de las personas encuestadas el 50% casi siempre es capaz de hacer varias cosas simultáneamente dentro de su área de trabajo. Un 40% siempre lo hace y un 10% casi nunca lo logra. Los porcentajes observados 50% y 40% indican que las personas en su mayoría pueden ejercer varias cosas simultáneamente lo que facilita su faena dentro de la empresa, mientras que el otro 10% debe fortalecer más su destreza en el trabajo.

CUADRO NRO. 8 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Se resigna frente a dificultades?

Fuente: cuestionario aplicado al personal Gerencial y Supervisorio del Departamento de Soldadura año 2017.

Opción/Alternativa	Valor Absoluto	Valor Porcentual (%)
Siempre	0	0%
Casi Siempre	1	10%
Casi Nunca	6	60%
Nunca	3	30%
Total	10	100%

Gráfica N° 8



Fuente: cuadro N° 8

El presente cuadro muestra que un 60% de los encuestados casi nunca se resigna frente a dificultades, contando con estrategias efectivas, en su acción o labor, para motivar a los demás empleados a integrarse al proceso de trabajo. Un 30% nunca cuenta con habilidades para resignarse o frenarse ante diferentes problemas, el 10% casi siempre se resigna en momentos difíciles o llenos de dudas. Los porcentajes de

casi nunca y nunca, cubren las expectativas que permiten lograr objetivos organizaciones.

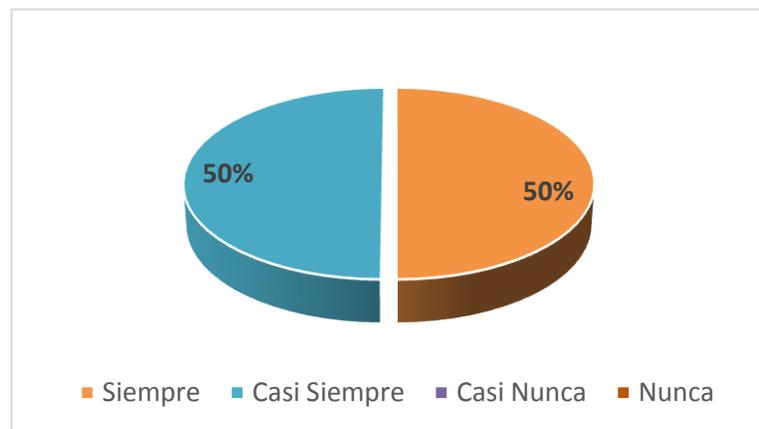
4.3. Empatía en la Gestión Gerencial del Departamento de Soldadura de la empresa TOYOTA DE VENEZUELA, C.A., PLANTA CUMANÁ, ESTADO SUCRE, AÑO 2017.

CUADRO NRO. 9 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Es cuidadoso con las cosas de los demás?

Opción/Alternativa	Valor Absoluto	Valor Porcentual (%)
Siempre	5	50%
Casi Siempre	5	50%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal gerencial y supervisorio del departamento de soldadura, año 2017.

Gráfica N°9



Fuente: cuadro N° 9

El cuadro porcentual observado revela que del 100% de la población encuestada, un 50% siempre es cuidadoso con las pertenencias de los demás y otro

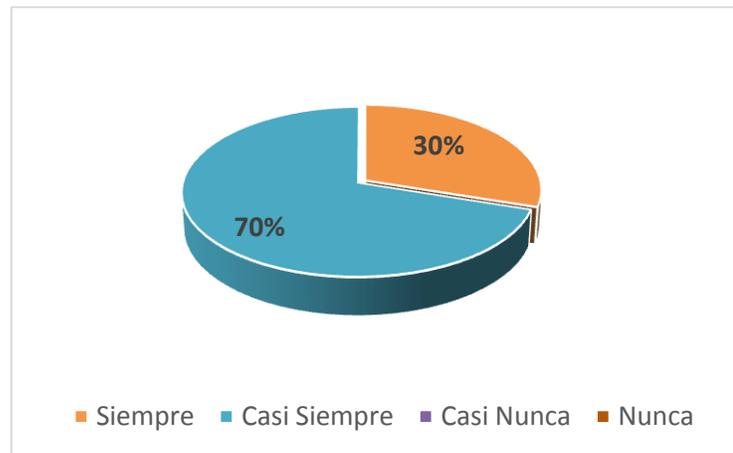
50% casi siempre es cuidadoso, demostrando que el 50% de los trabajadores, no tienen ese cuidado efectivo que del resto, lo que implicaría en ciertos casos algunos desacuerdos entre ellos, evidenciando un bajo índice de empatía

CUADRO NRO. 10 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Se preocupa por lo demás?

Opción/Alternativa	Valor Absoluto	Valor Porcentual (%)
Siempre	3	30%
Casi Siempre	7	70%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal gerencial y supervisorio del departamento de soldadura, año 2017.

Gráfica N° 10



Fuente: cuadro N° 10

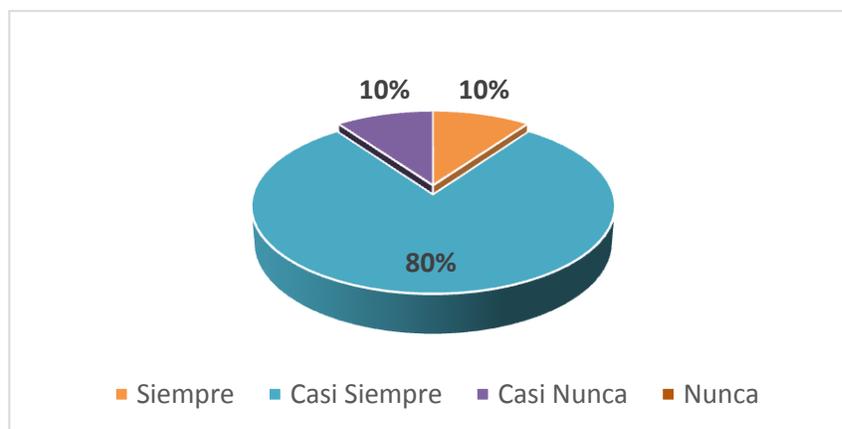
El cuadro porcentual observado revela, que del 100% de la población encuestada un 30% de la población, siempre se preocupa por los demás, toman el tiempo para pensar en los sentimientos de los demás; y el 70%, casi siempre lo hace, lo que manifiesta que hay cierto grado de baja empatía en la empresa.

CUADRO NRO. 11 Distribución Absoluta y Porcentual de: Cuándo le cuentan algo personal, ¿es capaz de sentir lo que puede estar sintiendo el otro en ese momento?

Opción/Alternativa	Valor Absoluto	Valor Porcentual (%)
Siempre	1	10%
Casi Siempre	8	80%
Casi Nunca	1	10%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal gerencial y supervisorio del departamento de soldadura, año 2017

Gráfica N° 11



Fuente: cuadro N° 11

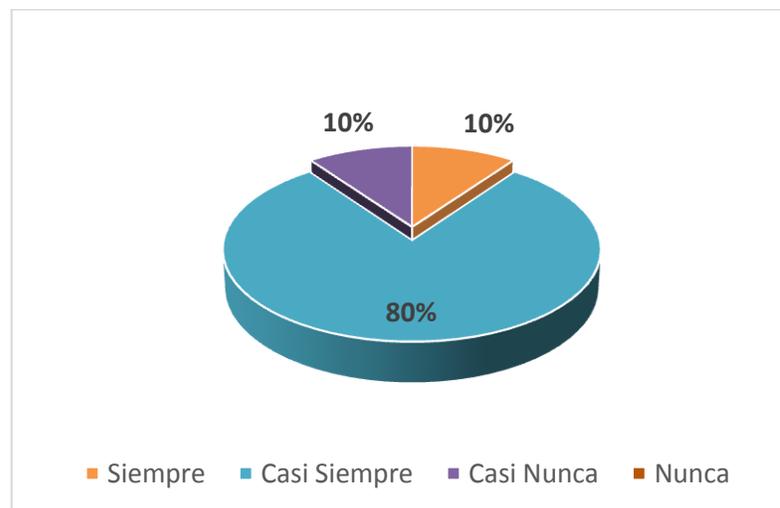
El siguiente cuadro porcentual, alega que un 10% siempre es capaz de ver la perspectiva de los demás, lo que implica que la mayoría del tiempo tienden a entender sus emociones, estas tienen un alto grado de empatía, otro 80% casi siempre comprende lo que puede estar sintiendo la otra persona, y por ultimo un 10% casi nunca lo hace, son raras las veces en que tienden a ponerse en el lugar de los demás para captar sus emociones. Un exceso de empatía puede suponer un problema.

CUADRO NRO. 12 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Cree que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?

Opción/Alternativa	Valor Absoluto	Valor Porcentual (%)
Siempre	1	10%
Casi Siempre	8	80%
Casi Nunca	1	10%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal gerencial y supervisorio del departamento de soldadura, año 2017

Gráfica N° 12



Fuente: cuadro N° 12

El siguiente cuadro porcentual, revela que del 100% de la población encuestada un 10% siempre considera que la empresa fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores, la mayoría del 80% considera que casi siempre se fomenta el compañerismo y la unión entre ellos y un 10% considera que casi nunca, teniendo en cuenta este último porcentaje con bajo déficit de inteligencia emocional.

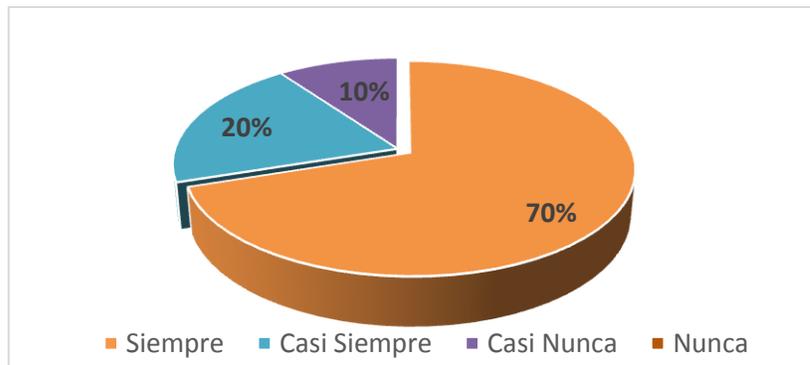
4.4. Motivación en la Gestión Gerencial del Departamento de Soldadura de la empresa TOYOTA DE VENEZUELA, C.A., PLANTA CUMANÁ, ESTADO SUCRE, AÑO 2017.

CUADRO NRO. 13 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Se siente con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo?

Opción/Alternativa	Valor Absoluto	Valor Porcentual (%)
Siempre	7	70%
Casi Siempre	2	20%
Casi Nunca	1	10%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal gerencial y supervisorio del departamento de soldadura, año 2017.

Gráfica N° 13



Fuente: cuadro N° 13

El siguiente cuadro porcentual revela que del 100% de la población encuestada un 70% siempre se siente con ánimos y energía para realizar adecuadamente su trabajo, este resultado puede estar envuelto en muchos aspectos tanto internos como externos de la organización, un 20% casi siempre se siente con ánimos y energía; por otro lado el 10% casi nunca está de ánimos y energía para

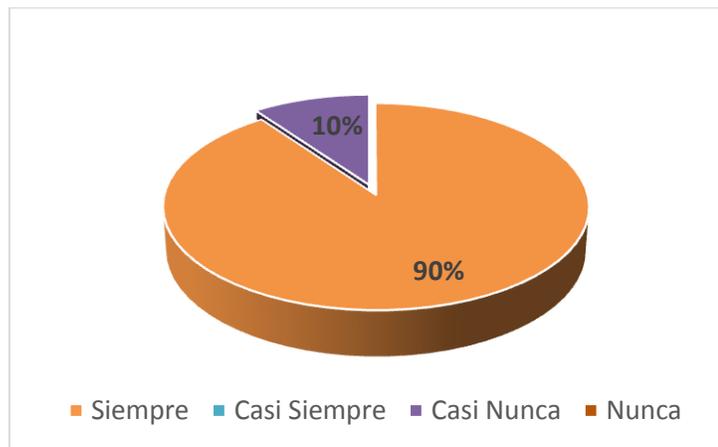
realizar adecuadamente su trabajo, esto pueden conllevar a factores internos y externos que inciden directamente en sus desenvolvimiento.

CUADRO NRO. 14 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Las tareas que realizas te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente?

Opción/Alternativa	Valor Absoluto	Valor Porcentual (%)
Siempre	9	90%
Casi Siempre	0	0%
Casi Nunca	1	10%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal gerencial y supervisorio del departamento de soldadura, año 2017.

Gráfica N° 14



Fuente: cuadro N° 14

El siguiente cuadro porcentual, presenta que del 100% de la población encuestada, un 90% en este caso la mayoría considera que siempre las tareas que realizan los motivan y les permiten desarrollarse profesionalmente; en cambio, un 10% revelo que casi nunca las tareas que realizan los motivan y no se desarrollan

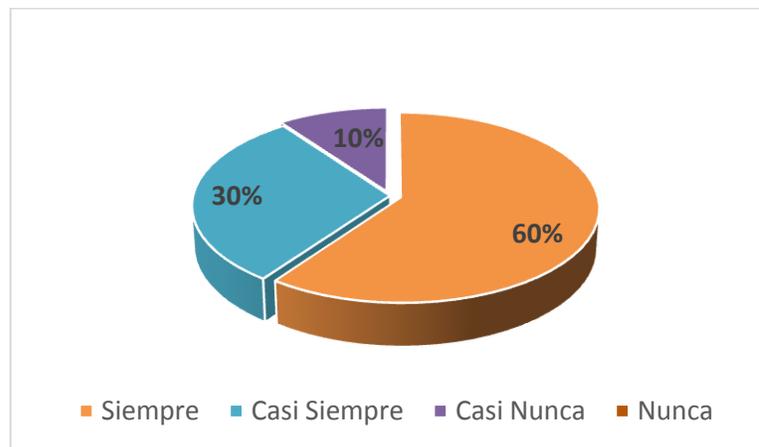
profesionalmente, esto puede estar influenciado por el clima organizacional y factores externos emocionales.

CUADRO NRO. 15 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Cree que trabajando duro tiene de posibilidad de progresar en la empresa?

Opción/Alternativa	Valor Absoluto	Valor Porcentual (%)
Siempre	6	60%
Casi Siempre	3	30%
Casi Nunca	1	10%
Nunca	0	0
Total	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal gerencial y supervisorio del departamento de soldadura, año 2017.

Gráfica N°15



Fuente: cuadro N° 15

El cuadro porcentual observado, revela que del 100% de la población encuestada un 60% siempre supone que trabajando duro tiene posibilidades de progresar en la empresa, este resultado puede estar influenciado por los incentivos de

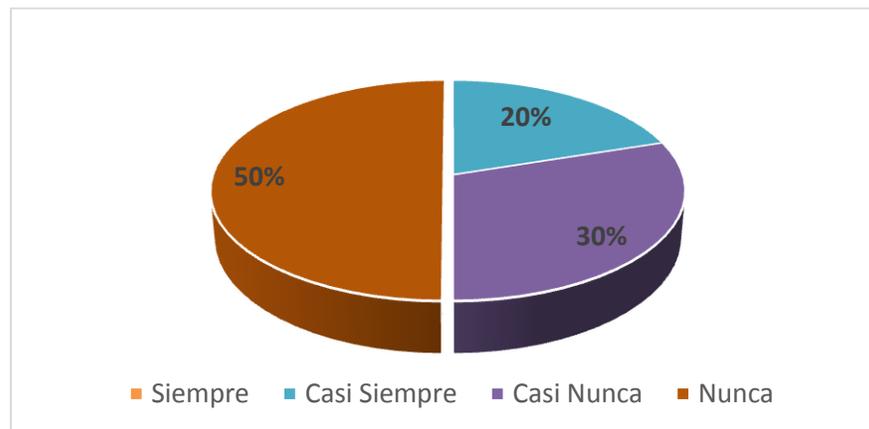
la organización, por el trabajo desempeñado, ascensos de puesto de trabajos; mientras que un 30% considera que casi siempre, de la misma manera creen que trabajando duro tienen posibilidades, pero no frecuentemente; un 10% aplaza que casi nunca está la posibilidad, consecuencia de factores internos de la organización y externos a la misma, que causan una baja motivación.

CUADRO NRO. 16 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Considera que en la empresa se realizan despidos frecuentes?

Opción/Alternativa	Valor Absoluto	Valor Porcentual (%)
Siempre	0	0%
Casi Siempre	2	20%
Casi Nunca	3	30%
Nunca	5	50%
Total	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal gerencial y supervisorio del departamento de soldadura, año 2017.

Gráfica N° 16



Fuente: cuadro N° 16

El cuadro porcentual observado demuestra, que del 100% de la población encuestada un 20% considera que casi siempre en la empresa se realizan despidos

frecuentes, este resultado puede estar influenciado por el desempeño de algunos trabajadores dentro de la organización, afectando la productividad de la misma, lo que tiene como consecuencia proceder con despidos, otro 30% de la población encuestada considera que casi nunca la empresa realiza despidos frecuentes, y un 50% considera que nunca, manteniendo una estabilidad laboral y emocional.

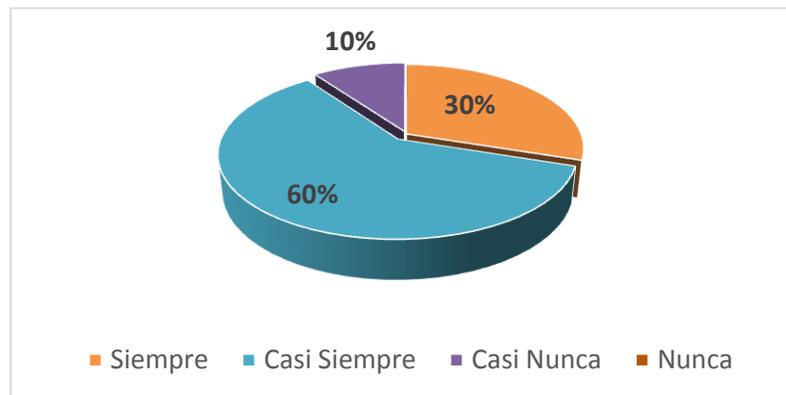
4.5. Habilidad Social en la Gestión Gerencial del Departamento de Soldadura de la empresa TOYOTA DE VENEZUELA, C.A., PLANTA CUMANÁ, ESTADO SUCRE, AÑO 2017.

CUADRO NRO. 17 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Pide que le ayuden cuando tiene alguna dificultad?

Opción/Alternativa	Valor Absoluto	Valor Porcentual (%)
Siempre	3	30%
Casi Siempre	6	60%
Casi Nunca	1	10%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal gerencial y supervisorio del departamento de soldadura, año 2017.

Gráfica N° 17



Fuente: cuadro N° 17

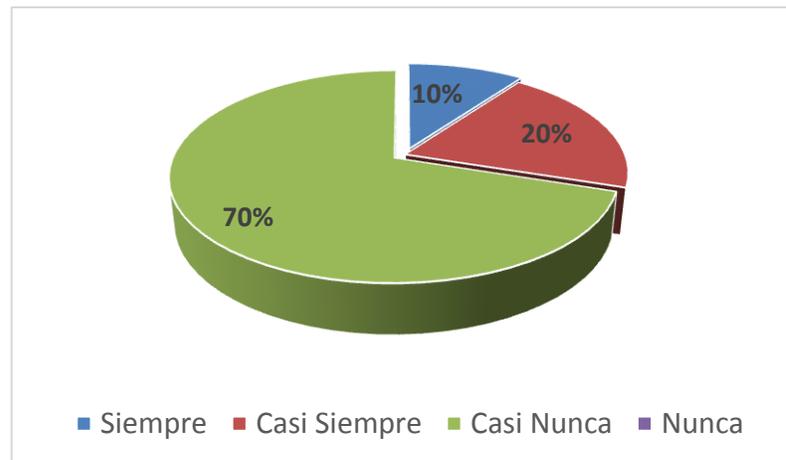
El cuadro porcentual observado revela que del 100% de la población encuestada, un 60% de la empresa, considera que casi siempre es necesario pedir ayuda para sobrellevar una dificultad, este resultado refleja que hay un bajo índice de habilidad social y es necesario la ayuda de otras alternativas para tomar decisiones, otro 30% de la población encuestada considera que siempre se requiere ayuda para enfrentar los problemas, y para un 10% considera que casi nunca.

CUADRO NRO. 18 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿con que frecuencia permite que los demás conozcan lo que siente?

Opción/Alternativa	Valor Absoluto	Valor Porcentual (%)
Siempre	1	10%
Casi Siempre	2	20%
Casi Nunca	7	70%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal gerencial y supervisorio del departamento de soldadura, año 2017.

Gráfica N° 18



Fuente: cuadro N° 18.

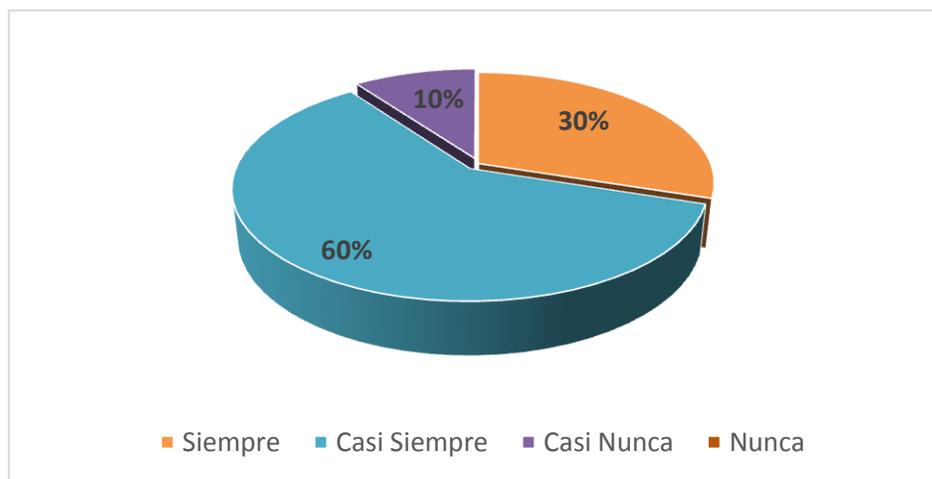
El cuadro porcentual observado revela que del 100% de la población encuestada, un 70% de la empresa, considera que casi nunca permiten que los demás conozcan lo que sientan, este resultado arroja el alto índice de temor de expresar o dar a conocer sus emociones, de la misma manera el 20% de la población encuestada considera que casi siempre aprueban que los exteriores conozcan sus sentimientos y para un 10% les parece adecuado siempre dejar conocer sus emociones.

CUADRO NRO. 19 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Se mantiene al margen de situaciones que le pueden ocasionar problemas?

Opción/Alternativa	Valor Absoluto	Valor Porcentual (%)
Siempre	3	30%
Casi Siempre	6	60%
Casi Nunca	1	10%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal gerencial y supervisorio del departamento de soldadura, año 2017.

Gráfica N° 19



Fuente: cuadro N° 19.

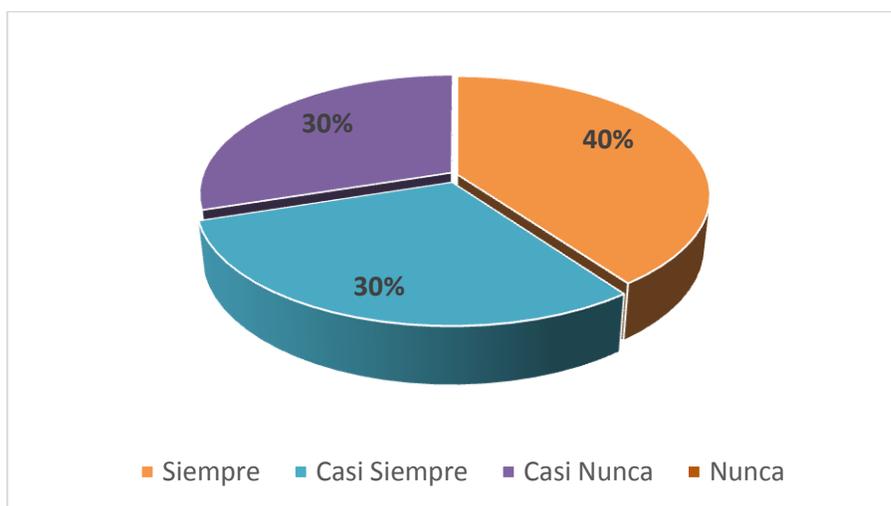
El cuadro porcentual observado muestra que del 100% de la población encuestada, el 60% de la empresa, considera que casi siempre se mantienen al margen de situaciones que puedan ocasionar dificultades, considerando distinguir “lo que es importante, de lo que no es”, así mismo el 30% de la población encuestada afirma que siempre se mantienen al margen de situaciones discordantes, y para un 10% se les dificulta mantenerse al margen de situaciones que puedan ocasionar problemas

CUADRO NRO. 20 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿sabe identificar las causas reales de sus emociones?

Opción/Alternativa	Valor Absoluto	Valor Porcentual (%)
Siempre	4	40%
Casi Siempre	3	30%
Casi Nunca	3	30%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal gerencial y supervisorio del departamento de soldadura, año 2017.

Gráfica N° 20



Fuente: cuadro N° 20

El siguiente cuadro porcentual muestra que del 100% de la población encuestada, el 40% de la empresa sabe identificar siempre cuales son las causas reales de sus emociones, mientras que un 30% de la población encuestada refleja un bajo índice de autoconocimiento, dejando un déficit de inteligencia emocional debido a que casi nunca identifican cuales son las causas reales de sus emociones, y para un 30% de la empresa casi siempre identifican sus emociones.

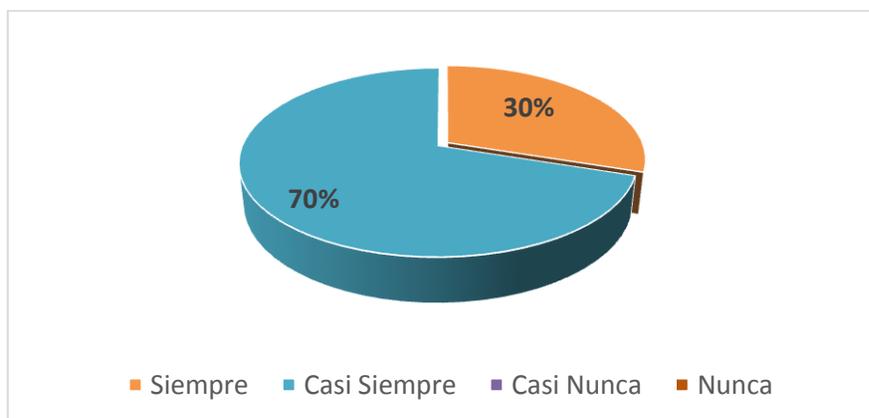
4.6. Gestión Gerencial del Departamento de Soldadura de la empresa TOYOTA DE VENEZUELA, C.A., PLANTA CUMANÁ, ESTADO SUCRE, AÑO 2017.

CUADRO NRO. 21 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Se cumplen las metas del grupo de trabajo?

Opción/Alternativa	Valor Absoluto	Valor Porcentual (%)
Siempre	3	30%
Casi Siempre	7	70%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal gerencial y supervisorio del departamento de soldadura, año 2017.

Gráfica N° 21



Fuente: cuadro N° 21.

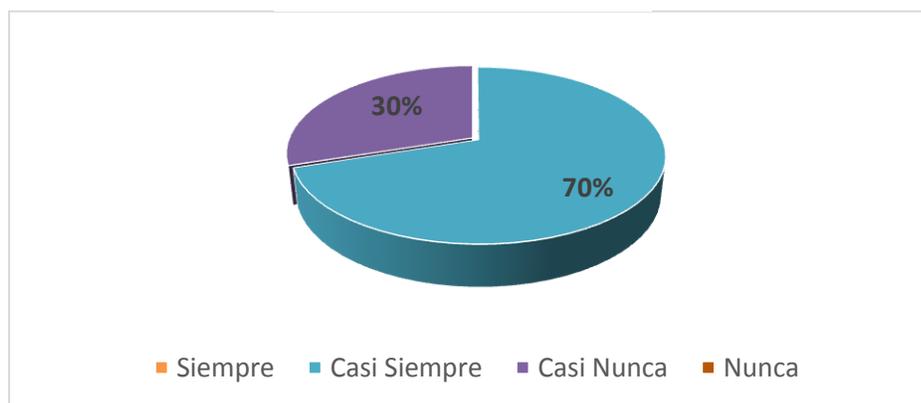
El siguiente cuadro porcentual refleja la productividad de la empresa, del 100% de la población encuestada, el 70% de la empresa, afirma que casi siempre se cumplen con las metas realizadas, mientras que el 30% de la población encuestada confirma que siempre se realizan las metas proyectadas en el grupo de trabajo, considerando así, que existe un buen desarrollo en la gestión gerencial de la empresa a la hora de efectuar metas en conjunto.

CUADRO NRO. 22 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Considera que la empresa tiene en cuenta las opiniones o sugerencias del empleado, teniendo las mismas, cierta influencia en la toma de decisiones?

Opción/Alternativa	Valor Absoluto	Valor Porcentual (%)
Siempre	0	0%
Casi Siempre	7	70%
Casi Nunca	3	30%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal gerencial y supervisorio del departamento de soldadura, año 2017.

Gráfico N° 22



Fuente: cuadro N° 22.

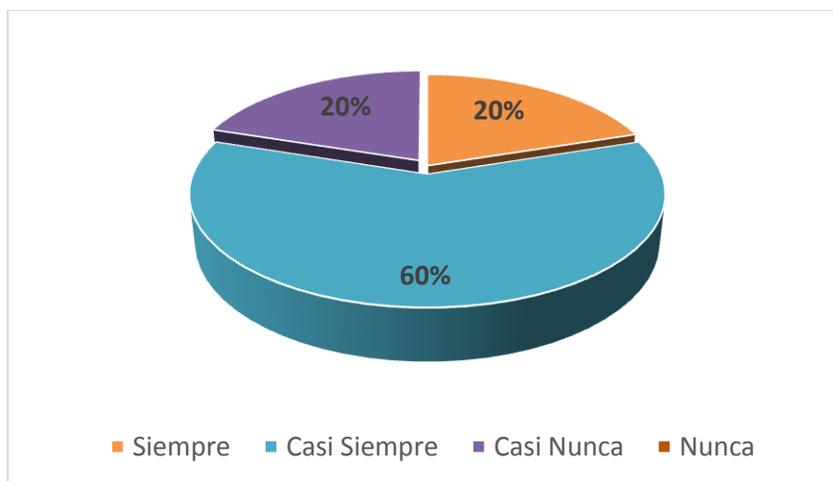
El siguiente cuadro porcentual refleja la comunicación y el compromiso de la empresa con sus trabajadores, del 100% de la población encuestada, el 70% de la empresa, afirma que casi siempre la empresa toma en cuenta las opiniones y sugerencias de los empleados, a la hora del proceso de toma de decisiones, mientras que el 30% de la población encuestada, afirma que la empresa casi nunca toma en cuenta, sus opiniones o sugerencias, lo cual demuestra que existe un déficit de comunicación y retroalimentación dentro de la gestión gerencial.

CUADRO NRO. 23 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Genera en el grupo que lidera, un ambiente de entusiasmo, ilusión y compromiso profundo?

Opción/Alternativa	Valor Absoluto	Valor Porcentual (%)
Siempre	2	20%
Casi Siempre	6	60%
Casi Nunca	2	20%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal gerencial y supervisorio del departamento de soldadura, año 2017.

Gráfica N° 23



Fuente: Cuadro N° 23.

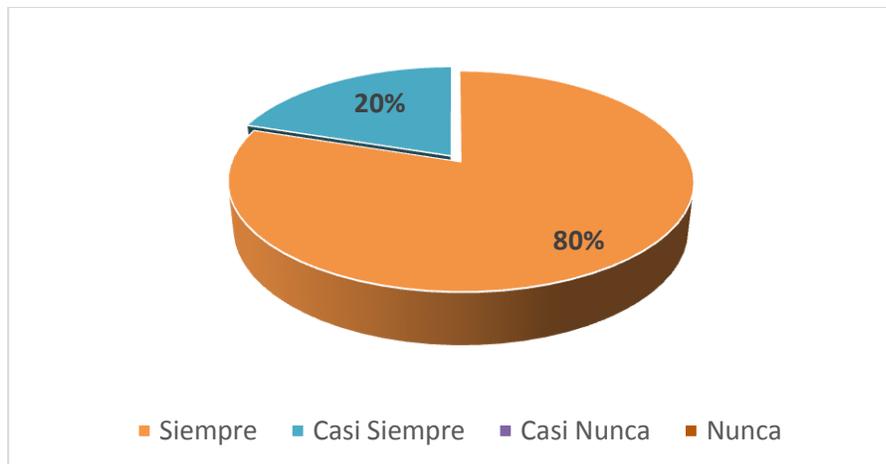
El siguiente cuadro porcentual da a conocer el clima organizacional de la empresa, del 100% de la población encuestada, el 60% de la empresa, demuestra que casi siempre abunda un ambiente de tranquilidad y de motivación laboral, el 20% de la población afirma lo mismo, mientras que el otro 20% de la población encuestada, difiere de los demás, infiriendo que se carece de habilidades como la motivación, el compromiso y la ilusión para el buen desempeño laboral, este porcentaje incurre directamente en el desarrollo de una buena gestión gerencial.

CUADRO NRO. 24 Distribución Absoluta y Porcentual de: ¿Comparte información con el equipo y propicia la participación?

Opción/Alternativa	Valor Absoluto	Valor Porcentual (%)
Siempre	8	80%
Casi Siempre	2	20%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal gerencial y supervisorio del departamento de soldadura, año 2017.

Gráfica N° 24



Fuente: Cuadro N° 24

El siguiente cuadro porcentual, muestra el grado de confiabilidad y de participación de la empresa, del 100% de la población encuestada, el 80% de la empresa, afirma en su totalidad que la participación y el trabajo en equipo siempre es parte en todo proceso productivo, mientras que el 20% de la población encuestada, considera que casi siempre se comparte información y se les hace partícipe del trabajo en equipo, dejando así un pequeño grado de déficit a la hora de integrar a los empleados a la gestión gerencial .

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Finalmente se presentan los cierres alcanzados del análisis de las teorías consultadas y los resultados obtenidos, se concluye:

- Las organizaciones, representan la base donde se fundamenta el desarrollo económico y social de una nación, debido a que sus actividades incurren directa o indirectamente en la población, en función de que en éstas se efectúa gran parte del proceso productivo.
- Las organizaciones, deben promover en sus empleados la habilidad de la Inteligencia Emocional y desarrollarla para así afianzar la productividad en estas.
- Uno de los componentes más importantes de la Inteligencia Emocional en las empresas es que trabajen con iniciativa, entusiasmo y motivación al logro para desarrollar la armonía en el equipo de trabajo.
- La Inteligencia Emocional es una herramienta esencial e indispensable que ayuda al efectivo desenvolvimiento del recurso humano dentro de una empresa.

5.2. Recomendaciones

Se le recomienda al personal de la empresa lo siguiente:

- Las empresas u organizaciones deben aplicar estrategias que permitan gestionar y regular las emociones de sus empleados en pro de ellas mismas para así lograr los objetivos organizacionales planteados para llegar al éxito.
- Efectuar talleres sobre Inteligencia Emocional con especialistas en la materia para desarrollar habilidades en el personal.

- Ofrecer incentivos que permitan el buen desenvolvimiento de sus trabajadores.
- Realizar terapias grupales colectivas con el personal a fin de conocer sus habilidades.
- Las empresas deben aprender a valorar la Inteligencia Emocional dentro del marco de la organización.
- Las sociedades deben tomar en cuenta la conciencia emocional a la hora de adoptar personal para garantizar el buen desenvolvimiento de estas en su puesto de trabajo.
- Es importante desarrollar la Inteligencia Emocional para reflejar un clima positivo dentro de la organización y mostrar una actitud optima a la hora de tomar decisiones gerenciales.

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación*. (5 a ed.). Episteme. Caracas.
- Goleman, D. (1996). *La inteligencia emocional (Por qué es más importante que el cociente intelectual)*. Javier Vergara Editor. Argentina.
- Goleman, D. (2002). *La inteligencia emocional en la empresa*. Javier Vergara Editor. Argentina.
- Hernández, R. (2003). *Metodología de la Investigación*. (3 a ed.). Mc Graw Hill. México.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. *Instituto de mejoramiento profesional*. (2002). Investigación Educativa. Autor: Caracas.
- Yagoskesky, R. (2016). *"El cambio Emocional"*. Planeta venezolana. Caracas.

TESIS DE GRADO

- Acosta, Patricia. (2012, Marzo). Inteligencia Emocional y Gerencia Tóxica en los Jefes de Departamentos Académicos y/o Coordinadores de Programas de la Universidad de Oriente-Núcleo de Sucre, Cumaná. *Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al Título de Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas Mención Recursos Humanos*.
- Betancourt, Blanco y Castañeda. (2013, Agosto). Inteligencia Emocional en la Empresa JJ Pérez Alemán & Cia Sa. Cumaná, Estado Sucre. *Trabajo de Grado Modalidad Curso Especial de Grado presentado como requisito parcial para optar al Título de: Licenciados en Contaduría Pública y Administración*. Escuela de Administración, Universidad de Oriente. Cumaná, Venezuela.
- Hernández, Vanessa. (2013, Julio). Evaluación del Desempeño Laboral de los Operarios de Producción de la Empresa Toyota de Venezuela C.A., Planta Cumaná, Estado Sucre. Desde la Perspectiva de La Teoría de la Agencia. *Trabajo de Grado para optar al Título de Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas Mención Gerencia General*.

Madrid, Vestalia. (2010, Julio). Diseño de Estrategias para la Integración de la Familia al Proceso Educativo en el Centro de Educación Inicial Nueva Andalucía. *Tesis de Especialidad en Educación Preescolar*. UGMA. Cumaná, Venezuela.

Marín y otros. (2007, Julio). Inteligencia Emocional del Personal en el Departamento de Contraloría de la Alcaldía del Municipio Bermúdez como Factor Determinante del Éxito de las Actividades. *Informe de Curso Especial de Grado Presentado como Requisito Parcial para Optar a los Títulos de Licenciados en Administración y Contaduría Pública*. Escuela de Administración, Universidad de Oriente. Cumaná, Venezuela.

Ortega y otros. (2014). La Inteligencia Emocional en relación al desempeño laboral del Personal de los Departamentos de Recursos Humanos y Administrativo - Financiero de la empresa Vicunha Téxtil - Vicunha Ecuador S.A. *Informe Final del Trabajo de Titulación de Psicóloga Industrial*. Quito.

DOCUMENTOS JURÍDICOS

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (2000, Marzo 24). Gaceta Oficial N° 5.453 (Extraordinaria). Caracas.

Ley Orgánica del Trabajo. (1997, Junio 19). Gaceta Oficial N° 5152 (Extraordinaria). Caracas

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de trabajo (2005, Julio 26). Gaceta Oficial N° 38.236. Caracas.

DOCUMENTO EN LÍNEA, CON RESPONSABLES

Definición de problema. (1996). Robbins. Consultado el 13 de diciembre de 2016 <http://engerencia.com.ve/analisis-de-problemas-y-toma-de-decisiones/>

Definición. De Gerencia. (2008). Julián Pérez Porto. Consultado el 15 de Diciembre de 2016, en <http://definicion.de/gerencia/>

Toma de Decisiones. (2009, 11 de Septiembre) CHIAVENATO. Consultado el 15 de Diciembre de 2016, en <http://tomatusdecisiones.blogspot.com/>

La Gerencia Educativa Eficaz. (2006, Abril). Lima. Macha, Ruperto. Consultado el 7 de Enero de 2017, en <http://www.geocities.ws/hamletmatamata48/CYBEREDUCACION/innovacionasignacion.html>

La Inteligencia Emocional. (1998). España, Consultado el 26 de Octubre de 2016, en http://educreate.iacat.com/Maestros/Daniel_Goleman_-_La_Practica_De_La_Inteligencia_Emocional.pdf

Definición de Autocontrol. (2008). Julián Pérez Porto. Consultado el 20 de diciembre de 2016 en <http://definicion.de/autocontrol/>

DOCUMENTO EN LÍNEA, SIN AUTOR

Administración de Empresas. (2009, Noviembre). Consultado el 13 de diciembre de 2016 en <http://admindeempresas.blogspot.com/2009/11/la-gestion-gerencial-concepto-e.html>

Ruth Martinez Newsletter. (2012, Febrero). Consultado el 14 de diciembre de 2016, en <http://boletinesruthmartinez.blogspot.com/2012/02/el-gerente-emocionalmente-inteligente.html>

Inteligencia Emocional. (2016, Diciembre 15). Consultado el 14 de diciembre de 2016 en, https://es.wikipedia.org/wiki/Inteligencia_emocional

El Mundo de los Negocios. (2011, Septiembre 14). Consultado el 15 de diciembre de 2016, en <http://ciclog.blogspot.com/2011/09/7-definiciones-de-organizacion.html>

Herramientas Gerenciales. (2009). Consultado el 15 de diciembre de 2016 en <http://herramientasgerencialesactuales.blogspot.com/2009/06/organizacion-y-gerencia.html>

Talento Humano. (2013, Septiembre). Consultado el 15 de diciembre de 2016 en <http://gth119.blogspot.com/p/ques-es-el-talento-humano-el-talento.html>

Definición de Gestión. Consultado el 17 de diciembre de 2016 en <http://definicion.mx/gestion/>

Concepto de Gestión. (2015). Consultado el 17 de diciembre de 2016 en <http://concepto.de/gestion/>

Proyecto de Investigación: Bases Teóricas. (2013). Universidad Fermín Toro. Consultado el 20 de diciembre de 2016 en <http://proyectojennybarriosempowerment.blogspot.com/2013/09/bases-teoricas.html>

Definición y Que Es Gerencia. Consultado el 27 de diciembre de 2016 en <http://definicionyque.es/gerencia/>

Definición.DE. (2008). Consultado el 27 de diciembre de 2016 en <http://definicion.de/autocontrol/>

ARTÍCULOS DE REVISTAS

Weisinger, Hendrie. (2002). *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*. Universidad Militar Nueva Granada. s.e. Bogotá. Vol. X, N°. 2.

ANEXOS

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada uno de los ítems y escoja con una “X” la opción que considere más apropiada en la siguiente escala: del uno (1) al cuatro (4), donde:

Categoría	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
Codificación	4	3	2	1

	ÍTEMS	Alternativas			
	INTELIGENCIA EMOCIONAL				
Nº	Conocimiento de uno mismo	4	3	2	1
1	¿Sabe identificar las causas reales de sus emociones?				
2	¿Le cuesta expresar sus emociones con palabras?				
3	¿Se considera capaz de influir positivamente en los sentimientos de alguien que está pasando por un mal momento?				
4	¿Para hacer bien un trabajo necesita que lo(a) estimulen?				
	Autocontrol				
5	¿Tiene muchas dificultades a la hora de tener que tomar decisiones?				

6	¿Después de recibir su salario, compraría cosas caras que realmente quiere, sabiendo que luego será difícil llegar a final de mes?				
7	¿Es capaz de hacer bien varias cosas simultáneamente?				
8	¿Se resigna frente a dificultades?				
Empatía					
9	¿Es cuidadoso con las cosas de los demás?				
10	¿Se preocupa por los demás?				
11	Cuándo le cuentan algo personal, ¿es capaz de sentir lo que puede estar sintiendo el otro en ese momento?				
12	¿Cree que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?				
Motivación					
13	¿Se siente con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo?				
14	¿Las tareas que realizas te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente?				
15	¿Cree que trabajando duro tiene posibilidad de progresar en la empresa?				
16	¿Considera que en la empresa se realizan despidos frecuentes?				
Habilidad Social					
17	¿Pide que le ayuden cuando tiene alguna				

	dificultad?				
18	¿Con qué frecuencia permite que los demás conozcan lo que siente?				
19	¿Se mantiene al margen de situaciones que le pueden ocasionar problemas?				
20	¿Cuándo su superior o jefe hace o dice algo que le molesta, es capaz de decírselo?				
	Gestión Gerencial				
21	¿Se cumplen las metas del grupo de trabajo?				
22	¿Considera que la empresa tiene en cuenta las opiniones o sugerencias del empleado, teniendo las mismas cierta influencia en la toma de decisiones?				
23	¿Genera en el grupo que lidera, un ambiente de entusiasmo, ilusión y compromiso profundo?				
24	¿Comparte información con el equipo y propicia la participación?				

HOJAS DE METADATOS

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

Título	Inteligencia emocional en la gestión gerencial del departamento de soldadura de la empresa toyota de venezuela, c.a., planta cumaná, estado sucre, año 2017
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Farías Madrid, María José	CVLAC	23.701.746
	e-mail	mjfariasm93@gmail.com
	e-mail	
Herrera Maíta, María Alejandra	CVLAC	24.513.338
	e-mail	mariaherrera1593@gmail.com
	e-mail	
Ortíz Ramírez, José David	CVLAC	23.582.253
	e-mail	josedavidortizr@gmail.com
	e-mail	

Palabras o frases claves:

inteligencia emocional, gestión gerencial, toma de decisiones.

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

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Escuela de Administración	Departamento de Administración

RESUMEN

El éxito de la gestión empresarial no se apoya solamente en la capacidad de tomar decisiones acertadas en el momento oportuno. Involucra muchos otros factores desde el punto de vista emocional. Por lo general, se acepta que el manejo de las emociones es el resultado de las experiencias individuales, lo que implica el ensayo y error, que a veces conlleva a un enorme desgaste personal. Es por eso que es importante que el individuo desarrolle habilidades que le permitan entender e identificar sus emociones y las de los demás, a fin de lograr una mayor estabilidad emocional, ya que dentro del mundo empresarial el desarrollo de habilidades relativas a la inteligencia emocional le dan al individuo herramientas para mejorar su desempeño. Los gerentes o líderes empresariales deben desarrollar su Inteligencia Emocional en la medida en que van cultivando la autoconfianza, el autocontrol y la perseverancia. Liderar, implica empatía y capacidad de ilusionar a otros. En otras palabras, no es otra cosa que una gestión tanto de talento propio como el ajeno, resultante de la gestión emocional. Es el manejo inteligente de las emociones lo que eventualmente va a garantizar el éxito dentro de la organización, pues, es lo que le va a facilitar la creatividad, motivación y seguridad. De allí que, el objetivo general de esta investigación fue Analizar la Inteligencia Emocional en la Gestión Gerencial del Personal Gerencial y Supervisorio del Departamento de Soldadura de la Empresa Toyota De Venezuela, C.A., Planta Cumaná, estado Sucre, Año 2017. Con tal propósito se realizó una investigación de campo de nivel descriptiva-correlacional. Para medir el nivel de Inteligencia Emocional (IE) en el Personal Supervisorio y Gerencial, se utilizó el instrumento de la encuesta basada en los componentes de la IE fundamentados en las teorías de Goleman, y diseñada por nuestra autoría. De los resultados obtenidos se pudo verificar que el nivel de inteligencia emocional en el Personal Gerencial y Supervisorio es medio-alto, mientras que la Gestión Gerencial es moderada. Se determinó que existe una reciprocidad fuerte y positiva entre la variable del objeto de estudio, que indica que el nivel de IE en la Gestión Gerencial depende de la capacidad para manejar las competencias emocionales

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail																	
Luis Ramón Martínez	ROL	<table border="1"> <tr> <td>C</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>A</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>T</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>J</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>A</td> <td></td> <td>S</td> <td></td> <td>U</td> <td></td> <td>U</td> <td></td> </tr> </table>	C	<input type="checkbox"/>	A	<input type="checkbox"/>	T	<input checked="" type="checkbox"/>	J	<input type="checkbox"/>	A		S		U		U	
	C	<input type="checkbox"/>	A	<input type="checkbox"/>	T	<input checked="" type="checkbox"/>	J	<input type="checkbox"/>										
	A		S		U		U											
	CVLAC	8.366.538																
e-mail	postgradoluismartinez@gmail.com																	
e-mail																		

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

Colocar fecha de discusión y aprobación:

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

Lenguaje: SPA **x**

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

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Curso Especial de Grado – farias-herrera-ortiz.doc	Application/word

Alcance:

Espacial:

Temporal:

Título o Grado asociado con el trabajo: Licenciados(as) en Administración

Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciados

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.

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

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

[Firma]
JUAN A. BOLAÑOS CUNVELO
Secretario



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

JABC/YGC/maruja

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

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009): "los Trabajos de

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

Farías María

Autor 1

Herrera María

Autor 2

Ortiz José

Autor 3

Prof. Luis R. Martínez

Asesor