



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

**INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO HERRAMIENTA GERENCIAL PARA
LA TOMA DE DECISIONES EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO
HUMANO DE LA EMPRESA FEXTUN S.A., CUMANÁ ESTADO, SUCRE
AÑO 2017.**

AUTORES:

Herrera, Albani.

Contreras, Rommel.

Ramírez, Emmanuel

**Trabajo de Curso Especial de Grado presentado como requisito parcial
para optar al título de LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN.**

Cumaná, Marzo del 2017



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

**INTELIGENCIA EMOCIONAL, COMO HERRAMIENTA GERENCIAL, PARA
LA TOMA DE DECISIONES, EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO
HUMANO DE LA EMPRESA FEXTUN S.A., CUMANÁ, ESTADO SUCRE,
AÑO 2017.**

Autores:

Br: Herrera, Albani,

Br: Contreras, Rommel,

Tutor: Prof. Luis Martínez

Br: Ramírez, Emmanuel

**Trabajo de Grado, Modalidad Curso Especial de Grado,
Presentado Como Requisito Parcial Para Optar al Título de Licenciado
en Administración.**



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

**INTELIGENCIA EMOCIONAL, COMO HERRAMIENTA GERENCIAL,
PARA LA TOMA DE DECISIONES, EN EL DEPARTAMENTO DE
TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA FEXTUN S.A., CUMANÁ, ESTADO
SUCRE, AÑO 2017.**

Autores:

Herrera, Albani C.I: 22.628.956

Contreras, Rommel C.I: 22.630.317

Ramírez, Emmanuel C.I: 20.064.087

ACTA DE APROBACIÓN DEL JURADO

**Trabajo de Grado, Curso Especial de Grado, APROBADO en
nombre de la Universidad de Oriente por el siguiente Jurado Calificador,
en Cumaná a los 8 días del mes de Marzo de 2017.**

Prof. Luis Ramón Martínez

Jurado Asesor

C.I: 8.366.538

ÍNDICE

DEDICATORIA	I
DEDICATORIA	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
AGRADECIMIENTO	V
AGRADECIMIENTO	VI
LISTA DE TABLA.....	VII
LISTA DE GRÁFICOS	IX
RESUMEN	XI
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.	13
1.2.1 OBJETIVO GENERAL.	13
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	13
CAPÍTULO II.....	16
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	16
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.	16
2.2 BASES TEÓRICAS.....	25
2.2.1 Competencias Emocionales	27
2.2.1.1 Competencias Intrapersonales	27
2.2.1.1.1 Autoconciencia de sí mismo	27
2.2.1.1.2 Autocontrol	28
2.2.1.1.3 Automotivación.....	28
2.2.1.2 La Inteligencia Interpersonal.....	28
2.2.1.2.1 Empatía.....	28
2.2.1.2.2 Habilidades sociales	29
2.2.2 Teoría de inteligencias múltiples.....	29

2.2.2.1 Inteligencia lingüística	29
2.2.2.2 La inteligencia musical	30
2.2.2.3 Inteligencia lógico-matemática.....	30
2.2.2.4 La inteligencia espacial	30
2.2.2.5 Inteligencia cenestésico-corporal.....	31
2.2.2.6 Inteligencia personal	31
2.2.2.7 El papel de las emociones en el ámbito laboral	31
2.2.3 Toma de decisiones.....	32
2.2.4 Proceso de decisión.....	33
2.2.5 Criterio de decisión.	33
2.2.6 Razonamiento de decisión.....	35
2.2.7 Herramientas gerenciales.	36
2.2.7.1 El coaching como herramienta gerencial.....	36
2.2.7.2 Cuadrado de mando integral.	37
2.2.7.3 Justo a tiempo (just of time) como herramienta gerencial.....	37
2.4 ASPECTOS ORGANIZACIONALES.	38
2.4.1 Reseña histórica de FEXTUN, S.A.	38
2.4.2 Misión	40
2.4.3 Visión.....	40
2.4.4 Objetivos estratégicos.....	40
2.4.5 Principios y valores	41
2.4.6 Estructura organizativa del Departamento de Talento Humano.....	42
Dirección de Talento	42
Departamento de Seguridad Industrial	42
Departamento de Auto gestionado de Salud	43
Departamento Desarrollo Social	43
Departamento Servicios Médicos	43
2.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.	44
CAPÍTULO III	47
MARCO METODOLÓGICO	47
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	47
3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.	48
3.3 POBLACIÓN.	49
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	49

3.5 TÉCNICAS- PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN	51
3.6 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	52
3.7 CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	53
CAPÍTULO IV	55
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	55
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	55
CONCLUSIONES	92
RECOMENDACIONES.....	97
BIBLIOGRAFÍA.....	100
ANEXOS.....	101
ANEXO 1	101
ANEXO 2	104
HOJAS DE METADATOS.....	105

DEDICATORIA

Este éxito que hoy me enorgullece compartir, es producto de una incesante lucha de fe, perseverancia, esmero, sabiduría, sacrificio, iniciativa y determinación, se lo dedico:

Primeramente a dios, que me concedió con amor todas las capacidades físicas e intelectuales para conseguir esta anhelada meta. Mi fe en ti jamás decayó; no me alcanzara la vida para agradecerte porque cuando mis fuerzas se agotaban estaba tu mano amiga para alentarme y levantarme, recordándome con humildad que eres y serás siempre mi padre celestial, ese que me guio a tomar decisiones que fueron forjándome como la profesional que soy.

A mi madre, **Dora Vallejo**, por ser mi eterno ejemplo, por tu constante lucha de esfuerzos para hacer de mi la mujer que ahora soy, por todas las cosas que sacrificaste por mí, hoy me complace decir que este logro es **NUESTRO**.

Felicidades por qué la tarea de protegerme y guiarme que dios te encomendó al momento que me puso en tus manos la has cumplido con éxito. Tú esmero y dedicación es sinónimo de amor. Eres la mejor mami del mundo, eres mi inspiración. Te amo eternamente mi luchadora.

A todos los miembros de mi familia por creer y confiar en mí, en especial a mis primitos Diego, Kamila, Valeria, Angelimar, Nicolle, María Inés, Valeska, Juan David, y mi chiquis Santiago, que sea este logro motivo de inspiración para ustedes, llénense de entusiasmo para que así alcancen sus metas propuestas. Recuerden que logros sin sacrificios, no son tan gratificantes. Espero estén orgullosos, son parte de este logro.

Herrera, Albani

DEDICATORIA

mis padres, familiares y amigos, gracias por todo su apoyo, espero poder compartir más logros en el futuro. Gracias

Contreras, Rommel.

DEDICATORIA

A Dios por sobre todas las cosas, quien me ha dado salud, fortaleza y la sabiduría necesaria para lograr mis metas,

A mi madre Eglis Tineo de Ramírez y mi padre Ismael Ramírez por todo el apoyo que me ha brindado durante todo este tiempo a lo largo de mi carrera.

A mis amigos, profesores y maestros, quienes compartieron durante toda mi carrera momentos felices y agradables, brindándome apoyo y confianza.

“Éxitos”

Ramírez, Emmanuel

AGRADECIMIENTO

Primeramente a dios todopoderoso por ser mi guía, por no dejarme vencer por las adversidades que fueron muchas. Por concederme a mí y a mi familia salud para compartir este logro.

A mis segundos padres, **María Rosario Cariaco y José Alberto Vallejo**, (mis abuelos), por su incesante esfuerzo en criarme con esmero y dedicación, por tener siempre fe en mí, y recordarme que nací para ser grande. Me enseñaron a ser la mujer que hoy soy. Gracias este logro es por ustedes.

A todos y cada uno de los miembros de mi familia, su apoyo, siempre fue mi mayor iniciativa.

A la universidad de oriente, mi segundo hogar, por abrigarme en su seno, por formarme en sus aulas de clases, concediéndome la dicha de conocer profesionales brillantes que me trasmitieran sus conocimientos. Hoy pese a las adversidades gozo del prestigio de egresar de la casa mal alta del estado sucre y más aun de la escuela de administración del Núcleo de Sucre.

A mi tutor Luis Martínez, por su determinación y convicción para hacer de nosotros profesionales capaces de afrontar las adversidades y retornos a que siempre se pueden hacer las cosas mejor.

A mis compañeros de clases que muchos de ellos se han convertido en mis grandes amigos, gracias por sus cálidas casas, por estar siempre a mi lado, por compartir junto a mi cada uno de mis logros y fracasos, fueron testigos de mis sacrificios y travesuras, cada uno con sus personalidades marcaron mi vida. Los quiero muchísimo.

Herrera, Albani

AGRADECIMIENTO

Ante todo, quiero dar gracias a la Universidad de Oriente por darme la oportunidad de poder tener una formación académica de calidad y cobijarme en su seno.

A mis padres que siempre han querido lo mejor para mí, me han dado su apoyo incondicional en el pro de mis logros. Los amo

A mis amigos y vecinos, me han dado su cariño y han podido ayudarme a mermar los problemas que surgieron durante mi carrera.

A mi compañero carrera y de trabajo de grado, Emmanuel Ramírez, un amigo de verdad, hemos pasado por mucho y al fin alcanzamos la meta.

Albani Herrera, mi compañera y amiga, me he apoyado en ti para superar mis problemas y siempre me has ayudado en cada uno de ellos, mil gracias, espero que logres mas de los que te propongas en la vida.

Contreras, Rommel

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme llegar a este punto con todo el conocimiento adquirido durante estos años de estudio.

A la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre, por ser la casa donde me formé como Contador Público.

A mis padres, Eglis Tineo e Ismael Ramírez por apoyarme en todo momento y estar siempre presentes.

A Gregory Zamora y a la empresa FEXTUN, S.A, por darnos la asesoría y oportunidad de realizar el trabajo de grado en sus instalaciones.

A los profesores, que durante esos 5 años de estancia en la universidad me instruyeron para cada día ser mejor profesional.

A mis compañeros de clases que me han acompañado en estos 5 años brindándome su compañía y amistad durante todo este tiempo.

A mis amigos y amigas, compañeros y compañeras de clases, que me han acompañado en estos 5 años brindándome su compañía durante todo este tiempo., especialmente a , Andrea Rodríguez, Rommel Contreras, Rony Salazar, Iván Castañeda, Albani Herrera y Jesús Bastardo quienes fueron de de gran apoyo en la adversidades.

Ramírez, Emmanuel

LISTA DE TABLA

Cuadro N° 1 Distribución absoluta y porcentual de: ¿Se exactamente lo que siento?.....	55
Cuadro N° 2: Distribución absoluta y porcentual de: ¿Pido consejos a otros?	57
Cuadro N° 3: Distribución absoluta y porcentual de: ¿Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones?	59
Cuadro N° 4:Distribución absoluta y porcentual de: ¿Confío en mis propios sentimientos?	60
Cuadro N° 5:Distribución absoluta y porcentual de: ¿Me incomoda trabajar bajo presión?	62
Cuadro N° 6:Distribución absoluta y porcentual de: ¿Me adapto fácilmente a los cambios?.....	64
Cuadro N° 7: Distribución absoluta y porcentual de: ¿Cuándo fracaso me desanimo?	65
Cuadro N° 8:Distribución absoluta y porcentual de: ¿Siento que las cosas se me salen de las manos si trabajo solo?	67
Cuadro N° 9:Distribución absoluta y porcentual de: ¿Aumenta mi afán de triunfo, cuando las situaciones se toman difíciles?	69
Cuadro N° 10 : Distribución absoluta y porcentual de: ¿Soy comprensivo con los sentimientos de mis compañeros?	71
Cuadro N° 11: Distribución absoluta y porcentual de: ¿Brindo mi ayuda a mis compañeros cuando la necesitan?	73
Cuadro N° 12: Distribución absoluta y porcentual de: ¿Acepto el reto de trabajar con personas de carácter difícil?	74
Cuadro N° 13:Distribución absoluta y porcentual de: ¿Mis compañeros toman en cuenta mi opinión?	76

Cuadro N° 14: Distribución absoluta y porcentual de: ¿Suelo manejar adecuadamente conflictos?	78
Cuadro N° 15: Distribución absoluta y porcentual de: ¿Cuándo voy a expresar mi opinión, ensayo lo que voy a decir?	79
Cuadro N° 16: Distribución absoluta y porcentual de: ¿Reconozco fácilmente cuando existe un problema?.....	81
Cuadro N° 17: Distribución absoluta y porcentual de: ¿Planteo alternativas para solventar una situación no deseada?	83
Cuadro N° 18: Distribución absoluta y porcentual de: ¿Se tomar decisiones oportunas y correctivas?	85
Cuadro N° 19: Distribución absoluta y porcentual de: ¿Utilizo herramientas gerenciales en el desenvolvimiento de mis funciones?.....	86
Cuadro N° 20: Distribución absoluta y porcentual de: ¿Tengo problemas en el manejo eficiente de herramientas gerenciales?	88
Cuadro N° 21: Distribución absoluta y porcentual de: ¿estoy dispuesto a aprender nuevas herramientas gerenciales que faciliten mi trabajo?	90

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica Nº 1 ¿Se exactamente lo que siento?.....	56
Gráfica Nº 2 ¿Pido consejos a otros?.....	57
Gráfica Nº 3 ¿Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones?.....	59
Gráfica Nº 4 ¿Confío en mis propios sentimientos?.....	61
Gráfica Nº 5 ¿Me incomoda trabajar bajo presión?.....	62
Gráfico Nº 6 ¿Me adapto fácilmente a los cambios?.....	64
Gráfica Nº 7 ¿Cuándo fracaso me desanimo?	66
Gráfico Nº 8 ¿Siento que las cosas se me salen de las manos?	67
Gráfica Nº 9 ¿Aumenta mi afán de triunfo, cuando las situaciones se toman difíciles?	69
Gráfica Nº 10 ¿Soy comprensivo con los sentimientos de mis compañeros?	71
Gráfica Nº 11¿Brindo mi ayuda a mis compañeros cuando la necesitan?	73
Gráfica Nº 12 ¿Acepto el reto de trabajar con personas de carácter difícil?.....	75
Gráfica Nº 13 ¿Mis compañeros toman en cuenta mi opinión?.....	76
Gráfica Nº 14 ¿Suelo manejar adecuadamente conflictos?	78
Gráfica Nº 15 ¿Cuándo voy a expresar mi opinión, ensayo lo que voy a decir?	80
Gráfica Nº 16 ¿Reconozco fácilmente cuando existe un problema?..	82
Gráfica Nº 17 ¿Planteo alternativas para solventar una situación no deseada?	83
Gráfica Nº 18 ¿Sé tomar decisiones oportunas y correctivas?	85
Gráfica Nº 19 ¿Utilizo herramientas gerenciales en el	

desenvolvimiento de mis funciones?	87
Gráfica N° 20 ¿Tengo problemas en el manejo eficiente de herramientas gerenciales?.....	88
Gráfica N° 21 ¿Estoy dispuesto a aprender nuevas herramientas gerenciales que faciliten mi trabajo?.....	90



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

**INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO HERRAMIENTA
GERENCIAL PARA LA TOMA DE DECISIONES EN EL
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA
FEXTUN S.A., CUMANÁ ESTADO, SUCRE AÑO 2016.**

Autores: Br. Herrera, Albani
Br. Contreras, Rommel
Br. Ramírez, Emmanuel
Asesor: Prof. Luís Martínez
Fecha: marzo de 2017

RESUMEN

El Departamento de Talento Humano de la Empresa FEXTUN, S.A, es una unidad técnico administrativa, encargada de planear, coordinar, ejecutar y prestar orientaciones técnicas sobre actividades de administración de personal, entrenamiento y formación, bienestar social, seguridad y salud ocupacional, basado en las políticas, directrices y normas legales y de la empresa. Para cumplir con su propósito principal no solo requiere de un personal capacitado con diversos conocimientos, además debe contar con ciertas herramientas gerenciales de alto nivel como Inteligencia Emocional la cual es definida como la capacidad de conocer y entender las emociones propias y las de otras personas. Esta la componen variables como autoconocimiento, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales que al combinarlas con el coeficiente intelectual permitirán al personal ser capaz de trabajar en equipo y alcanzar juntos las metas propuestas. En base a estos factores se realizó la investigación titulada “Inteligencia Emocional como Herramienta Gerencial para la Toma de Decisiones en el Departamento de Talento Humano de la Empresa FEXTUN S.A., Cumaná Estado, Sucre Año 2016”. El nivel de la investigación fue descriptivo, y de tipo explicativo y de campo donde se aplicó un cuestionario a una población conformada por 40 personas. Los resultados fueron presentados de forma absoluta y porcentual, a través de gráficos y tablas mediante la aplicación de la estadística descriptiva, lo cual permitió el análisis de los resultados. A través de estos se determinó que el 85% del personal cuenta con un alto nivel de Inteligencia Emocional, es decir, tienen la capacidad de conocer y entender las emociones propias y las de otras personas, lo que resulta favorable para dicho departamento.

Palabra clave: Inteligencia Emocional

INTRODUCCIÓN

Son muchas las teorías, estructuras y estrategias que se han implementado en las empresas para mejorar los procesos gerenciales, más todas éstas, de una manera u otra incorporan las relaciones personales en busca de éste objetivo, debido a que se ha demostrado la influencia que tiene las relaciones humanas dentro de las organizaciones.

Es por ello, la gran motivación que se ha tenido en impulsar la inteligencia emocional en las capacidades y aptitudes de los integrantes de las organizaciones empresariales como práctica común en el desarrollo del trabajo.

Son muchos los autores que se han dedicado a estudiar y a explicar la influencia de las emociones en el ambiente laboral. Debido a que esta comprende una serie de competencias interpersonales e intrapersonales vitales para que el individuo, se conozca a sí mismo y reconozca los sentimientos de los demás, tenga capacidad de motivarse y asumir nuevos retos, reponerse ante el estrés laboral, desarrollar habilidades para manejar relaciones con éxito, controlar los sentimientos para que estos no interfieran en el desempeño de alguna función, manejar adecuadamente conflictos, evitar confrontaciones, ejercer liderazgo, entre muchas otras habilidades.

La inteligencia emocional desde su auge en los años 90, ha causado grandes controversias, debido a que a ocasionada que el perfil gerencial en las organizaciones no solo comprenda habilidades y aptitudes intelectuales, sino que el gerente sea un individuo capaz de reconocer, aceptar y controlar

sus propios sentimientos y los de los demás. Exigencias necesarias, debido a que los retos que enfrentan las organizaciones en la actualidad como consecuencia de la globalización, demanda a que este sea una persona que posea un equilibrio entre sus emociones y la racionalidad. De allí la relevancia de implementar la inteligencia emocional.

De igual manera es muy importante elaborar un diagnóstico del uso y conocimiento que tienen los líderes empresariales sobre el tema de inteligencia emocional y la importancia del mismo, dado que son los responsables en la toma de decisiones, así como bajar los lineamientos de acción para el personal, y he aquí la importancia de la asertividad en los procesos comunicacionales que se dan entre los diferentes niveles de las empresas.

En éste proyecto de investigación fue seleccionada la empresa FEXTUN S.A. para investigar sobre el conocimiento y uso de éste recurso en el seno de sus instalaciones, y para ello se aplicó como instrumento de recolección de información una encuesta que permitirá obtener la información requerida por los investigadores y que a su vez ayudaría a diseñar estrategias que permitan utilizar la inteligencia emocional como una herramienta gerencial para la toma de decisiones asertivas y oportunas en dicha empresa.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En el presente capítulo se estudiará a la empresa FEXTUN S.A., como sistema abierto señalando que esta tienen la necesidad de interrelación no solo con agentes internos dentro de ella, sino también con agentes externos, es decir que dependen del medio ambiente que la rodea, por ello deberá tomar decisiones oportunas y asertivas que permitan satisfacer necesidades propias y satisfacer a la comunidad por lo que es indispensable que los encargados de ejercer la toma de decisiones tengan conocimiento y manejo de la inteligencia emocional así como cada uno de sus factores tanto interpersonales como intrapersonales. Se plantean interrogantes con relación a la inteligencia emocional y la visión que se tiene de esta en las organizaciones de hoy en día; con la finalidad de establecer los objetivo general y objetivos específicos que permitirán la justificación de la presente investigación.

1.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El hombre desde la antigüedad ha tenido la gran necesidad de vivir en sociedad, y con ello la capacidad de relacionarse e interactuar con otros seres, con la idea de alcanzar un bien común para ambos. El objetivo de cubrir las necesidades propias del individuo los conducen bajo su propio instinto a buscar los medios existentes para cubrir tal fin.

Según el físico y neuro-científico Paul D. McLean (McLean, 1970):

el cerebro humano experimentó tres grandes etapas de evolución: el cerebro reptil es el menos evolucionado, regulando las conductas instintiva y emociones primarias (sexo, hambre, supervivencia, temperatura corporal); el cerebro límbico, cumple una función muy importante en el aprendizaje, la memoria y la amígdala, que dispara el miedo ante ciertos estímulos y desempeña un rol activo en la vida emocional; y el cerebro córtex regula emociones específicas basadas en las percepciones e interpretaciones del mundo externo

El cerebro es un órgano del cuerpo humano que realiza las funciones vitales para desarrollo de un individuo, además, es el que crea las emociones y dirige el sistema nervioso. En base a esto se puede decir que el cerebro humano es tan complejo que podría tener infinitas capacidad de almacenamiento de información, incluso se dice ser el órgano más poderoso que posee el ser humano, puesto, que si un individuo se motivara a desarrollar y explotar cada una de las funciones propias de este órgano no existiría para este individuo limitación alguna en cuanto al logro de cualquier objetivo que este a lo largo de su vida se trace.

El cerebro humano ha pasado un proceso evolutivo, partiendo de lo emocional a lo instintivo, permitiéndole al ser humano la capacidad racional de tomar decisiones en cada aspecto y etapa de su vida. El individuo mediante esta capacidad racional ejerce la toma de decisiones basándose en sus instintos emocionales, y asume la consecuencia de dichas decisiones, enfrentando los distintos escenarios que conllevaron la elección de cualquiera de las opciones existentes.

Podría decirse que La inteligencia es aquella propiedad que posee la mente humana, y está en completa relación con la ejecución de actividades donde se involucren al raciocinio, la capacidad de aprendizaje, el poder de la comunicación, la capacidad de entender, solucionar problemas, el pensamiento del arte abstracto y la planificación; Estas cualidades son propias del ser humano pero no se garantiza que todos los seres humanos tengamos las mismas caracterizaciones porque cada persona las estimula y las desarrolla de manera distinta.

Según Gardner (1993):

Las siete inteligencias consideradas son : las inteligencias lingüística y lógico matemática que de tantos privilegios gozan en las escuelas hoy en día; la inteligencia musical; la inteligencia espacial; la inteligencia cinestésico corporal; y dos formas de inteligencia personal, una que se dirige hacia los demás y otra que apunta hacia la propia persona.

Dicho autor hace mención a las 7 inteligencias, las cuales son de gran importancia considerar, principalmente las dos últimas que hacen hincapié en la inteligencia que permite la interacción con el medio ambiente que rodea al individuo, y su capacidad de entender a los demás y la inteligencia personal que es la que permite que el individuo se conozca a sí mismo permitiéndole controlar sus emociones internas.

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

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

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

Considerando lo anterior, el ser humano debe encontrar el equilibrio entre las emociones y la racionalidad, así tendrá una reacción positiva y clara ante cualquier situación que se le presente, pudiendo controlar de manera más eficiente la capacidad de emplear acciones y con ello tomar decisiones asertivas y oportunas. Además dependerá de ese equilibrio el modo de relacionarse con otros individuos de manera exitosa, sin generar ningún tipo de confrontación, ya que podrá comprender las situaciones que se les presenten a sus semejantes y la aceptación de la consecuencia de las decisiones tomadas.

Según Lucía Halty (2011). Tomar decisiones “es una actividad continua del ser humano en todos los órdenes de la vida. Elegir entre varias opciones puede ser una tarea simple, pero a veces resulta tan complejo que se convierte en una preocupación importante.”

La toma de decisiones pone en juego numerosos procesos cognitivos, entre ellos el procesamiento de los estímulos presentes en la tarea, el recuerdo de experiencias anteriores y la estimación de las posibles consecuencias de las diferentes opciones.

Se dice, que el hombre desde el inicio de su existencia ha tenido la capacidad de elegir entre varias alternativas, dichas elecciones es la que ha provocado la evolución de este en el sector social, económico, financiero, político, administrativo, tecnológico, legal y entre otros sectores que han permitido el desarrollo del hombre en la sociedad actual.

Específicamente en el aspecto administrativo, el proceso de la toma de decisiones, se ve estrechamente involucrado con la comunicación, debido a que este es el fluido vital de una organización. Los errores de comunicación han ocasionado daños muy severos en más de una organización, por lo que se debe garantizar que existan canales efectivos que permitan trasladar y hacer llegar a tiempo la comunicación en todos los niveles de la organización para que se permita el curso eficiente de acciones correctivas y oportunas que solventen una situación no deseada. Una buena comunicación permite cumplir de manera más eficiente por parte de los gerentes con sus funciones administrativas. Es por ello que se deberán desarrollar herramientas gerenciales que faciliten el curso eficiente de los canales de comunicación dentro de una organización y con ello facilitar el

proceso de toma de decisiones.

Según Janneth M. Thompson (2011).

Las herramientas gerenciales son más que un auxilio o una serie de técnicas modernas que les permite a los gerentes tomar decisiones cruciales y oportunas ante algún tipo de disparidad o desequilibrio en los procesos productivos, económicos, políticos y sobre todo sociales que constituyen la naturaleza y esencia de la empresa.

Esto conlleva, a que mantener una comunicación fluida y delimitar las técnicas precisas para tomar las decisiones permitirá crear relaciones efectivas en la organización, así evitar daños severos a la organización, al igual que lograr un uso eficiente de los recursos y con ello alcanzar eficientemente los objetivos trazados.

Por su parte las herramientas gerenciales deben estar adaptadas a las situaciones y escenarios donde se precise su utilización, e ir en coordinación con el bien común que persigue la organización. Asumiendo con inteligencia los desequilibrios que conllevan a la presencia de situaciones no deseadas en una organización.

Según menciona Goleman (2013). Los tres temas relacionados con el trabajo: “las capacidades emocionales individuales, las habilidades para trabajar en equipo y la nueva empresa organizada como inteligencia emocional”.

Señala, la trascendencia de adaptarse a los nuevos retos de las empresas modernas, la obligación de autocontrol en situaciones de estrés, la capacidad para cooperar y el significado de ser honesto y responsable. Esto relacionado, a que las organizaciones que consideran el tema de la inteligencia emocional en la gerencia y su personal, son cada día más exitosas.

En Venezuela, la llegada de la era industrial, ayudo a traer empresas y al nacimiento de algunas de gran importancia, estas empresas no son ajenas a los demás acontecimientos que suceden en el mundo moderno. Por lo tanto, están ligadas con los mismos problemas y retos que las demás empresas, solo que en diferentes punto geográfico.

Menciona la revista Wired (Louis Rossetto, 2014).

Cientos de empleados de Google meditan cada día en su trabajo. Los gerentes de Facebook y LinkedIn también buscan momentos de paz concentrándose en ellos mismos. Estas empresas estadounidenses llegaron a ser las empresas más exitosas, debido a los diferentes enfoques al momento de priorizar la inteligencia la emocional sobre intelectual.

Lo que nos dice, que sus empleados siempre buscan tener una buena actitud y aptitud en el ámbito laboral y se adaptan mejor ante las situaciones no deseadas; pero lo que ha hecho la diferencia es que asumiendo que estas situaciones siempre van a estar subsistentes en el desenvolvimiento de sus funciones como empleado, consideran el problema como una oportunidad.

(Robbins, Decenzo, & Coulter, 2013):

El mundo de los negocios de hoy gira en torno a tomar decisiones, con frecuencia riesgosas, con información incompleta o inadecuada, y bajo una intensa presión de tiempo. La mayoría de los gerentes toma una decisión tras otra; y como si los retos no fueran suficientes, actualmente hay más en juego que nunca.

Si bien existen diferentes medios para poder tomar una decisión acertada, más en una organización donde la clave es desarrollar técnicas efectivas que faciliten los canales comunicacionales y de toma de decisiones, existen muchos factores que directa e indirectamente juegan en contra, dificultando este proceso, como decisiones que se deberán tomar de manera más apresurada o imprevista y se deberá escoger en el momento la alternativa más beneficiosa sin poder evaluar los riesgos que esta decisión conlleve, pudiendo ocasionar daños incalculables para la organización.

Esgrimidas las razones anteriores, las empresas tuvieron que cambiar las estrategias y el perfil gerencial, para así poder comenzar un nuevo rumbo hacia el éxito, haciendo hincapié en el desarrollo de la aptitud personal y profesional frente a las situaciones de crisis, que exija una confianza en las capacidades emocionales y de toma de decisión.

En el caso del país, muchas de las empresas no se escapan de la realidad en cuanto a la adopción de nuevas técnicas y herramientas gerenciales para perseguir el éxito como lo son, PDVSA S.A., Empresas Polar C.A., Banco Mercantil C.A., Toyota Motor C.A. entre otras, las cuales han empezado a fomentar la inteligencia emocional entre sus trabajadores

para poder hacer del desempeño de los mismo más eficiente y preciso a la hora de decidir.

Específicamente en Cumaná, estado Sucre, la empresa FEXTUN S.A., también ha resaltado la importancia de la gestión empresarial y de la importancia que amerita trabajar dentro de un clima organizacional equilibrado en todos sus aspectos.

Esta empresa fue tomada en el año 2009 por el ministerio de interior y justicia, y entregada a sus trabajadores para que fuesen ellos los que la gestionaran en el marco de la inclusión de una democracia participativa y protagónica contemplada en la Constitución Nacional e impulsada por el ejecutivo nacional presente para esa época.

FEXTUN, S.A., basada en un modelo de inclusión y participación protagónica, es direccionada por sus trabajadores, los cuales son los responsables de delegar a un gerente obrero para que sea este el que planifique, organice, coordine y controle las mesas de trabajo donde se discuten temas de interés colectivo y para tomar en consenso las decisiones trascendentales con respecto a la organización.

En el marco del logro de los objetivos planificados mediante la inclusión de herramientas gerenciales, la empresa FEXTUN, S.A., asumió, que un adecuado y estable clima organizacional mejorara las funciones desempeñadas por cada uno de sus trabajadores y mejorara la estabilidad emocional y laboral de este, además del bienestar social y económico de la planta. Por lo que reconoce la necesidad de integrar y promover el tema de

inteligencia emocional para que se consideren bajo otras perspectivas las situaciones o problemas que se estén presentando, de manera que sean asumidas con actitud proactiva y optimista.

Planteadas las razones anteriores, se considera el siguiente proyecto de investigación, que permita el diagnóstico de la inteligencia emocional para que la empresa FEXTUN. S.A., la asuma formalmente como una herramienta gerencial, que desarrolle en sus trabajadores cualidades y actitudes de autoconocimiento, autocontrol, automotivación empatía y cree en ellos habilidades sociales, que faciliten el asumir los retos y ejercer correctamente la toma de decisiones.

Dicha toma de decisiones, se debe emplear de manera asertiva y oportuna y que los cursos a seguir derivados de la decisión tomada conlleven a la empresa FEXTUN C.A., a posicionarse entre las empresas con más alto nivel competitivo en el Estado. Pero para dar respuesta a las exigencias de la organización y a las que surgen de la investigación es necesario plantear las siguientes interrogantes: ¿analizar los factores interpersonales presentes en los trabajadores de la empresa FEXTUN S.A?, ¿describir los factores intrapersonales presentes en los trabajadores de la empresa FEXTUN S.A?, ¿verificar las herramientas gerenciales que emplea la empresa FEXTUN S.A., para la toma de decisiones y ¿diseñar estrategias que permitan utilizar la inteligencia emocional como una herramienta gerencial para la toma de decisiones?

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.2.1 OBJETIVO GENERAL.

Diagnosticar la inteligencia emocional como herramienta gerencial para la toma de decisiones en el departamento de talento humano de la empresa FEXTUN S.A.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Analizar los factores interpersonales presentes en los trabajadores de la empresa FEXTUN, S.A.
- Describir los factores intrapersonales presentes en los trabajadores de la empresa FEXTUN, S.A.
- Verificar las herramientas gerenciales que emplea la empresa FEXTUN, S.A., para la toma de decisiones.
- Diseñar estrategias que permitan utilizar la inteligencia emocional como una herramienta gerencial para la toma de decisiones en la empresa FEXTUN, S.A.

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El por qué de este proyecto de investigación responde a la necesidad de diagnosticar los aspectos generales de la inteligencia emocional y asumirla como una herramienta gerencial para la toma de decisiones,

además identificar si esta valiosa herramienta está presente en los trabajadores integrantes del departamento de talento humano de la empresa FEXTUN, S.A., ubicada en Cumana estado sucre, con el fin de aportar conocimientos teóricos que concienticen y motiven el desenvolvimiento laboral de sus trabajadores, para que estos adquieran actitudes y cualidades positivas a la hora de llevar a cabo sus funciones laborales, las cuales determinaran el éxito de la organización.

Actualmente en las empresas, no es suficiente que el individuo este apto para desempeñar un determinado puesto de trabajo y reúna las características intelectuales propias que requiera el cargo, si no que el individuo sea una persona integral y capaz de asumir nuevos retos, competencias y riesgos que solo una persona emocionalmente estable puede asumir. Ya que el grado de exigencia que impulsa la lucha competitiva de las empresas de hoy en día, conlleva a tomar una serie de decisiones que podrían ser trascendentales para la organización. Entonces se podría decir que el encargado de la toma de decisiones deberá no solo reunir logros académicos, también deberá ser un individuo que maneje eficazmente su inteligencia emocional y la considere una herramienta gerencial para tomar sabias decisiones.

Es por ello, que en la gerencia de hoy, es de transcendental importancia el tema de la inteligencia emocional, puesto que permite el desarrollo de nuevas actitudes en el individuo, especialmente útiles para enfrentar y asumir los cambios que exige la competitividad empresarial.

Además la presente investigación servirá como base para la empresa FEXTUN, S.A., a la hora de utilizar herramientas gerenciales que les permitan tomar mejores decisiones. Y permita el desarrollo de nuevas actitudes personales y grupales por parte del personal que labora en el departamento de talento humano de esta empresa, considerando que un buen manejo de las emociones y actitudes ya sean interpersonales o intrapersonales conllevan al éxito ya sea a título personal o en colectivo.

También, dicha investigación justifica su desarrollo en que servirá de base y referencia para futuras investigaciones que se realicen sobre este tema, específicamente al departamento de talento humano, debido a que una vez presentado los resultados, y habido presentado las recomendaciones pertinente, son estos los encargados de planificar e impartir programas que fomenten en sus trabajadores el tema de la inteligencia emocional, asumiendo este tema como clave para alcanzar el éxito organizacional y además formar profesionales más eficientes y competitivos en al ámbito gerencial.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

En el presente capítulo se presentaran todos los aspectos teóricos que engloban el tema de la inteligencia emocional, el tema de la toma de decisiones y el tema de las herramientas gerenciales. Se expondrán algunos autores que realizaron investigaciones , que sirvieron como bases para orientar esta investigación, así como las conclusiones más resaltantes a los que llagaron los mencionados autores. Además se desglosaran y definirán algunos de los términos más complejos que dificulten el entendimiento de la presente investigación.

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

La inteligencia emocional es un conjunto de competencias esenciales para el razonamiento, ya que las emociones permiten organizar el pensamiento y actuar para solucionar y proyectar el futuro. Con esta idea, muchos investigadores han desarrollado estudios en este campo.

Los bachilleres Colon Jhon, Nazaret Pedro y Sierra Raúl (2013) realizaron un proyecto de investigación que se titula: **Inteligencia Emocional del Personal Docente adscrito a la Escuela de Administración del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente**. El cual fue presentado para optar por los títulos de Licenciados en Contaduría, en la Universidad de Oriente. En este trabajo se concluyó que:

- El nivel de autoconocimiento presente en el personal docente adscrito a la Escuela de Administración del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente. Se evidencio que existen una serie de indicio referente a la solicitud de consejos, aceptación de críticas constructivas, aplazo de deberes desagradables, distracciones y estado de ánimos, estos aspectos han influido en la actitud contraproducentes de algunos docentes, cuyas causales es inducida por la falta de apoyo por parte de la Universidad en ofertarle las oportunidades de elevar su nivel académico (postgrado, maestría y doctorado).
- Aunado a ello se determinó el grado de empatía del personal docente adscrito a la Escuela de Administración del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, donde consideró los aspectos de amabilidad, aceptar opiniones aunque no la comparte, asumir las obligaciones, reconocer los logros y méritos de sus compañeros, además del reto de trabajar con personal de carácter difícil, de los cuales se comprobó que se mantiene la cordialidad, el respeto entre los colegas, además no se refutan las opiniones suministradas por los profesores de nivel de postgrado, maestrías y doctorado, debido a que muchos solamente son licenciados y por consiguientes afectan el intercambio de saberes, debido a que no tienen el mismo nivel académico para así propiciar experiencia significativas de potencie su formación académica.

Los bachilleres Marchena; Analy, Millán; Jessica, Salazar; Isamar (2013) realizaron un proyecto, el cual se titula: **Inteligencia Emocional**

como Estrategia para el Desarrollo Profesional del Personal adscrito a la Oficina Comercial Cumaná I, Corpoelec Año 2013.Llegaron a la conclusión:

- El nivel de autoconocimiento está presente de manera significativa, sin embargo este debe fortalecerse puesto que se presentan debilidades en cuanto a que algunos de los empleados no permiten las críticas de sus compañeros en pro de mejorarla, en no ser responsables de sus acciones y no mostrar confianza en sí mismo, y estos pueden influir en el desarrollo del individuo.
- Se pudo apreciar en cuanto a la automotivación que aunque está latente en los empleados ya que utilizan preferencias más profundas para orientarse y avanzar hacia los objetivos, tomar iniciativas y ser muy efectivos y perseverar frente a los contratiempos y frustraciones, sin embargo no se sienten impulsados por la empresa lo cual los hace sentir estancados al no poder crecer personal ni profesionalmente.
- En este orden de ideas se presume que las habilidades sociales presente en la compañía Corpoelec es alto, sin embargo este al igual que las variables anteriores debe fortalecerse ya que a la hora de negociar y resolver los desacuerdos que se presenten dentro del equipo de trabajo esto lleguen a feliz término.

Los bachilleres Br. Fermín, Carmen. Br. La Rosa, Rafael. Br. Mendoza, Saúl (2007) realizaron un proyecto de investigación que se titula: **la inteligencia emocional como herramienta gerencial en los niveles directivos de la alcaldía bolivariana del municipio Bermúdez del estado sucre.** Y Llegaron a las siguientes conclusiones:

- El personal directivo está conformado por personas en las cuales están presentes las variables que componen a la inteligencia emocional, es decir, estos son capaces de auto motivarse, de ser líderes los grupos, se interesan por el grupo de trabajo, conocen sus capacidades y las del grupo, entre otras cualidades. Por ello se concluye que el nivel de inteligencia emocional es alto entre los directivos.
- A pesar que muchas de las decisiones que los directivos toman diariamente siguiendo los procedimientos administrativos, estos en su cotidianidad saben escuchar a los subordinados y en algunos casos toman decisiones por consenso y en otros no.
- La Alcaldía no cuenta con una política enfocada hacia la promoción y capacitación del personal desde el punto vista de la inteligencia emocional, desconociendo los beneficios que esta puede aportar al desarrollo personal y profesional.

La bachiller María Carolina Araujo también realizó un proyecto de investigación referente al tema de la inteligencia emocional titulado: “inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas” para el Instituto Universitario de Tecnología del Estado Trujillo – Venezuela, para el año 2007. 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). La cual dedujo las siguientes conclusiones:

- El nivel directivo de las Instituciones de Educación superior del estado Trujillo posee una idea realista de sus propias habilidades y una sólida confianza basada en ellos mismos, son capaces de saber qué se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar la toma de decisiones. No obstante, la opinión del nivel medio expone que el nivel directivo no poseen, predicen y aplican de forma muy efectiva el autoconocimiento ya que desconocen cuáles son sus habilidades.
- El nivel directivo maneja las emociones de modo que facilite las tareas programadas, son cuidadosos y demoran la gratificación en pos de los objetivos, de igual forma manejan adecuadamente las emociones y los impulsos perjudiciales.
- El nivel medio considera que la adaptabilidad del nivel directivo se caracteriza en algunos casos por no ser flexible para el manejo de los cambios, y con dificultad para superar los obstáculos y que poseen una motivación baja, caracterizada por presentar dificultades al momento de tomar iniciativa y no adaptarse a los contratiempos.
- Los directivos son personas poco conocedoras de lo que sienten los demás, son poco atentos presentan dificultad para cultivar la amistad entre ellos mismos y los demás.
- Los resultados obtenidos en las subdimensiones aptitud personal y aptitud social, no evidencian diferencias significativas en tal sentido la dimensión manejo de emociones, caracteriza al nivel directivo, como personas que desarrollan un adecuado manejo emocional.
- La inteligencia emocional del nivel directivo se ubica en niveles muy altos, lo cual permite que estas personas reconozcan las emociones propias y la de los demás, se esfuerzan diariamente por adquirir un mayor grado de excelencia personal y profesional.

- Las competencias genéricas, laborales y básicas, las cuales conforman el desempeño laboral, se encontraron ubicadas en niveles altos con baja dispersión.
- Existe una alta relación entre la Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral, cuánto más complejo es el trabajo, más necesaria es la inteligencia emocional.
- Al contrastar las aptitudes de la Inteligencia Emocional, presentes en el Desempeño Laboral de los directivos de las instituciones de Educación superior Públicas del estado Trujillo se observa que las mismas se encuentran presentes en las competencias genéricas, laborales y básicas. De igual manera se determinó que el liderazgo es el indicador que mayor número de coincidencias presenta.

El Licenciado en Ciencias y Artes Militares Freddy A. Labarca R. Oficial Superior del Ejército Nacional Bolivariano, Docente: UNEFA, Núcleo Zulia y el Doctor en Ciencias Ramón Estaba mención: Gerencia/ Postdoctorado en Gerencia de las Organizaciones, Magíster Sc. en Gerencia de RRHH/Relacionista Industrial/Electricista Naval, Oficial de Marina Mercante, realizaron un proyecto de investigación titulado: **“inteligencia emocional como herramienta gerencial para la toma de decisiones de los directores del comando general del ejército nacional bolivariano” en el año 2010.** Cuyo propósito fue analizar la inteligencia emocional como herramienta gerencial que permita mejorar el proceso de toma de decisiones gerenciales de los directores y jefes de dependencias del Ejército Nacional Bolivariano. Y sobre el cual se dedujeron las siguientes conclusiones:

- En la actualidad las organizaciones requieren que sus miembros estén preparados intelectual y emocionalmente para que respondan a los

requerimientos que exigen las instituciones tanto en el medio interno como en el entorno donde estas se desenvuelven, permitiendo mayor habilidad y destreza, haciéndose competitivas de manera de lograr la permanencia en el tiempo.

- En el caso del Ejército Nacional Bolivariano y específicamente en este trabajo de investigación, los miembros de la institución (directores y jefes de dependencias del comando general), poseen un alto nivel de inteligencia emocional. Puesto que los resultados arrojados, refieren que dichos personal está consciente de sus propios sentimientos y los de sus subalternos, esto le permite automotivarse, dándole una atención progresiva a los propios sentimientos del estado interno donde experimenta una satisfacción consigo mismo, lo cual mejora las relaciones con los demás. De tal manera, que se evidencia un desarrollo para aprender las habilidades prácticas, empatía y habilidades sociales, que las utilizan de forma inteligente en el cumplimiento de las actividades diarias que desempeñan dentro de su dirección o dependencia militar con el fin alcanzar los objetivos de las misiones asignadas.
- Finalmente, estos resultados permiten comprobar cómo el uso adecuado de los elementos que componen la inteligencia emocional, pueden ayudar a mejorar el proceso de toma de decisiones implementado por los directores y jefes de dependencias del comando general del Ejército Nacional Bolivariano para la planificación de las diferentes actividades administrativas y operacionales tendientes a garantizar la seguridad y defensa del territorio nacional y a participar activamente en el desarrollo nacional.

La licenciada en educación Maya Jessica también realizó un Trabajo de Grado presentado ante la Dirección de Postgrado de la Universidad de Carabobo para optar al Título de Magister en Gerencia Avanzada en Educación el cual llevo por título: **“la gestión emocional en el proceso de toma de decisiones gerenciales”** para el año 2015. Cuyo propósito fue comprender la gestión emocional en el proceso de toma de decisiones gerenciales de los directivos del C.E.I. Isla de Aves; ubicado en San Diego, estado Carabobo; a través de la exploración de las emociones de los gerentes como actores claves en el proceso de toma de decisiones gerenciales. Y cuyas conclusiones fueron:

- Los gerentes en dicho centro educativo, reconocen haber experimentado infinidad de emociones que se pasean dentro de sus vidas durante su gestión diaria, aunque en su mayoría demuestran no saber exactamente cómo llamarlas, se les hace evidente su existencia y los picos emocionales que experimentan de acuerdo a las situaciones que viven y las nombran así: amor, frustración, miedo, nervios, responsabilidad, satisfacción, compromiso, tristeza, rabia, presión, ira, entusiasmo, respeto, paz, presión estrés, alegría, inseguridad; pero sobre todo resaltó la expresión “me sentí bien o me sentí mal”.
- Un aspecto importante a resaltar es que fue un factor común, hacer énfasis en la responsabilidad y compromiso; lo cual les hace sentir miedo, también expresado con nervios y estrés de manera constante en sus vidas. Sus formas de expresarlos son variadas, pero parece ser común el hecho de considerar positivo no expresarlo, o negarlo. Ello contribuye al estrés y su consecuente efecto fisiológico.

- Es importante diferenciar entre una emoción y un sentimiento; que aunque estén estrechamente relacionados, si se logra definir en qué momento se está, puede ser más sencillo entender las acciones, los resultados y la utilidad del momento
- Como gerentes educativos del C.E.I. Isla de Aves, reconocen que es una tarea frecuente la toma de decisiones y consideran una herramienta apropiada el hecho de establecer planificaciones y regulaciones, para la situaciones repetitivas que se generan en la institución, ejerciendo este planteamiento una solución viable que les ayuda en la resolución de problemas del día a día.
- La emoción en la que disfrutan más tomar una decisión, es en el amor, sin embargo dicen que de la rabia también podrían sacar ventaja y tomar buenas decisiones, consideran que sí la emoción está bien manejada la decisión debería ser la correcta.
- Durante el proceso de la toma de decisiones, se ponen de manifiesto las más retadoras situaciones en cuanto a la gestión emocional para los gerentes parece ser muy importante tomarse un tiempo, esperar un momento para pensar; pero hay que prestarle atención a la emoción pues se va rápidamente si no la alimentas, por lo tanto la idea es sentirla, escuchar lo que quiere decirnos y dejarla ir.
- Consideran además, que gestionar la emoción implica no permitir que la emoción sea la que tome la decisión o sea un factor que les afecte, como si fuese natural desligarse de la misma.
- La importancia de la gestión emocional (identificar, conocerla, tomar la decisión, darle su uso a la emoción) para la toma de decisiones gerenciales, radica en que la emoción en sí misma contiene una información importante para poder conocer las opciones para solucionar algún conflicto a nivel gerencial; por ejemplo: el miedo:

alerta; la rabia: invita a revisar límites; la tristeza: permite comparar realidad con expectativas; entre otras. Es decir, cada emoción sugiere aspectos que en el plano racional muchas veces son excluidos y que son necesarios tomar en cuenta para poder tomar la decisión desde la certidumbre; certidumbre que ciertamente siempre será limitada por la naturaleza humana, pero que puede ser alimentada con un pensamiento positivo, optimista, y con la actitud de que cualquiera que sea el resultado el mismo sirve para realizar nuevos movimientos a través de las nuevas tomas de decisiones.

2.2 BASES TEÓRICAS.

La inteligencia humana es definida como la capacidad para aprender, razonar y resolver problemas, adaptarse a nuevas situaciones, comprender ideas, manejar conceptos abstractos y aprender, usando los conocimientos para manipular y sacar provecho de su entorno.

(Gardner, 1983, pág. 5):” la capacidad de resolver problemas, o de crear productos, que sean valiosos en uno o más ambientes culturales.”.

Hoy en día, las organizaciones empresariales, buscan adaptarse a un entorno competitivo donde poder producir más, significa vender más, lo que lleva a hacer más dinero. Pero la producción depende de los trabajadores y el desempeño que estos posean dentro de la empresa. El estado de ánimo de los trabajadores afectara directamente a su desempeño productivo, por lo tanto, las empresas buscan poder proveer herramientas que le permitan a sus integrantes enfocar y controlar sus sentimientos en el área de trabajo. Aquí es donde hace hincapié la inteligencia emocional.

La inteligencia emocional es un conjunto de competencias esenciales para el razonamiento, ya que las emociones permiten organizar el pensamiento y actuar para solucionar y proyectar el futuro. Debido a esto, el tema ha despertado el interés común de varios investigadores.

Daniel Goleman dice que la inteligencia emocional es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y saber cómo enfocarlos. Donde el mismo lo define como:

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

A partir de esto, se define la inteligencia emocional como la capacidad del individuo para identificar y controlar su propio estado emocional y gestionarlo de forma adecuada a los intereses propios y colectivos.

La inteligencia emocional, nace en los años 1983 con el profesor de psicología de la universidad de Harvard, Howard Gardner, el cual habla por primera vez en su libro “Inteligencias múltiples” al explicar la fuente de esta definicion, describiendo los siete criterios que le proporcionaron la descrrpcion de una inteligencia, donde nos dice que los indicadores intelectuales no miden de manera correcta y clara el coeficiente intelectual.

2.2.1 Competencias Emocionales

La competencia emocional son definidas por Pérez Escoda, (2016, pág. 4) como: “la capacidad de movilizar adecuadamente el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para realizar actividades diversas con un cierto nivel de calidad y eficacia.”

Goleman nos habla sobre la existencia de cinco competencias emocionales básicas que forman la Inteligencia Emocional, que hace referencia a la inteligencia personal, pero dividida en dos clases: aptitudes intrapersonales y aptitudes interpersonales.

2.2.1.1 Competencias Intrapersonales

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

2.2.1.1.1 Autoconciencia de sí mismo

Capacidad de saber lo que estamos sintiendo en un determinado momento y de utilizar nuestras preferencias para guiar la toma de decisiones basada en una evaluación realista de nuestras capacidades y en una sensación bien asentada de confianza en nosotros mismos.

2.2.1.1.2 Autocontrol

Manejar nuestras emociones para que faciliten la tarea que estemos llevando a cabo y no interfieran con ella; ser conscientes y demorar la gratificación en nuestra búsqueda de objetivos; ser capaces de recuperarnos prontamente del estrés emocional.

2.2.1.1.3 Automotivación

Utilizar nuestras preferencias más profundas para encaminarnos hacia nuestros objetivos, ayudarnos a tomar iniciativas, ser más eficaces y perseverar a pesar de los contratiempos y las frustraciones que se presenten.

2.2.1.2 La Inteligencia Interpersonal

Son aquellas empatías o habilidades de reconocer las necesidades y deseos de otros, y las habilidades sociales o capacidades para manejar las relaciones con los demás.

2.2.1.2.1 Empatía

Darse cuenta de lo que están sintiendo las personas, ser capaces de ponerse en su lugar y cultivar la relación y el ajuste con una amplia diversidad de personas.

2.2.1.2.2 Habilidades sociales

Manejar bien las emociones en las relaciones, interpretando adecuadamente las situaciones y las redes sociales; interactuar fluidamente; utilizar estas habilidades para persuadir, dirigir, negociar y resolver disputas; cooperar y trabajar en equipo.

2.2.2 Teoría de inteligencias múltiples.

Howard Gardner nos propone un modelo llamando inteligencias múltiples, en el cual, se desglosa la idea de una sola inteligencia y de una solo método de enseñanza y desarrollo del ser.

(Gardner, 2001, pág. 216) “En su forma más enérgica, la teoría de la inteligencia múltiple plantea un conjunto pequeño de potenciales intelectuales humanos, quizá apenas de siete, que todos los individuos pueden tener en virtud de que pertenecen a la especie humana”

El desarrollo de las teorías de las inteligencias múltiples, es que buscan medir de forma más humana y más verídicas que otras visiones alternativas, reflejando de forma más adecuada los que es la conducta humana (inteligencia)

2.2.2.1 Inteligencia lingüística

La capacidad para usar las palabras de manera efectiva, sea de manera oral (por ejemplo en la trasmisión oral de conceptos de un docente a sus alumnos) o de manera escrita (la utilización de textos explicativos de

diversa índole). Esta inteligencia incluye la habilidad de manipular el orden de las palabras o su estructura, la fonética y los sonidos del lenguaje, significados del lenguaje y los usos prácticos del lenguaje.

2.2.2.2 La inteligencia musical

La capacidad de percibir, discriminar, transformar y expresar las formas musicales. Esta inteligencia incluye la sensibilidad al ritmo, el tono, la melodía, el timbre o el color tonal de una pieza musical.

2.2.2.3 Inteligencia lógico-matemática

La capacidad para usar los números de manera efectiva (por ejemplo cuantificar indicadores) y razonar adecuadamente (usar los datos estadísticos en la toma de decisiones). Los tipos de procesos que se usan al servicio de la inteligencia lógico-matemática incluyen: la categorización, la clasificación, la inferencia, la generalización, el cálculo y la demostración de hipótesis.

2.2.2.4 La inteligencia espacial

La habilidad para percibir de manera exacta el mundo (por ejemplo, la función de un líder al guiar al equipo) y de ejecutar transformaciones sobre esas percepciones (por ejemplo, el papel que se ocupa en el equipo). Esta inteligencia incluye la sensibilidad al color, la línea, la forma, el espacio y las relaciones que existen entre estos elementos. Incluye la capacidad de visualizar, de representar de manera gráfica ideas visuales o espaciales y de orientarse de manera adecuada en una matriz espacial.

2.2.2.5 Inteligencia cenestésico-corporal

Esta inteligencia incluye habilidades físicas específicas como la coordinación, el equilibrio, la destreza, la fuerza, la flexibilidad y la velocidad, así como las capacidades auto perceptivo, las táctiles y la percepción de medidas y volúmenes. Donde podemos analizar la destreza de un artista al esculpir con sus manos una pieza de arte o la expresión de un simple saludo al levantar la mano.

2.2.2.6 Inteligencia personal

Se preocupaba por el conocimiento de un individuo de sí mismo; dada esta inclinación, se justificaba el interés de una persona en otros individuos primordialmente como un modo más adecuado de lograr mejor entendimiento de los problemas, deseos y ansiedades propios y, en última instancia, en lograr las metas personales.

2.2.2.7 El papel de las emociones en el ámbito laboral

Según González, R. (2007)

El coeficiente intelectual determina lo que sabe un ejecutivo, pero la inteligencia emocional determina lo que hará. El coeficiente intelectual es lo que permite entrar en una organización, pero la inteligencia emocional es lo que permite crecer en esa organización y convertirse en líder.

Cada vez son más las empresas para las que alentar las habilidades relacionadas a la inteligencia emocional se ha transformado en un componente vital para la filosofía gerencial.

Goleman, D. (1995).

Señala que actualmente las empresas evalúan a sus ejecutivos más allá de su preparación técnica y académica así como la capacidad intelectual en general, estas evaluaciones analizan las cualidades personales, tales como la iniciativa y la empatía, la adaptabilidad y la persuasión.

En una organización, es importante resaltar el hecho de una aptitud positiva, los empleados que la tienen, tienden a ser más eficientes en el trabajo. El peso que conlleva la inteligencia emocional como pieza importante y fundamental en una organización, es que esta permite percibir y comprender las emociones propias y ajenas, permitiendo saber el nivel de interacción laboral que se debe tener en el momento.

2.2.3 Toma de decisiones.

La toma de decisiones dentro de una organización, ha sido un tema de amplio interés para muchos autores, debido al nivel de complejidad y responsabilidad que esta amerita.

Stephen Robbins nos dice en su libro Fundamentos de Administración (Stephen P. Robbins, 2013, pág. 72): “la toma de decisiones suele describirse como una elección entre alternativas, pero es su concepción es demasiado simplista”.

La toma de decisiones es poder escoger una opción entre un número de alternativas, con la idea de escoger la más favorable y la que mejor se adapte a la situación actual y la deseada para lograr un objetivo planteado o afrontar un problema existente.

2.2.4 Proceso de decisión.

Dice que la toma de decisión posee un proceso para llegar a la acción de elección, el cual viene dado por ocho pasos:

1. Identificación de un problema
2. Identificación de los criterios de decisión
3. Asignación de prioridades a los criterios
4. Desarrollo de alternativas
5. Análisis de alternativas
6. Selección de alternativas
7. Implementación de alternativas
8. Evaluación de eficacia de la decisión

Este proceso busca ayudar al gerente a tomar la decisión más acertada para la organización.

2.2.5 Criterio de decisión.

La toma de decisión acata ciertos criterios importantes que vienen dados por las cuatro funciones administrativas, las cuales son la planeación, organización, administración y control.

Estos criterios se estructuran de la siguiente manera:

Planear:

- ¿Cuáles son los objetivos de organizacionales a largo plazo?
- ¿Qué estrategias serán más útiles para alcanzar esos Objetivos?
- ¿Cuáles deberían ser los objetivos de corto plazo de La Organización?
- ¿Qué tan difíciles deben ser las metas individuales?

Organizar:

- ¿Cuántos empleados deben reportarme directamente?
- ¿Cuánta centralización debe haber en la organización?
- ¿Cómo se deben diseñar los trabajos?
- ¿Cuándo se debe implementar una estructura diferente en la organización?

Liderar:

- ¿Cómo manejo a los empleados que parecen tener una baja Motivación?
- ¿Cuál es el estilo de liderazgo más eficaz en una situación determinada?
- ¿Cómo afecta el cambio específico la productividad de un trabajador?
- ¿Cuándo es el momento correcto de promover un conflicto?

Controlar:

¿Qué actividades necesitan ser controladas en la organización?

¿Cómo deben controlar esas actividades?

¿Cuándo es significativa una desviación en el desempeño?

¿Con que tipo de sistemas de información gerencial debe contar la organización?

2.2.6 Razonamiento de decisión.

Para poder tomar una decisión no perjudicial para la empresa, los gerentes buscan ser racionales a la hora de tomar sus decisiones, al hacerlo de forma racional, muestran que sus decisiones son resultado de un proceso inteligente.

Stephen P. Robbins, en su libro **Fundamentos Administrativos** (año 2013) (pag 79) nos habla de un enfoque mas realista, en el cual los gerentes se basan para la toma de decisiones, los cuales son:

- Racionalidad limitada: opción que se elige de manera lógica y busca maximizar valores.
- Racionalidad ilimitada: se toma la opción que se encuentre entre los límites y capacidades del gerente, para procesar información.
- Racionalidad satisfactoria: toma la solución que son suficientemente buenas como para dar un resultado aceptado
- Escalamiento del componente: un mayor compromiso con una decisión previa a pesar de la evidencia de que la decisión es mala..

La inteligencia emocional y la interacción social-laboral adecuada, nos

ayudara a tomar decisiones más acertadas y beneficiosas para la organización en la que se trabaja.

2.2.7 Herramientas gerenciales.

La gerencia es la práctica por excelencia, usada dentro de las organizaciones para que estas puedan llevar una planificación y control óptimo y de calidad de todas las actividades necesarias para su desarrollo y competitividad. Pero esta viene dada por el desarrollo organizacional que busca adaptar a la empresa en busca de cambios que logren un aumento en la eficiencia.

Esta práctica no sería útil si dentro de una organización no existiese un control de recursos, que les permitiese a los gerentes tener la información necesaria, en el momento que se requiera.

Debido a esta necesidad de la eficiencia, dentro de las organizaciones se ha venido implementando el uso de herramientas gerenciales que les permiten a los gerentes que el proceso de la toma de decisiones sea rápido y fluido. Permitiéndole a la organización poder recoger información y almacenarla para luego ser usada al momento de ser necesaria.

2.2.7.1 El coaching como herramienta gerencial.

Para Víctor Dezerega (2007) el coaching es:

Sumido como un sistema de relación profesional que incluye conceptos, estructuras, procesos y herramientas de trabajo específicos, que mejora el desempeño en forma permanente, a través de la comunicación

verbal y no verbal. El coaching gerencial involucra a dos figuras, el coach y el coachee

Es el proceso que consiste en liberar el potencial de una persona, para desarrollar su capacidad de aprendizaje, esto se logra con la ayuda de alguien (coach) asistiendo a otra persona (coachee) en el logro de sus metas, permitiéndole una mejoría sustancial en el desempeño de sus responsabilidades.

2.2.7.2 Cuadrado de mando integral.

El cuadro de mando integral traduce la estrategia y los objetivos de una organización, en las pautas a seguir para el logro de los objetivos, partiendo del enfoque de cuatro perspectivas: las finanzas, los clientes, los procesos internos y la formación y crecimiento organizacional.

2.2.7.3 Justo a tiempo (just of time) como herramienta gerencial.

La técnica de justo a tiempo, es una herramienta gerencial de alto compromiso por parte de todos los integrantes de la organización, debido a que esta busca el mejoramiento continuo de los elementos que constituyen un sistema empresarial (proveedores, proceso productivo, personal y clientes).

Esta herramienta busca disminuir los desperdicios por el proceso productivo, puntualidad con los clientes y mejorar la producción y el desempeño del personal.

Todas estas herramientas gerenciales permiten la aparición y penetración de la inteligencia emocional en los asuntos internos de una organización, y por su puesto en el tema de la toma de decisiones. Logrando desarrollar en el individuo destrezas y habilidades interpersonales e intrapersonales que mejoran el desenvolvimiento laboral dentro de la organización, y mejorando una de las funciones que repercute en mayor responsabilidad y grado de riesgo en una organización como lo es el tema de la toma de decisiones. El individuo delegado para ejercer esta función utilizando la inteligencia emocional como herramienta gerencial seguramente saldrá victorioso en el desempeño de cada una de las funciones que realice o en cada decisión que este tome en beneficio propio o en beneficio de toda la organización.

2.4 ASPECTOS ORGANIZACIONALES.

2.4.1 Reseña histórica de FEXTUN, S.A.

La antigua Fábrica de Exquisiteces de Atún (FEXTUN), hoy: Empresa Socialista “Gran Mariscal de Ayacucho”, es uno de los bienes intervenidos por el Estado venezolano, que pertenecía al banquero Ricardo Fernández Barrueco, accionista mayoritario de cuatro de las instituciones bancarias (Bolívar Banco, Confederado, Banpro y Banco Canarias) intervenidas en noviembre de 2009 por incurrir en actividades ilegales que perjudicaron a cientos de miles de ahorristas.

Nace en el año 2000 dentro de las instalaciones de Naviera Industrial S.A. (NAVISA). En el 2004 se consolida como procesadora de atún, y pasa a formar parte del grupo PRONUTRICOS, perteneciente a Fernández

Barrueco.

FEXTUN tiene instalaciones en el Puerto de Guanta, estado Anzoátegui, y en Cumaná, estado Sucre. La fábrica de Anzoátegui, estaba orientada a la producción de lomos de atún empacados al vacío y exquisiteces para exportar a países europeos, pero, desde hace ocho (08) años está inoperativa y funciona como depósito de PRONUTRICOS. FEXTUN Cumaná se dedica a la producción de conservas de atún.

El pasado 11 de diciembre de 2009, el presidente Hugo Chávez encomendó a los ministros: Ricardo Menéndez del Ministerio del Poder Popular para la Ciencia, Tecnología e Industrias Intermedias; y Félix Osorio, titular de la cartera de Alimentación; conformar un equipo interventor para que, en conjunto con los trabajadores, eleve el potencial que tenía instalado FEXTUN, mejorando la operatividad y las condiciones laborales.

Desde ese entonces, se instaló una junta interventora, presidida por Ricardo Moreno y Zuleyma Azuaje, quien conjuntamente con los trabajadores, ha hecho posible humanizar bajo las premisas del proceso laboral socialista, las condiciones de trabajo que no disfrutaban los empleados de la empresa.

Es así como, actualmente los trabajadores de la antigua FEXTUN, se encuentran amparados bajo un marco de estabilidad laboral y social que dignifica su entorno personal y humano, dejando de ser simples máquinas de explotación capitalista para transformarse en trabajadores socialistas.

2.4.2 Misión

Promover y consolidar un proceso productivo y administrativo integral, eficaz, eficiente, efectivo, con calidad revolucionaria; fundado en valores y principios auténticamente humanos; en la participación protagónica y la generación del buen vivir de los trabajadores y las comunidades organizadas; superando la división social del trabajo y su estructura jerárquica actual; articulando con las diferentes instituciones del Estado Revolucionario; apoyando la investigación y el desarrollo de la ciencia y la tecnología e impulsando la defensa y preservación del medio ambiente.

2.4.3 Visión

Ser una empresa modelo en la consolidación del Nuevo Sistema Productivo Socialista, comprometida con la seguridad y la soberanía alimentaria de la Nación; elaborando y distribuyendo conservas de atún de calidad para el pueblo Venezolano.

2.4.4 Objetivos estratégicos.

- Garantizar un proceso de producción eficaz, eficiente y con la más alta calidad; acorde con la capacidad instalada de la planta.
- Incrementar la capacidad instalada de la planta en un 25%.
- Abastecer de conservas de atún con precios accesibles a la red de distribución del Estado revolucionario.
- Promover la participación de trabajadores, trabajadoras y voceros de los consejos comunales en la planificación, ejecución, seguimiento y

control de la gestión productiva, administrativa y social de la empresa.

- Desarrollar actividades culturales, deportivas, de formación política y académica para la integración, sano esparcimiento y desarrollo de la mujer y el hombre integral.
- Generar un sistema administrativo transparente y un flujo de información financiera oportuna y veraz que permita la sustentabilidad en la gestión y la distribución justa de los excedentes.
- Mantener la motivación y el compromiso de los trabajadores y trabajadoras; atendiendo eficientemente las necesidades de gestión social, remuneración, capacitación, salud y seguridad laboral.
- Ejecutar la teoría de la revolución permanente, es decir, autoevaluarnos constantemente para profundizar en la transformación y los cambios.

2.4.5 Principios y valores

El establecimiento de una nueva organización socio-productiva, que rompa definitivamente con los vicios heredados de las estructuras capitalistas, debe fundamentarse en el desarrollo de la conciencia del deber social en cada trabajador y trabajadora, realzando los valores y principios más sublimes y dignos del ser humano: el amor, la solidaridad, el trabajo en equipo, la responsabilidad, la constancia, el trabajo, la disciplina, la honestidad, la justicia, la igualdad, la libertad...; trascendiendo las demandas de retribuciones reivindicativas, salariales y materiales individuales hacia una visión, organización y realización del bienestar colectivo; para alcanzar,

rindiéndole tributo a nuestro Libertador Simón Bolívar, “La Mayor Suma de Felicidad Posible”.

2.4.6 Estructura organizativa del Departamento de Talento Humano

Dirección de Talento

Este departamento se encarga de llevar control y seguimiento de los pagos de nomina, cálculos de fideicomiso, prestaciones sociales, utilidades, bonos de fin de año, anticipos, vacaciones colectivas. Además de los estudios socioeconómicos para la aprobación de las ayudas y beneficios económicos a los cuales el trabajador tiene acceso. También se encarga del vaciado de la información con respecto a SSO, LPH, FAOV, así como también de las liquidaciones, pago de manutención entre otros. Brinda apoyo para la selección de personal, independientemente del área, ya que es en este departamento donde se realizan las entrevistas para contratación. Se encarga de concretar los horarios de trabajo, con respecto al personal que está en horario rotativo, elaboración de memorándum, informes, notificaciones, calificaciones de despido, ascensos, remoción, suspensión entre otros. Elabora las listas depuradas del personal actual de la empresa. Maneja los tabuladores de salario y se autoriza la rotación y movimiento de personal. Elaboración de los archivos TXT, para el pago de los beneficios de los trabajadores. Control de personal contratado, además de los pagos de los mismos.

Departamento de Seguridad Industrial

Este departamento se encarga de velar que las aéreas de trabajo, ya sean administrativas o de producción cumplan con los estándares de

seguridad establecidos por la LOTCYMAT, COVENIN, ISO 9000 entre otras, garantizando así, el bienestar de las personas que hacen vida en la empresa, además del uso correcto de los Equipos de Protección Personal, manejo y uso de material peligroso, y cualquier otro riesgo de los cuales este expuesto.

Departamento de Auto gestionado de Salud

Este se encarga de gestionar todo lo concerniente a cartas avales, consultas medicas, HCM, medicinas, ayudas de salud, reembolsos y cualquier otro trámite correspondiente al seguro medico con el cual cuentan los trabajadores de la misma.

Departamento Desarrollo Social

Este se encarga de todo lo referente a trabajos sociales, pasantías, talleres, capacitaciones, ayudas comunitarias y sociales.

Departamento Servicios Médicos

Este departamento está en atención las 24 horas, con un medico ocupacional y un médico interno, además de 3 enfermeras, que atienden a los trabajadores y familiares de los mismos.

2.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.

Inteligencia: capacidad de resolver problemas, o de crear productos, que sean valiosos en uno o más ambientes culturales. (Gardner, 1994, pág. 5).

Emocional: se clasifica como emocional a una persona o situación en la cual diferentes tipos de sentimientos están visibles y a flor de piel. (<http://www.definicionabc.com/salud/emocional.php>)

Inteligencia Emocional: la inteligencia emocional nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brindará mayores posibilidades de desarrollo personal. (Goleman, 1995, pág. 3)

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

Autocontrol: habilidad para expresar nuestros propios sentimientos, creencias y/o pensamientos de manera no agresiva, defendiendo al mismo tiempo nuestros derechos y respetando los de los demás. (E. López-Zafra, 2014, pag 23).

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

Empatía: la empatía es la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar y de esta manera poder responder correctamente a sus reacciones emocionales. (Gritti, 2103, pág. 86)

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

Competencia Intrapersonal: la inteligencia intrapersonal es apenas poco más que la capacidad de distinguir un sentimiento de placer de uno de dolor y, con base en ese tipo de discriminación, de involucrarse más en una situación o de retirarse de ella. (Gardner, 1994, pág. 189).

Competencia Interpersonal: se vuelve al exterior, hacia otros individuos. Aquí, la capacidad medular es la habilidad para notar y establecer distinciones entre otros individuos y, en particular, entre sus estados de

ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones. (Gardner, 1994, pág. 189).

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

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

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico es el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que comprende la investigación científica. Incluye las técnicas de recolección de datos y procesamiento de datos, el grado de profundidad con la que se abordaron los fenómenos a estudiados, el diseño que tuvo la investigación, así como delimitar la población con la que se trabajó.

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

En esta sección se ubicó el grado o nivel con la que se abordaron los fenómenos en el estudio realizado.

Según (Arias, 2004): el nivel, la investigación se clasifica en:

Investigación exploratoria: es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido.

Investigación descriptiva: consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

Investigación explicativa: se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. (p, 21)

La presente investigación se realizó en el Departamento de Talento Humano de la empresa FEXTUN, S.A., y fue de tipo descriptiva-correlacional.

Según (Ary, Jacobs y Razavieh, 1989, p. 318). “los estudios correlacionales son un tipo de investigación descriptiva que trata de determinar el grado de relación existente entre las variables”

3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

Según el nivel que se abarcó en la siguiente investigación y a las estrategias planteadas para abordar y dar respuesta a los fenómenos o problemas, fue necesario implementar un diseño de campo debido a que la información necesaria para desarrollar la investigación fue obtenida directamente de los sujetos investigados, o por decirlo de otra manera, de la realidad donde ocurren los hechos, es decir en la empresa FEXTUN, S.A., sin necesidad de que se controlen ninguna de las variables existentes.

(Arias, 2004, p: 29). Claro está, que una investigación de campo también se emplearon datos secundarios, sobre todo los provenientes de fuentes bibliográficas a partir de los cuales se construyó el marco teórico, no obstante son los datos primarios obtenidos a través del diseño de campo, los esenciales para el logro de los objetivos y a la solución del problema planteado

Por ello se especifica que la investigación solo tuvo un diseño (de campo), resaltando que toda investigación de campo pasa por un proceso documental, pero son las fuentes primarias las que ayudaron a obtener los objetivos planteados.

3.3 POBLACIÓN.

Por tratarse de una investigación de campo, se hizo necesario delimitar la población que fue objeto de estudio, para establecer cuáles son los elementos comunes que permitieron establecer las conclusiones a las que llegó la investigación.

(Arias, 2004, p: 98). “la población es el conjunto de elementos con características comunes que son objeto de análisis y para los cuales serán válidas las conclusiones de la investigación”

La población estuvo conformada por los 40 trabajadores pertenecientes a la delegación de Bienestar Social, del Departamento de Talento Humano de la empresa FEXTUN, S.A.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Las técnicas y los instrumentos de recolección de datos es el conjunto organizado de procedimientos y recursos que se utilizó para obtener información relevante al estudio.

(Arias, 2004, p: 99) “las técnicas de recolección de datos son la distintas formas o maneras de obtener la información”..

(Arias, 2004, p: 99)“los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información”..

Mediante una adecuada construcción de los instrumentos de recolección, la investigación alcanza la necesaria correspondencia entre teoría y hechos. Además no se deben confundir las técnicas de recolección de datos con los instrumentos de recolección del mismo. Ya que el instrumento es cualquier dispositivo o formato que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información. En otras palabras se dice que se llevan a la práctica las técnicas.

En esta investigación se hizo uso de la encuesta escrita como técnica de recolección de datos mediante la aplicación del cuestionario como instrumento, el cual fue distribuido entre los 40 trabajadores pertenecientes a la delegación de Bienestar Social, del área de Talento Humano de la empresa FEXTUN, S.A.

Este instrumento registró las respuestas suministradas, por la población seleccionada para esta investigación, cuyas preguntas fueron de tipo cerradas, lo que facilitó la tabulación de las respuestas, que posteriormente se analizó, a fin de determinar los motivos que originan la problemática y determinar la conclusiones pertinentes a las que se llegó con la siguiente investigación además de poder proponer estrategias para minimizarla.

3.5 TÉCNICAS- PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

La recolección de datos incluyó un plan que contuvo los procedimientos, instrumentos, y formularios estructurados de manera que se pueda maximizar su precisión.

Según (arias, 2004, p. 99) “en este punto se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación registro, tabulación y codificación si fuera el caso”

Los datos recolectados se presentaron en cuadros de doble entrada con frecuencia absoluta y porcentual.

Por consiguiente los resultados que se obtuvieron mediante su aplicación, facilitaron el procesamiento de la información recopilada en el área de estudio, cuyos resultados reflejaron las causas y consecuencias de la problemática existente, para luego proceder con la implementación de acciones que contribuyan a Diagnosticar la inteligencia emocional como herramienta gerencial para la toma de decisiones en el departamento de talento humano de la empresa FESTUM, S.A.

Los procesos de inspección de las actividades se dieron en todo el transcurso en que estas se fueron ejecutando.

3.6 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Para que un instrumento de recolección de información sea válido debe medir lo que se pretende y no otra cosa. Por lo que fue necesario que este sea capaz de medir los objetivos, propósitos o fines de la investigación.

Según (Arias, 2004, p. 77): “la validez del cuestionario significa que las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación, es decir, las interrogantes consultaran solo aquello que se pretende conocer o medir”.

Cabe destacar que el método más utilizado para validar un instrumento es el juicio de algunos expertos, certificados en las distintas áreas del conocimiento, los cuales son los encargados de evaluar y certificar si el instrumento está en condiciones aptas para su posterior aplicación.

El instrumento antes de su aplicación fue previamente validado por tres expertos (ver anexo) para determinar la validez en que este pueda medir los objetivos y las variables objeto de estudio. Las personas encargadas de la validación tienen una amplia formación y/o experiencia en el área, y fueron los siguientes profesores de la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre, específicamente pertenecientes a la Escuela de Administración:

Profesor: Ramón Velásquez. Experto y con amplia experiencia en metodología de la investigación.

Profesor: Danny Delgado. Experto y con amplia experiencia en metodología de la investigación.

Profesor: Luis Martínez. Experto y con amplia experiencia en el tema de la inteligencia emocional.

3.7 CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Un instrumento es confiable cuando éste se aplica a diferentes lugares y escenarios, y los resultados que se obtienen son iguales o muy parecidos.

En cuanto a la confiabilidad se refiere, Hernández (2006) afirma que “es el grado en el que un instrumento de medición arroja resultados coherentes, consistentes y equivalentes entre los encuestados, independientemente de quien lo aplique y puede ser determinada por varias técnicas”.

La confiabilidad del instrumento utilizado en el proyecto, se calculó en base al juicio que emitieron los expertos a los cuales se acudió para que certificaran la validez del mismo, partiendo de esta certificación, dicho instrumento podrá ser aplicado con un amplio grado de confiabilidad.

Además cabe destacar que antes de su aplicación definitiva se realizó una prueba piloto a un pequeño grupo de trabajadores de la empresa FEXTUN, S.A., que no forma parte de la población estudiada, para verificar aspectos como: el tiempo en que se tardaban en llenar el cuestionario y si se entendían claramente las preguntas, lo que permitió corregir a tiempo algunas fallas, para luego realizar el esquema definitivo del instrumento

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se evaluarán los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos, el cual fue aplicado a los integrantes del departamento de talento humano de la empresa FEXTUN S. A. Se plasmarán los resultados obtenidos en cuadros de doble entrada que reflejen la frecuencia absoluta y porcentual de los datos recopilados. Al igual que las respectivas recomendaciones y conclusiones a las que se llegaron.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

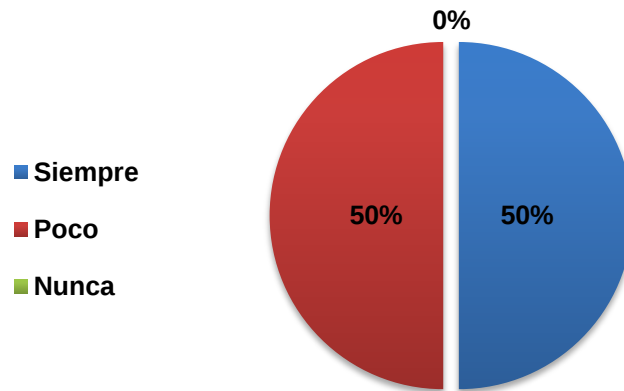
Autoconocimiento

Cuadro N° 1 Distribución absoluta y porcentual de: ¿Se exactamente lo que siento?

Opción	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Siempre	20	50%
Poco	20	50%
Nunca	0	0%
Total	40	100%

Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

Gráfica N° 1 ¿Se exactamente lo que siento?



Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017.

Mediante la aplicación del cuestionario a la población correspondiente, se pudo recolectar sus opiniones y conocer sus puntos de vista en cuanto a este ítem. Los resultados obtenidos se ven evidenciados en el cuadro N° 1, los cuales fueron: un 50% de los trabajadores del departamento de talento humano de la empresa FEXTUN, S.A., opino, que siempre sabe exactamente lo que siente, mientras que el otro 50% opina que muy poco sabe con exactitud lo que está sintiendo.

Resultados que señalan, que el 50% del personal que labora dentro del área de talento humano de dicha empresa, reconoce con exactitud cuáles son las emociones que están sintiendo en cada situación que se les presenta en el ámbito laboral. Lo que es muy bueno, debido a que si un individuo reconoce cuáles son sus emociones, las podrá canalizar y utilizar en beneficio propio.

Mientras que el otro 50% de la población opinó que no siempre sabe con exactitud lo que siente, debido a que muchas veces son demasiadas las emociones encontradas y los sentimientos que afloran que se le es imposible

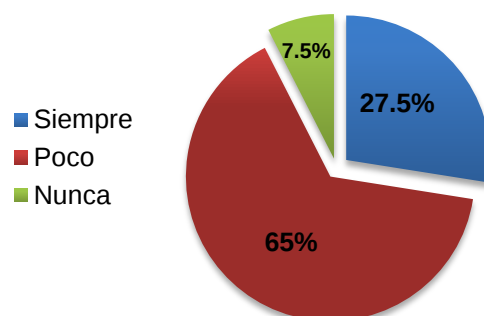
conocer lo que están sintiendo con total exactitud. Esto refleja que dichos individuos tienen muy poco conocimiento de sí mismos y de sus emociones, lo que es contraproducente para la organización, debido a que si se desconoce cuáles están siendo sus emociones, difícilmente las podrá canalizar ni controlar y posiblemente causará conflictos y confrontaciones entre sus compañeros. Lo que los hace adoptar una actitud que no es acorde en el medio donde laboran.

Cuadro N° 2: Distribución absoluta y porcentual de: ¿Pido consejos a otros?

Opción	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Siempre	11	27.5%
Poco	26	65.0%
Nunca	3	7.5%
Total	40	100%

Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

Gráfica N° 2 ¿Pido consejos a otros?



Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017.

Considerando los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario, arrojaron según el cuadro N°2, que: un 27.5% de los trabajadores del departamento de talento humano de la empresa FEXTUN, S.A., opino, que siempre pide consejos a sus compañeros, mientras que un 65% pocas veces pide consejos a sus compañeros, y un 7.5% nunca ha pedido consejos a sus compañeros.

Resultados que evidencian que el 65% de trabajadores pertenecientes al departamento de talento humano de dicha organización pocas veces y el 7.5% nunca han pedido consejos a sus compañeros. Lo que es contraproducente para la organización debido a que demuestra que entre ellos mismos no existe suficiente confianza, y que toman muy poco en cuenta las opiniones de los demás. Es decir que cuando algún individuo de los que laboran es dicha área adopta cualquiera actitud, no se detiene a pedir ningún tipo de consejos a sus compañeros y verificar si están o no llevando una actitud acorde con sus funciones y con el trato que dan y reciben.

Mientras que el 27.5% de la población encuestada opinó, que siempre piden consejos a sus compañeros, lo que evidencia que este grupo de trabajadores aún confían en las opiniones de los demás y toman en cuenta lo que sus compañeros opinan de ellos, lo aceptan y lo evalúan para determinar algunas de sus fallas, y así poder corregirlas

Cuadro N° 3: Distribución absoluta y porcentual de: ¿Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones?

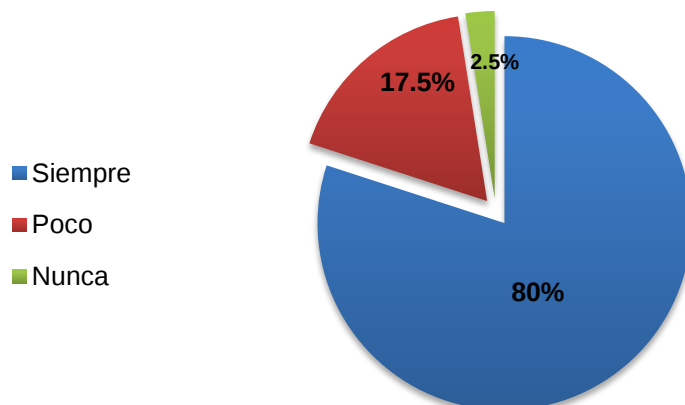
Opción	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Siempre	32	80.0%
Poco	7	17.5%
Nunca	1	2.5%
Total	40	100%

Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

Gráfica N° 3 ¿Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones?

Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

Según los resultados obtenidos a través de la aplicación del



cuestionario a la población correspondiente se determinó, como se muestra en el cuadro N° 3 que: un 80% de los trabajadores del departamento de talento humano de la empresa FEXTUN, S.A., opinó, que siempre dedican tiempo a pensar en sus emociones, un 17.5% opinó, que muy poco dedican tiempo a pensar en sus emociones y un 2.5% de la población opinaron, que

nunca dedican tiempo a pensar en sus emociones.

Lo que permitió determinar, que el 80% de los trabajadores de dicho departamento, dedican parte de su tiempo a pensar y reflexionar en cuanto a sus propias emociones, lo que significa que estos individuos se preocupan por sí mismos y por conocer mejor cuáles son las actitudes, emociones y sentimientos que podrían estar experimentando en un determinado momento, controlarlos y enfocarlos para perseguir un beneficio propio.

Mientras que, 17.5% de trabajadores opinó que muy poco y 2.5% que nunca dedican tiempo a pensar en sus emociones, lo que podría no ser beneficio para la organización, ni para los individuos que no lo hacen, debido, a que si no se dedican tiempo a pensar y conocer las emociones que estén sintiendo, tendrán muy poco control sobre estas.

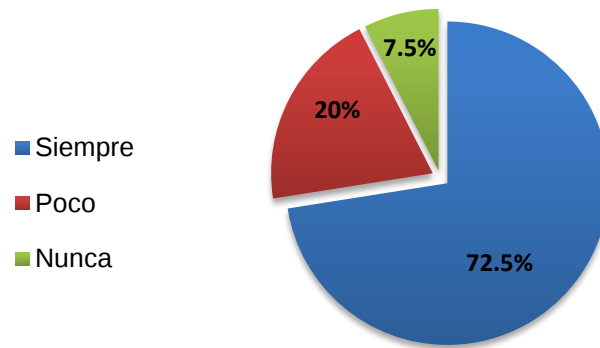
Autocontrol

Cuadro N° 4:Distribución absoluta y porcentual de: ¿Confío en mis propios sentimientos?

Opción	Valor	Valor
	Absoluto	Porcentual
Siempre	29	72.5%
Poco	8	20%
Nunca	3	7.5%
Total	40	100%

Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

Gráfica N° 4 ¿Confío en mis propios sentimientos?



Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

El Cuadro N° 4 muestra los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario a la población correspondiente, lo que arrojó que: un 72.5% de los trabajadores del departamento de talento humano de la empresa FEXTUN, S.A., opinó, que confía en sus propios sentimientos, mientras que 20% opinaron, que muy poco confía en sus propios sentimientos y un 7.5% opinó, que nunca confía en sus propios sentimientos.

Lo que evidencia, que 72.5% de los trabajadores de dicho departamento, confían en sus propios sentimientos, tienen certeza y plenitud de control sobre sus emociones. Arrojan un alto nivel de control de sus emociones, debido a que las reconocen y saben cuándo y cómo utilizarlas, en beneficio propio.

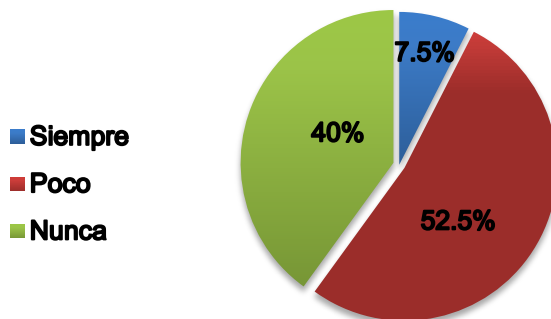
Por su parte, un 20% de los empleados, opinaron que muy poco y un 7.5% que nunca confían en sus propios sentimientos, lo que evidencia que estos individuos tienen muy poco control de sus emociones, por ello no confían en ellas. Estos individuos, no saben identificar qué es lo que están sintiendo en cada momento de sus vidas, lo que trae consigo que estos trabajadores son emocionalmente inestables.

Cuadro N° 5:Distribución absoluta y porcentual de: ¿Me incomoda trabajar bajo presión?

Opción	Valor	Valor
	Absoluto	Porcentual
Siempre	3	7.5%
Poco	21	52.5%
Nunca	16	40.0%
Total	40	100%

Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

Gráfica N° 5 ¿Me incomoda trabajar bajo presión?



Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017.

El cuadro N° 5, muestra los resultados obtenidos, de la aplicación del cuestionario a la población correspondiente, arrojando los siguientes porcentajes: un 52.5% de los trabajadores del departamento de talento humano de la empresa FEXTUN, S.A., opinó, que muy poco le incomoda trabajar bajo presión, un 40% de los trabajadores opinó que nunca le incomoda trabajar bajo presión, mientras que un 7.5% siempre le incomoda trabajar bajo presión.

Por lo que se pudo observar, que el 52.5% de los empleados del departamento de talento humano de dicha empresa, muy poco le incomoda trabajar bajo presión, en cuanto a un 40% nunca le incomoda, cualidad que es bastante buena debido a que en las organizaciones, la presión, debido a múltiples factores, siempre estará presente, y más aún en el desenvolvimiento de las funciones de un trabajador. Lo que determinó que dichos empleados siempre están en la disposición de asumir nuevos retos que benefician a la organización y al desarrollo personal y profesional de ellos mismos.

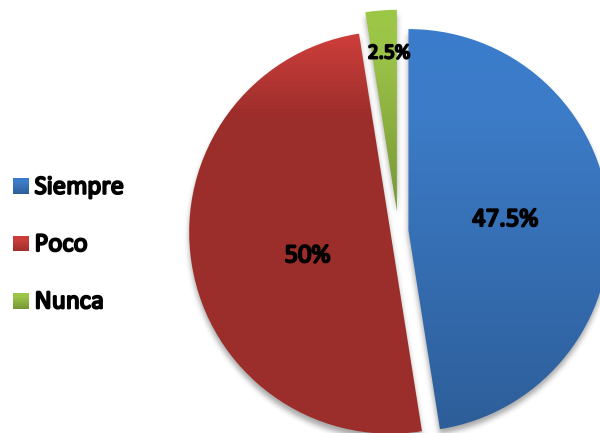
Sin embargo a un 7.5% de empleados de dicho departamento, opinó, que le incomoda trabajar bajo presión, lo que refleja que estos empleados no están en la capacidad de asumir nuevos retos y que no gozan del suficiente control de sus emociones para enfrentarlos, debido a que sucumben ante el estrés y la presión que implican las actividades que realizan en el quehacer diario de la organización.

Cuadro N° 6:Distribución absoluta y porcentual de: ¿Me adapto fácilmente a los cambios?

Opción	Valor	
	Absoluto	Porcentual
Siempre	19	47.5
Poco	20	50%
Nunca	1	2.5%
Total	40	100%

Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

Gráfico N° 6 ¿Me adapto fácilmente a los cambios?



Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

Considerando los resultados obtenidos, mediante la aplicación del cuestionario a la correspondiente población se determinó, según el cuadro N° 6 que: un 50% de los empleados del departamento de talento humano de empresa FEXTUN, S.A., opino, que muy poco se adapta a los cambios, un 47.5% que siempre se adapta a los cambios y un 2.5% que nunca logra adaptarse a los cambios.

En relación con los resultados obtenidos, se determinó que el 50% de

los empleados de dicho departamento, muy poco se adaptan a los cambios, lo que evidencia, que se les dificulta asumir las transformaciones bien sea en su sitio de trabajo o en las funciones que este individuo desempeña.

Mientras que un 47.5% de los empleados de dicho departamento, logró asumir con éxito los cambios y transformaciones referentes a su ambiente laboral. Convirtiendo la adversidad en una oportunidad.

Por su parte, una 2.5%, asumió que nunca es capaz de adaptarse en su totalidad a los cambios que el entorno laboral exige y que muchas veces son necesarios para corregir algún problema. Afirmación que le traería serios problemas a la organización, obstaculizando el proceso de transformación y evolución del organismo.

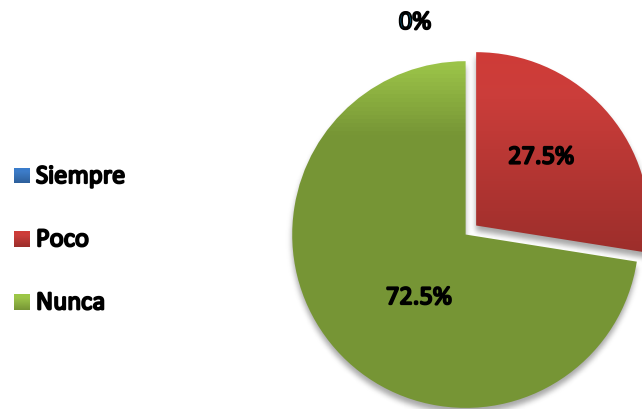
Automotivación

Cuadro N° 7: Distribución absoluta y porcentual de: ¿Cuándo fracaso me desanimo?

Opción	Valor	
	Absoluto	Porcentual
Siempre	0	0%
Poco	11	27.5%
Nunca	29	72.5%
Total	40	100%

Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

Gráfica N° 7 ¿Cuándo fracaso me desanimo?



Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

El cuadro N° 7 muestra el resultado obtenido, de la aplicación del cuestionario a la población correspondiente los cuales arrojaron los siguientes porcentajes: un 72.5% de los trabajadores del departamento de talento humano de la empresa FEXTUN, S.A., opino, que nunca se desaniman cuando fracasan y un 27.5% opino, que muy poco se desaniman cuando fracasan.

Lo que evidenció, que el 72,5% de los empleados del departamento de talento humano de dicha empresa, nunca se sienten desanimados cuando fracasan, estos enfrentan las adversidades que se les presentan con optimismo. Asumen la necesidad de contrarrestar los fracasos y convertirlos en una oportunidad de hacer las cosas mejor. Con esta cualidad demuestran que estos empleados tienen un alto nivel de automotivación.

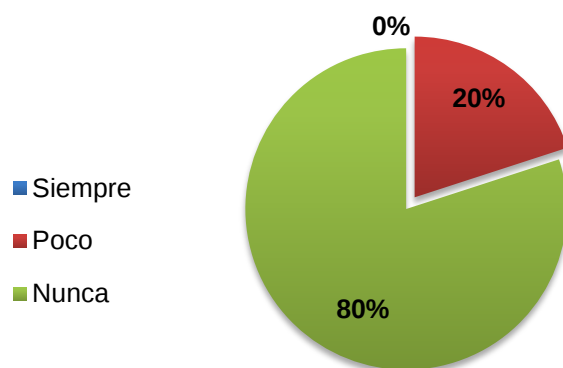
Por su parte, 27.5% de los empleados de dicho departamento muy poco se desaniman cuando fracasan, reflejando con esto, que quizá no todos los empleados tienen el mismo nivel de automotivación, pero que en esta área los empleados siempre tienen la disposición de comenzar desde cero y hacer mejor las cosas.

Cuadro N° 8:Distribución absoluta y porcentual de: ¿Siento que las cosas se me salen de las manos si trabajo solo?

Opción	Valor	Valor
	Absoluto	Porcentual
Siempre	0	0%
Poco	8	20%
Nunca	32	80%
Total	40	100%

Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

Gráfico N° 8 ¿Siento que las cosas se me salen de las manos?



Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

De acuerdo con el cuadro N° .8, se evidencia el resultado de la aplicación del cuestionario a la correspondiente población, los cuales son: un 80% de los empleados del departamento de talento humano de la empresa FEXTUN, S.A., opino, que nunca sienten que las cosas se le salen de las manos si trabajan solos, y un 20% opino, que muy poco las cosas se le salen de control si trabajan solos.

En relación con los resultados obtenidos se determinó, que el 80% de los empleados pertenecientes al departamento de talento humano de dicha organización, nunca sienten que las cosas se les salen de control si trabajan solos, debido a que son empleados emocionalmente estables y conocen con exactitud cuáles son las funciones a desempeñar en el área laboral. Estos empleados asumen con actitud proactiva los retos que se les presente, por que controlan sus emociones y no sucumben ante el estrés laboral.

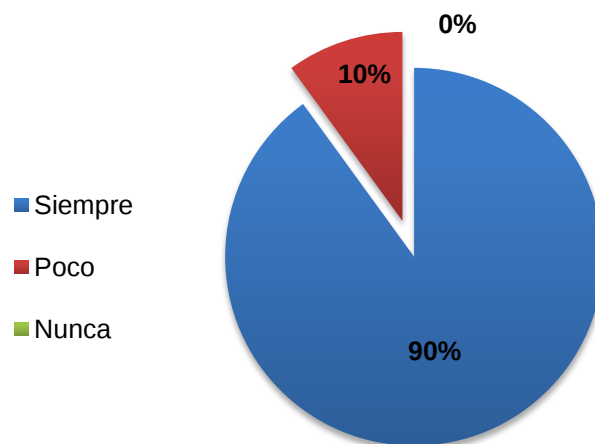
Mientras que un 20% de la población, asume que sienten que muy poco las cosas se le salen de las manos si trabajan solos, lo que determina que no todos los empleados que laboran en dicho departamento están en la disposición de asumir y realizar con responsabilidad y compromiso las actividades individuales que se les asignen.

Cuadro N° 9:Distribución absoluta y porcentual de: ¿Aumenta mi afán de triunfo, cuando las situaciones se toman difíciles?

Opción	Valor	
	Absoluto	Porcentual
Siempre	36	90%
Poco	4	10%
Nunca	0	0%
Total	40	100%

Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

Gráfica N° 9 ¿Aumenta mi afán de triunfo, cuando las situaciones se toman difíciles?



Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

Los resultados obtenidos, que se evidencian en el cuadro N° 9, son consecuencia de la aplicación del cuestionario a los individuos que forman parte de la población, el cual arrojó los siguientes porcentajes: un 90% de los trabajadores del departamento de talento humano de la empresa FEXTUM, S.A., opinó, que siempre aumenta su afán de triunfo cuando las situaciones se tornan difíciles. Un 10% opinó, que muy poco aumenta su afán de triunfo cuando las situaciones se tornan difíciles.

Resultados que permiten determinar que 90% de los trabajadores del departamento de talento humano de dicha organización tienen un alto nivel de automotivación, debido a que mientras más difíciles se tornen las situaciones, más aumenta su afán de hacer las cosas mejor. Estos individuos son capaces de asumir nuevos retos y lograr mejores resultados, implementando medidas correctivas a las situaciones no deseadas. Son individuos emocionalmente estables, conocen y controlan sus sentimientos para canalizarlos hasta obtener mejores resultados en su gestión.

Por su parte un 10% de estos trabajadores, asume que muy poco se ven motivados cuando las situaciones se vuelven difíciles, debido a que son personas que muy poco salen de su zona de confort y se sienten incapaces de asumir nuevos retos. Lo que es bastante perjudicial para la organización debido a que podrían dejar de ser parte de la solución y convertirse en un problema.

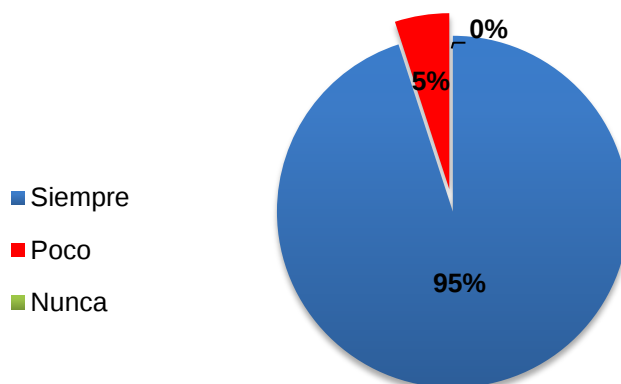
Empatía

Cuadro N° 10 : Distribución absoluta y porcentual de: ¿Soy comprensivo con los sentimientos de mis compañeros?

Opción	Valor	Valor
	Absoluto	Porcentual
Siempre	38	95%
Poco	2	5%
Nunca	0	0%
Total	40	100%

Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

Gráfica N° 10 ¿Soy comprensivo con los sentimientos de mis compañeros?



Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

Según el cuadro N° 10, los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario fueron los siguientes: un 95% de los empleados del departamento de talento humano de la empresa FEXTUN,S.A., opinó, que siempre son comprensivo con los sentimientos de sus compañeros, mientras que un 5% opinó, que son muy poco comprensivos con los sentimientos de sus compañeros.

Lo que permitió evidenciar, que el 90% de los empleados de dicho departamento, tienen muy buenas relaciones entre ellos, tanto así que se apoyan y son comprensivos con los sentimientos de sus compañeros. Permitiendo determinar de esta manera, que existe un alto nivel de compañerismo y empatía. Lo que es bastante positivo para la organización debido a que entre ellos, se alientan y se brindan su mano amiga unos a otros.

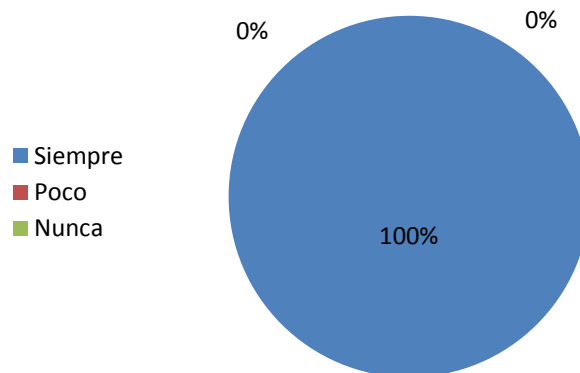
Mientras que, un 10%de estos empleados opinan, que no son muy poco comprensivos con los sentimientos de sus compañeros, es decir, estos individuos no reconocen fácilmente lo que están sintiendo las personas a su alrededor, lo que determina que realmente no le dan gran importancia a los sentimientos de sus compañeros. Esto podría ser un tanto perjudicial para el departamento y para el organismo, debido a que la funcionalidad de la organización, depende en gran parte de la interacción entre sus empleados y la convivencia entre ellos.

Cuadro N° 11: Distribución absoluta y porcentual de: ¿Brindo mi ayuda a mis compañeros cuando la necesitan?

Opción	Valor	
	Absoluto	Porcentual
Siempre	40	100%
Poco	0	0%
Nunca	0	0%
Total	40	100%

Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

Gráfica N° 11¿Brindo mi ayuda a mis compañeros cuando la necesitan?



Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

Mediante la aplicación del cuestionario a la población correspondientes, se pudo recolectar sus opiniones y conocer sus puntos de vista en cuanto a este ítem, los resultados obtenidos según la gráfica N° 11 fueron: un 100% de los empleados del departamento de talento humano de la empresa FEXTUN,S.A., opinaron, que siempre brindan ayuda a sus compañeros cuando la necesitan.

En relación con los resultados obtenidos se determinó que los

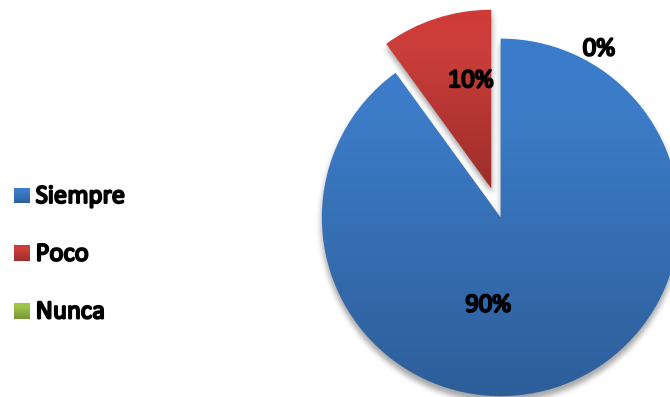
empleados de dicho departamento son muy serviciales y están en la disposición de brindar ayuda a sus compañeros cuando estos la necesitan. Es decir que los integrantes de dicho departamento asumen cuando algo les sale mal, además son lo suficientemente estables emocionalmente para reconocer sus fallas y pedir ayuda a sus compañeros, debido a que existe confianza entre ellos. Asumiendo de esta manera que son un equipo de trabajo y que las fallas de uno son las fallas de todos.

Cuadro N° 12: Distribución absoluta y porcentual de: ¿Acepto el reto de trabajar con personas de carácter difícil?

Opción	Valor	
	Absoluto	Porcentual
Siempre	36	90%
Poco	4	10%
Nunca	0	0%
Total	40	100%

Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

Gráfica N° 12 ¿Acepto el reto de trabajar con personas de carácter difícil?



Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

De acuerdo con el cuadro N°12, se evidenció el resultado de la aplicación del cuestionario a la correspondiente población, los cuales son: un 90% de los trabajadores del departamento de talento humano de la empresa FEXTUN, S.A., opinó, que siempre acepta el reto de trabajar con personas de carácter difícil, mientras que un 10% opinó, que muy poco acepta el reto de trabajar con personas de carácter difícil.

Lo que determina, que 90% de los empleados de dicho departamento, son emocionalmente estables, debido a que asumen el reto de trabajar con personas con perspectivas y opiniones distintas a las suyas, las aceptan y tratan de mantener una sana convivencia, evitando todo tipo de confrontación y enfocándose en el fin único que los conllevo a trabajar juntos.

Mientras que un 10% de empleados, manifiesta que, muy poco le gusta trabajar con personas de carácter difícil, lo que evidencia la poca aceptación por parte de estos trabajadores de las opiniones y caracteres de sus demás compañeros, demostrando que poseen muy bajos niveles de inteligencia emocional.

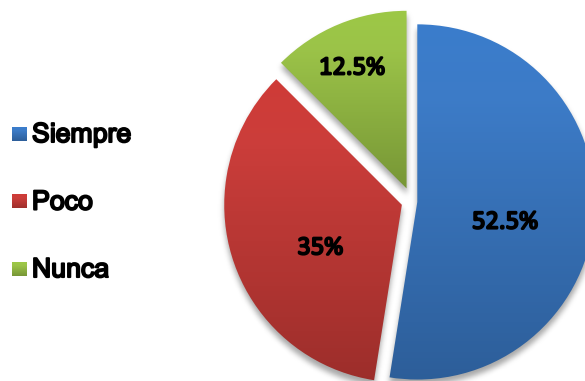
Habilidades Sociales

Cuadro N° 13:Distribución absoluta y porcentual de: ¿Mis compañeros toman en cuenta mi opinión?

Opción	Valor	Valor
	Absoluto	Porcentual
Siempre	21	52.5%
Poco	14	35%
Nunca	5	12.5%
Total	40	100%

Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

Gráfica N° 13 ¿Mis compañeros toman en cuenta mi opinión?



Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

En el cuadro N° 13, se evidenció el resultado de la aplicación del cuestionario a la correspondiente población, los cuales son: un 52.5% de los empleados del departamento de talento humano de la empresa FEXTUN, S.A., opinó, que siempre sus compañeros toman en cuenta su opinión, un 35% opinó, que muy poco sus compañeros toman en cuenta su opinión, mientras que un 12.5% opinó, que nunca sus compañeros toman en cuenta su opinión.

En relación con los resultados obtenidos, se determinó, que 52.5% de los empleados de dicho departamento, toman en cuenta las opiniones de sus compañeros, aun cuando estén o no de acuerdo con ella. Lo que refleja, que en dicha área existen altos niveles de aceptación en cuanto a las diferentes posiciones y se respetan los diferentes puntos de vista que podría manifestar cualquier de los empleados. Además, también hay alto nivel de participación en cuanto a la emisión de las opiniones, porque los empleados se sienten en la libertad y confianza de emitirlas, sabiendo que serán escuchadas y valoradas.

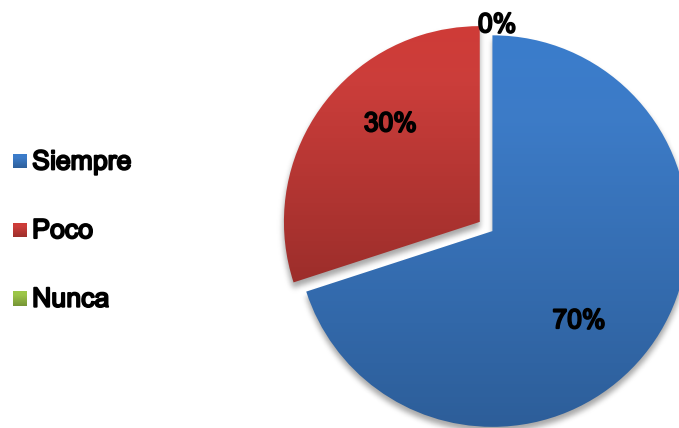
Por su parte, 12.5% de los empleados de dicho departamento, asumen que nunca sus opiniones son tomadas en cuenta por sus compañeros, y un 35% que muy poco, consideración que trae consigo mucha molestia, debido a que estos empleados sienten que se menosprecia o se ignora su opinión, que muchas veces pudo ser clave en cuanto a la resolución de algún problema, o pudo ser la advertencia de que podría presentarse algún inconveniente a futuro y no fue escuchada. No tomar en cuenta las opiniones de todos por igual en un departamento y más en uno tan importante como el de talento humano, refleja que muchos empleados no gozan de habilidades para el liderazgo.

Cuadro N° 14: Distribución absoluta y porcentual de: ¿Suelo manejar adecuadamente conflictos?

Opción	Valor	Valor
	Absoluto	Porcentual
Siempre	28	70%
Poco	12	30%
Nunca	0	0%
Total	40	100%

Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

Gráfica N° 14 ¿Suelo manejar adecuadamente conflictos?



Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

Mediante la aplicación del cuestionario a la población seleccionada, se recolectaron los siguientes resultados, según lo muestra el cuadro N° 14: un 70% de los empleados del departamento de talento humano de la empresa FEXTUN, S.A., opinó, que siempre suele manejar adecuadamente conflictos, mientras que, un 30% opinó, que muy poco suele manejar conflictos adecuadamente.

Lo que permitió determinar, que en dicho departamento, hay un 70% de la población con altos niveles de control y liderazgo, sobre las situaciones y sobre los demás individuos. Es decir, existe capacidad individual de resolución de conflictos, donde los empleados saben cómo canalizar y enfocar sus propias emociones.

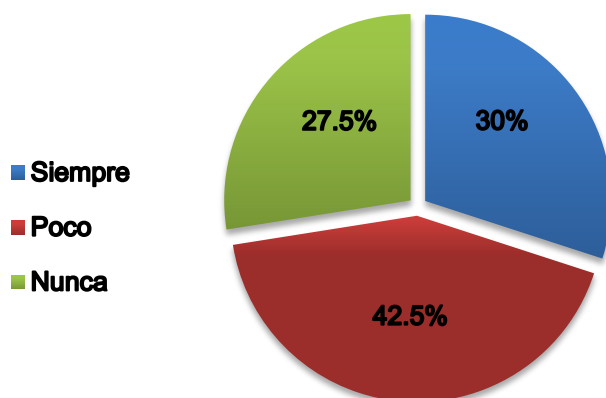
Mientras que 30% de la población pero de igual manera importante en la determinación de las causas y consecuencias del problema objeto de estudio, consideró que muy poco suele manejar adecuadamente conflictos, lo que representa una amenaza para la organización debido a que si el trabajador no suele controlar los conflictos dentro y fuera de su área de trabajo, acarrearía graves problemas de convivencia, que se verían reflejados en su desempeño como tal. Dejando de ser parte de la solución para convertirse en un problema.

Cuadro N° 15: Distribución absoluta y porcentual de: ¿Cuándo voy a expresar mi opinión, ensayo lo que voy a decir?

Opción	Valor	
	Absoluto	Porcentual
Siempre	12	30%
Poco	17	42.5%
Nunca	11	27.5%
Total	40	100%

Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

Gráfica N° 15 ¿Cuándo voy a expresar mi opinión, ensayo lo que voy a decir?



Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

El cuadro N°15, muestra los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario a la correspondiente población, arrojó que: un 42% de los empleados del departamento de talento humano de la empresa FEXTUN, S.A., opinó que muy poco ensayan lo que van a decir antes de expresarse, un 30% que siempre, cuando van a expresar su opinión, ensayan lo que van a decir, mientras que un 28% opinó, que nunca ensayan lo que van a decir antes de expresarse.

Dichos resultados, ayudaron a determinar que un 30% de los empleados de dicho departamento, muy poco ensayan y un 27.5% nunca ensayan lo que van a decir antes de expresar su opinión, es decir que cuando se expresan lo hacen según su posición o su punto de vista, sin poder controlar sus emociones, cuando estas salgan a flote, quedando vulnerable a los conflictos.

De igual manera, se debería tomar en cuenta los escenarios donde este individuo vaya a expresar su opinión, porque, si es, en un escenario

informal, pues es aceptable que este se exprese según sus emociones, pero manteniendo siempre la racionalidad y el control sobre ellas, mientras que si es en un escenario más formal, este individuo debería ensayar su opinión antes de emitirla por cuestiones de formalidad y profesionalidad.

Por su parte un 42.5% pero no menos importante de los empleados, opinó, que siempre ensaya lo que van a decir antes de emitir su opinión, lo que determina que toman muy en serio su participación en cuanto a la emisión de sus opiniones, esto con la intención de no dejarse llevar por las emociones del momento y permitiendo minimizar las barreras que distorsionen el desarrollo de su discurso.

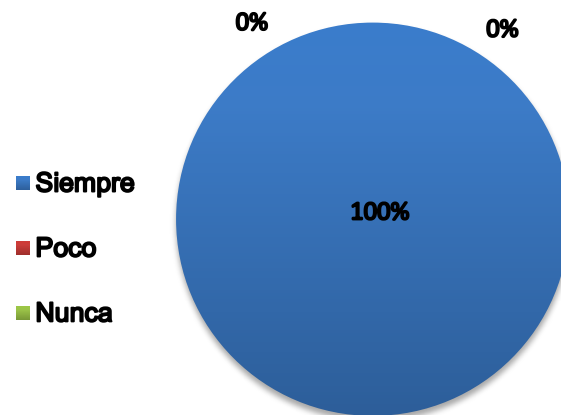
Toma de decisiones

Cuadro N° 16: Distribución absoluta y porcentual de: ¿Reconozco fácilmente cuando existe un problema?

Opción	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Siempre	40	100%
Poco	0	0%
Nunca	0	0%
Total	40	100%

Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

Gráfica N° 16 ¿Reconozco fácilmente cuando existe un problema?



Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017.

El cuadro N°16, muestra los resultados obtenidos, de la aplicación del cuestionario a la población correspondiente, arrojando los siguientes porcentajes: un 100% de los empleados del departamento de talento humano de la empresa FEXTUN,S.A., opino, que siempre saben reconocer fácilmente, cuando existe un problema.

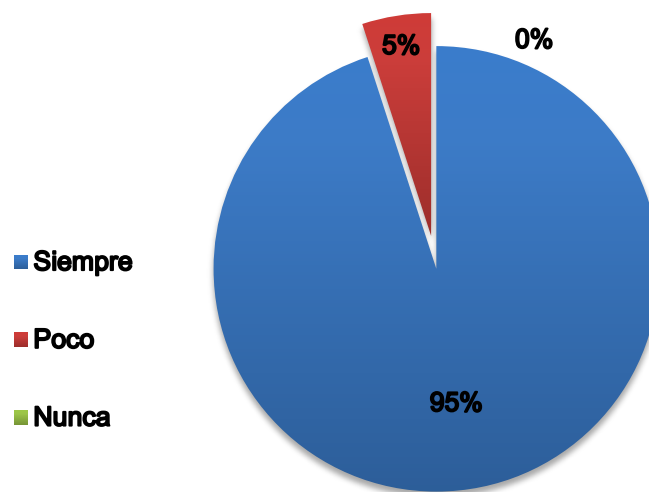
Resultado que permitió determinar que todos los individuos pertenecientes ha dicho departamento tienen una buena intuición y un elevado nivel de reconocimiento de que se está presentando una situación no deseada. Lo que es bastante positivo, debido a que mientras más rápido se detecten los problemas, más acertadas serán las medidas correctivas.

Cuadro N° 17: Distribución absoluta y porcentual de: ¿Planteo alternativas para solventar una situación no deseada?

Opción	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Siempre	38	95%
Poco	2	5%
Nunca	0	0%
Total	40	100%

Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

Gráfica N° 17 ¿Planteo alternativas para solventar una situación no deseada?



Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

Los resultados obtenidos, según el cuestionario aplicado a la población seleccionada, se evidenció en cuadro el N°17, el cual arrojó los siguientes porcentajes: un 95% de los empleados del departamento de talento humano de la empresa FEXTUN, S.A., opino, que siempre plantea alternativas para solventar una situación no deseada, mientras que un 5% opino, que muy poco plantea alternativas para solventar una situación no deseada.

Se determinó que el 95% de los empleados de dicho departamento tienen altos niveles de participación en cuanto a las propuestas que se sugieren y las decisiones que se toman. Lo que garantiza, que dichos empleados se sienten comprometidos con el buen funcionamiento de la empresa y el éxito de esta.

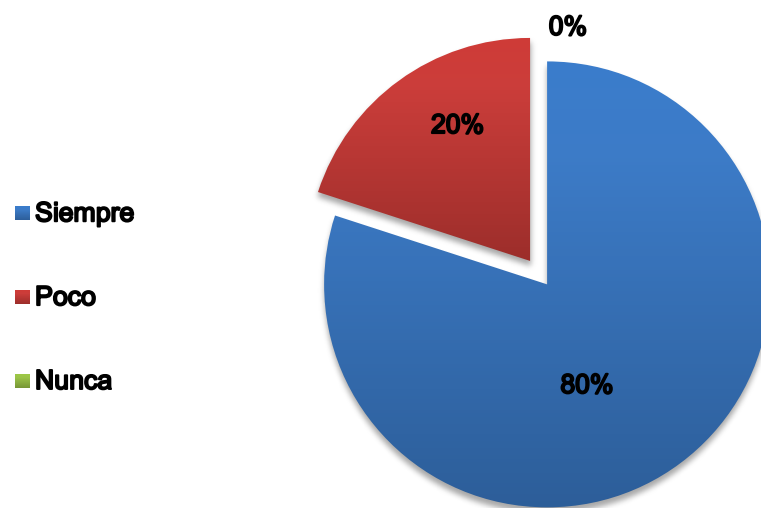
Mientras que, sólo un 5% de los empleados, tiene muy poca participación en cuanto al planteamiento de propuestas que permitan solventar problemas, lo que significa, que este pequeño grupo de empleados, no se sienten involucrados con la organización y no les importa el éxito y fracaso de esta. Este desinterés por parte de algunos individuos que laboran en dicho departamento, puede ser perjudicial para la organización, ya que en toda empresa lo que se necesita, no solo que se reconozcan los problemas, sino que se solucionen.

Cuadro N° 18: Distribución absoluta y porcentual de: ¿Se tomar decisiones oportunas y correctivas?

Opción	Valor	
	Absoluto	Porcentual
Siempre	32	80%
Poco	8	20%
Nunca	0	0%
Total	40	100%

Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

Gráfica N° 18 ¿Sé tomar decisiones oportunas y correctivas?



Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

Según el cuadro N°18, los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario es la siguiente: un 80% de los empleados de la empresa FEXTUN, S.A., opinó, que siempre sabe tomar decisiones oportunas y correctivas, mientras que un 20%, opinó, que muy poco sabe tomar decisiones oportunas y correctivas.

Los resultados que permitieron determinar que un 80% de los individuos pertenecientes ha dicho departamento, saben reconocer las situaciones no deseadas y ejercen con éxito la toma de decisiones oportuna y asertiva, con el fin de solventar dicha situación, persiguiendo siempre el logro de los objetivos planteados por la organización.

Por su parte, un 20% de empleados de la población, opinó, muy poco ejerce la toma de decisiones lo que determina, que no son capaces de tomar medidas oportunas, para corregir un problema que se esté suscitando, dejando el rumbo de la organización y la responsabilidad de los acontecimientos a otros.

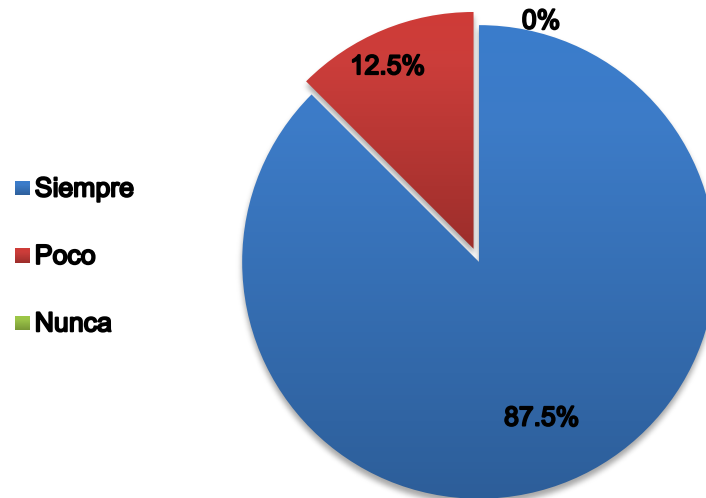
Herramientas Gerenciales

Cuadro N° 19: Distribución absoluta y porcentual de: ¿Utilizo herramientas gerenciales en el desenvolvimiento de mis funciones?

Opción	Valor	
	Absoluto	Porcentual
Siempre	35	87.5%
Poco	5	12.5%
Nunca	0	0%
Total	40	100%

Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

Gráfica N° 19 ¿Utilizo herramientas gerenciales en el desenvolvimiento de mis funciones?



Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

Los resultados obtenidos en cuanto a este ítems, se ven evidenciados en la gráfica N° 19, los cuales fueron: un 87.5% de los empleados del departamento de talento humano de la empresa FEXTUN, S.A., opinaron, que siempre utilizan herramientas gerenciales en el desenvolvimiento de sus funciones, mientras que un 12.5% opinó, que muy poco utiliza herramientas gerenciales en el desenvolvimiento de sus funciones laborales.

En relación con los resultados obtenidos, se determinó que un 87.5% de los empleados de dicho departamento, hacen uso de técnicas gerenciales al ejercer sus funciones dentro de la organización, reflejando que son individuos con alto nivel de conocimiento y manejo de instrumentos gerenciales que les permitan simplificar su trabajo.

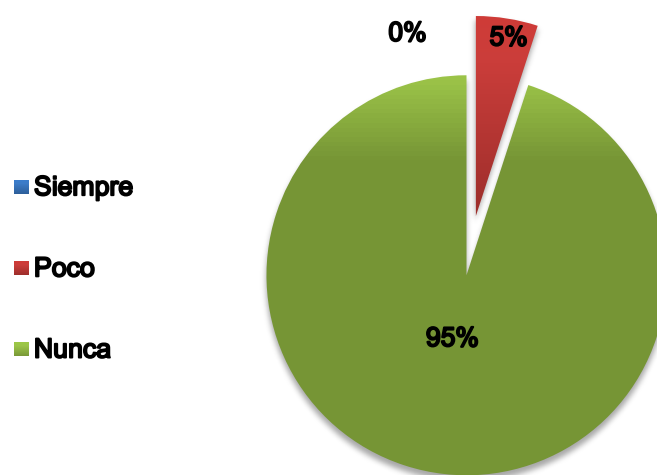
Sin embargo un 12.5%, poco representativo de la población, muy poco hace uso de herramientas gerenciales al ejercer sus funciones, lo que determina que estos individuos tienen dificultades en la implementación y el manejo de instrumentos que faciliten la realización de sus funciones.

Cuadro N° 20: Distribución absoluta y porcentual de: ¿Tengo problemas en el manejo eficiente de herramientas gerenciales?

Opción	Valor	Valor
	Absoluto	Porcentual
Siempre	0	0%
Poco	2	5%
Nunca	38	95%
Total	40	100%

Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

Gráfica N° 20 ¿Tengo problemas en el manejo eficiente de herramientas gerenciales?



Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

El cuadro N° 20, muestra los resultados obtenidos, tras la aplicación del cuestionario a la población seleccionada, el cual arrojó los siguientes porcentajes: un 95% de los empleados de la empresa FEXTUN, S.A., opino, que nunca tienen problemas en el manejo eficiente de herramientas gerenciales, mientras que un 5% opino, que muy poco presenta problemas en el manejo eficiente de herramientas gerenciales.

Los resultados que permitieron determinar, que el 95% de las personas en dicho departamento, se encuentran capacitadas en cuanto al manejo eficiente de instrumentos y técnicas gerenciales. Lo que es bastante positivo para el departamento y para la organización, debido a que cuenta con un personal altamente instruido en manipular eficientemente las herramientas gerenciales, lo que le permitirá tener mayor efectividad en la realización de sus funciones laborales.

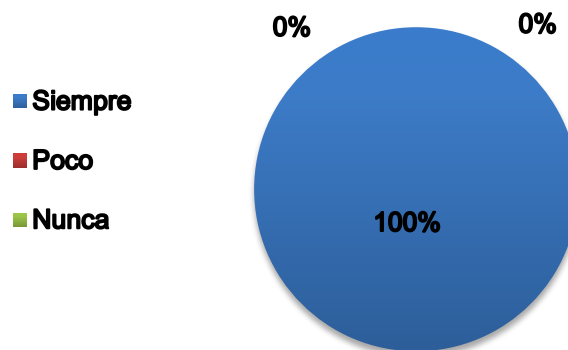
Mientras que un 5% de los empleados de dicho departamento, asumen, que muy poco presentan problemas, en cuanto al manejo eficiente de herramientas gerenciales, lo que evidencia que dichos empleados manejan el conocimiento básico de cómo utilizar eficientemente los instrumentos y técnicas gerenciales, pero se les dificulta un poco su puesta práctica.

Cuadro N° 21: Distribución absoluta y porcentual de: ¿estoy dispuesto a aprender nuevas herramientas gerenciales que faciliten mi trabajo?

Opción	Valor	
	Absoluto	Porcentual
Siempre	40	100%
Poco	0	0%
Nunca	0	0%
Total	40	100%

Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

Gráfica N° 21 ¿Estoy dispuesto a aprender nuevas herramientas gerenciales que faciliten mi trabajo?



Fuente cuestionario aplicado en la empresa FEXTUN S.A., 2017

Los resultados obtenidos, según el cuestionario aplicado a la población seleccionada, se evidenció en el cuadro N° 21, el cual arrojó los siguientes porcentajes: un 100% de los empleados del departamento de talento humano de la empresa FEXTUN, S.A., opinó, que están en la total disposición de aprender nuevos instrumentos gerenciales que les permitirán simplificar sus funciones laborales. Lo que refleja una actitud positiva de su

parte, en adquirir y asumir, nuevos conocimientos, que logren incrementar sus habilidades y destrezas profesionales.

CONCLUSIONES

Se ha dicho sobre la inteligencia, que el ser humano debe encontrar el equilibrio entre las emociones y la racionalidad, así tendrá una reacción positiva y clara ante cualquier situación que se le presente, Una buena comunicación permite cumplir de manera más eficiente por parte de los gerentes con sus funciones administrativas. Y he allí donde radica lo útil de hacer uso de la inteligencia emocional para en el desarrollo de los procesos administrativos dentro de las organizaciones. La investigación realizada en la empresa FEXTUN S.A. en el área de talento humano tuvo el objetivo de evaluar el grado de conocimiento y aplicación de técnicas de inteligencia emocional, también analizar los factores interpersonales e intrapersonales presentes en los trabajadores de la empresa, así como verificar las herramientas gerenciales que emplea la empresa y diseñar estrategias que permitan utilizar la inteligencia emocional como una herramienta gerencial para la toma de decisiones en la empresa FEXTUN, S.A.

Tomando en cuenta los aspectos arrojados en el análisis e interpretación de los resultados, los cuales permitieron conocer las causas y consecuencias del problema en estudio, cuya incidencia se consideraran para Diagnosticar la inteligencia emocional como herramienta gerencial para la toma de decisiones en el departamento de talento humano de la empresa FEXTUN S.A. se derivaron las siguientes conclusiones:

- En cuanto a los factores intrapersonales, la mayoría del personal pertenecientes al departamento de talento humano de la empresa FEXTUN, S.A., tienen altos niveles de

autoconocimiento, debido que, a pesar de que solo la mitad de ellos sabe lo que siente, la mayoría dedican tiempo a pensar en sus propios sentimientos; lo que es bastante bueno para la organización, debido, a que estos individuos se preocupan por sí mismos y por conocer mejor cuales son las actitudes, emociones y sentimientos que están experimentando en un determinado momento, son capaces de controlarlos y enfocarlos para ejercer la toma de decisiones. Sin embargo se evidencio que más de la mitad de los trabajadores pertenecientes al departamento de talento humano de dicha organización, pocas veces o nunca ha sido capaz de pedir consejos a sus compañeros. Lo que demuestra que entre ellos mismos no existe suficiente confianza.

- De igual manera los integrantes del departamento de talento humano de la empresa FEXTUN, S.A., cuenta con altos niveles de autocontrol, debido a que más de la mitad de ellos confían plenamente en sus propios sentimientos, están en capacidad para reconocerlos y saben cuándo y cómo canalizarlos, en beneficio propio y colectivo, para que no interfieran en las tareas que este individuo este realizando, además muy poco les incomoda trabajar bajo presión, por que controlan sus emociones y se recuperan rápido del estrés laboral. Sin embargo se adaptan muy poco a los cambios que el ambiente laboral exige. Afirmación que le ocasiona serios problemas a la organización, obstaculizando el proceso de transformación y evolución del organismo.

- También cuentan con altos niveles de automotivación, debido a que nunca se sienten desmotivados cuando fracasan; se evidencio que nunca las cosas se les salen de control si trabajan solos, ya que asumen los fracasos como una oportunidad, ya que cuentan con iniciativa y perseverancia, lo que se evidencia cuando expresan que aumenta su afán de triunfo a pesar de que las situaciones se tornan difíciles.
- En cuanto a los factores interpersonales, la mayoría del personal que labora en el departamento de talento humano de la empresa FEXTUN, S.A., cuenta con altos niveles de empatía, ya que son muy serviciales entre ellos, dan su mano amiga y aliento a quien lo necesita, siendo comprensivos con los sentimientos de sus compañeros, debido a que son capaces de ponerse en el lugar del otro.
- De igual manera, los trabajadores del departamento de talento humano de la empresa FEXTUN, S.A., manejan eficientemente las emociones en las relaciones, haciendo uso de habilidades sociales como, tomar en cuenta las opiniones de sus compañeros y tratando adecuadamente conflictos, sin caer en ningún tipo de confrontación. Sin embargo se evidencio que muy poco manipulan la interacción fluidamente, debido a que muy poco ensayan lo que van a decir cuando se expresan ante los demás, al menos de que se trate de un escenario formal.

- Con respecto a la toma de decisiones, los empleados del departamento de talento humano de la empresa FEXTUN, S.A., la ejercen de manera continua; se demostró que los empleados de dicho departamento tienen altos niveles de participación en cuanto a las propuestas que se sugieren y las decisiones que se toman; saben reconocer eficientemente cuando existe un problema y plantean alternativas oportunas y correctivas para contrarrestarlos, enfocados siempre en el alcance de los objetivos planificados.
- En cuanto a la implementación y uso de herramientas gerenciales los integrantes del departamento de talento humano de la empresa FEXTUN, S.A., está altamente capacitado profesionalmente, siendo capaces de manipular herramientas gerenciales que faciliten el curso eficiente de sus funciones. Además se evidencio que están en total disposición de aprender e implementar nuevas técnicas o herramienta gerenciales, que faciliten el proceso de la toma de decisiones.
- Por otro lado se pudiera decir que fue de gran aprendizaje para los investigadores contactar el grado de utilidad de ésta herramienta, así como lo importante del manejo adecuado de las relaciones interpersonales en cualquier empresa ya que esto repercute de una forma u otra en el rendimiento del personal y por ende del proceso productivo de la organización, desde los máximos niveles hasta los últimos niveles de la estructura funcional, haciendo énfasis en la parte gerencial por lo que implica la toma de decisiones. Lo que quiere decir; que el manejo

de las emociones afecta de manera directa la funcionabilidad de las organizaciones.

- Además se demostró la gran necesidad e importancia de aplicar la inteligencia emocional como herramienta gerencial para lograr el desarrollo óptimo de los procesos gerenciales de manera oportuna y permanente, para poder alcanzar la misión de la empresa FEXTUM, S.A., el cual es, Promover y consolidar un proceso productivo y administrativo integral, eficaz, y eficiente, efectivo, con calidad, basada en un modelo de inclusión y participación protagónica.

RECOMENDACIONES

Considerando las conclusiones derivadas de los análisis e interpretación de los datos recopilados durante la implementación del cuestionario en el área de estudios, los investigadores plantean las siguientes recomendaciones, a fin de que se tomen en cuenta en la implementación de propuestas que mitiguen las causas y consecuencia del problema en estudios:

- En los factores intrapersonales, se deben aumentar los niveles de autoconfianza en los trabajadores del departamento de talento humano de la empresa FEXTUN, S.A., para que puedan controlar mejor sus propias emociones, teniendo actitud positiva para adaptarse a los cambios, que involucren a todo el personal que desempeñe funciones en ese departamento. Verificar según las opiniones de sus compañeros, si están o no llevando una actitud acorde con sus funciones y con el trato que dan y reciben; Encontrar un equilibrio entre la racionalidad y las emociones; se recomienda que tengan iniciativa y motivación para enfrentar los retos que exige el ambiente laboral
- En cuanto a los factores interpersonales, se deberán mejorar los procesos de interacción e intercambio de ideas entre los trabajadores pertenecientes al departamento de talento humano de la empresa FEXTUN, S.A., debido a que la funcionalidad de la organización, depende en gran parte de la interacción entre sus empleados y la convivencia entre ellos. Se deben crear canales efectivos de

comunicación, para que esta fluya de manera eficiente y mejorar las relaciones interpersonales. Será necesario que sean más comprensivos y se pongan en el lugar del otro al momento de emitir algún tipo de consejo o cualquier otro método de ayuda que puedan ejercer sobre sus compañeros de trabajo, además nunca deberán olvidar que las fallas de uno son las fallas de todos porque son un equipo de trabajo.

- Se deberán tolerar, aceptar y tomar en cuenta las opiniones de todos sus compañeros por igual, aun cuando no estén de acuerdo con ella. Y trabajar de manera armoniosa con aquellos que opinan diferente, evitando todo tipo de confrontación que perjudique su desempeño laboral; manejar adecuadamente conflictos ejerciendo control de sus emociones, sin permitir que las situaciones se salgan de control, involucrándose, pero haciendo a un lado los sentimientos, para hacer parte de la solución y contrarrestar el problema. Se recomienda Tener liderazgo y actitud positiva para persuadir, dirigir, negociar, resolver disputas, cooperar y trabajar en equipo.
- Los trabajadores del departamento de talento humano de la empresa FEXTUN, S.A., en lo que respecta a la toma de decisiones, deberán mejorar su capacidad para identificar un problema, implementando estrategias que involucren la inteligencia emocional, la cual involucra habilidades para reconocer cuál es la naturaleza o el origen de las causa del mismo, y poder plantear alternativas viables que lo contrarresten; alternativas que deberán estar en total coordinación con los objetivos que se pretende perseguir. Se recomienda desarrollar habilidades gerenciales basadas en la capacidad de razonamiento

para que le permitan elegir entre varias alternativas, la más oportuna, y corregir de manera eficiente una situación no deseada.

Las estrategias diseñadas para el desarrollo integral y emocional de los trabajadores en el Departamento de Talento Humano de la empresa FEXTUN, S.A son

- Capacitación curso-taller en Funciones Básicas del Cerebro, para conocer de donde provienen los comportamientos instintivos, emocionales y racionales del ser humano, y su relación con la toma de decisiones.
- Capacitación curso-taller en Programación Neurolingüística, para el desarrollo eficiente de los factores intrapersonales e interpersonales, y su uso como herramienta gerencial.
- Capacitación curso-taller sobre la inteligencia emocional, teorías y cómo aplicarlo en el Departamento de Talento Humano de la empresa FEXTUN S.A.

BIBLIOGRAFÍA

- E. López-Zafra, M. P. (2014). *Adaptación y validación al español del EQ-i en universitarios* .
- Gadner, H. (2001). *Estructuras de la Mente*. Bogota: FONDO DE CULTURA ECONÓMICA LTDA.
- Gardner, H. (1983). *Inteligencias Múltiples*. Barcelona: Paidós.
- Gardner, H. (1994). Estructura de la Mente. En H. Gardner, *Estructura de la Mente* (pág. 297). Mexico: FONDO DE CULTURA ECONÓMICA LTDA.
- Gil, D. (2012). *Inteligencia Emocional en la Practi*. Caracas, Venezuela: publicado por el autor.
- Goleman, D. (1995). *La Inteligencia Emocional* . Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). Inteligencia Emocional. En D. Goleman, *Inteligencia Emocional* (pág. 366). California: Kairos.
- Gritti, M. J. (2103). CLAVES DEL PODER PERSONAL. *Observatorio de Recursos Humanos y Relaciones laborales*, 86.
- Louis Rossetto. (2014). Los trabajos "mejoran". *wired*, 117.
- McLean, P. D. (1970). *Hipotesis del Cerebro Triple*. Barcelona, España: Editorial Planeta SA.
- Pérez Escoda, N. B. (27 de noviembre de 2016). *Las competencias emocionales Educación XX1 [en línea] 2007*. Obtenido de Las competencias emocionales Educación XX1 [en línea] 2007: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70601005>> ISSN 1139-613X
- Robbins, S. P., Decenzo, D. A., & Coulter, M. (2013). *Fundamentos de Administracion*. Ciudad de Mexico: Pearson Educacion, mexico, 2013.
- Stephen P. Robbins, D. A. (2013). Fundamentos de Administracion. En *Fundamentos de Administracion* (pág. 496). Mexico: Pearson Educacion.

ANEXOS

ANEXO 1



Universidad de Oriente

Núcleo de Sucre

Escuela de Administración

Departamento de Administración

CUESTIONARIO

El presente instrumento fue diseñado para recopilar información concerniente a diagnosticar la Inteligencia Emocional como herramienta gerencial para la Toma de Decisiones.

A continuación se le presentaran una serie de preguntas que nos ayudaran a obtener información del tema en estudio. Por ello, se requiere de su colaboración, lo que le facilitará a los investigadores analizar las deficiencias y aportar las recomendaciones necesarias para la elaboración de propuestas estratégicas que mitiguen la problemática existente.

AGRADECIENDO SU COLABORACIÓN

Realizado por:

Br: Herrera, Albani

Br: Contreras, Rommel

Br: Ramírez, Emmanuel

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada pregunta antes de responder.

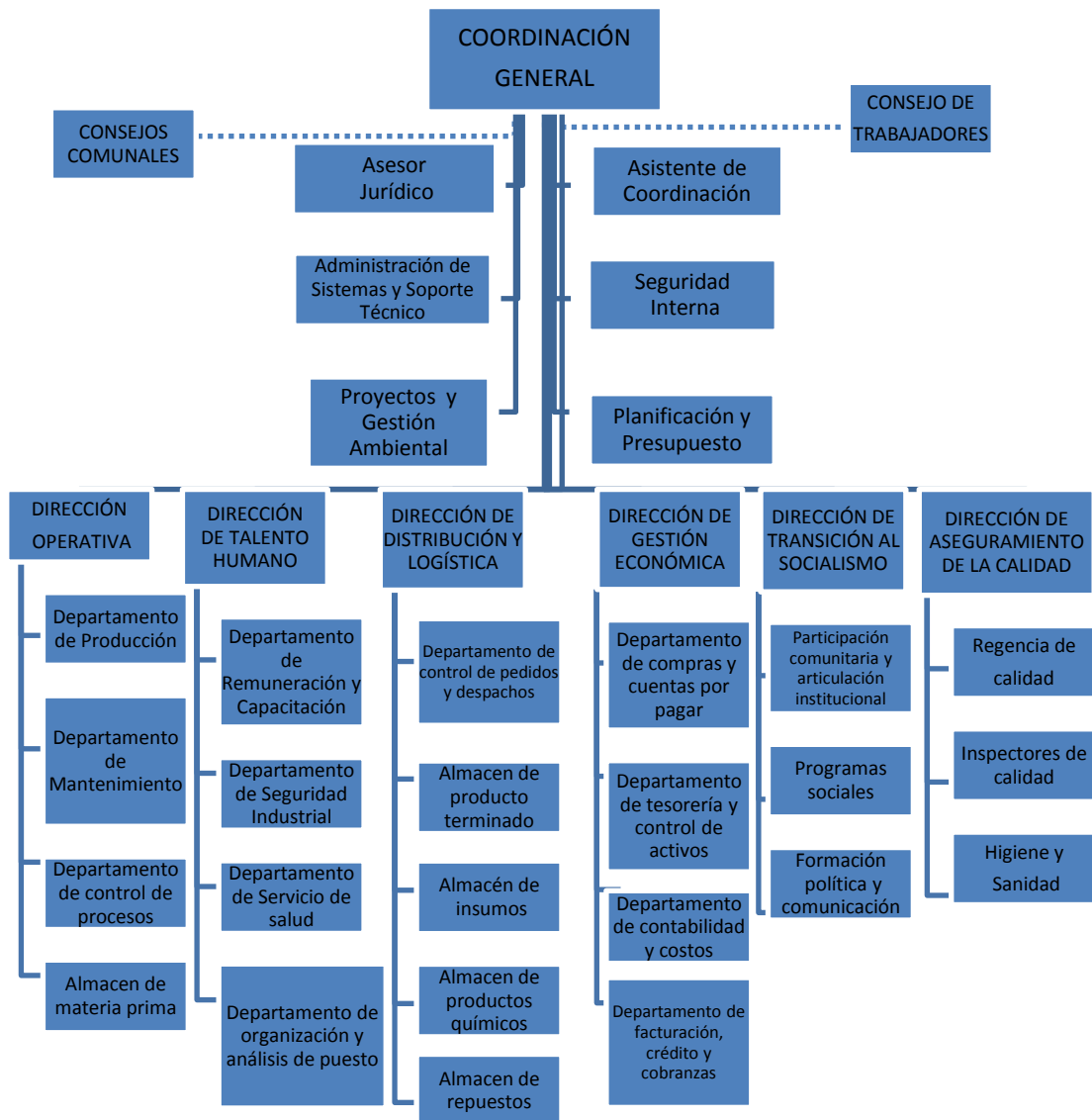
- Al contestar, hágalo con la mayor objetividad y sinceridad.
- Seleccione con una X la respuesta que está de acuerdo a su opinión.
- No deje ninguna pregunta sin contestar.

		Siempre	poco	Nunca
	Ítems			
	Autoconocimiento			
	Sé exactamente lo que siento en cada situación			
	Pido consejos a otras personas			
	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.			
	Autocontrol			
	Confío en mis propios sentimientos			
	Me incomoda trabajar bajo presión			
	Me adapto fácilmente a los cambios			
	Automotivación			
	Cuando fracaso, me desanimo			
	Siento que las cosas se me salen de las manos si trabajo solo			
	Aumenta mi afán de triunfo cuando las situaciones se tornan difíciles.			
	Empatía			
0	Soy comprensivo con los sentimientos de mis compañeros			
1	Brindo ayuda a mis compañeros cuando la necesitan			

2	Acepto el reto de trabajar con personas de carácter difícil			
Habilidades Sociales				
3	Suelo manejar adecuadamente conflictos			
4	Mis compañeros toman en cuenta mi opinión			
5	Cuando voy a expresar mi opinión, ensayo lo que voy a decir			
Toma de decisiones				
6	Reconozco fácilmente cuando existe un problema			
7	Planteo alternativas para solventar una situación			
8	Se tomar decisiones oportunas y correctivas			
Herramientas gerenciales				
9	Utilizo herramientas gerenciales en el desenvolvimiento de mis funciones			
0	tengo problemas en el manejo eficiente de herramientas gerenciales			
1	Estoy dispuesto a aprender nuevas herramientas gerenciales que faciliten mi trabajo.			

ANEXO 2

Estructura Organizacional de la Empresa FEXTUN S.A:



Fuente: Departamento de Talento Humano empresa FEXTUN S.A

HOJAS DE METADATOS

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

Título	Inteligencia Emocional, como Herramienta Gerencial, para la Toma de Decisiones, en el Departamento de Talento Humano de la empresa FEXTUN S.A., Cumaná, estado Sucre, año 2017.
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Herrera, Albani	CVLAC	22628956
	e-mail	Alba.mari.herre@gmail.com
Contreras, Rommel	CVLAC	22630317
	e-mail	rommelajcf@hotmail.com
Ramírez, Emmanuel	CVLAC	20064087
	e-mail	ramirezemmanuel_2@hotmail.com

Palabras o frases claves:

inteligencia emocional, autoconocimiento, autocontrol, automotivación, empatía, habilidades sociales.

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

Líneas y sub líneas de investigación:

Área	Sub área
ADMINISTRACIÓN	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

Resumen:

El Departamento de Talento Humano de la Empresa FEXTUN, S.A, es una unidad técnico administrativa, encargada de planear, coordinar, ejecutar y prestar orientaciones técnicas sobre actividades de administración de personal, entrenamiento y formación, bienestar social, seguridad y salud ocupacional, basado en las políticas, directrices y normas legales y de la empresa. Para cumplir con su propósito principal no solo requiere de un personal capacitado con diversos conocimientos profesionales, además debe contar con ciertas herramientas gerenciales de alto nivel como la Inteligencia Emocional, la cual es definida como la capacidad de conocer y entender las emociones propias y las de otras personas. Esta la componen variables como autoconocimiento, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales que al combinarlas con el coeficiente intelectual permitirán al personal ser capaz de trabajar en equipo y alcanzar juntos las metas propuestas. En base a estos factores se realizó la investigación titulada “Inteligencia Emocional como Herramienta Gerencial para la Toma de Decisiones en el Departamento de Talento Humano de la Empresa FEXTUN S.A., Cumaná Estado, Sucre Año 2017”.El nivel de la investigación fue descriptiva-correlacional, con un diseño de campo, donde se aplicó un cuestionario a una muestra de la población, conformada por 40 personas. Los resultados fueron presentados de forma absoluta y porcentual, a través de gráficos y tablas mediante la aplicación de la estadística descriptiva, lo cual permitió el análisis de los resultados. A través de estos se determinó que el 85% del personal cuenta con un alto nivel de Inteligencia Emocional, es decir, tienen la capacidad de conocer y entender las emociones propias y las de otras personas, lo que resulta favorable para dicho departamento.

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Profesor : Martínez, Luis	ROL	CA ☐ AS ☒ TU ☐ JU ☐
	CVLAC	8.366.538
	e-mail	Imartinez2021@yahoo.es

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

Colocar fecha de discusión y aprobación:

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

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

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
CURSO ESPECIAL DE GRADO HERRERA CONTRERAS RAMIREZ.doc	Aplication/word

Alcance:

Espacial: Nacional (Opcional)

Temporal: Temporal (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo: Licenciado(a) en Administración

Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciatura

Área de Estudio: Administración

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

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



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

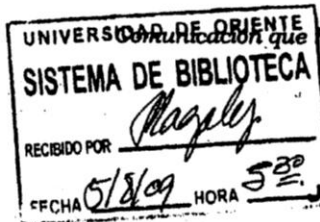
Cumaná, 04 AGO 2009

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

Estimado Profesor Martínez:

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

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



Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,


JUAN A. BOLANOS CUNELES
Secretario



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

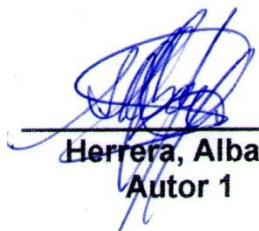
JABC/YGC/marija

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

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

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

Esta hoja tiene que estar personalizada por el autor (es)



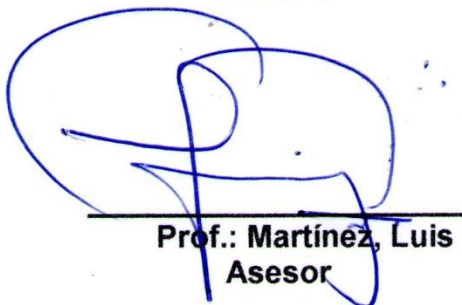
Herrera, Albani
Autor 1



Contreras, Rommel
Autor 2



Ramírez, Emmanuel
Autor 3



Prof.: Martínez, Luis
Asesor