

 **Impacto Científico**

**Revista Arbitrada Venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago**

Vol. 16. N°2. Diciembre 2021. pp. 347-364

La inteligencia emocional en el personal adscrito al Núcleo Costa Oriental del Lago de La Universidad del Zulia

Elsie Ruiz e Iris Mazurkiewicz

Universidad del Zulia, Núcleo Costa Oriental del Lago

irismazu@gmail.com

Resumen

El presente artículo tiene como objetivo diagnosticar la inteligencia emocional en el personal adscrito al Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia; para lograrlo fue menester identificar el ambiente general del personal, describir el conocimiento emocional, detectar las competencias de cociente emocional, caracterizar los valores de cociente emocional y creencias en el personal, y determinar los resultados de cociente emocional. La investigación fue descriptiva; la población estuvo conformada por el personal docente, administrativo y obrero del Núcleo Costa Oriental del Lago. Se utilizó como instrumento un cuestionario validado y reportado por Cooper y Sawaf (1998), el cual tiene un baremo de respuestas que no es uniforme y se le asignan puntuaciones de 0, 1, 2 y 3 que varían su orden dependiendo de la pregunta que se formula. Los resultados obtenidos expresan que en mayor proporción la zona de rendimiento de la inteligencia emocional del personal adscrito al Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia se encuentra vulnerable.

Palabras clave: Inteligencia emocional, conocimiento emocional, cociente emocional y competencia emocional.

Emotional intelligence in assigned personnel to the Eastern Coast Core of Lake The University of Zulia

Abstract

The objective of this article is to diagnose emotional intelligence in the personnel assigned to the Eastern Coast of the Lake Nucleus of the University of Zulia; To achieve this, it was necessary to identify the general environment of the staff, describe the emotional knowledge, detect the emotional quotient competencies, characterize the emotional quotient values and beliefs in the staff, and determine the emotional quotient results. The research was descriptive; the population was made up of the teaching, administrative and worker personnel of the Eastern Coast of the Lake Nucleus. A validated questionnaire reported by Cooper and Sawaf (1998) was used as an instrument, which has a scale of responses that is not uniform and scores of 0, 1, 2 and 3 are assigned that vary in order depending on the question that is formulated. The results obtained express that in a greater proportion the area of performance of the emotional intelligence of the personnel assigned to the Eastern Coast of the Lake Nucleus of the University of Zulia is vulnerable.

Keywords: Emotional intelligence, emotional knowledge, emotional quotient and emotional competence.

Introducción

La inteligencia emocional (IE) ha dado respuesta al ambiente organizacional para que los empleados en su dimensión humana la potencien. Así mismo, plantea el aprendizaje de una serie de habilidades y capacidades de cociente emocional donde el ser humano pueda llegar a una maestría y esta se refleje en las organizaciones.

Por esta razón, las personas y organizaciones requieren tener en sus objetivos la intención de centrar su focalización en desarrollar las emociones de manera inteligente. Se hace necesario el conocimiento de si mismo y la conciencia, el conocimiento de los grupos y la conciencia del cociente de relación, crear ambientes potenciadores, con clima de confianza, administrar la energía y hacerla creadora, desarrollar las competencias e incorporarlas a los valores.

La inteligencia emocional es uno de los modelos que ha dado resultados favorables en la labor de las organizaciones, ya que influye en la eficacia organizativa. Las organizaciones que aprenden han dado gran importancia a la inteligencia emocional. Tanto en el sector privado como en el sector público se hace importante que entre directores y empleados exista en las relaciones personales e interpersonales la inteligencia emocional para enfrentar los desafíos propios de las dinámicas laborales, tales como: afrontar rápidos y grandes cambios, creatividad para la innovación, manejo

de información, aumentar la fidelidad de los clientes, motivación y compromiso, trabajo y aprendizaje en equipo, desarrollo de talentos y liderazgo, confianza y toma de decisiones, entre otros.

En líneas generales, el mundo organizacional y empresarial ha encontrado en la inteligencia emocional una herramienta para la productividad laboral de las personas comprendiendo que ésta emerge de las relaciones personales e interpersonales (Cherniss y Goleman, 2013).

En el Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia, ubicado en la ciudad de Cabimas (Venezuela), se observan manejos teóricos sobre las organizaciones, donde la IE interviene con gran importancia. Sin embargo, cada departamento que la conforma tiene dinámicas expresadas en sí mismas, se observan procesos aislados en las distintas unidades, poca flexibilidad para la coordinación de tareas entre las diferentes dependencias, dificultades en las relaciones interpersonales, rigidez en las posturas personales llevadas a la cátedra, horarios de atención administrativa fuera de los horarios de clases, atención al público con bajo manejo de la presión y el estrés, problemas de salud física y emocional, manejo de información sin criterio de integración; prolongación de las culminaciones de carreras, cambios constantes de docentes y coordinadores en departamentos y cátedras.

Las causas probables de esta problemática pueden deberse a que las personas que laboran se relacionan solo con personas afines inmediatas, abriéndose poco a las relaciones más amplias; pueden ser personas vulnerables al clima organizacional existente o carecer de integridad para desempeñarse como personas y profesionales en su lugar de trabajo. También pueden ser empleados con empobrecido manejo del estrés afectando el clima organizacional y la atención al cliente, presentar cambios constantes en el estado de ánimo influenciando su comunicación asertiva y energía creativa, ser eficientes pero con visión individualizada del trabajo, también porque en la institución se da la conformación de equipos de manera formal, pero no fluye el aprendizaje y la producción.

Todo lo señalado anteriormente, pudiera tener incidencia en aspectos como el liderazgo de las coordinaciones y docentes de cátedras, el rendimiento, desempeño y comportamiento de los empleados administrativos, docentes y obreros; la motivación al logro de todos, aprendizaje en equipo, calidad de atención al cliente para dar respuestas inmediatas en los procesos comunicacionales de servicios; la resolución de conflictos, la permanencia y culminación de carreras al tiempo destinado; el logro de metas y la producción de programas y proyectos.

En función de la situación expuesta, se infiere que es necesario profundizar el estudio de la inteligencia emocional en las organizaciones educativas para ampliar la aplicación de este enfoque organizacional. De allí que resulte interesante el desarrollo de un estudio sobre la inteligencia emocional en el Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia.

Inteligencia emocional

De acuerdo con Cooper y Sawaf (2008), la inteligencia emocional es la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información e influencia. Las emociones humanas son el dominio de los sentimientos centrales, los instintos y las sensaciones emotivas.

En otras palabras, la inteligencia emocional puede definirse como la capacidad de conocerse a sí mismo y tener conciencia de ello, desarrollarlo en pro de adquirir competencias y habilidades de cociente emocional para desempeñarse con pericia personal en lo social y en lo laboral con óptimas relaciones consigo mismo y con los demás.

Ambiente general

En el contexto laboral el ambiente general es llamado clima organizacional, ya que se refiere a las características del entorno de trabajo de una organización y como éstas son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores, tiene repercusiones en el comportamiento laboral incidiendo en la dirección, comunicación, toma de decisiones, confianza, reconocimiento y sentido de comunidad, entre otros (Chiang y col, 2010).

El ambiente general influye en la trayectoria del individuo; pero también, presenta características según la dinámica propia de cada organización y al mismo tiempo se encuentra influenciado por las características de sus empleados, de allí que hoy en día se han originado enfoques centrados en la participación de las personas dentro de una visión de aprendizaje integrador y sistémico. (Senge, 2005; Valecillos, 2004). Es así como los sucesos del entorno inciden en las dinámicas de la vida personal, social y organizacional, en cada uno la trayectoria presenta una memoria que determina procesos y comportamientos; dichos sucesos deben identificarse, revisarse, aceptarse y reeditarse.

Conocimiento emocional

Según Cooper y Sawaf (2008), el conocimiento emocional es lo que hace real a la persona y motiva para identificar y perseguir nuestro potencial único y propósito. Ésta desarrolla el poder personal e implica la conciencia emocional de sí mismo, la expresión emocional y la conciencia emocional de otros. En líneas generales, se puede definir al conocimiento emocional, como el que permite a la persona conocer su mundo emocional, lo que implica explorar el recorrido de su trayectoria, mirarse dentro, aceptarse y descubrir quién es y quien quiere ser, indagar su pensamiento, sus emociones, propósito de vida y tomar conciencia de sí mismo.

También se puede decir que el conocimiento emocional de sí mismo lleva a la conciencia emocional, a su expresión y a una empatía con los demás. En las organizaciones permite una labor basada en una relación con el proyecto de vida y

carrera de la persona alineada con la visión organizacional, además de influir en el comportamiento organizacional.

Competencias de cociente emocional

Goleman (1998:33) indica que “una competencia de cociente emocional es una capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que da lugar a un desempeño laboral sobresaliente”. Cooper y Sawaf (2008), mencionan que el cociente emocional al combinarse con el cociente intelectual, sobresale el funcionamiento.

Cabe destacar que las habilidades que encierran las competencias de cociente emocional son amplias y pueden ser puestas en práctica luego que se conocen y se desarrollan. Las competencias de cociente emocional son el resultado de un proceso de aprendizaje y que la persona puede aplicar adecuadamente en su vida. Las competencias más referidas por la inteligencia emocional son la intención, creatividad y elasticidad.

Valores de cociente emocional y creencias

Goleman (1996) considera muchas de las competencias y habilidades como principios que rigen la trayectoria de las personas emocionalmente inteligentes. Enfocados a la dinámica organizacional, García y Dolan (1997) plantean que toda organización culturalmente estructurada, ha de tener explícitamente definidos dos grandes grupos de valores o principios compartidos que orientan sus objetivos de acción cotidianas.

En el mismo sentido el desarrollo organizacional dirigido por valores parte de la clasificación de los valores para identificar los valores compartidos, nucleares (Díaz, 2006; García y Dolan, 1997).

Cuadro 1
Clasificación de valores

Valores	Concepción	Clasificación	
Valores finales	Objetivos existenciales, asociados con la visión y la misión. Los personales están centrados en la propia persona e incluyen los fines del individuo o los estados referidos a salvación, felicidad, armonía interior, salud, ética.	Valores personales. Valores éticos- sociales	
Valores instrumentales	Medios operativos para alcanzar los valores finales. Tales valores se clasifican en dos tipos: los éticos-morales, con orientación interpersonal; y los de competencia, con orientación intrapersonal.		Práxicos (económicos) Poéticos (Creativo emocionales de desarrollo)
Valores compartidos	Conjunto de convicciones y principios generadores de acciones, importancia y beneficios similares para la organización y de los que la integran. Guían el comportamiento y la cultura organizacional de forma coherente. Se encuentran como eje en los valores organizacionales: terminales, instrumentales, estratégicos y tácticos.		

Fuente: Díaz (2006); García y Dolan (1997).

Resultados de Cociente Emocional

Como resultado más importante de cociente emocional tenemos como eje la toma de conciencia de la integración entre la inteligencia del conocimiento y la inteligencia de las emociones; una se refiere al saber y otra a la acción, crecimiento y puesta en práctica del saber tanto en el ámbito personal, de equipo como organizacional (Cherniss y Goleman, 2013). Estos resultados se pueden observar y medir en la salud en general la calidad de vida, cociente de relaciones y óptimo rendimiento.

Metodología

La investigación se ubico en el nivel descriptivo, conforme al cual “se busca caracterizar, precisar o determinar condiciones o características concurrentes en el hecho o problema” (Rodríguez y col., 2010). En cuanto al diseño fue de campo bajo la modalidad de estudio intensivo, porque se abordó el Núcleo Costa Oriental del Lago como un caso particular, “sin posibilidades de generalización a poblaciones enteras” (Ramírez, 2010:77).

La población objeto de estudio fue el personal que labora en el Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia, la cual incluye a docentes, administrativos y obreros. (Cuadro 2).

Cuadro 2 Distribución de la población

Tipo de personal	Cantidad de sujetos
Docente	159
Administrativo	183
Obrero	101
TOTAL	443

Fuente: Elaboración propia (2016)

El estudio se desarrolla mediante un muestreo no probabilístico conforme al cual se establecen como criterios de selección, los siguientes aspectos: ser personal docente, administrativo y obrero activo; y tener mínimo cinco años en sus labores a fin de poder dar respuesta a algunos aspectos organizacionales que solo se hacen presentes con la experiencia. En función de ello, se considera un muestreo intencional para que la muestra sea representativa. La muestra esta conformada por diez (10) docentes, diez (10) empleados y cinco (5) obreros.

Se aplicó la técnica de la encuesta, la cual consiste en “obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (Arias, 2006:72).

Como instrumento para la recolección de la información se utilizó un cuestionario validado y reportado por Cooper y Sawaf (1998). Este instrumento tiene un baremo de respuestas que no es uniforme y se le asignan puntuaciones de 0, 1, 2 y 3 que varían su orden dependiendo de la pregunta que se formula. Tomando en consideración la variable e indicadores sobre la base de la propuesta de los autores.

El instrumento seleccionado ha sido extensamente investigado, puesto a prueba y estadísticamente confiable. El mismo se hizo sobre una amplia gama de características relacionadas con la inteligencia emocional. Ha sido probado en más de un centenar de

organizaciones en industrias de servicios, tecnología y manufactura en Estados Unidos y Canadá.

Después de aplicar el instrumento, se sumaron los puntajes obtenidos para los ítemes de cada indicador, luego se calculó el promedio del indicador y el resultado obtenido se ubicó según el baremo de cociente emocional (Cuadro 3) reportado por Cooper y Sawaf (1998), lo cual permitió clasificar al personal que labora en el Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia según los criterios óptimo, diestro, vulnerable y cautela.

Cuadro 3
Baremo de cociente emocional

Indicadores	Criterios / Puntaje			
	Óptimo	Diestro	Vulnerable	Cautela
Sucesos de la vida	0-2	3-7	8-15	16-54
Presiones del trabajo	0-6	7-13	4-20	21-51
Presiones personales	0-2	3-7	8-14	15-42
Conciencia emocional de sí mismo	29-33	24-28	19-23	0-18
Expresión emocional	20-27	17-19	13-16	0-12
Conciencia emocional de otros	28-39	22-27	15-21	0-14
Intención	33-42	27-32	21-26	0-20
Creatividad	24-30	19-23	13-18	0-14
Elasticidad	34-39	28-33	21-27	0-20
Conexiones interpersonales	28-30	23-27	18-22	0-17
Descontento constructivo	34-39	27-33	20-26	0-19
Compasión	33-36	29-32	21-28	0-20
Perspectiva	23-24	19-22	13-18	0-12
Intuición	29-33	23-28	18-22	0-17
Radio de confianza	26-30	21-25	16-20	0-15
Poder personal	34-39	29-33	24-28	0-23
Integridad	20-27	17-19	13-16	0-12
Salud general	0-8	9-18	19-31	32-96
Calidad de vida	27-33	22-26	17-21	0-16
Cociente de relaciones	20-21	17-19	14-16	0-13
Óptimo rendimiento	20-21	17-19	13-16	0-12

Fuente: Cooper y Sawaf (1998)

Análisis de los resultados

- El ambiente General en el personal adscrito al Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia.

La figura 1 muestra la dinámica de los indicadores correspondientes a la dimensión ambiente general, entre los que se encuentran los sucesos de la vida con un valor promedio de 11,2; presiones del trabajo con un valor de 18,7; así como también las presiones personales con una media de 11,9. Los resultados permiten ubicar cada indicador según el baremo del instrumento (CE, Coeficiente Emocional). Al indicador sucesos de la vida el puntaje lo ubica en el rango de vulnerable (8-15), de igual manera, los indicadores presiones del trabajo (4-20) y presiones personales (8-14) se encuentran según el puntaje obtenido en la zona de rendimiento vulnerable.

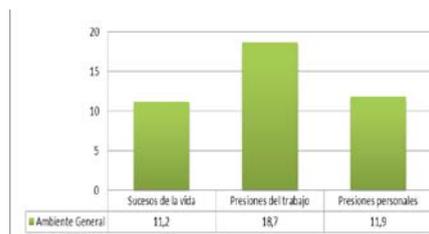


Figura 1

Resultados de los indicadores de la dimensión ambiente general en el personal adscrito al núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia

De acuerdo a los resultados se puede afirmar que el personal adscrito al Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia, presenta correspondiente a la inteligencia emocional un rango de vulnerable. Se puede inferir que el personal está afectado por las presiones externas e internas del contexto en general, asociadas a los sucesos de la vida actual. Cabe mencionar que en la escala correspondiente a la dimensión analizada, según el instrumento, las afirmaciones contemplan tomar en cuenta el año pasado (2016), lo cual indica que en términos de tiempo éstos están aproximados más hacia los sucesos de la vida presente, que de los ya vividos a tempranas edades. Dichos indicadores proyectan influencias externas hacia la persona.

- El conocimiento emocional en el personal adscrito al Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia.

Tal y como se muestra en la figura 2 los indicadores que conforman la dimensión conocimiento emocional presentan los promedios de 23,4 para la conciencia emocional de sí mismo, 18,84 con respecto a la expresión emocional y 24,7 en referencia a la conciencia emocional de otros. Esto significa que la conciencia emocional de sí mismo se cataloga como vulnerable (19- 23), la expresión emocional corresponde al criterio diestro (17-19) y la conciencia emocional de otros como diestra (22-27). De esta

manera se obtiene el resultado la ubicación en la zona de rendimiento de diestro para dos de los indicadores correspondientes a esta dimensión.

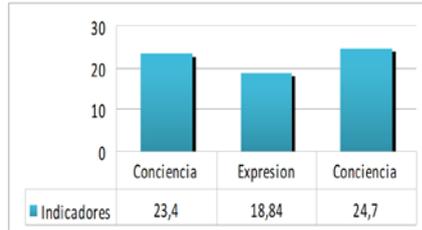


Figura 2

Resultados de los indicadores de la dimensión conocimiento emocional en el personal adscrito al núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia

Con respecto a la dimensión analizada y los indicadores que la conforman, se infiere que el personal presenta vulnerabilidad en la conciencia emocional de sí mismo y es diestro en la expresión y conciencia emocional. Sin embargo, no alcanza el rendimiento óptimo, pudiendo plantearse la necesidad de impulsar el desarrollo de los tres indicadores para lograr rendimiento óptimo en la dimensión.

- Las competencias de cociente emocional en el personal adscrito al núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia.

Basados en la figura 3, la cual representa la dimensión competencias de cociente emocional proyectando una puntuación promedio para los indicadores que la conforman de la siguiente manera: un valor de 28,5 para el indicador intención; 21,1 para el indicador creatividad, 25,8 en relación al indicador elasticidad, 20,2 con relación al indicador conexiones interpersonales y 22,8 para el indicador concerniente al descontento constructivo. Los resultados revelan que el indicador intención se ubica en la zona de rendimiento diestra (27-32), el indicador creatividad también se cataloga como diestro (19-23), no obstante el indicio elasticidad se ubica en la categoría vulnerable (21-27) al igual que conexiones interpersonales (18-22 y el descontento constructivo (20-26).

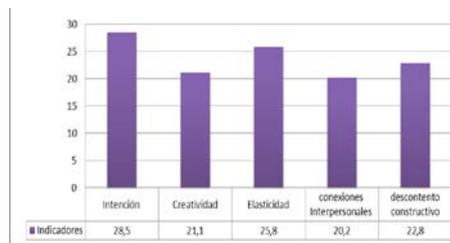


Figura 3

Resultados de los indicadores de la dimensión competencias de cociente emocional en el personal adscrito al núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia

Los resultados referidos a la dimensión de cociente emocional se pueden llevar a una zona de rendimiento óptimo cuando las personas y las organizaciones activan planificaciones con metas creativas al enfrentar el caos y la complejidad, pues requieren mayor flexibilidad y adaptabilidad a los cambios producto de las nuevas ideas (Cherniss y Goleman, 2013; Díaz, 2006). La elasticidad asociada a la adaptabilidad es una aptitud que ayuda a enfrentar retos, cambios y manejar conflictos como una oportunidad de aprendizaje, es la flexibilidad en movimiento (Cooper y Sawaf, 2008; Senge, 2009).

- Los valores de cociente emocional y creencias en el personal adscrito al Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia.

En la figura 4, señala los resultados correspondientes a la dimensión valores de cociente emocional y creencias, mostrando los puntajes promedios de cada indicador de la siguiente manera: para el indicador compasión 25,1, el indicador perspectiva 18,7, en el mismo sentido se expresa el valor de 22,2 para el indicador intuición, con relación al indicado radio de confianza 19,2, para el indicador poder personal 24,2 y por último el indicador integridad 17,5. Los resultados permiten observar que el indicador compasión se encuentra en un rendimiento vulnerable (21-28) al igual que los indicadores intuición (18-22), radio de confianza (16-20) y poder personal (24-28). Con relación al resto de los indicadores corresponde a la zona de rendimiento diestro perspectiva (19-22) e integridad (17-19).

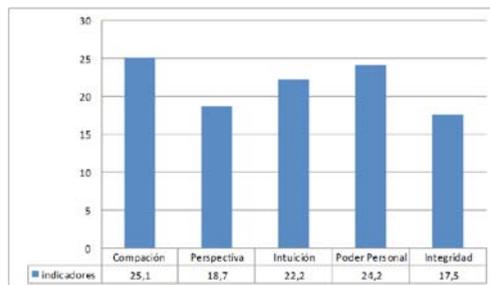


Figura 4

Resultados de los indicadores de la dimensión valores de cociente emocional y creencias en el personal adscrito al Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia

La dimensión valores de cociente emocional y creencias contiene indicadores que plantean la expresión de competencias de cociente emocional alcanzados y transformados en principios para su práctica consigo mismo y en las relaciones (Cooper y Sawaf, 2008; Goleman, 1996). En líneas generales la dimensión se encuentra mayormente vulnerable con baja tendencia a estar en la zona de rendimiento diestra como lo demuestran los promedios de los puntajes.

- Los resultados de cociente emocional en el personal adscrito al núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia.

Siguiendo la información de la figura 5, los indicadores que integran la dimensión de resultados de cociente emocional presentan los promedios de salud general con un puntaje de 25,2, calidad de vida 23,6, cociente de relaciones 16,2 y óptimo rendimiento 14,6. Los rangos numéricos para esta dimensión en el baremo están presentados a mayor valor para la zona de rendimiento óptimo y diestro; para el rendimiento de cautela y vulnerable de menor valor, a excepción del indicador salud en general que se invierte el rango, planteando para la zona de rendimiento óptima y diestra menor valor y mayor valor para el rendimiento de cautela y vulnerable.

De ésta manera se observa que el indicador salud en general se encuentra en la figura con mayor promedio, pero esto no lo coloca en ventaja sino en desventaja. Por lo tanto, los indicadores salud general (19-31), cociente de relaciones (14-16) y óptimo rendimiento (13-16) están dentro de la zona de rendimiento vulnerable y el indicador calidad de vida en rendimiento diestro. La dimensión resultados de cociente emocional en mayor proporción se encuentra vulnerable.

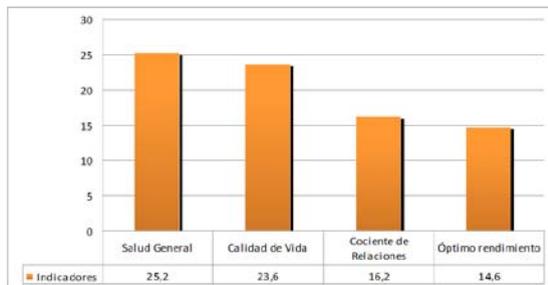


Figura 5

Resultados de los indicadores de la dimensión resultados de cociente emocional en el personal adscrito al núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia

Resalta aquí que el indicio salud general se encuentra en zona de rendimiento vulnerable al igual que la primera dimensión ambiente general la cual enfatiza los factores que colocan en riesgo la salud. Las personas y organizaciones que aplican inteligentemente las emociones con maestría personal y liderazgo pueden alcanzar la salud física y mental, disfrutar de una calidad de vida, establecer relaciones interpersonales maduras, y optimizar su energía para la satisfacción personal y laboral (Cooper y Sawaf, 2008; Goleman, 1996; Senge 2009; Cherniss y Goleman, 2013).

- Análisis de la variable Inteligencia emocional en el personal adscrito al núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia.

Luego de analizar los resultados obtenidos se puede expresar que en mayor proporción la zona de rendimiento del personal adscrito al núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia se encuentra vulnerable tal cual lo demuestra el cuadro 4.

Cuadro 4
Puntaje CE y zona de rendimiento de la variable inteligencia emocional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Puntaje de CE Zona de rendimiento
Inteligencia emocional	Ambiente general	Sucesos de la vida	Vulnerable
		Presiones del trabajo	Vulnerable
		Presiones personales	Vulnerable
	Conocimiento emocional	Conciencia emocional de sí mismo	Diestro
		Expresión emocional	Diestro
		Conciencia emocional de otros	Diestro
	Competencias de cociente emocional	Intención	Diestro
		Creatividad	Diestro
		Elasticidad	Vulnerable
		Conexiones interpersonales	Vulnerable
		Descontento constructivo	Vulnerable
	Valores de cociente emocional y creencias	Compasión	Diestro
		Perspectiva	Diestro
		Intuición	Vulnerable
		Radio de confianza	Vulnerable
		Poder personal	Vulnerable
		Integridad	Vulnerable
	Resultados de cociente emocional	Salud general	Vulnerable
		Calidad de vida	Diestro
		Cociente de relaciones	Vulnerable
		Óptimo rendimiento	Vulnerable

Fuente: Elaboración propia (2017)

El cuadro anterior refleja que dentro de los 21 indicadores analizados distribuido entre cinco dimensiones, se encuentran 13 indicadores en zona de rendimiento vulnerable, éstos son: sucesos de la vida, presiones del trabajo, presiones personales, elasticidad, conexiones interpersonales, descontento constructivo, compasión, intuición, radio de confianza, poder personal, salud en general, cociente de relaciones y óptimo rendimiento. El resto de los 8 indicadores se encuentran en zona de rendimiento diestro pudiendo enumerarlos en: indicio de consciencia emocional de sí

mismo, expresión emocional, consciencia emocional de otros, intención creatividad, perspectiva, integridad, calidad de vida.

En cuanto a las dimensiones, se observa totalmente según en zona de rendimiento vulnerable la dimensión ambiente general y la dimensión conocimiento emocional en rendimiento diestro. Las dimensiones competencias de cociente emocional, valores de cociente emocional y creencias al igual que resultados de cociente emocional se encuentran con relación al número de indicadores mayormente en zona de rendimiento vulnerable pero presentan indicadores en zona de rendimiento diestro.

Sustentados en los resultados se pueden enfocar éstos como una oportunidad al saber aprovechar el potencial intrínseco de las dimensiones e indicadores en zona de rendimiento diestro de los cuales se pueden nombrar, la consciencia emocional de sí mismo, consciencia emocional de otros, expresión emocional, intuición, creatividad, compasión, perspectiva y calidad de vida. Todos ellos conforman un conjunto de competencias que proporcionan la posibilidad de seguir desarrollando la inteligencia emocional en el personal adscrito al núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia.

Tomando en cuenta la importancia de los resultados logrados al aplicar el instrumento de CE (cociente emocional), se destaca como parte del proceso que los sujetos parte de la muestra seleccionada, presentaron motivación en contestar el cuestionario puesto que se interesaron en los resultados los cuales no solo ofrecieron datos importantes a la investigación sino a cada persona por su característica de auto- aplicación acompañado de una tabla para visualizar los resultados. Para las organizaciones centradas en el aprendizaje todas las acciones que se puedan ejecutar deben cumplir la perspectiva del aprendizaje para todas las personas que la conforman Senge, (2009). En la misma dinámica se puede decir que el interés mencionado de la población estudiada se corresponde a la zona de rendimiento diestro de la dimensión conocimiento emocional.

También es importante comentar en el análisis que el personal obrero al momento de contestar el cuestionario se observó dificultad para comprender las afirmaciones o preguntas, por el cual tomo mucho tiempo en contestar. Para Cooper y Sawaf, (2008), el cociente emocional es tan importante como el cociente intelectual, mencionan que no se trata de anularse sino de complementarse.

De acuerdo con los autores la inteligencia emocional es uno de los modelos que ha dado resultados favorables en la labor de las organizaciones, ya que influye en la eficacia organizativa (Cherniss y Goleman, 2013).

Goleman (1998), menciona que la inteligencia emocional se refiere a las aptitudes para reconocer y regular las emociones en nosotros mismos y en los demás.

Por otro lado, Cooper y Sawaf (2008:336) definen la inteligencia emocional como “la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información e influencia”.

Basados en estos conceptos y los resultados obtenidos se puede mencionar que la población estudiada está enmarcada en una zona de rendimiento vulnerable. La organización a la que pertenece requiere de tomar en cuenta dichos resultados para dirigir su proceso a una zona de rendimiento óptima. Desarrollar la inteligencia emocional en la persona de cada empleado es desarrollar y potenciar la organización.

Los cambios vertiginosos que ocurren en la actualidad obligan a las organizaciones a ser cada vez más competitivas, ésta realidad, conlleva a la necesidad de que las personas que las conforman sean eficientes y capaces de dar mucho de sí para el bienestar de la organización. Desde esta perspectiva la inteligencia emocional es de gran importancia para dar las respuestas necesarias en tiempos de gran complejidad.

Cherniss y Goleman (2013), afirman que las organizaciones que aprenden han dado gran importancia a la inteligencia emocional. Tanto en el sector privado como en el sector público se hace importante que entre directores y empleados exista en las relaciones personales e interpersonales la inteligencia emocional para enfrentar los desafíos propios de las dinámicas laborales, tales como: afrontar rápidos y grandes cambios, creatividad para la innovación, manejo de información, aumentar la fidelidad de los clientes, motivación y compromiso, trabajo y aprendizaje en equipo, desarrollo de talentos y liderazgo, confianza y toma de decisiones, entre otros.

Conclusiones

La influencia del entorno externo e interno por la situación en caos y complejidad actual del país como amenaza externa exigen mayores competencias de cociente emocional, para esta población vulnerable por el ambiente, dichos factores amenazan la eficiencia y eficacia laboral.

En cuanto al conocimiento emocional se concluye que se encuentra en zona de rendimiento diestro, por lo tanto existe un potencial como primera fase del desarrollo del cociente emocional observados en los distintos modelos de la inteligencia emocional.

Al mismo tiempo existen elementos potenciales para desarrollar los nombrados anteriormente como son: la focalización de metas y la energía creativa. Dichos elementos intrínsecos en los indicios estudiados.

Por otra parte, los valores y su dinámica en las creencias en una mayoría se encuentran en zona de rendimiento vulnerable, los valores requieren ponerse en valor como principios funcionales en la población estudiada. Existe en zona de rendimiento la perspectiva y la compasión los cuales como principios pueden apalancar el desarrollo del establecimiento de los demás valores como principios activos en el desarrollo organizacional.

Existe una zona de rendimiento el indicador calidad de vida el cual se amenaza al estar resto de los indicadores pertenecientes a este objetivo vulnerable. Existe en el rendimiento óptimos amenazas que según los resultados podemos concluir que en

gran medida son ocasionados por no emplear en las relaciones inteligentemente las emociones, presentar coherencia e integración en la dinámica personal, profesional y laboral, y la influencia del entorno externa con presiones internas en consecuencias, las cuales exigen mayor capacidad de inteligencia emocional.

En consecuencia, la población estudiada a través de la muestra seleccionada se encuentra en mayor parte en zona de rendimiento vulnerable; a su vez y aún más importante se concluye que presenta indicadores de gran potencial en zona de rendimiento diestro, lo cual permite desarrollar el cociente emocional enfocándose en ellas sin perder de perspectivas las vulneradas para desarrollarlas.

Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones se hacen mención a continuación las recomendaciones que se aportan a través de éste estudio para aplicar acciones necesarias.

Establecer el área de desarrollo humano para el personal docente, administrativo y obrero, como eje fundamental del desarrollo laboral, con énfasis en la práctica y vivencia, menos teórico y que respondan no al que sino al cómo desarrollar las competencias. Se destaca que los programas de inteligencia emocional se centran en las acciones más que en el conocimiento.

Aprovechar el interés presentado por el autoconocimiento del personal y seguir motivando con espacios de aplicación de la inteligencia emocional.

Incluir la inteligencia emocional como pilar para el desarrollo del liderazgo en el personal obrero, administrativo además del docente de una manera consciente, práctica y menos teórica, que establezca el valor del aprendizaje y sus resultados.

Implementar programas de practica consciente del dialogo y discusión como entrenamiento para desarrollar competencias dialógicas y manejo de conflicto.

Realizar una revisión de la visión y misión institucional, los valores y las políticas de funcionamiento, para evaluar si éstas son coherentes con la dinámica real.

Diseñar estrategias que provoquen la práctica de valores y acompañarlos de programas de formación donde se puedan identificar y hacerlos consientes. Plantear la perspectiva del logro de los valores compartidos.

Crear actividades recreativas y deportivas, donde se comparta con la familia y a su vez se realicen ejercicios físicos colectivos para colaborar con la liberación de las presiones con la consciencia de que los resultados se pueden observar en la eficiencia y eficacia laboral.

Incluir al personal obrero en estudios de avances académicos para potenciar el cociente intelectual como el emocional.

Realizar entrenamientos apoyados en las artes como andamiaje para establecer el desarrollo del pensamiento, sistémico, visual, reflexivo y creativo.

Referencias bibliográficas

- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Editorial Episteme. 5ª Edición. Caracas, Venezuela. pp. 143.
- Buzan, T. (2004). Cómo crear Mapas Mentales. 1ª Edición. Barcelona, España. pp. 125.
- Goleman, D. (1998). La práctica de la inteligencia emocional. Editorial Kairos. España.
- Cooper y Sawaf. (1998). La Inteligencia Emocional aplicada al Liderazgo y las Organizaciones. Colombia: Editorial Norma.
- Cooper, R y Sawaf, A (2008). La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones. Grupo editorial norma, pp 357.
- Chernis y Goleman, D. (2013). Inteligencia emocional en el trabajo. Editorial Kairos. Barcelona. Pp377.
- Chian, M. y Nuñez (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Editorial Comillas Madrid
- Díaz Ll., C. (2006). Hacia una estrategia de valores en las organizaciones. Un enfoque paso a paso para los directivos y consultores. Serie Gerencial. Ediciones Balcón. La Habana.
- García S., Dolan S. (1997). La Dirección por Valores. 1ª Edición. Madrid, España. pp. 307.
- Goleman, D. (1996). La inteligencia emocional. Editorial Javier Vergara. 1ra edición. Buenos Aires
- Goleman, D. (1998). La práctica de la inteligencia emocional. Editorial Kairos. España.
- Luthans, F. (1980). Introducción a la Administración: un enfoque de contingencias. Me Graw-Hill. México.
- Mauco, G. (1978). Educación de la Sensibilidad del Niño. 1ª Edición. Madrid, España. pp. 167.
- Rodríguez Y., Ochoa, N. y Pineda, M. (2010). La experiencia de investigar. 3ª Edición. Valencia, Venezuela. pp. 223.

Senge, P. (2005). *La Quinta Disciplina en la Práctica. Estrategias y herramientas para construir la organización abierta al aprendizaje*. 1ª Edición. Buenos Aires, Argentina. pp. 593.

Senge, P. (2009). *La Quinta Disciplina. El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje*. 2ª Edición. Buenos Aires, Argentina. pp. 490.

Ramírez, T. (2010). *Como hacer un proyecto de investigación*. Editorial Panapo, Caracas-Venezuela. Pp. 127.

Tesauro (2013). *Biblioteca Agrícola Nacional de los Estados Unidos*.
<https://boletinagrario.com/ap-6,sucesos+de+la+vida,4196.html>

Valecillos, C. (2004). *Organizaciones Inteligentes. Complementando nuestros primeros pasos*. Primera Edición. Volumen N° 4. Maracaibo. Venezuela. Ediluz, Facultad de Humanidades y Educación, pp104.

Weisinger, H (2015). *Diferencias entre el estrés y la presión en el trabajo*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/diferencias-estres-presion-81858>

Woolfolk, A. (1998). *Psicología Educativa*. 6ª Edición. Bogotá, Colombia. pp. 594.