



**INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA  
PARA ELEVAR EL DESEMPEÑO LABORAL  
DE LOS TRABAJADORES DE LA  
EMPRESA CARGILL, C.A.**

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego  
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PARA ELEVAR  
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA  
EMPRESA CARGILL, C.A.**

Trabajo de Grado para optar al título de  
Licenciada en Administración de Empresas.

**Autor(a):** Andrades. Adriana

**C.I.:** 21.484.067

**Tutor(a):** Oneida Jiménez

San Diego, Octubre de 2018



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

San Diego, Octubre de 2018

### **ACTA DE REVISIÓN DEL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO**

Quienes suscriben esta Acta, dejan constancia que el Proyecto de Trabajo de Grado titulado: **INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PARA ELEVAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CARGILL, C.A.**, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos exigidos para su aprobación, recomiendan su tramitación ante el organismo académico correspondiente.

Oneida Jiménez

Firma

Fecha

## INDICE GENERAL

<b>CONTENIDO</b>	<b>P.P</b>
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE CUADROS.....	X
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
RESUMEN INFORMATIVO.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO</b>	
I EL PROBLEMA.....	3
1.1 Planteamiento del Problema .....	3
1.1.1. Formulación del Problema.....	5
1.2. Objetivos .....	5
1.3. Justificación.....	5
II MARCO TEÓRICO .....	7
2.1. Antecedentes .....	7
2.2. Bases Teóricas.....	10
2.3. Definición de Términos.....	14
III MARCO METODOLÓGICO .....	16
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	16
3.2. Fases Metodológicas.....	17
Fase I Diagnóstico de la Situación de las Compras.....	17
Fase II Descripción de los procesos Financieros.....	18
Fase III. Diseño de procedimientos.....	20
IV RECUSULTADOS .....	21
4.1. Análisis y Presentación de los Resultados.....	21
4.2. Observación directa.....	22
4.3. Cuestionario.....	23

V	LA PROPUESTA .....	38
	5.1. Presentación de la Propuesta.....	38
	5.2. Objetivos de la Propuesta .....	39
	5.3. Justificación de la Propuesta. ....	39
	5.4. Factibilidad de la Propuesta .....	41
	5.1. Desarrollo de la Propuesta.....	42
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	52
	REFERENCIAS .....	54
	ANEXOS .....	56

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo primeramente a **Dios** por haberme dado la oportunidad de vivir. Gracias mi Señor por permitirme llegar hasta este punto, por darme salud para lograr mis objetivos, por fortalecer mi corazón y iluminar mi mente, además de tu infinita bondad y amor.

A ti **Madre** mía por haberme traído al mundo, por su confianza, apoyo, consejos, valores y todo tu esfuerzo para siempre darme lo mejor y seguir adelante en cada uno de mis pasos dados a lo largo de mi vida y carrera profesional. Más que eso mamá, gracias por tu inmenso amor, sin ti nunca lo hubiese logrado. TE AMO MAMITA MIA.

A mi **Padre** por enseñarme que las metas son alcanzables y que una caída no es una derrota, son el principio de una lucha que siempre termina en logros y éxitos. Gracias por siempre tenderme tu mano y enseñarme que todo se gana con esfuerzo, dedicación y trabajo. TE AMO PAPÁ.

**Mamá Papá**, gracias por creer en mí y depositar confianza y brindar amor. Para ustedes este triunfo.

A mis **Hermanos** por estar siempre presentes y acompañándome. Esto es un ejemplo para ustedes. SI SE PUEDE. Los amo mucho.

Mi triunfo también es dedicado a una persona muy importante en mi vida, a ti **Carlos Straga**, gracias por ser mi novio, amigo y mi gran apoyo. Le doy gracias a dios por habernos encontrado, por ser la pareja que somos. Agradecida contigo por estar conmigo en aquellos momentos en el que el estudio y trabajo ocuparon mi tiempo y esfuerzo. Este triunfo es por nuestro futuro.

**Adriana Andrades**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento va dirigido a la Empresa “Cargill C.A.” por haber aceptado que se realizara mi nuestra Tesis en esa prestigiosa empresa.

A mi tutora, Lcda Oneida Jimenez, quien me oriento y apoyo durante este arduo trabajo. Gracias por su paciencia.

A todo el personal directivo, docente y obrero de esta prestigiosa casa de estudio, como lo es la Universidad José Antonio Páez (UJAP), quienes son los hombres y mujeres capaces y preparadas para un desempeño laboral en el mundo empresarial.

A todas aquellas personas, que de una u otra forma estuvieron directa e indirectamente involucradas en el desarrollo de mi formación profesional, quienes me motivaron a seguir por una profesión.

Muchas Gracias a Todos  
Adriana Andrades

## INDICE DE CUADROS

<b>CUADROS</b>	<b>P.P</b>
Cuadro N°1 Lista de cotejo.....	22
Cuadro N°2 Nivel de motivación.....	24
Cuadro N°3 Rendimiento laboral.....	25
Cuadro N°4 Identidad grupal y compromiso.....	26
Cuadro N°5 Inteligencia emocionalmente y su temperamento.....	27
Cuadro N°6 Inteligencia emocional y organización.....	28
Cuadro N°7 Capacitación, desarrollo y superación.....	29
Cuadro N°8 Desempeño laboral y compañerismo.....	30
Cuadro N°9 Información para el desempeño laboral.....	31
Cuadro N°10 Satisfacción en su entorno laboral.....	32
Cuadro N°11 Consideración de proponer estrategias basadas en la inteligencia emocional.....	33
Cuadro N°12 Matriz Dofa.....	35
Cuadro N°13 Estrategias.....	36

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICOS</b>	<b>P.P</b>
Grafico N°1 .....	22
Grafico N°2 .....	24
Grafico N°3.....	25
Grafico N°4 .....	26
Grafico N°5.....	27
Grafico N°6 .....	28
Grafico N°7 .....	29
Grafico N°8.....	30
Grafico N°9 .....	31
Grafico N°10 .....	32



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PARA ELEVAR  
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA  
EMPRESA CARGILL, C.A.**

Autor (es)     Adriana Andrades  
Tutor (a)     Oneida Jiménez  
Fecha:         Octubre 2018

**RESUMEN INFORMATIVO.**

El presente trabajo de investigación será un estudio que tiene como objetivo principal proponer la inteligencia emocional como estrategia para elevar el desempeño laboral de los trabajadores en el departamento de materia prima de la empresa CARGILL, C.A., debido a la falta de motivación detectada, además de la ausencia de productividad dentro de la empresa por falta de satisfacción de los trabajadores, incidiendo éstos directamente en el cumplimiento de los objetivos. Con respecto a la metodología empleada, se determina como un estudio de tipo descriptivo con modalidad factible, de nivel de campo, en el cual se establecieron tres fases referentes al diagnóstico de la situación actual. Como técnica de recolección de datos se empleará la encuesta, mediante un cuestionario con interrogantes de tipo dicotómicas, inmediatamente se emanó el levantamiento de información para la construcción análisis de resultados. Luego de obtenido los resultados se concluyó que la inteligencia emocional es la habilidad esencial de las personas para percibir los sentimientos y desarrollarlos en el trabajo cotidiano, también influye en la satisfacción de los trabajadores y en la productividad, mientras que un desempeño laboral se orienta hacia los objetivos generales, una mala motivación destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto, malestar y generando un bajo rendimiento.

**Descriptor:** Estrategias, conocimientos, inteligencia emocional, desempeño laboral, productividad.

## INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos se ha confirmado la importancia que despliega que las organizaciones cuenten con estrategias apropiadas en pro del mejoramiento y así de esta forma, poder efectuar sus procesos, especialmente dentro del área de materia prima, permitiéndole a la gerencia corregir y así obtener una mejor relación e información veraz, oportuna y confiable.

La investigación se basó que la inteligencia emocional es considerada como la habilidad esencial de las personas. Esto influye en la satisfacción y en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del recurso humano, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, la interacción con la empresa y con la propia actividad de cada uno. Seguidamente, la falta de productividad de los trabajadores se ha venido ocasionando por la falta de motivación y satisfacción del mismo.

Por otro lado, un factor que afecta el desempeño laboral es la percepción que tienen las personas de las condiciones de su entorno. Esta puede ser individual y/o subjetiva; por lo tanto, pueden ser variables y capaces de contagio.

De esta manera, los métodos de mejoras en los procesos efectuados por las empresas implican el involucramiento de todos los miembros de una organización, tanto administrativos como de producción, de manera de que los resultados obtenidos alcancen a los objetivos estratégicos propuestos inicialmente.

En este sentido, se presenta esta investigación, cuyo objetivo general es: Proponer Estrategias en base a la Inteligencia Emocional para elevar el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Cargill, C.A.

Debe señalarse que a efectos del presente trabajo de grado, este contendrá la estructuración de la siguiente forma desarrollado en cinco (5) capítulos los cuales se especifican a continuación:

**Capítulo I:** Se plantea la problemática y se señala los objetivos.

**Capítulo II:** En este se presentan los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, legales y los términos básicos.

**Capítulo III:** En este se expone el diseño, el tipo de investigación, al igual que el instrumento de recolección, de información y las respectivas fases de la investigación.

**Capítulo IV:** En este capítulo se muestran los resultados de la investigación, una vez aplicada las diferentes técnicas de recolección de datos

**Capítulo V:** Contiene la presentación de la propuesta, los objetivos, la justificación, la factibilidad, el desarrollo de la propuesta, las conclusiones y las recomendaciones.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

Actualmente en el país, se ha venido presentando una serie de cambios, no solo en el ámbito económico, sino también tecnológico organizacional y social, obligando a las organizaciones en ir al compas de las transformaciones. La realidad de un mundo moderno que ha evolucionado en la culturas, sin tomar en cuenta el entorno globalizado, exige de los integrantes de las organizaciones, una mayor disposición al cambio y capacidad de aceptación al mismo.

Se es considerado al individuo como un ser integrado, sin embargo, la inteligencia emocional juega un papel importante, pues permite la planificación, coordinación y ejecución de actividades para la obtención de beneficios, tanto para el recurso humano como para la empresa en general, y se basa en la compensación de las emociones, la capacidad de saber ponerse en lugar de los demás, y conducir las emociones de forma que mejore la calidad de vida.

Las personas carentes de adaptabilidad se ven gobernadas por el miedo, el nerviosismo y una profunda incomodidad personal ante el cambio; aunando a esto, el nivel gerencial requiere la referencia a lo que hace mencion responsabilidad y la toma de decisiones, así como también para brindar una comunicación organizacional efectiva.

La Empresa Cargill, ha tratado de satisfacer los objetivos que se plantean en cuanto a la investigación relacionada con el humanismo y la voluntad de desarrollo social, sin dejar de responder a las exigencias empresariales. Al respecto, Goleman(1999), plantea que cada vez son más las empresas, para las que alentar este tipo de habilidades es un componente vital para la filosofía.

Es importante tener presente, que obtener una adecuada inteligencia emocional es indispensable y primordial, considerándola como la base para el desarrollo e implementación de comportamiento eficaces, los cuales influyen de manera positiva en los resultados de la organización; la inteligencia emocional dentro del ámbito laboral en una empresa ayuda al personal a demostrar de lo que son capaces de realizar y construir para el beneficio de la misma a futuro propio.

La gerencia debe ser trabajar en función de la búsqueda de un desempeño laboral novedoso a fin de lograr el desarrollo de todas las potencialidades de los colaboradores para poder actuar y cumplir su papel acorde con las necesidades del entorno. Se debe desarrollar pues, un proceso de gestión participativa donde el gerente de la empresa objeto de estudio y su personal tomen la responsabilidad de dar respuestas acordes a las exigencias del momento, cumpliendo con sus funciones primordiales, entre las cuales se encuentra las acciones de planificación necesarias para cada escenario. La gerencia debe ser participativa y trabajar en función de la búsqueda de un desempeño laboral novedoso para lograr un óptimo ambiente laboral para sus trabajadores, para que éstos se sientan motivados a la hora de cumplir con sus tareas.

Debe considerarse entonces, que las personas se apegan emocionalmente a casi todos los elementos de la vida laboral y esto dificulta los cambios para un desempeño óptimo en todos los trabajos; en todas las especialidades, la aptitud emocional es a veces más importante que las facultades netamente cognitivas. En tal sentido se propone a la gerencia de la empresa Cargill C.A., la Inteligencia emocional como estrategia para elevar el desempeño laboral.

### **1.1.1 Formulación del problema**

¿Qué beneficios traería para la empresa Cargill C.A., de Valencia, la Inteligencia emocional como estrategia para elevar del desempeño laboral de los trabajadores.

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo general**

Proponer Estrategias en base a la Inteligencia Emocional para elevar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Cargill, C.A., del Estado Carabobo.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Identificar los factores Psicosociales de la inteligencia emocional presentes en los trabajadores de la empresa Cargill.
- Describir las características del desempeño laboral actual de los trabajadores de la empresa.
- Determinar las estrategias basadas en inteligencia emocional para elevar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Cargill, C.A.

## **1.3 Justificación de la investigación**

La inteligencia emocional se ha convertido en uno de los más valiosos factores de éxito, pues interviene en todos los aspectos de la vida diaria, tanto a nivel personal como empresarial, donde el coeficiente intelectual ha sido sustituido por el coeficiente emocional, el cual puede ser aprendido o desarrollado.

Actualmente constituye una herramienta excelente, que le permite al individuo la posibilidad de conocer su sistema psíquico-emocional de una manera concreta y

sencilla, y a la vez comprender su comportamiento emocional y el de las personas que lo rodean.

Por consiguiente, estudiar la inteligencia emocional en la empresa Cargill, C.A., es una opción representativa para estimular las emociones de manera positiva en el ambiente laboral, logrando así que los individuos se identifiquen con la empresa y adopten los objetivos de ésta como propios y se proponga alcanzarlos, considerando la aprobación y el conocimiento de la alta gerencia, del aporte e incidencias de la inteligencia emocional, en su sentido más amplio, dentro de la estructura organizacional.

Esta investigación permitirá a los directivos y gerentes de la empresa Cargill, C.A., darse cuenta de sus fallas y debilidades para así tratar el problema y plantear estrategias que permitan corregir prontamente los inconvenientes resaltados anteriormente y surgir nuevamente de manera efectiva. Así mismo, se permitirá conocer y mejorar las relaciones interpersonales entre los empleados, y sus superiores en soluciones previamente propuestas. Además que también suavizara y mejorara el ambiente laboral así los trabajadores cumplirán sus labores con eficiencia ya que sus necesidades e inteligencia habrán sido tomadas en cuenta y resueltas.

Por último, debe señalarse que la investigación puede ser representada como apoyo documental o antecedente para posteriores estudios que se realicen en la Universidad José Antonio Páez (UJAP) relacionado a inteligencia emocional como estrategia en concordancia con el buen desempeño laboral en las organizaciones. Asimismo, para la investigadora beneficios que alcanzó como el aprendizaje académico, resolución de problemas, conocimientos, el estudio se desarrolla conforme a la línea de investigación de gestión del conocimiento.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

Para llevar a cabo una investigación se deben tomar en cuenta estudios previos relacionados con el tema, así como también, teorías que sirvan de base para dar inicio a la investigación que se desea realizar, esto con la finalidad de que el investigador se oriente sobre cómo debe llevarse a cabo, y en la medida en que se desarrolle la misma se puedan visualizar las posibles alternativas o soluciones que permitan solventar la problemática que se presenta.

En este capítulo, se desarrollan investigaciones y aspectos conceptuales que sustentan el estudio; el marco teórico comprenderá los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, así como también la definición de términos, se analizan y exponen teorías, investigaciones, leyes y antecedentes consideradas válidas y confiables, en dónde se organiza y conceptualiza el caso estudio.

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

Cabe destacar que para la elaboración del presente trabajo de investigación, se presenta un resumen de algunas indagaciones relacionada con el tema planteado. Entre las informaciones que sirven como referencia y apoyo se puede mencionar los siguientes:

La investigación realizada por Jiménez. y Alborajas. (2016), en su trabajo de grado titulado **“Estrategias motivacionales y desempeño laboral del personal adscrito a la dirección de recursos humanos de una empresa procesadora de alimentos del Estado Carabobo”**, desarrollado en la facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES) de la Universidad de Carabobo (UC).

El objetivo fundamental de la investigación fue desarrollar estrategias motivacionales y de desempeño laboral al personal adscrito a la dirección de recursos humanos de una empresa procesadora de alimentos.

Este trabajo fue considerado importante, porque expone estrategias de mejora en el desempeño laboral para la organización, lo cual sirvió de sustento teórico para llevar a la práctica las ideas para alcanzar los objetivos propuestos en la siguiente investigación.

Por otra parte, Lago. (2015), realizó estudio titulado **“Diseño de estrategias para la gestión de recursos humanos según las premisas de la inteligencia emocional”** en la Universidad Simón Rodríguez, bajo los lineamientos de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo, para la recolección de la información necesaria. Su objetivo general fue optimización de las estructuras cerebrales en los procesos productivos, que permite al personal gerencial la utilización de mecanismos que utilizan la optimización de las estructuras cerebrales de sus subalternos y el logro de mejoras efectivas.

Dentro de este marco, este trabajo es relevante para la presente investigación, dado que el diseño de estrategias fundamentales en la inteligencia emocional ofrecen al gerente la posibilidad de optimizar el aprendizaje de sus empleados al utilizar plenamente los recursos internos que posee y lograr un individuo creativo capaz de obtener un aprendizaje significativo, digno que le ayude a modificar los hábitos y conductas en su vida.

En este mismo orden, Aguilar. (2015), en su trabajo de grado **“Percepción sobre el manejo de la inteligencia emocional en el proceso de dotación de personal en empresas de consultoría”** el cual fue su desarrollo en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ), tomo como objetivo identificar la percepción por parte de un grupo de encargados de dotación del personal de empresas de consultoría acerca del manejo de la Inteligencia emocional en el área laboral, como requisito para la selección de candidatos. Generó una investigación cualitativa, fundamentada en un proceso

inductivo, explorar y describir, realizada por medio de entrevistas semi-estructuradas, con la finalidad de obtener información de calidad y de carácter profundo.

La investigación guarda estrecha relación con el presente trabajo ya que se enfoca en analizar la inteligencia emocional y el desempeño laboral, sirviendo de aporte para los objetivos planteados de la presente investigación. La relación entre ambos estudios radica en que se debe priorizar las necesidades de los trabajadores para que estos laboren con satisfacción y exista una productividad continua en la organización.

Así mismo, García. (2014), presentó una investigación titulada **“La inteligencia emocional como elemento comunicacional para fortalecer el clima organizacional en el manejo de personal en una empresa productora de químicos”** el cual fue el desarrollo, en la Universidad Jose Antonio Paez (UJAP), bajo la metodología de investigación documental, apoyado, en el diseño bibliográfico. Las técnicas de información utilizadas fueron la observación directa y la revisión bibliográfica.

Tales consideraciones, son de suma importancia para el desarrollo de esta investigación, pues permite tener una visión clara sobre la inteligencia emocional, lo cual representa un recurso gerencial de fundamental relevancia para optimizar la gestión del personal.

Rivero. y Rodríguez. (2013), en su trabajo de grado titulado **“Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la zona educativa del Estado Carabobo”**, realizado en el Instituto Universitario de Tecnología Juan Pablo Pérez Alfonso (IUTEPAL). Se estableció como objetivo general, conocer la inteligencia emocional y como este influía en el desempeño de los trabajadores del área administrativa específicamente los departamentos en estudio fueron: finanzas, informática, coordinación de personal, estadística, control y gestión.

De esta manera, este antecedente ofrece como aporte a esta investigación la gran importancia que se deriva de la inteligencia emocional de la empresa, la cual es esencial porque permite diagnosticar y comprender como ven los empleados la organización en la cual permanecen la mayor parte de su tiempo.

## **2.2 Bases teóricas**

Las bases teóricas se refieren al compendio bibliográfico relacionado al tema, que se desarrolla para proporcionar sustento documental a la investigación y que sirve de apoyo al llevar a cabo los objetivos específicos planteados, inherentes al presente estudio son las siguientes:

### **Inteligencia emocional**

El termino inteligencia emocional fue utilizado por primera vez en 1990 por los psicólogos Peter Salovey de la Universidad de Harvard y John Mayer de la Universidad de New Hampshire. Se empleo para describir, las cualidades emocionales que parecen tener importancia para el éxito.

El best seller de 1995, “Emotional Intelligence” de Daniel Goleman fue el que impulsó este concepto en la conciencia pública, colocándolo en un tema de conversación desde las aulas hasta las salas de sesiones de las empresa.

Tomando en consideración diferentes autores tales como Salovey y Mayer (1990), Goleman (1995, 1996, 2000), Bittel y Newtrons (1999), Gíl Adi(2000); Benavides (2002), Chiavenato (2002), Cooper y Sawaf (2004) y Robbins (2004), se realiza un análisis detallado, crítico y sistemático de las variables, indicadores y subindicadores, con la finalidad de obtener una visión general de la problemática, sirviendo de soporte para confrontar y analizar los resultados, establecer las conclusiones, así como las respectivas recomendaciones, que conforman un conjunto de aportes a los estudiosos del área gerencial y educativa.

### **Teorías sobre la inteligencia emocional de Goleman**

La publicación de (Emotional Intelligence de Daniel Goleman (1995)) significa una difusión sin precedentes de un concepto que hasta entonces había

pasado desapercibido. A partir de mediados de los noventa, la inteligencia emocional es un tema de interés general por parte de la sociedad, de tal forma que empiezan a aparecer artículos y libros sobre el tema. Para Goleman (1995: 43-44) la inteligencia emocional consiste en:

- El autoconocimiento emocional.
- Autorregulación o autocontrol emocional.
- La automotivación.
- Las emociones ajenas reconocidas.
- Relaciones entre personas.

### **Factores psico-sociales de la inteligencia emocional**

El concepto factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como e desarrollo del trabajo. Los factores psicosociales son susceptibles de provocar daños a la salud de los trabajadores, pero también pueden influir positivamente en la satisfacción y, por tanto, en el rendimiento. (Goleman 1998).

Según el Comité Mixto OIT / OMS, los factores psicosociales “consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”.

Entre los factores psico-sociales están:

- Liderazgo

- Toma de Decisiones
- Comunicación
- Motivación
- Actitud
- Empatía

### **Inteligencia emocional en las organizaciones**

Actualmente las normas en el mundo laboral están en constante cambio, ahora no solo se juzga por los más o menos inteligentes ni por nuestra experiencia laboral, sino también por el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos y con los demás. (Goleman 1998).

### **Estrategia**

En el momento en que se detecta un problema o dificultad bien sea en las actividades u operaciones internas de la empresa, así como importancia de conseguir un objetivo a corto o mediano plazo surge la necesidad de formular estrategias que indiquen el camino a seguir o a cumplir para lograr las metas propuestas, para Álvarez (2006:42): “la estrategia es el cómo se va a alcanzar el objetivo del negocio”, es decir, es un proceso que consiste en un estudio de la situación interna y externa de la empresa y de la situación o problema detectado de los cuales se obtendrán ideas así también políticas que al ser implementadas facilitan el logro de las metas propuestas.

Este hecho puede generar una gran cantidad de emociones y reacciones que varían de persona a persona y que definen de manera importante la ejecución de estrategias.

### **Desempeño laboral**

Debe considerarse que el desempeño laboral describe, el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados. D'Vicente (1997, citado por Bohórquez 2004), define el desempeño laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

### **Características del desempeño laboral**

Según Flores García Rada Javier (2008), las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

#### **Adaptabilidad**

Se refiere a la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.

#### **Comunicación**

Es la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente.

#### **Iniciativa**

Se conoce como la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos.

#### **Conocimiento**

El nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.

#### **Trabajo en equipo**

Capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso.

## **Desarrollo de talentos**

Es de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.

## **Inteligencia emocional y sus efectos en el desempeño**

Es importante resaltar lo que plantea otro de los investigadores de la inteligencia emocional, como lo es Carl Rogers (2003) acerca de la aplicación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral.

Este autor, plantea que la función de un individuo dentro de la organización se ve limitada por la jerarquía que ocupe y en que medida fuese libre de expresar sus emociones. Cuanto más alto sea el puesto, menos importantes resultan las habilidades técnicas y más importantes son las actitudes de la inteligencia emocional.

## **2.3 Definición de términos básicos**

**Aprendizaje:** proceso en que los participantes aprenden por experiencia, en el entorno de capacitación, los tipos de problemas de las relaciones humanas que enfrentan en el trabajo. (Keith y Newstrom, 2002, p.554).

**Comunicación efectiva:** es un proceso diseñado para proporcionar los conocimientos y métodos necesarios a dos o más personas, dispuestas a trabajar juntas para mejorar sus relaciones, entre ellas y con los demás. (Becvar, 1999, pp. 9-10).

**Estrategia:** es el conjunto de decisiones que determinan la coherencia de las iniciativas y reacciones de la empresa frente a su entorno. (Tabatony y Jarniu, 1975, p. 256)

**Inteligencia emocional:** consiste en la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones. (Goleman, 2002, p.385)

**Liderazgo:** es la influencia interpersonal ejercida en una situación, orientada a la consecución de uno o diversos objetivos específicos mediante el proceso de comunicación humana. (Chiavenato, 1999, p.151).

**Motivación:** es la voluntad de llevar a cabo grandes esfuerzos, para alcanzar las metas organizacionales, condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual (Robbins, 2000, p.212).

**Percepción:** es el proceso por el cual una persona interpreta estímulos sensoriales. Los procesos sensoriales simplemente informan acerca de los estímulos ambientales, la percepción traduce estos mensajes sensoriales en forma comprensible. (Gil`Adí, 2000, p.216)

**Relaciones:** es cubrir las necesidades de cada parte implicada, a lo largo del tiempo, intercambiando información sobre los sentimientos, pensamientos e ideas para asegurarse que existe una reciprocidad entre ambas partes. (Weisinger, 1998, p.162).

**Toma de decisiones:** es el proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas, indicando cuándo un problema es valorado y considerado profundamente para elegir el mejor camino a seguir. (Robbins, 2000, p.56).

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En toda investigación se hace necesario que el objeto de estudio se someta a pruebas y evidencias, al respecto Ballestrini. (2012.) destaca que el marco metodológico “se alude al conjunto de procedimientos lógicos, técnicos–operacionales que envuelven a los procesos de investigación con el propósito de descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos desde los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados”. (p. 105). De acuerdo a esto, en este capítulo se desarrollara el tipo de investigación a realizar, tipo de estudio, diseño de la investigación, unidades de estudio, población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos y las técnicas de análisis de datos.

#### **3.1 Tipo y diseño de la investigación**

De acuerdo al tipo de investigación, el presente trabajo de grado, es un proyecto factible, ya que tiene como fundamento proponer estrategias en base a la inteligencia emocional para elevar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Cargill C.A., de esta manera, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006), destaca en su manual de trabajo de grado de Especialización, Maestría y tesis Doctorales que define como proyecto factible:

La investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos, sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El proyecto debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades entres. (p. 7).

Para ello, el trabajo se enmarcó dentro de una investigación descriptiva, de campo.

### **3.2 Fases de la investigación.**

El proceso de la investigación, debe ir de forma relacionada con los objetivos propuestos mencionados de forma anterior, ya que estos se establecen en fases, a continuación se desarrollan exponiendo lo que se intenta conseguir con cada uno de ellos, las herramientas que se utilizarán, así como los individuos que se encuentran como responsables de la ejecución de las actividades de compras, con la finalidad de diseñar las estrategias administrativas. Cabe resaltar que para la realización del presente trabajo de investigación se desplegaron tres (03) fases metodológicas, que se enuncian seguidamente:

#### **Fase I: Identificación de los factores psico - sociales de la inteligencia emocional presentes en los trabajadores de la empresa Cargill.**

Para el desarrollo de esta primera fase metodológica, la situación actual en cuanto a la necesidad de proponer estrategias, en lo que respecta en elevar el desempeño laboral en la empresa Cargill, C.A., es de suma importancia la identificación de los factores psico-sociales, a estos se les aplicó las técnicas de recolección de información. Arias (2012) plantea que se “entenderá por técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p. 67), se refiere a la manera como serán adquiridos los fundamentos. Es decir, se maneja para recopilar datos e información mediante la percepción visual observando los hechos, realidades sociales y a las personas del contexto real en donde se desarrollan normalmente sus actividades.

El instrumento que se utilizó para recopilar la información será una lista de cotejo, que de acuerdo a Palella y Martins (2011): “Las listas de cotejo son un instrumento

muy útil para registrar la información cualitativa en situaciones de aprendizaje, permite orientar la observación y obtener un registro claro y ordenado de todo cuanto acontece”. (p.114).

A través de este instrumento se conoció la situación actual que presenta la empresa Cargill C.A., con respecto a la inteligencia emocional.

## **Fase II: Describir las características del desempeño laboral actual de los trabajadores de la empresa.**

Para describir las características relacionados con el desempeño laboral en la empresa Cargill C.A., de debe conocer la población objeto de estudio. Según Arias (2012), “La Población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p.81).La determinación de la población permitirá saber si se tiene conocimiento acerca de todos sus integrantes o no. En este caso de estudio, la población es finita, y está representada por diez (10) trabajadores que laboran en el departamento de materia prima, ya que son las personas que están inmersas en la problemática planteada.

Siendo así, la muestra es la representación de estudio de la partícula poblacional que se desea estudiar o guarda relación al tema estudiado y como en este caso, el estudio se basa en la propuesta de estrategias en base a la inteligencia emocional, cualquier sujeto puede ser evaluado y generar una respuesta satisfactoria.

La encuesta, es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esta información de un número considerable de personas, así por ejemplo permite explorar la opinión pública y los valores

vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas (Grasso, 2006:13).

La técnica que se empleó para la recolección de la información fue la encuesta. Méndez (2009), señala que. “Este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias”. (p. 124). Esta herramienta utiliza los cuestionarios como medio principal para reunir información. De acuerdo a Balestrini (2012):

Es considerado un medio de comunicación escrito y básico entre el encuestador y el encuestado, facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares previamente preparadas de una forma cuidadosa, susceptibles de analizarse en relación con el problema estudiado. (p. 138)

El cuestionario se estructuró con preguntas cerradas (SI/NO), para conocer y describir las características del desempeño laboral y será aplicado a la muestra seleccionada.

Luego de recolectar la información, a través de las diferentes técnicas e instrumentos, la información fue sometida y procesada mediante la aplicación de las técnicas de análisis de datos, las cuales son herramientas útiles para organizar, describir y analizar datos recogidos con los instrumentos de investigación.

Partiendo de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada, se estructuraron las debilidades y fortalezas en una matriz dofa que según Fred, R. (2003) La matriz de: amenazas, oportunidades, debilidades y fortalezas mejor conocida como matriz (DOFA), es un instrumento de ajuste importante que ayuda a los líderes a desarrollar cuatro tipos de estrategias: estrategias de fortalezas y debilidades, estrategias de

debilidades y oportunidades, estrategias de fortalezas y amenazas, estrategias de debilidades y amenazas.

**Fase III: Determinación las estrategias basadas en inteligencia emocional para elevar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Cargill, C.A.**

Luego de recopilar la información, se presenta la propuesta en determinar las estrategias en base a la inteligencia emocional para elevar el desempeño laboral en la empresa Cargill C.A. La propuesta tiene como finalidad lograr ciertas expectativas en los procesos relacionados con inteligencia emocional y elevación del desempeño laboral, fueron presentados en el capítulo de los resultados en forma de propuesta abarcando el área consideradas críticas, estableciéndose la debilidad, estrategias de mejora y responsable, de esta forma dando cumplimiento a la tercera fase metodológica.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1 Análisis y presentación de los resultados**

En este capítulo se presenta el tipo de datos recogidos y la forma como se analizaron, detallando de manera específica los resultados encontrados. Eyssautier. (2006), sostiene que el análisis e interpretación de los resultados: “Es la síntesis de la información recopilada que se traducirá en conclusiones que deberán ser enunciadas con mucha precisión, es decir, deberán tener una interpretación científica y un alto nivel de abstracción y generalización”. (p.255)

El análisis se realizó de acuerdo a los criterios preestablecidos en el capítulo anterior, en concordancia con el objetivo general. En esta etapa, el investigador identifica el problema objeto de estudio, escoge y procesa las informaciones referentes al mismo. En este orden de ideas, se usó en primer lugar la observación directa través de una lista de cotejo, donde se analizaron cinco aspectos para conocer la situación actual que presenta la empresa Cargill C.A., con respecto a los factores psico-sociales de la inteligencia emocional.

En segundo lugar, se realizó un cuestionario conformado por diez preguntas cerradas (SI/NO), el cual fue aplicado a la muestra seleccionada para describir las características del desempeño laboral actual de los trabajadores de la empresa A continuación se presentan los resultados obtenidos, una vez codificado y tabulados, con lo que se persigue obtener información relevante que conlleve a la obtención del objetivo general. La aplicación de los instrumentos permitió recabar información

confiable para así poder proponer estrategias en base a la inteligencia emocional para elevar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Cargill C.A.

#### 4.2 Identificación de los factores psico - sociales de la inteligencia emocional presentes en los trabajadores de la empresa Cargill, C.A.

**Cuadro 1. Lista de cotejo**

Ítem	Aspecto a observar	Presente	Ausente
1	Motivación y satisfacción en los trabajadores para la alta productividad laboral.		<b>X</b>
2	Influencia interpersonal y cooperación espontanea.		<b>X</b>
3	Percepción en los empleados acerca de su entorno Laboral.		<b>X</b>
4	Habilidad esencial en las relaciones de los miembros de equipo de trabajo.	<b>X</b>	
5	El lugar de trabajo como factor psicosocial y las capacidades del trabajador.	<b>X</b>	

Fuente: Andrades (2018)

#### Análisis

**Ítem uno:** En este ítem se observa, que los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades sobre qué tan bien lo están haciendo, pero no se le da seguimiento al proceso ya que se encuentra ausente. De ahí que la satisfacción y motivación con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la

posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc.

**Ítem dos:** Se observa la ausencia de la influencia y cooperación espontánea en el ámbito laboral de los trabajadores ya que no hay relaciones interpersonales y deben ser desarrolladas de manera que faciliten una convivencia con el personal que forman el entorno laboral, tomando en cuenta que en el nivel en que sea buena o mala la relación que tengan con otras personas se hace fácil o difícil vivir en armonía.

**Ítem tres:** Como se observa, la percepción en los trabajadores en el entorno laboral afectan directa e indirectamente en los empleados, la empresa no le da la importancia que realmente tiene el personal, ya que consideran que no es necesario hacer revisión constante al ambiente de trabajo.

**Ítem cuatro:** Como se aprecia, las actividades que realizan los empleados están previamente establecidas para desarrollar un proceso eficiente, aunque se observan descontrol en las funciones realizadas en equipo.

**Ítem cinco.** Finalmente se observa, que los factores psicosociales se encuentran en el medio ambiente de trabajo y los trabajadores tienen la capacidad laboral, dada que no solo está conformado por el entorno laboral sino que además, representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador.

#### **4.3 Descripción de las características del desempeño laboral actual de los trabajadores de la empresa Cargill, C.A.**

Los gráficos son presentados en el orden en que se encuentran ubicados los ítems dentro del instrumento aplicado (test) a los trabajadores de la empresa. Igualmente

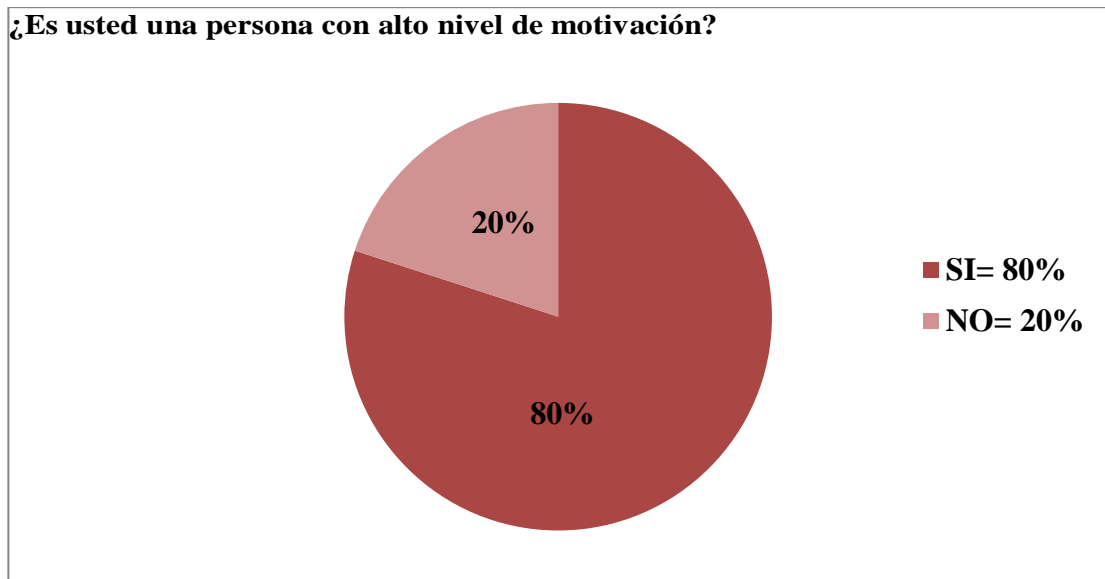
son los suficientemente explícitos para entender de una manera clara y precisa lo que se quiere transmitir con dicha presentación.

**Cuadro N°2.** Nivel de motivación

Pregunta N°	Frecuencia			
	Si		No	
	F	(%)	F	(%)
1	8	80%	2	20%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Cargill, C.A. (2018)

**Grafica N°1**



**Fuente:** Cuadro N°2

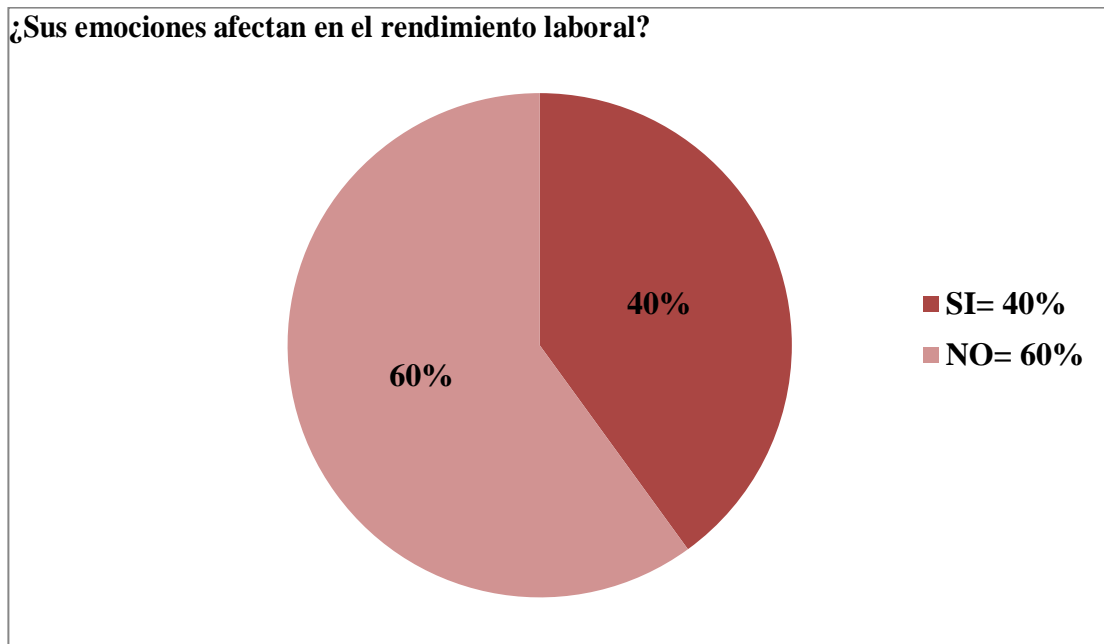
**Análisis:** Con base a los resultados se refleja que el 80% señala que están de acuerdo en que el trabajador cuenta con un alto nivel de motivación, y el 20% restante no, al momento de desempeñar sus labores en las actividades dentro de la empresa.

**Cuadro N°3.** Rendimiento laboral

Pregunta N°	Frecuencia			
	Si		No	
	F	(%)	F	(%)
2	4	40%	6	60%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Cargill, C.A. (2018)

**Grafica N°2**



**Fuente:** Cuadro N°3

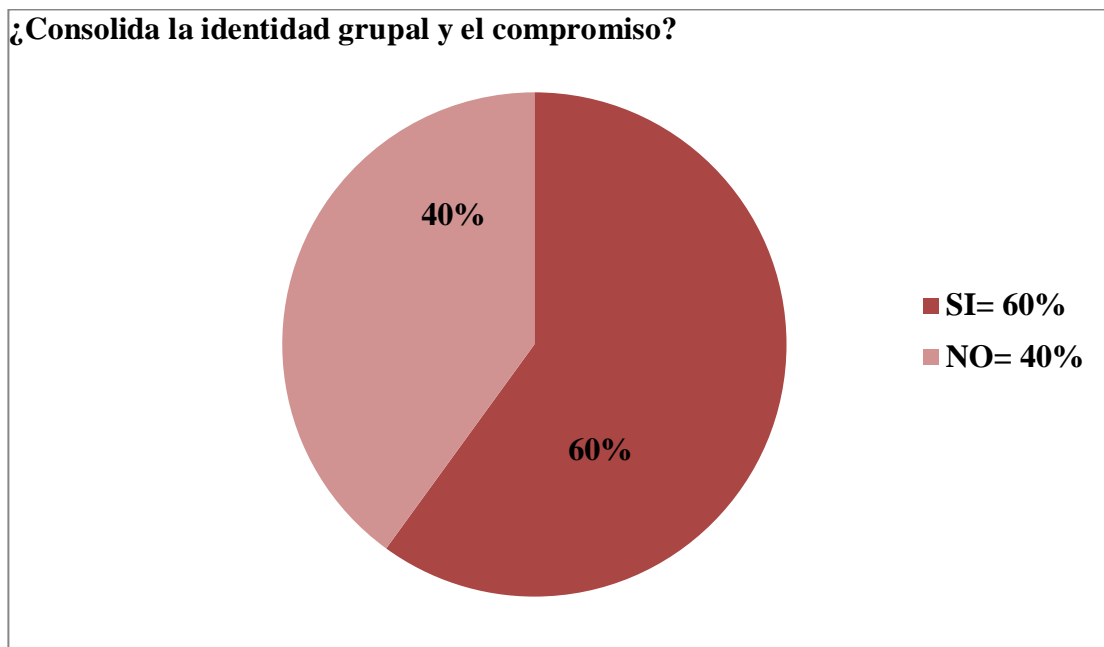
**Análisis:** De las personas encuestadas el 60% señalo que las emociones afectan su rendimiento y no se ve influida (para bien o para mal) por la emociones, ni el aprendizaje, ni el rendimiento laboral, puesto a que nadie está exento de sentir emociones en el trabajo, el 40% se dejan manejar por la esfera de sentimiento y los dejan fluir en el entorno laboral.

**Cuadro N°4.** Identidad grupal y compromiso

Pregunta N°	Frecuencia			
	Si		No	
	F	(%)	F	(%)
3	6	60%	4	40%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Cargill, C.A. (2018)

**Grafica N°3**



**Fuente:** Cuadro N°4

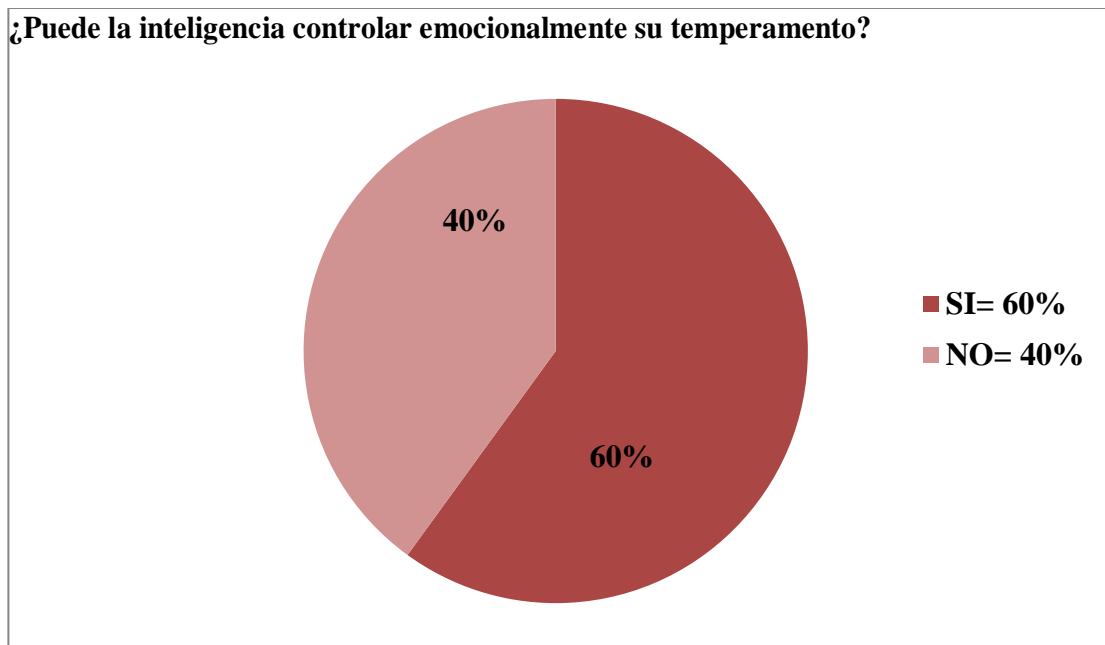
**Análisis:** Los resultados obtenidos en este ítem reflejan: el 60% de los empleados respetan las opiniones y valores, consolidando sus actividades laborales, su disposición a trabajar en grupo y dando énfasis en su aprendizaje en cuanto a si los trabajadores consolidan la identidad grupal, el 40% no lo manejan de esa forma, teniendo un poco de negatividad al consolidar trabajos grupales.

**Cuadro N°5.** Inteligencia emocionalmente y su temperamento

Pregunta N°	Frecuencia			
	Si		No	
	F	(%)	F	(%)
4	4	40%	6	60%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Cargill, C.A. (2018)

**Grafica N°4**



**Fuente:** Cuadro N°5

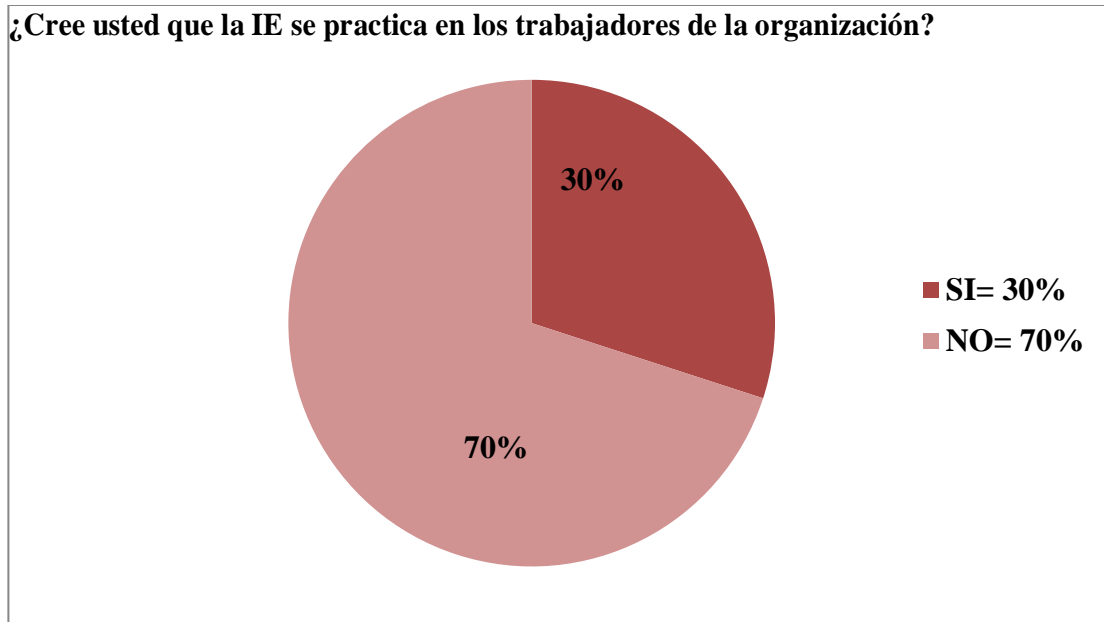
**Análisis:** De las personas encuestadas el 60% señaló SI pueden aprender a controlarlas, bien sea reduciendo su intensidad o su duración, afirmando que por controlar se entienda la capacidad de adecuar la expresión emocional (situación y persona/s implicadas). En el cual el 40% dice que son controlados por la inteligencia y su temperamento no puede ser modificado en cambio.

**Cuadro N°6.** Inteligencia emocional y organización

Pregunta N°	Frecuencia			
	Si		No	
	F	(%)	F	(%)
5	3	30%	7	70%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Cargill, C.A. (2018)

**Grafica N°5**



**Fuente:** Cuadro N°6

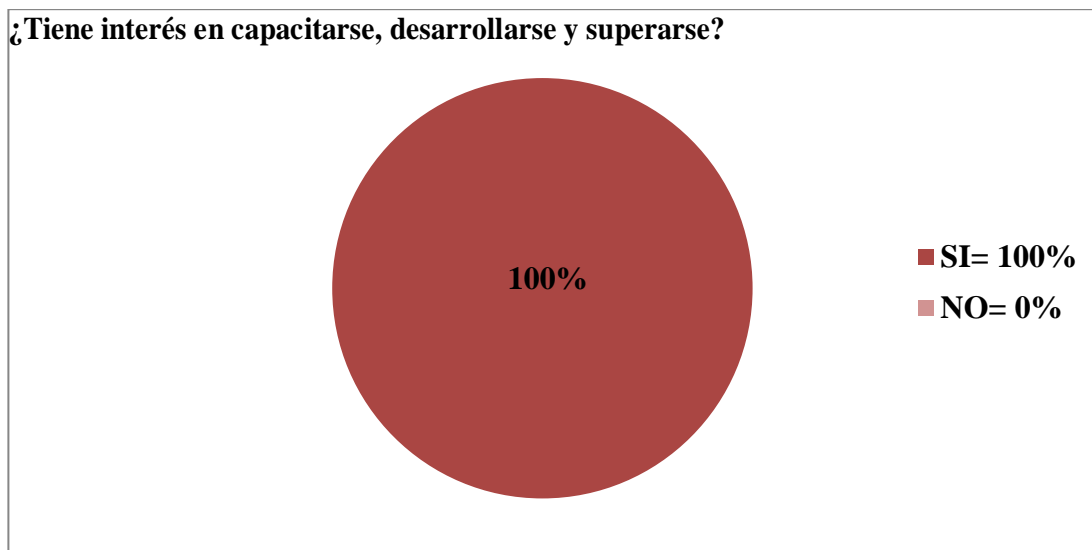
**Análisis:** En este ítem se refiere que si la inteligencia emocional la practican en la organización el 70% dice que no es necesario basarse en esa esfera, mientras que el 30% restante dice que el trabajo debe manejarse con el optimismo, la capacidad y la responsabilidad que genere motivación en el ámbito laboral de los trabajadores y el tiempo que dedican en cada jornada de trabajo.

**Cuadro N°7. Capacitación, desarrollo y superación**

Pregunta N°	Frecuencia			
	Si		No	
	F	(%)	F	(%)
6	10	100%	—	—

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Cargill, C.A. (2018)

**Grafica N°6**



**Fuente:** Cuadro N°7

**Análisis:** Observamos que el 100% de los empleados encuestados manifestó que si quieren desarrollarse, capacitarse y superar, el cual significa encontrar las habilidades que ellos como trabajadores poseen, para que de esta manera las puedan desarrollar, teniendo el apoyo proporcionado tanto por sus supervisores, jefes y compañeros de trabajo y así experimentar más de lo que se les indican, por lo tanto para el personal encuestado informo que para ello la motivación juega un papel muy importante ya que para lograr excelentes resultados en la capacitación las personas y deben saber por qué están siendo capacitados en la relación laboral.

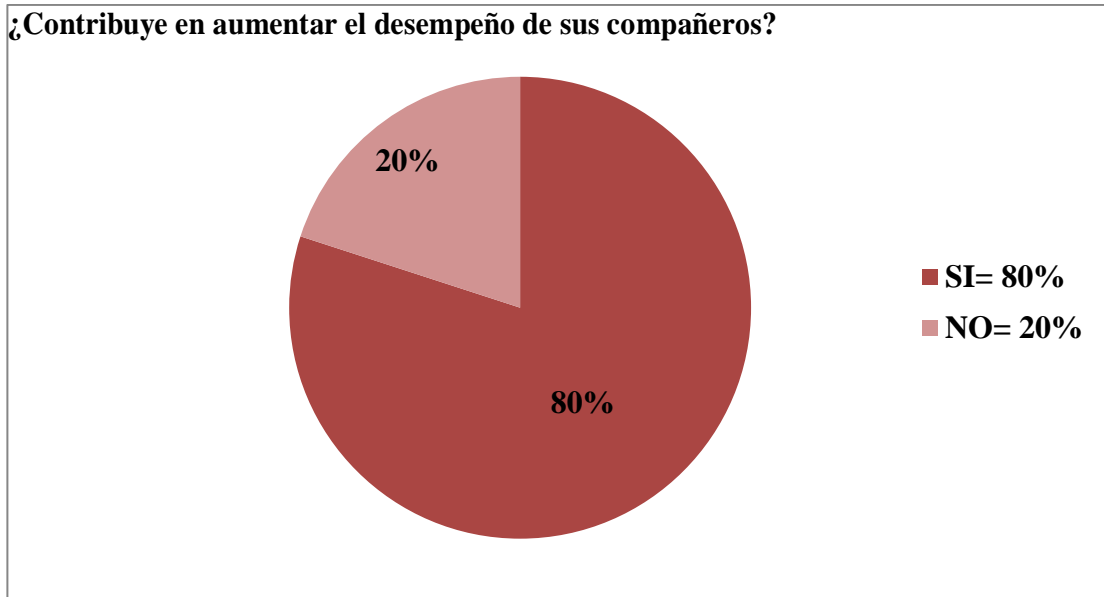
**Cuadro N°8.** Desempeño laboral y compañerismo

Pregunta N°	Frecuencia			
	Si		No	
	F	(%)	F	(%)

7	8	80%	2	20%
---	---	-----	---	-----

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Cargill, C.A. (2018)

**Grafica N°7**



**Fuente:** Cuadro N°8

**Análisis:** De las personas encuestadas un 80% optan por el mejoramiento de cada uno de sus compañeros lo que demuestra que existe el valor del compañerismo en cada uno de ellos obteniendo un desempeño laboral muy importante. Los trabajadores entienden cuáles son sus funciones o tareas específicas, los procedimientos que se deben seguir, las políticas que se deben respetar y los objetivos que deben cumplir, mientras que el 20% no se ayudan en obtener nuevos conocimientos y que la mayoría no cuentan con la experiencia necesaria para desempeñar sus labores.

**Cuadro N°9.** Información para el desempeño laboral

	Frecuencia	
	Si	No

Pregunta N°	F	(%)	F	(%)
8	10	100%	—	—

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Cargill, C.A. (2018)

### Grafica N°8



**Fuente:** Cuadro N°9

**Análisis:** El 100% de las personas encuestadas manifestó con afirmación que consideran recibir la información apropiada y necesaria los hace ser más hábil y provechoso al momento de implementarlo en su área laboral y adquirir conocimientos necesarios en el ámbito laboral con el objetivo de que cada trabajador desarrolle sin ningún inconveniente su labor correctamente, una mejor gestión y capacidad de una visión amplia, clara optima y basada en su trabajo.

### Cuadro N°10. Satisfacción en su entorno laboral

	Frecuencia

Pregunta N°	Si		No	
	F	(%)	F	(%)
9	9	90%	1	10%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Cargill, C.A. (2018)

### Grafica N°9



**Fuente:** Cuadro N°10

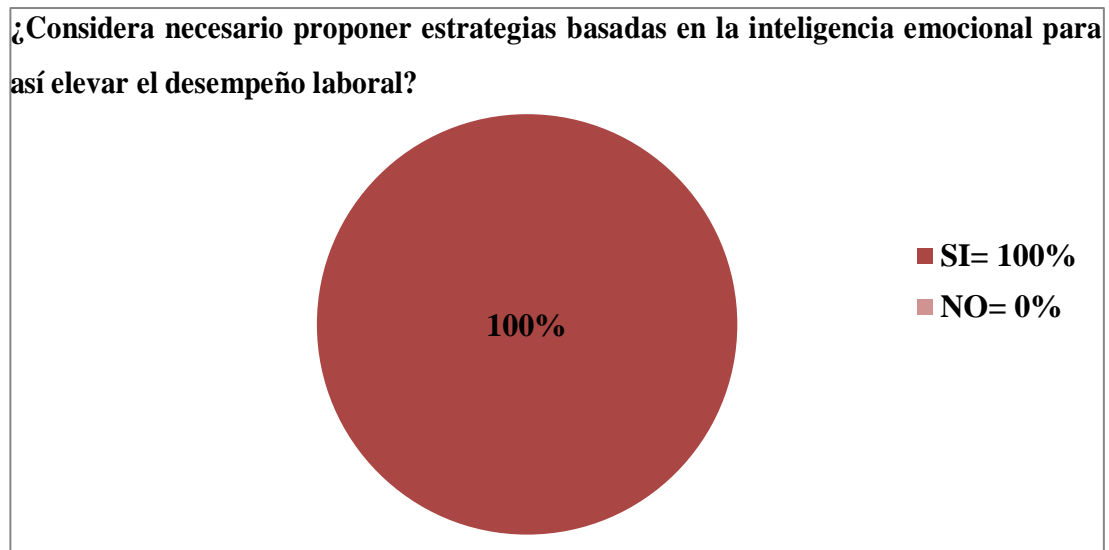
**Análisis:** En este ítem los empleados el 90% manifiestan la satisfacción que han obtenido a lo largo de los años, ya que su entorno laboral ha fluido más allá de la capacidad de tomar decisiones en cada una de sus tareas, lo que le permite tener una habilidad para el compromiso de sus actividades. En cuanto al 10% restante, no están de acuerdo con lo planteado.

**Cuadro N°11.** Consideración de proponer estrategias basadas en la inteligencia emocional

Pregunta N°	Frecuencia			
	Si		No	
	F	(%)	F	(%)
10	10	100%	—	—

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Cargill, C.A. (2018)

### Grafica N°10



**Fuente:** Cuadro N°11

**Análisis:** Los resultados que se muestran en este último ítem, indican que el 100% de las personas encuestadas consideran que es necesario proponer estrategias basadas en la inteligencia emocional para elevar el desempeño laboral de la empresa. Lo que le permitirá decidir a la alta gerencia fomentar la comunicación con el personal de trabajo con el objetivo de resolver los problemas ocasionados por conductas negativas, tales como la falta de autoestima, frustraciones y fallas en el trabajo en

equipo, que pueden afectar el ámbito laboral, así como también el desarrollo de habilidades emocionales en los trabajadores.

Con la finalidad de poder cumplir con los objetivos de esta investigación y de realizar las actividades que se desarrollaran al respecto de la inteligencia emocional se detallaran, las debilidades, fortalezas, que se observaron a través de la encuesta y observación directa en el área de materia prima de la empresa Cargill, C. A., las cuales quedaran plasmadas en una matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), la cual se define como una herramienta de análisis que se puede aplicar en cualquier situación, empresa, producto, individuo, que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado en el tiempo. La misma está compuesta por cuatro bases fundamentales que definen los agentes internos y externos que intervienen en el desenvolvimiento de una organización cumpliendo su misión acercándose más y más a la visión.

La presentación de una matriz DOFA, es importante para el desarrollo de la presente investigación, debido a que en ella se establecieron de manera clara y directa las estrategias que más se adaptan a la problemática de la empresa, provenientes de la combinación de los factores antes mencionados que permite tener los enfoques claros de cuáles son los aspectos buenos y malos, permitiendo de tal forma buscar soluciones para sus aspectos negativos, logrando así la mejoría progresiva.

Las estrategias mencionadas que van a permitir lograr dichos objetivos organizacionales no son únicamente los que establezca o dicte la alta gerencia, se debe tener en cuenta las opiniones de sus trabajadores para fortalecer los ya preexistentes para maximizar las oportunidades de desarrollo de la inteligencia

emocional relacionado con elevar el desempeño laboral de la empresa Cargill, C. A.

**Cuadro N°12:** Matriz dofa

Debilidades	Fortalezas
<ul style="list-style-type: none"> <li>· No se practica la Inteligencia emocional en cuanto al desarrollo personal, ya que no se realizan de manera oportuna.</li> <li>· Desconocimiento de la Inteligencia Emocional.</li> <li>· Las emociones afectan su ámbito laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Compromiso con los trabajadores.</li> <li>· Trabajo en equipo.</li> <li>· Compromiso y aceptación en cuanto a la implementación de nuevas estrategias basadas en IE.</li> <li>· Información necesaria para su desempeño laboral.</li> </ul>
Amenazas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Dificultad de expresarse con superiores.</li> <li>· Faltas de experiencias suficientes para ciertos trabajos.</li> <li>· Falta de comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Posibilidad de crecimiento en el ámbito laboral</li> <li>· Aceptación y adiestramiento del personal que interviene de forma directa en el procesos</li> </ul>

Fuente: Andrades (2018)

**Cuadro N°13: Estrategias**

<b>Estrategia (DO)</b>	<b>Estrategia (FO)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Dar solución a los problemas sin lastimar a otras personas en su ámbito laboral.</li> <li>· Afrontar emociones negativas como la ira, el enojo, la rabia, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Dejar que los trabajadores expresen sus sentimientos y emociones.</li> <li>· Estimular la afectividad a través de la expresión regulada del sentimiento positivo y, más difícil aún, de las emociones negativas.</li> </ul>
<b>Estrategia (DA)</b>	<b>Estrategia (FA)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Debilidades en el ámbito laboral (falta de comunicación grupal).</li> <li>· Malas reacciones en la comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Capacidad de auto motivarse y de motivar a sus compañeros.</li> <li>· Comunicación y compañerismo.</li> <li>· Habilidad para establecer relaciones sociales y</li> </ul>

	laborales.
--	------------

Fuente: Andrades (2018).

### **Análisis interno**

La empresa Cagill, C. A., presenta fuertes debilidades en cuanto al desconocimiento de la Inteligencia emocional y afectaciones de las emociones en su ámbito laboral, ya que este no se está realizando de manera oportuna. El hecho de no conocer los conceptos de dicho tema es el principal factor que influye en el descontrol de cierta influencia de la inteligencia emocional.

Pero gracias a su alto compromiso prestan los trabajadores en la empresa, han logrado mantener una importante comunicación que permite que sigan desarrollándose las operaciones con fluidez para en equipos seguir la operatividad y mantenerse en el tiempo. Por eso se debe reforzar todos los niveles de una organización para que la misma pueda operar eficientemente y pueda ser satisfactorio en el desempeño y ámbito laboral.

### **Análisis externo**

Se observó que presentan oportunidades que dan ventaja a la operatividad de la misma, como su compromiso en el área de trabajo, trabajar en equipo y obtener la información necesaria para su rendimiento.

Es por eso la importancia que tiene la recolección de datos para llegar a la raíz del problema y así poder solucionarla a tiempo para que no presente las mismas fallas en

reiteradas ocasiones. Las estrategias adecuadas permite que el proceso sea más eficiente y dinámico para los involucrados; por eso las personas que acepten el reto del cambio organizacional deben tener un alto compromiso para que pueda ocurrir un verdadero cambio.

La mayor amenaza no es la externa si no la interna y esta es la que se debe reforzar con mayor importancia para poder obtener repuestas a estos cambios externos que perjudican en cualquier nivel organizacional.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **5. Presentación de la propuesta**

El tercer objetivo que se programó en el presente proyecto fue determinar las estrategias basadas en inteligencia emocional para elevar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Cargill, C.A.

#### **Descripción de la propuesta**

La inteligencia es uno de los factores más importantes en los seres humanos, ya que están conformados de intelecto emocional y racional que en conjunto ayudan al ser humano a desempeñarse de forma eficaz y eficiente dentro de su vida personal y laboral, por ello hay que estimular ambas inteligencias a fin de provocar cambios visibles y significativos en el trabajo.

La inteligencia emocional debe incluir a todo el departamento de materia prima, para así cubrir con todos los procesos que van desde lo laboral hasta lo personal, equilibrarlas a modo de lograr que estas sean provechosas en la productividad del talento humano, además de lograr un desempeño excelente en la empresa.

Para lograr un adecuado ámbito laboral buscar un buen funcionamiento para dichos trabajadores, conlleva a que la propuesta se enfoca en brindar a los trabajadores herramientas intelectuales que fomenten el desempeño laboral y fortalezcan el cerebro emocional de los mismos. En este sentido, la propuesta de determinar las

estrategias basadas en inteligencia emocional para elevar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Cargill, C.A., tiene como finalidad lograr estimular la inteligencia emocional en los trabajadores.

## **5.2 Objetivos de la propuesta**

### **5.2.1 Objetivo general**

Determinar las estrategias basadas en inteligencia emocional para elevar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Cargill, C.A.

### **5.2.2 Objetivos específicos**

- Identificar de la relación existente entre la inteligencia emocional y desempeño laboral.
- Determinar la factibilidad económica y humana para la implementación de la propuesta.
- Seminario-taller de estrategias basado en la inteligencia emocional para elevar el desempeño laboral de la empresa Cargill, C.A.

## **5.3 Justificación de la propuesta**

En este orden de ideas, la intención de la propuesta es desarrollar la inteligencia emocional como estrategia para elevar el desempeño laboral, así como evaluar todos los recursos disponibles y diseñar un seminario-taller de estrategias basado en la inteligencia emocional. Dará como resultado contar con un personal competente dentro del ámbito laboral. Asimismo, está orientada a definir los criterios a seguir por los responsables de la empresa el cual permita aplicar los conocimientos adquiridos. Formar parte de un equipo de trabajo y consolidación profesional, donde los logros personales y el desempeño sean reconocidos, además de permitir oportunidades de desarrollo personal y profesional.

Así mismo, la finalidad de la propuesta radica en las necesidades que presentan los empleados en elevar el desempeño laboral y que al aplicarse se logre agilizar y actualizar sus conocimientos con respecto a inteligencia emocional.

Ahora bien, la inteligencia emocional se convierte en una alternativa asociada a la actuación exitosa del personal, debido a que a través del logro personal, los individuos se sienten motivados a alcanzar las metas organizacionales, pues la misma es concebida por Goleman (1999, p.198), como una destreza enfocada a conocer y manejar los propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de quienes lo rodean, sentirse satisfecho y ser eficaces en la vida creando habilidades mentales favorables de la misma productividad.

Esto aplicado al ámbito laboral, conduce a que cada vez son más las organizaciones donde se busca alentar las habilidades y la inteligencia emocional como un componente vital para la filosofía organizacional, pues ya no solo se compete con productos, en lugar de ello se compete con el buen uso del talento humano, por lo cual la inteligencia emocional, según afirma Shapiro (1997, p.44), se ha convertido en la premisa subyacente en toda preparación del personal de una organización.

Por su carácter específico, la capacitación repercute sobre el desempeño y desarrollo laboral, al modificar el comportamiento del individuo para elevar el aprovechamiento de los recursos, mejorar la calidad y productividad de los servicios mediante la adecuada combinación del potencial humano con los bienes, insumos y tecnología que se requieren para otorgar un servicio.

Es importante tener presente que poseer una adecuada inteligencia emocional es indispensable y primordial, considerándola como la base para el desarrollo e implementación de comportamientos eficaces, los cuales influyen de manera positiva en los resultados de la organización.

Por último, se puede señalar que la propuesta se fundamentó en los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, que evidenciaron la

necesidad de mejorar el desempeño del personal junto con la inteligencia emocional de la empresa Cargill, C.A.

#### **5.4 Factibilidad de la propuesta**

La presente propuesta se considera factible desde los siguientes puntos de vista:

**Factibilidad técnica:** La empresa Cargill, C.A., cuenta con los recursos técnicos necesarios, que solo deben ser organizados de una mejor forma, la misma cuenta con el personal para recibir un entrenamiento previo para poder aplicar la propuesta, y así mejorar su desempeño laboral. Así como disponibilidad de tecnología, para la satisfacción de las necesidades, por ejemplo, equipos audiovisuales y al menos una computadora, también espacio físico. En base a lo anterior, se puede sostener que el estudio demostró que la propuesta es perfectamente factible técnicamente, pues no se encontraron limitaciones de recursos para la ejecución de la misma lo cual permite señalar que se tiene como oportunidad de recurso humano dispuesto a capacitarse para dictar el seminario-taller al resto del personal, la existencia de algunos equipos de computación y audiovisuales, la disposición de invertir (asignar recursos) para ejecución del seminario-taller, la existencia de una estructura de cargo en la dirección, asimismo como la disposición de ese personal a capacitarse para elevar su desempeño.

**Factibilidad operativa o psicosocial:** La propuesta que se está presentado, cuenta con la aprobación de la gerencia de la dirección y la receptividad por parte del personal que labora dentro de la misma, ya que se les indicó que es una manera de realizar el trabajo de una forma adecuada y se les pidió su opinión para desarrollarla, lo que garantiza la realización de las actividades con un máximo de efectividad. Entonces, se puede señalar que, tanto la alta gerencia como el personal en general están de acuerdo de recibir adiestramiento. Por último, el personal que se encargara de impartir el seminario-taller estará capacitado con un previo adiestramiento, para el

manejo efectivo de la información, ya que su diseño se deberá realizar de manera tal que sea de fácil aprendizaje. Y lo más importante es que dicho personal tiene la disposición de recibir adiestramiento para manejo adecuado de la información relacionada con el seminario-taller. En definitiva, el seminario-taller propuesto, es factible desde el punto de vista operativo.

**Factibilidad económica:** Para la aplicación de esta propuesta, no es necesario que la dirección invierta grandes cantidades de dinero, ya que se cuenta con recursos propios de la empresa, calculándose estos para los efectos de organización del plan, refrigerios en las actividades propuestas, aprovechamiento de espacios, material necesarios copias e impresión de documentos o material POP, ya que la misma cuenta computadora e impresora. Asimismo, se debe organizar mejor el personal que se encargara de planificar el seminario taller, así como el personal que lo dictara. Por lo antes señalado, permite indicar que la propuesta que consiste en Diseñar un Seminario-Taller de estrategias basado en la inteligencia emocional para elevar el desempeño laboral en la empresa Cargill, C.A.

### **5.5 Desarrollo de la propuesta**

Identificar de la relación existente entre la inteligencia emocional y desempeño laboral.

- El desarrollo de habilidades inteligentemente emocionales le da al individuo herramientas para mejorar su desempeño, ya que es lo que le va a facilitar la creatividad, relaciones interpersonales, motivación, seguridad y por tanto la garantía del éxito. Las emociones a las que los trabajadores puede recurrir en el centro de trabajo, son las que le ayudan a exponer con mayor claridad la personalidad de los clientes, las relaciones laborales, la capacidad de conseguir los objetivos que se ponen por delante en los equipos auto gestionados.

- La inteligencia interpersonal, es la que permite entender a los demás, es mucho más importante en la vida diaria que en lo académico, porque es la que determina la elección de amigos, grupos y en gran medida del éxito en el trabajo.
- Los niveles de autoestima de los empleados en la empresa, fomenta un mayor desempeño laboral, mejora la eficiencia y las utilidades de la empresa, la importancia al aumentar el desempeño laboral merece la atención por parte de la empresa para brindar los recursos necesarios con enfoque al desarrollo del trabajador, en toda la estructura de la empresa.
- En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado con la inteligencia emocional y el desempeño laboral, infiriéndose que el mismo depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera aplique a los trabajadores para que así se demuestre al desarrollar su trabajo en su entorno laboral.

### **Presentación de las Estrategias:**

Estas estrategias son preliminares y fundamentales para el trabajo posterior y el desarrollo de la propuesta, pues con ellas se asegura: en la primera, la reunión donde se conseguirá el compromiso de la empresa, gerentes, supervisores y empleados quienes se responsabilizarán del proceso.

En la segunda, aprobado lo anterior, se determinará la manera de hacer la diagnosis y la realización de la misma, para tener claras las necesidades y demandas del grupo y los puntos de convergencias para el logro de los objetivos.

En la tercera, se discutirán los diversos temas que se presentaran en una lista. Después se presenta la lista de los diversos temas posible y más viable de desarrollar,

la cual servirá para tener bases para la elaboración de la programación necesaria para ser dictado en el seminario-taller.

De igual manera, se presenta seguidamente, el esquema de cómo desarrollar cada uno de los temas y la manera de conducir y ejecutar cada uno de las mesas de trabajo.

**Estrategia 1:** Conformar la red de capacitación.

**Plan de acción:**

Reunión previa con las autoridades de la empresa gerentes, supervisores y empleados para conseguir el compromiso quienes se responsabilizarán del proceso.

Análisis de las ofertas y modelos de capacitación vigentes con los que cuentan las empresas participantes adecuados a las necesidades.

Integrar el listado de empresas que conformarán la red de capacitación a nivel nacional e internacional, con un enfoque funcional que permita determinar su ubicación y condiciones de las instalaciones y cupo de personas.

**Responsables:** gerentes, supervisores y empleados de la empresa Cargill, C.A.

**Estrategia 2:** Realizar un diagnóstico del conocimiento sobre las necesidades y exigencias urgentes en el campo laboral que tienen los trabajadores.

**Plan de acción:**

Conocimiento de las principales necesidades y requerimientos en el campo laboral de los trabajadores.

Desglosar en listados de aspectos y temas posibles para ser elegidos de acuerdo a lo que conocen los integrantes y los que requiere la empresa.

Elección de lo que se considere más importantes para desarrollarlos como mesas de trabajo.

**Estrategia 3:** Desarrollar entrenamiento y capacitación sistemática en concordancia con las necesidades presentes y futuras de aquellas áreas que la organización considere deben ser intervenidas.

**Plan de acción:**

Vincular la capacitación con los aspectos laborales cotidianos, la toma de decisiones y la evaluación de los resultados que permitan desarrollar un ambiente de mejora continua de responsabilidad personal e organizacional..

Promover espacios específicos en los que se cuente con sistemas de vanguardia tecnológica que permitan la consulta individual para la auto-enseñanza y retroalimentación de conocimientos.

Proporcionar instrumentos que promuevan en los participantes la capacidad autodidacta que fomente el gusto por el estudio y el aprendizaje continuo.

Promover entre el personal la certificación profesional como elemento de actualización que de confianza a los usuarios.

Incluir en los contenidos temáticos métodos relacionados con la garantía de calidad, la eficiencia de los recursos y la productividad de los servicios.

Incorporar en los contenidos temáticos elementos de ética y valores institucionales así como aspectos técnicos y metodológicos de vanguardia.

**Responsables:** Equipo elegido

**Presentación del taller:**

El taller que se presenta “Seminario-taller de estrategias, basado en la inteligencia emocional para elevar el desempeño laboral de la empresa Cargill, C.A.”, debe tener una persona o un grupo que lo dirija, preparado previamente, pero la participación de todos los integrantes es fundamental, pues la manera de desarrollarse debe ser en forma dinámica. Así de manera explícita se propone cómo desarrollarlo para conseguir dejar sentado los días las horas, temas, diagnóstico y ejecución de las

mesas de trabajo que se programen. En él se discutirán la manera de realizarlos y servirán de modelo para llevarlos a consecución.

El mismo se puede realizar en seis días considerable para poder llegar a conclusiones claras y precisas que sirvan de base a los temas.

**Objetivos del taller:**

Al concluir el seminario-taller, los participantes habrán logrado:

Desarrollar las habilidades emocionales, que debe tener un gerente para llegar a ser líder y aportar a su crecimiento personal y al crecimiento de la organización. Enseñar que conducta y reacción deben tener los líderes. Transmitir el perfil del espíritu que tiene que tener cada miembro del equipo de trabajo.

Identificar la diferencia entre gerencia y liderazgo, así como las habilidades para el ejercicio del liderazgo con mayor visión, comunicación asertiva, confianza y ejemplo personal de las actitudes necesarias para enfrentar los nuevos retos de la empresa. Mejorar la comprensión de su habilidad en la conducción de procesos específicos como: alineamiento estratégico, trabajo en equipo, coaching, relaciones interpersonales, y gestión de cambios en la cultura organizacional.

Evaluar sus estilos, actitudes, capacidades de liderazgo, y calidad integral de vida y establecer un plan de mejoramiento personal en este campo.

Fortalecer la “la auto motivación”, como elemento fundamental para el desempeño de un liderazgo sustentado en valores y cualidades personales de profundo impacto en la organización.

Aprender y practicar el uso de herramientas de análisis y ejercicios sobre los temas del seminario, que luego podrán compartir con el resto del equipo de la organización.

**Dirigido a:** El seminario está orientado a los trabajadores del departamento de materia prima de la empresa Cargill, C.A.

**Programa:**

**Primer día: Entorno y alineamiento estratégico**

El primer día se orienta al fortalecimiento de conocimientos y habilidades para la conducción estratégica de la organización.

En síntesis, los temas de este primer día serán:

- Tendencias organizacionales.
- Liderazgo y competitividad regional.
- Alineamiento organizacional.
- Liderazgo Nivel 5.
- Intercambio de experiencias de cambio estratégico.
- Entorno laboral.

**Segundo Día: Conducción del cambio, diagnóstico de equipos y coaching**

Las organizaciones que procuran ser más competitivas están experimentando profundos procesos de transformación. Durante este segundo día se analizará el papel de los líderes en los procesos de cambio, especialmente en el manejo de la resistencia al mismo.

Los temas de este segundo día serán:

- Factores de éxito en procesos de cambio.
- Papel del líder en la gestión del cambio y en el manejo de la resistencia al mismo.
- Estilo de liderazgo y cultura organizacional.
- Diagnósticos de equipos.

- Coaching personal.
- Coaching gerencial

### **Tercer día: Desarrollo de la cultura de trabajo en equipo**

Este tercer día, se dedicará a la práctica del trabajo en equipo con base en la metodología del aprendizaje por experiencias, conocida como “taller de cuerdas”. Los participantes enfrentarán diversos desafíos al aire libre que sólo pueden ser resueltos con actitudes y aptitudes típicas de un buen equipo; luego analizarán sus desempeños individuales y colectivos para extraer lecciones inmediatas sobre su liderazgo.

Los temas centrales de este tercer día serán:

- Liderazgo participativo.
- Manejo de la retroalimentación.
- Procesos versus resultados.
- Valor del trabajo en equipo.
- Factores esenciales de los equipos efectivos.
- Confianza, reto, toma de decisiones, actitudes y participación individual en los equipos de trabajo efectivos.

**NOTA:** En este día será preciso vestir ropa cómoda para labores físicas al aire libre (jeans, zapatos tipo deportivo).

### **Cuarto día: Salud integral, asertividad, personalidad e inteligencia emocional**

El cuarto día se dedicará al análisis de factores personales que influyen en el ejercicio del liderazgo y, específicamente, en las relaciones interpersonales. La calidad del liderazgo depende en mucho de la calidad del desarrollo personal y de las relaciones positivas. Para el éxito del aprendizaje en este día, es esencial que los participantes posean una actitud de apertura y de deseo de mejorar para lograr más efectividad y aceptación en sus organizaciones.

Los temas de estudio del cuarto día serán:

- Salud integral.

- Comunicación no verbal.
- Comunicación asertiva.
- Tipología de personalidad.
- Inteligencia emocional.
- Leyes de los equipos de alto desempeño

### **Quinto día: Liderazgo, riesgo y reto.**

Las actividades de este día serán muy dinámicas y desafiantes, pues el auditorio se trasladará mentalmente a los internacionalmente famosos rápidos del río pacuare de costa rica integrados en equipos, los participantes enfrentarán diversos retos y vivirán interesantes experiencias durante toda la travesía en el río.

Se ha incorporado exitosamente esta modalidad de aprendizaje en los programas y en los seminarios de liderazgo. La evaluación de los participantes sobre esta actividad ha sido excelente.

### **Sexto Día: Compromiso, ejecución y poder del pensamiento**

El último día, se dedicará al análisis del papel de los líderes en el cambio de cultura organizacional que está implícito, en procesos como el “empowerment”. La experiencia indica que, a pesar de las bondades que pueden tener los procesos de cambio, sin la participación y el liderazgo activo del nivel superior es casi imposible lograr los resultados esperados.

Los temas de este último día serán:

- Red de compromiso.
- Gestión de las emociones.
- Liderazgo y “empowerment”.
- Valores, actitudes y conductas.
- El arte de la ejecución de la estrategia.
- El poder del pensamiento positivo.
- Elaboración de un plan personal de fortalecimiento del liderazgo.

**Metodología:**

Se utilizará la modalidad de Seminario-Taller para que los participantes analicen los temas con base en sus propias experiencias y realidades. Se hará uso de cuestionarios, videos de simulaciones recorrido por los rápidos del Río Pacuare de Costa Rica, conferencias, trabajos individuales y en equipo, aportes de gerentes intercambio de experiencias personales, taller de cuerdas.

El seminario-taller se enriquece con la participación de un equipo de facilitadores con formación y experiencia en los temas seleccionados para este año 2019.

El horario de trabajo es intensivo, aproximadamente de 5 horas diarias. Al finalizar cada día de estudio, todos los participantes completarán el formulario en el que registrarán cómo aplicarán lo aprendido en la empresa, departamento y equipos de trabajo.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusión

Como conclusión, podemos afirmar que la inteligencia emocional proporciona un beneficio doble: por un lado, contribuye a mejorar el bienestar y la felicidad de los trabajadores, y por otro, estimula la productividad en las empresas y organizaciones, sean del tipo que sean.

A continuación, se presentan las conclusiones de acuerdo a los resultados obtenidos en el diagnóstico de la necesidad de proponer la inteligencia emocional como estrategias para elevar el desempeño laboral de los trabajadores del departamento de materia prima en la empresa Cargill, C.A., mediante la encuesta realizada se observó en el capítulo anterior se puede establecer una serie de hechos con relación al problema inicialmente planteado. Estos hechos se sustentan en la relación de argumentos que aquí se ha presentado. Apoyándose en estos argumentos, se está en condiciones de ofrecer una explicación a los hechos. Este último apartado se dedicará a estas dos tareas. En primer lugar, se expondrá las evidencias que se derivan de la investigación. Seguidamente, se presenta la justificación que esta misma investigación permite ofrecer respecto a tales evidencias.

El presente análisis identificó la necesidad de capacitación para los trabajadores de la empresa y que debe mejorar para alcanzar los objetivos que el marco estratégico plantea, así como evidenció la ausencia de un programa en concreto para el desarrollo laboral de los trabajadores, por lo cual se requieren estudios y prácticas que profundicen y contribuyan a la madurez de lo propuesto. En este punto es importante resaltar que la información reunida muestra un considerable potencial especialmente por el mensaje que esta investigación deja: el autoconocimiento es la herramienta clave para relacionarlos con los otros en diferentes contextos sociales y culturales; especialmente, en el ámbito laboral.

El proceso formativo desarrollado en inteligencia emocional podría arrojar un resultado positivo y un nivel de efectividad bueno con la muestra estudiada. A pesar de que el número de trabajadores sometidos a estudio fue reducido, permitió establecer áreas de mejora para futuras intervenciones, teniendo en cuenta las necesidades de capacitación evidenciadas en este estudio; así como las inquietudes y necesidades planteadas por los mismos trabajadores.

En la muestra estudiada se pudo encontrar en los sujetos alta propensión al trabajo en equipo, muestra de un nivel de impasibilidad e intolerancia adecuadas para el trabajo de grupos. Los examinados evidenciaron sentirse bien con su puesto de trabajo, con sus compañeros y sus superiores, mostraron estar consientes de sus deficiencias emocionales y la mayoría se mostró, según las pruebas, con apertura y disposición para continuar en el proceso de formación actitudinal.

Cabe resaltar que la formación actitudinal utilizando la inteligencia emocional como herramienta principal, permite contar con información de primera fuente para realizar mejoras continuas a los programas de desarrollo que puedan implementarse. Así mismo se sientan las bases para contar con trabajadores motivados, efectivos y con identificación institucional, que en último término los hará mejores personas.

En este sentido, Goleman (1999) afirma que numerosas evidencias apuntan a que la aptitud emocional es una capacidad aprendida que origina un desempeño laboral sobresaliente. Lo decisivo es saber manejarse a sí mismo, llevarse bien con los demás, de modo tal de poder trabajar juntos en pos de una meta común. Señala que las aptitudes emocionales son dos veces más importantes que el intelecto puro y la pericia como contribución a la excelencia, y que esto se mantiene en todos los trabajos y en todo tipo de organizaciones

Uno de estos cambios se refleja en la evolución de la sociedad industrial a una sociedad del conocimiento, en donde el desarrollo de capacidades e inteligencia, será la que marcará las competencias distintivas entre las organizaciones y que por tanto, incrementarán las posibilidades de éxito en las mismas.

Este es un fenómeno que se extiende a diversas organizaciones, a saber: sector privado, escuelas, gobiernos nacionales, estatales y municipales, incluyendo a las organizaciones y empresas que de ellos dependen como es el caso de la organización en estudio.

Por lo anterior, tanto el autor de la presente concluiría diciendo que los resultados de esta investigación se pueden aplicar a cualquier tipo de organización; siempre y cuando se tomen en cuenta las características y madurez de la cultura de la propia organización y de su entorno.

Y finalmente, al resolver las interrogantes planteadas en la elaboración de este estudio, se demostró que es factible diseñar el Seminario-Taller de Estrategias basado en la Inteligencia Emocional para elevar el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Cargill, C.A., siempre y cuando exista en primer lugar, un compromiso en la adopción de la estrategia para la gestión del conocimiento, un respeto a las agendas programadas, así como un adecuado seguimiento de las acciones.

### **Recomendaciones**

En función de la investigación realizada y partiendo de las conclusiones, se sugiere las siguientes recomendaciones:

Una de las recomendaciones más importantes, lo representa el hecho de que la aplicación de la inteligencia emocional dentro de la empresa, conducirá de manera segura a mejoras significativas en la calidad de trabajo de su personal laboral, ya que se puede llegar a desarrollar dos habilidades importantes para que los empleados sean productivos; esto es la capacidad de conformar equipos de trabajo y la capacidad de adaptación frente a los cambios.

Así mismo, la utilización de los preceptos establecidos por la inteligencia emocional permitirá que se afiance la estructura organizativa existente mediante el desarrollo de nuevos valores y de habilidades innatas en los trabajadores. Para esto, se tiene la posibilidad de elección de diversos mecanismos y procedimientos, los cuales varían dependiendo del problema al cual se le desee encontrar solución.

También, cabe señalar que la Inteligencia Emocional no es solamente aplicable ante la presencia de algún problema, sino que muy por el contrario su frecuente utilización se verá reflejada en mejores resultados dentro de la institución estudiada. El afianzamiento del auto motivación permitirá que los trabajadores sean más productivos y eficaces en cualquier labor que vayan a emprender.

De modo que se sugiere implementar los lineamientos o acciones propuestos con la finalidad de fomentar, mejorar y mantener los niveles de excelencia y altos niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral.

Asimismo, se recomienda que los directivos de la empresa, deban servir como ente multiplicador y accionador de la Inteligencia Emocional en el contexto donde tienen influencia. Asimismo, debe funcionar como ente mediador, a través de sus emociones, entre los factores que delimitan su percepción del departamento, a efectos de manejarlos en armonía, considerando la opinión de los integrantes de la misma utilizando para ello una efectiva comunicación.

Adicionalmente, se le sugiere a la empresa Cargill, C.A., continuar desarrollando investigaciones dirigidas a conocer las diferentes variables personales, familiares y organizacionales que puedan estar relacionadas con el desempeño laboral. De esta manera implementar temas de desarrollo personal las mismas formarán parte de la estrategia a seguir.

Por último, se recomienda utilizar los resultados de la investigación como fuente de consulta para otros investigadores interesados en el estudio de la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral.

# **Anexos**

### Anexo N° A

**Cuestionario para ser aplicado al personal del departamento de materia prima de la empresa Cargill, C.A.**

N°	Enunciado
1	¿Es usted una persona con alto nivel de motivación? <b>SI ( ) NO ( )</b>
2	¿Sus emociones afectan en el rendimiento laboral? <b>SI ( ) NO ( )</b>
3	¿Consolida la identidad grupal y el compromiso? <b>SI ( ) NO ( )</b>
4	¿Puede la inteligencia controlar emocionalmente su temperamento? <b>SI ( ) NO ( )</b>
5	¿Cree usted que la IE se practica en los trabajadores de la organización? <b>SI ( ) NO ( )</b>
6	¿Tiene interés en capacitarse, desarrollarse y superarse? <b>SI ( ) NO ( )</b>
7	¿Contribuye en aumentar el desempeño de sus compañeros? <b>SI ( ) NO ( )</b>
8	¿Recibe usted la información necesaria para desempeñar correctamente su trabajo? <b>SI ( ) NO ( )</b>
9	¿En los años de desempeño en la empresa se ha sentido satisfecho en su entorno laboral? <b>SI ( ) NO ( )</b>
10	¿Considera necesario proponer estrategias basadas en la inteligencia emocional para así elevar el desempeño laboral? <b>SI ( ) NO ( )</b>

**Instrucciones:** Lea detenidamente y marque con una (x) la respuesta que mejor coincida con su opinión con respecto a lo que se plantea en el siguiente instrumento.

**Fuente:** Andrades (2018)