



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

**INFLUENCIA DE LAS EMOCIONES EN EL DESEMPEÑO LABORAL BAJO LA
CRISIS SOCIOECONOMICA DE LA VENEZUELA ACTUAL**

Trabajo de Grado presentado para optar al grado de Magister en Gerencia de la
Comunicación Organizacional

Autor (a): Ghisbel Abigail Ledezma Vera

Tutor(a): Msc. Oneida Jiménez

San Diego, Octubre 2019



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
Maestría en Gerencia de la Comunicación Organizacional

San Diego, 08 de octubre 2019


MGCO- 002/10-2019

ACTA DE APROBACIÓN DE PROYECTO Y DESIGNACIÓN DE TUTOR

Los miembros de la Comisión de Trabajo de Grado del Programa Maestría en Gerencia de la Comunicación Organizacional, en cumplimiento de la atribución establecida en el Artículo 15 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad José Antonio Páez, en reunión celebrada en fecha 01 DE JULIO DEL 2019, acordaron:

PRIMERO: aprobar el proyecto de Trabajo de Grado titulado, "INFLUENCIA DE LAS EMOCIONES EN EL DESEMPEÑO LABORAL BAJO LA CRISIS SOCIO ECONOMICA DE LA VENEZUELA ACTUAL", adscrito a la línea de investigación Comportamiento y Ética, elaborado por la ciudadana GHISBEL LEDEZMA VERA, Titular de la cédula de identidad N°19.108.802 con la previa aceptación de la tutora propuesta Prof. ONEIDA JIMENEZ, titular de la cédula de identidad No 10.227.464 **SEGUNDO:** Dada la evaluación favorable de las credenciales presentadas ante esta Comisión, solicita su designación formal como tutor por parte de la Dirección General de Estudios de Postgrado.

En cumplimiento de sus atribuciones reglamentarias, la Dirección General de Estudios de Postgrado designa a la ciudadana, ONEIDA JIMENEZ titular de la cédula de identidad No 10.227.464, como tutora del Proyecto de Trabajo de Grado antes identificado.


Dra. Elisabeth Martínez
Directora General de Estudios de Postgrado


Prof. Edgar León Guerra
Coordinador de la Comisión de Trabajo de Grado
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
Dirección General de Estudios de Postgrado

Maestría en Gerencia de la Comunicación Organizacional

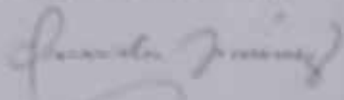
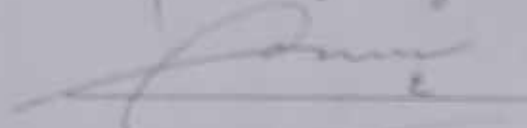


UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

APROBACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, *Orlando Jiménez*, titular de la Cédula de Identidad N° 19.227.464, en mi carácter de tutor(a) del Trabajo de Grado, titulado **INFLUENCIA DE LAS EMOCIONES EN EL DESEMPEÑO LABORAL BAJO LA CRISIS SOCIOECONÓMICA DE LA VENEZUELA ACTUAL**, adscrito a la Línea de Investigación, *Comportamiento y Ética* presentado por la ciudadana *Ortizabel Abigail Ledezma Vera*, titular de la Cédula de Identidad N° 19.108.802, hago constar que he dirigido el proceso de investigación correspondiente, leído el contenido del informe escrito y considero que el mismo reúne los requisitos exigidos para ser evaluado por el jurado que se designe, por lo cual autorizo la entrega de un (01) ejemplar en físico ante la Coordinación del Programa Gerencia de la Comunicación Organizacional

En San Diego, a los 05 días del mes de Octubre de 2019



Nombre y Firma del tutor (a)

C.I. /19227464



UNIVERSIDAD
JOSÉ ANTONIO PÁEZ

INFORME FINAL DE TUTORÍAS

DE TRABAJO DE GRADO

GRADO ACADÉMICO AL QUE OPTA: MAGISTER EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

NOMBRE Y APELLIDO DEL TUTOR	C.I.	GRADO ACADÉMICO
Ornelas Jiménez	19.227.454	Magister
NOMBRE Y APELLIDO DEL PARTICIPANTE	C.I.	LAPSO DE LAS TUTORÍAS
Ornelas Adriel Ledezma Vera	19.108.802	
TÍTULO DEL TRABAJO: INFLUENCIA DE LAS EMOCIONES EN EL DESEMPEÑO LABORAL BAJO LA CRISIS SOCIOECONÓMICA DE LA VENEZUELA ACTUAL		

TUTORÍA No	FECHA	PUNTOS TRATADOS	FIRMA DEL PARTICIPANTE	FIRMA DEL TUTOR
1	25-05-2019	Capítulo 3 y 4	[Firma]	[Firma]
2	01-06-2019	06 Viernes	[Firma]	[Firma]
3	15-06-2019	Introducción	[Firma]	[Firma]
4	29-06-2019	Plan de trabajo	[Firma]	[Firma]
5	15-07-2019	Capítulo 2	[Firma]	[Firma]
6	26-07-2019	Capítulo 10	[Firma]	[Firma]
7	04-10-2019	Act 3 de Septiembre	[Firma]	[Firma]
8	18-10-2019	Act 3 de Septiembre	[Firma]	[Firma]
9	26-10-2019	Conclusión	[Firma]	[Firma]
10	08-11-2019	Revisión de cap	[Firma]	[Firma]
11	22-11-2019	Revisión final	[Firma]	[Firma]
Nº				

JUICIO VALORATIVO DE LA INVESTIGACIÓN:

Caracas, Edificio Verano, Avenida Libertador

Teléfonos: (0241) - 8710903

DEDICATORIA

Desde pequeña mis padres me inculcaron la sabiduría que: “Todo con esfuerzo vale la pena”, siempre he tratado de tener ese lema en cada acción que emprendo en mi vida. Quiero dedicar este trabajo primeramente a Dios por darme la oportunidad de escoger mi verdadero camino a pesar de todas las adversidades que se me presentaron llamadas personas, momentos y adolescencia.

Este trabajo de grado es dedicado a mi hijo KEONI porque es mi motor de todos los días y me enfoca en ser cada día mejor, a mis niños (padres) que con su esfuerzo, sabiduría, paciencia pero sobre todo mucho amor me dieron las fuerzas para seguir en este camino y cumplir una meta tan deseada para mí como es graduarme de Magister, ellos me dan las fuerzas para levantarme cada mañana y decir YO PUEDO así el camino este oscuro. Mi niño JUAN (padre) ese ser que con todo su apoyo, perseverancia, amor y un lema importante “Todo tiene un porque” me da las fuerzas para seguir luchando y saber que a pesar de que el camino me coloque piedras el siempre estará al final con los brazos abiertos llenos de bondad, apoyo y amor. Mi niña GRICEL (madre) ese ser que ilumina mis días y me demuestra que con amor y esfuerzo todo se logra en esta vida, que a pesar de que haya personas que quieran apartarte del camino arriba hay un Dios que siempre mira para abajo y nos ilumina el camino del bien, ella que siempre ha estado en buenos y malos momentos me apoya ciegamente y me lleva de la mano para que luche por mis sueños a pesar de las adversidades. RICARDO (Mi hermano) una persona que amo con locura y es la persona que está conmigo apoyándome en todo momento. Mi

ABUELA llena de locuras y ocurrencias que hacen mis días único. ALEIDA (mi tía) nunca me abandona y me demuestra que estará allí para siempre.

Mi familia que a pesar de la distancia siempre están pendientes y orgullosos de mis metas. Raful (mi padrino) segundo padre que siempre está allí orgulloso y pendiente de lo que hago.

Dedicarles este trabajo a mis ABUELOS PATERNOS que desde el cielo me cuidan e iluminan mi camino en la oscuridad.

A cada una de esas personas que fueron participe en este largo camino en mi tiempo estudiantil quiero darle las GRACIAS por seguir estando allí y apoyándome en todo momento.

Ghisbel Abigail Ledezma Vera.

AGRADECIMIENTOS

Este trabajo de grado no se habría podido realizar sin la colaboración de muchas personas que me brindado su ayuda, conocimiento y apoyo. Quiero agradecerles a todos ellos por lo que han hecho por mí para que este trabajo saliera delante de la mejor manera posible.

A Dios. Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr este objetivo, además de su infinita bondad y amor.

A mi hijo (KEONI). Por haberme enseñado el verdadero valor de la vida, amor incondicional pero por sobre todas las cosas por llenarme todos los días de motivación para ser cada día mejor.

A mis padres. Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, valores y esa motivación constante que ha permitido ser una persona de bien llena de perseverancia y constancia demostrando que para salir adelante siempre debemos tener fe y amor.

A mi novio. Por su apoyo y acompañamiento incondicional en este camino llamado universidad.

Quiero agradecer especialmente a mi profesor de Seminario I, II y III Lic. Julio González (el compadre) por ayudarme y apoyarme en todo momento, corrigiendo minuciosamente este trabajo de grado y dado la posibilidad de mejorarlo. Debo agradecer sus comentarios, sus direcciones, sugerencias y las correcciones con las que se ha podido elaborar una adecuada tesis de grado. El profesor Iván linares con

su gran calidad científica y humana tomo mi trabajo de grado y ayudo plenamente, le agradezco sinceramente su confianza y todo el apoyo que me brindo.

También este agradecimiento es para mí Tutora la Magister Oneida Jiménez por acompañarme en este camino y tener como resultado un trabajo de grado lleno de éxito.

A mis compañeros de clase porque cada uno de ellos puso su granito de arena tanto en conocimiento como en apoyo incondicional en lo moral y emocional para que este trabajo de grado tuviese un hermoso final. Gracias porque somos un equipo excepcional.

Por último y no menos importante a la Universidad José Antonio Páez por brindarme todas las herramientas académicas para la formación y obtención de mi título como Magister en Gerencia de la Comunicación Organizacional.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág ina
CARTA DE APROBACION DEL PROYECTO.....	II
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	III
INFORME DE RELACION DE TUTORIAS.....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
RESUMEN.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULOS

I EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema.....	
1.2 Objetivos de la Investigación.....	
1.2.1 Objetivo General.....	
1.2.2 Objetivos Específicos.....	
1.3 Justificación del Proyecto.....	
1.4 Limitaciones y Factibilidades del Proyecto.....	

II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación.....	
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	
2.1.1 Antecedentes Nacionales.....	
2.2 Bases Teóricas.....	

2.3 Bases Legales.....

III MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación.....

3.2 Población y Muestra

3.3 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....

3.4 Validez y Confiabilidad.....

3.5 Procedimiento.....

3.6 Técnicas de Análisis.....

IV ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1 Presentación de los Resultados.....

4.2 Análisis de los Resultados.....

4.3 Interpretación de los Resultados.....

V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.....

5.2 Recomendaciones.....

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Características de la muestra.....
Tabla N° 2 Baremos de la Inteligencia Emocional (Baron).....
Tabla N° 3 Baremos del Desempeño Laboral.....
Tabla N° 4 Interpretación del coeficiente de confiabilidad.....
Tabla N° 5 Compensación y Beneficios.....
Tabla N° 6 Satisfacción Laboral.....
Tabla N° 7 Trabajo en Equipo.....
Tabla N° 8 Comunicacion.....
Tabla N° 9 Funciones Esenciales.....
Tabla N° 10 Intrapersonal.....
Tabla N° 11 Interpersonal.....
Tabla N° 12 Adaptabilidad.....
Tabla N° 13 Manejo del Estres.....
Tabla N° 14 Estado de Animo.....
Tabla N° 15 Correlacion.....

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 1 Compensación y Beneficios.....	
Gráfico N° 2 Satisfacción Laboral.....	
Gráfico N° 3 Trabajo en Equipo.....	
Gráfico N° 4 Comunicacion.....	
Gráfico N° 5 Funciones Esenciales.....	
Gráfico N° 6 Intrapersonal.....	
Gráfico N° 7 Interpersonal.....	
Gráfico N° 8 Adaptabilidad.....	
Gráfico N° 9 Manejo del Estres.....	
Gráfico N° 10 Estado de Animo.....	



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL

Título: INFLUENCIA DE LAS EMOCIONES EN EL DESEMPEÑO LABORAL BAJO LA CRISIS SOCIOECONOMICA DE LA VENEZUELA ACTUAL

AUTOR (A): Ghisbel Abigail Ledezma Vera

TUTOR (A): Msc. Oneida Jiménez

Año: 2019

RESUMEN:

Analizar las emociones en el desempeño laboral de la Venezuela actual, se concluyó como las emociones pueden influir o no en el rendimiento laboral y el papel jugado por la empresa para la canalización de esas emociones para que no sean un elemento entorpecedor en la producción. Actualmente el mundo tiene constantes cambios, las organizaciones solo se basan en las necesidades laborales del empleado mas no en las emociones del mismo perdiendo la importancia de la influencia de sus emociones en su desempeño laboral. Las emociones juegan un papel importante en el comportamiento organizacional particularmente en el desempeño laboral de una empresa debido a que si un empleado siente algún tipo de insatisfacción o desmotivación esas emociones comienzan afectar directamente en su rendimiento. Debido a la situación socioeconómica de Venezuela el trabajador se podría ver afectado debido a las constantes situaciones que se le presentan en su día a día. Las teorías bases del trabajo de grado fueron la Inteligencia Emocional de Goleman y Desempeño Laboral de Chiavenatto. La investigación se basó en un estudio de tipo Descriptiva – Correlacional. El diseño en el cual se basó dicha investigación es No Experimental – Transversal. El instrumento utilizado es el EQ-I Baron adaptado por Ugarriza (2001) donde su objetivo principal es conocer la Inteligencia Emocional teniendo las siguientes dimensiones: Interpersonal, intrapersonal, manejo del estrés, adaptabilidad y estado de ánimo en general. La muestra del grupo de estudio estuvo compuesta por 30 empleados entre sexo femenino y masculino con una edad comprendida entre 25 y 40 años de la Oficina Comercial Movilnet Metrópolis. La correlación de Pearson dio como resultado ,028 lo que indica una relación positiva entre las emociones y el desempeño laboral bajo la crisis socioeconómica de la Venezuela actual. Dando como análisis que a mayor satisfacción mejor desempeño laboral.

Palabras clave: Emociones, individuos, desempeño laboral.

INTRODUCCION

El campo laboral siempre se ha caracterizado por la tensión del ambiente, la competencia que se genera entre los trabajadores hacen que el nivel de exigencia siempre busque la perfección propia. Dichos factores siempre tienen un gran impacto emocional en los trabajadores debido a que este genera un desequilibrio no solo en el ámbito laboral sino en el social y personal puesto a que las emociones juegan un gran papel en la organización.

Las situaciones que se presentan en la organización se ven influenciadas constantemente por emociones propias o ajenas, produciendo en el trabajador cambios en su actitud pudiendo llevarse desde la ira, entusiasmo, frustración, satisfacción entre otras.

La importancia radica en el uso inteligente de las emociones y crear un beneficio personal que sea productivo en la conducta y pensamiento del trabajador y así tener un mejor desempeño laboral, que re abunde en el beneficio personal y de la organización.

Pareciera y ciertamente resulta un escollo en la economía de la Venezuela desde el 2016 hasta estos días el ver la carga emocional que lleva el trabajador a su sitio de trabajo, carga en muchas oportunidades invisibles que solo la persona que la lleva las conoce bien, ese trabajador angustiado por la situación país que va desde la dificultad del transporte para llegar a su sitio de trabajo, hasta la posible angustia de

las necesidades que ha dejado en su hogar, todo este conjunto de angustias y sin sabores creo una inquietud que llevo a la realización de este Trabajo de Grado., debido a que conllevo a demostrar como las emociones específicamente angustia, frustración y desesperanza son elementos que influyen negativamente en el desempeño laboral del trabajador en la empresa en la cual labora, traducéndose esto en una baja producción. Las emociones no son solo las positivas conocidas como alegría o las negativas como la tristeza, también existe un sinnúmero de emociones que hacen que nuestro comportamiento se vea afectado en una situación determinada. En la profunda crisis en la cual se encuentra sumergido el país es evidente que no existe un desapego de las emociones en cada uno de los trabajadores, quienes no logran apartar sus angustias a la hora en la cual deberían entregarse a plenitud en el desempeño de sus funciones.

Es importante señalar que la sociedad venezolana en la actualidad enfrenta situaciones que jamás se habían planteado en décadas anteriores, tales como: la separación de familias entre las cuales se interponen cientos y miles de kilómetros de distancia traspasando las fronteras nacionales, hijos que despiden a sus madres y madres que despiden a sus hijos, conocido en la actualidad como la diáspora venezolana, habría que ver la carga emocional con la que se queda ese trabajador o empleado tras la separación familiar, los diferentes problemas de transporte, la escasez o alto valor de la comida, la seguridad y la estabilidad socioeconómica del país generando un sinnúmero de emociones como pueden ser la tristeza, melancolía y la frustración. Esto dio un tema de suprema actualidad y pertinencia que conllevo a la

realización de este Trabajo de Grado para la obtención del título de Magister en Gerencia de la Comunicación Organizacional.

La estructura del siguiente Trabajo de Grado se basó en:

Capítulo I que trata sobre el planteamiento del problema en cuanto al tema elegido.

Capítulo II bases teóricas y antecedentes sobre las emociones en el desempeño laboral.

Capítulo III trata sobre las bases metodológicas.

Capítulo IV el análisis e interpretación de resultados.

Conclusiones y Recomendaciones.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema.

Actualmente el mundo tiene constantes cambios, las organizaciones solo se basan en las necesidades laborales del empleado mas no en las emociones del mismo perdiendo la importancia de la influencia de sus emociones en su desempeño laboral. El empleado es una pieza fundamental de cada organización debido a que es el talento humano que administra de manera eficaz y veras el manteamiento de la empresa. Las emociones no tienen mucha importancia en el ámbito organizacional, debido a que siempre se ha tenido la convicción de que una empresa es un lugar donde solo se va a cumplir con una función específica y el cumplimiento de un horario.

Las emociones juegan un papel importante en el comportamiento organizacional y particularmente en el desempeño laboral de una empresa debido a que si un empleado siente algún tipo de incomodidad, insatisfacción o desmotivación esas emociones comienzan afectar directamente en su desempeño laboral, aun cuando esos sentimientos o emociones estén fueran de su ámbito laboral. Cuando existe un clima organizacional agradable las actividades del día tienden a tornarse más placenteras y exista una motivación diaria para asistir a la empresa y tener ese contacto con los compañeros y personas que conforman dicha organización.

En el ámbito laboral el papel del jefe es importante al igual que el de los compañeros e influye en la forma en la que nos sentimos, a veces las diferentes situaciones que se viven dentro y fuera de la organización (personal, social, familiar) pueden llevar al empleado a tomar una decisión de dejar el empleo actual o seguir en el mismo pero con una desmotivación que afecte su rendimiento laboral. La vida laboral cambia continuamente así como la vida personal, hay momentos donde el personal de la organización se siente motivado y existe alguna situación que cambia dicho comportamiento afectando tanto en lo laboral como en lo personal, familiar, social y económico. Un ejemplo de dicha situación podría ser cuando un empleado pierde un ser querido e igualmente debe ir a laborar y el jefe no toma en cuenta su emoción (dolor) dicho empleado se siente desmotivado y triste lo cual afectara durante su periodo de duelo en su desempeño laboral., su jefe inmediato ha obviado su pesar.

Las emociones definidas por Denzin (2009) como “una experiencia corporal viva, veraz, situada y transitoria que impregna el flujo de conciencia de una persona, que es percibida en el interior de y recorriendo el cuerpo, y que, durante el trascurso de su vivencia, sume a la persona y a sus acompañantes en una realidad nueva y transformada – la realidad de un mundo constituido por la experiencia emocional” en el ámbito laboral tienen un vínculo directo con la productividad y el desempeño de los empleados de una

organización. Las emociones no varían de cargo debido a que la misma emoción que puede sentir un gerente general la puede sentir un obrero de construcción de una empresa e igualmente puede afectar de manera negativa o positiva en su desempeño laboral así como también puede afectar no solo al empleado que lo siente sino ser de manera colectiva y afectar a uno o más empleados.

En los niveles de satisfacción laboral en la Unión Europea en un estudio realizado por ISR (International Survey Research) por Stewart (1996) concluye que:

1. Los empleados españoles responden de forma muy favorable a la categoría de relaciones de trabajos (71%).
2. Aunque existe un alto nivel de satisfacción en el trabajo (57%) se encuentra entre los más bajos de Europa (puesto doce).

Los indicadores laborales de América Latina y el Caribe durante el primer semestre de 2016 indicaron que los mercados laborales continúan sufriendo los efectos de la contracción económica regional y notaron un significativo aumento de la tasa de desempleo y un deterioro general de sus indicadores, según un nuevo informe de la CEPAL y la OIT.

“El informe señala que, según las proyecciones más recientes, el producto interno bruto (PIB) regional se contraerá en -0,9% durante 2016. Durante el primer semestre, esta contracción incidió en una caída de 0,6 puntos porcentuales de la tasa de ocupación urbana, la cual, junto con un incremento en la tasa de participación,

causó un alza del desempleo de 1,6 puntos porcentuales, en comparación con igual lapso del año pasado.” Coyuntura laboral en América Latina y el Caribe (2016).

El estudio del mercado laboral en Venezuela de acuerdo con los informes presentados por el INE (Instituto Nacional de Estadística) el 51,4% del empleo lo demanda el sector formal de la economía mientras que el otro 48,6% lo hace el sector informal (trabajadores o empresarios por su cuenta). “Es importante advertir que de acuerdo a los datos del INE (2005a), las categorías empleados y obreros, patronos y empleadores del sector privado, pertenecen a grandes y pequeñas empresas, así como las microempresas (menos de 5 trabajadores) son caracterizadas como sector informal. Igual sucede con los trabajadores por cuenta propia, profesionales y no profesionales que hacen parte de los sectores formal e informal, respectivamente.” INE (2005). La situación socioeconómica por la cual está pasando Venezuela en este momento tiene un gran impacto emocional en el desempeño laboral debido a que no solo debe cumplir con las horas reglamentarias de su jornada sin una comida en su estómago sino también los problemas de transporte, seguridad, electricidad, entre otros. En una entrevista realizada al empleado de una empresa nos comenta lo siguiente:

“Yo soy responsable a la hora de cumplir con mi jornada de trabajo de 08:00am a 05:00pm donde laboro pero la mayoría de las veces me voy sin desayunar porque solo tenemos para una comida y decidimos que será el almuerzo o la cena

y aparte de todo debo salir súper temprano de mi casa porque si no no llego a tiempo y eso no me beneficia en nada tampoco.” (Comunicación personal, 03 de Abril 2019).

Toda organización empresarial debe tener como meta no solo la máxima producción sino también el ambiente de confort emocional de sus empleados que se traducirá en una mayor y mejor producción.

BBC Mundo New (2019) *“Según el informe de la ONU el 7% de la población ha abandonado el país en los últimos años, lo cual equivale a dos punto tres millones (2,3 millones) de habitantes”*. La crisis económica, la hiperinflación y la inestabilidad política obligan a muchos venezolanos a abandonar su país y buscar refugio en países cercanos entre ellos Colombia, Ecuador, Perú, Chile y Argentina., otros incluso a atravesar el Atlántico.

Venezuela en los últimos años está viviendo sus momentos más tensos tanto en el ámbito político como socioeconómico debido a que la producción petrolera está en picada, la económica decae todos los días y hasta están proliferando enfermedades que ya se habían extinguido del país como por ejemplo la malaria, la tuberculosis e incluso casos de lepra. La escases de alimentos y medicamentos afectan enormemente la estabilidad emocional de cualquier habitante venezolano debido a que sienten inestabilidad en su vida diaria que afecta en todos los ámbitos ya sea social, personal, familiar y laboral. La pérdida del vínculo familiar por la partida a destinos inciertos, plasma la tragedia del venezolano que se va al igual al que se queda.

Venezuela es conocida mundialmente como uno de los países con mayor reserva petrolera en el mundo, pero al ser tal rubro su única exportación está sujeta a los cambios acaecidos en la industria como una drástica caída del personal especializado, la poca inversión en la industria así como también la pérdida de importantes mercados internacionales que ha traído como consecuencia la caída abrupta en la producción de este producto que afecta fuertemente la económica del país. Venezuela fue pasando de país con un subsuelo rico con mucha pobreza a un país con muchos recursos naturales y más pobreza.

La hiperinflación ha afectado de manera negativa la capacidad de compra de los venezolanos debido a que el dinero no alcanza para comprar comida y productos de la cesta básica diaria. A ello se le puede sumar las emociones negativas que aparecen día a día en cada venezolano por la intensa escasez de alimentos, medicinas y demás bienes necesarios para el funcionamiento normal de cualquier que han llegado incluso no solo poner en peligro la vida sino perderla ante casos severos de desnutrición y una notoria imposibilidad de tener accesos seguros y periódicos a medicamentos indispensables para continuar viviendo.

Que difícil resulta para un venezolano dedicarse por completo a sus ocupaciones laborales habituales con esa carga de angustia, es evidente que podría ser una tarea titánica y de alto riesgo el laborar en algunas faenas de alta concentración bajo ese estado de angustia.

Informes internacionales no solo describen la disminución significativa de la producción petrolera que es la fuente principal de divisas en el país sino también en

la producción agrícola, agroindustrial de la pequeña, mediana y gran empresa están prácticamente paralizadas debido a la escasez de materia prima que es la principal causa de los fenómenos de desabastecimiento generalizado. La distribución tanto de comida como de medicina o bienes esenciales y los servicios públicos como la electricidad, agua y salud están siendo altamente afectados por la situación socioeconómica que está atravesando Venezuela que afectan directamente las emociones de los venezolanos por la incertidumbre diaria que existe en cada uno debido a la zozobra del saber si alcanzara o no el dinero para la comida o si conseguirá la medicina que necesita algún familiar para sobrevivir.

De acuerdo a la situación planteada se realizan las siguientes interrogantes para iniciar la investigación:

¿Cuál es la relación que existe entre las emociones y el desempeño laboral?

¿Cómo influyen las emociones en el desempeño laboral de una persona tomando en cuenta la situación país que está viviendo actualmente Venezuela?

¿Logra el trabajador desprenderse de sus emociones cuando comienza su jornada laboral?

¿Tendría un mejor desempeño aquel trabajador que logre vencer sus emociones y entregarse por completo a su labor en la organización?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Analizar la influencia de las emociones en el desempeño laboral bajo la crisis socioeconómica de la Venezuela actual.

1.2.2 Objetivos Específicos

1. Diagnosticar el desempeño laboral bajo la crisis socioeconómica de la Venezuela Actual específicamente en el Municipio San Diego – Edo. Carabobo
2. Evaluar las emociones bajo la crisis socioeconómica de la Venezuela Actual específicamente en el Municipio San Diego – Edo. Carabobo
3. Determinar la relación que existe entre las emociones y el desempeño laboral bajo la crisis socioeconómica de la Venezuela Actual específicamente en el Municipio San Diego – Edo. Carabobo

1.3 Justificación del Proyecto.

El problema de la influencia de las emociones en el desempeño laboral de cada trabajador en la situación actual de Venezuela no solo afecta de manera laboral sino en la sociedad, clima organizacional, procesos de comunicación entre los

empleados. Dicho estudio estuvo basado en una teoría cognitivo-conductual y enfocado en la rama de la psicología industrial.

¿Es la desesperanza un artículo más de la vianda de los trabajadores? Podrán abstraerse de todo el panorama nacional y entregarse a sus labores, cuantos accidente laborales leves o graves se dan en las diferentes empresas por la falta de concentración de los trabajadores que no logran dejar de pensar en las carencias de su hogar.

En cuantas empresas existe la asistencia psicológica que si bien en cierto no resolverá el problema quizás represente una orientación a esas emociones desbordadas que ayudaran a sobrellevar la carga.

Esta investigación es novedosa debido a que contribuye a un nuevo conocimiento como lo es las emociones en el desempeño laboral de la Venezuela actual ya que no existen investigaciones previas sobre el tema en específico y abre un nuevo camino en el ámbito organizacional generando un gran aporte que presentara la oportunidad de avanzar en las diferentes líneas de estudios que existen en la comunicación organizacional específicamente en el comportamiento y la ética.

1.4 Limitaciones y Factibilidades del Trabajo de Grado.

Es evidente que toda investigación en el campo social representa una limitación en si misma debido a que se trabaja con el elemento humano y en este caso las

personas que se entrevistaron no colocaron limitaciones y se llevó a cabo de manera exitosa la investigación científica.

La factibilidad del Trabajo de Grado fue bastante elevada porque estuvo enmarcada en una situación que es catalogada por muchos expertos como catastrófica lo que facilitó la comunicación entre los entrevistados como una vía de drenar sus angustias.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Según Arias (2012) “El marco teórico o marco referencial, es el producto de la revisión documental bibliográfica, y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar” (p.106). Sustentara teóricamente el estudio y al mismo tiempo dará al desarrollo de los antecedentes y bases legales de la investigación.

2.1 Antecedentes de la Investigación.

De acuerdo a Arias (2012) “Esta sección se refiere a los estudios previos: trabajos y tesis de grado, trabajos de ascenso, artículos e informes científicos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con nuestro proyecto”. Se recopilara información que tenga relación con el objeto de estudio.

2.1.1 Antecedentes Internacionales

El siguiente trabajo presentado por Fajardo (2017), titulado “**La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD EN LINEA LIMA – 2017**”, para optar por el título de Magister en Gestión Publica en la Universidad Cesar Vallejos de Perú. La autora realizó una investigación cuantitativa con una población comprendida por 175 trabajadores del Centro de Atención de

Llamadas del Seguro Social y una muestra de 120 teleoperadores donde se utilizó la prueba de correlación de rho de Spearman. Se determinó que un valor de Alfa de Crobach de 0,920 el mismo que al ser mayor a 0,7 indica que la data es confiable, asimismo los resultados indican que la inteligencia emocional se relaciona directa, alta y significativamente con el desempeño laboral del personal de EsSalud en Línea Lima, 2017; habiéndose obtenido un valor p-value igual a 0,925 en el rho de Spearman.

En dicha investigación realizada por Fajardo muestran un estudio sobre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, en el que se aplicó la prueba de correlación de rho de Spearman, arrojando un resultado positivo donde indica que si existe una relación directa y significativa de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. Esta investigación se utilizó en este trabajo de grado debido a que demostró como la inteligencia emocional influye directamente en todo el acontecer de la cotidianidad de los individuos, no solo en el aspecto laboral si no en el aspecto familiar en inclusive en el aspecto de su salud.

En el artículo publicado por Gallegos, Cedeño y Coloma (2016) en la Revista CE ISSN: 1696-8360 de la Universidad de Guayaquil titulado “**La inteligencia emocional en el desempeño de los trabajadores**” en Guayaquil indican que la inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que toma en cuenta los sentimientos y habilidades como adaptación social en el ámbito laboral.

Basando la información otorgada por dicho artículo quedara en evidencia la importancia que tienen las emociones en el desempeño laboral. En este segundo

enfoque presentado por Gallegos, Cedeño y Coloma (2016) en la Revista CE ISSN: 1696-8360 de la Universidad de Guayaquil titulado **“La inteligencia emocional en el desempeño de los trabajadores”** coincidente con el enfoque anterior de Fajardo (2017), titulado **“La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD EN LINEA LIMA – 2017”**, para optar por el título de Magister en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejos de Perú, lo cual permite afirmar que ciertamente el mundo emocional del individuo determina en muchos casos su quehacer laboral.

También en el trabajo presentado por Fleischhacker (2014) sobre **“La inteligencia emocional y productividad laboral (estudio realizado con el personal de salud del centro de diagnóstico por imágenes, policlínica)”** para optar por el título de Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional de la Universidad Rafael Landivar en Guatemala, su objetivo principal es el estudio Inteligencia emocional y productividad laboral, realizado con el personal del centro de diagnóstico por imágenes, Policlínica, fue determinar la influencia de la inteligencia emocional en la productividad laboral. Para el estudio se utilizó el diseño descriptivo, y mediante dos escalas de Likert se reconoció el nivel de inteligencia emocional y el nivel de productividad. Se comprobó que el nivel de inteligencia emocional que manejan los colaboradores es normal y esto fortalece su desempeño dentro de la empresa.

El estudio realizado por Fleischhacker nos indica que si existe una relación sobre la inteligencia emocional y el desempeño laboral debido a que al manejar los colaboradores es normal fortalece su desempeño dentro de la empresa y no solo

fortalece su desempeño dentro de la empresa si no que es una ganancia debido a que se traduce en mayor y mejor productividad.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

En el trabajo señalado por Pereira (2014) en su estudio sobre **“Estudio de la inteligencia emocional en el manejo de conflictos laborales de los empleados de la oficina de personal del gobierno bolivariano de Carabobo”** para optar por el título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales de la Universidad de Carabobo, se determinó las causas que generan conflictos en el personal administrativo y la influencia en el manejo de las emociones, se explicaron los tipos de emociones que se presentan entre el personal. La población en estudio fue de 15 empleados, tomándose como muestra el 100% de ellos; a los cuales se les aplicó un cuestionario de 13 ítems, se pudo concluir en dicho estudio que los empleados administrativos de la oficina de personal de la gobernación, específicamente el Departamento de Registro y Control, no tienen la capacidad de manejar emocionalmente, sus conflictos laborales, y no poseen control de sus emociones, antes las situaciones y adversidades que diariamente se enfrenta dicha oficina.

Pereira (2014) en su trabajo de grado para optar por el título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales de la Universidad de Carabobo, si bien es cierto que trabaja la inteligencia emocional y el desempeño laboral de quince (15) funcionarios del Gobierno Regional de Carabobo, no deja claro la afectación de

esos conflictos emocionales en su desempeño laboral. La referencia de este antecedente nacional lleva a constatar que en estos últimos años en el país si hay una inquietud para conocer la influencia de las emociones en el desempeño laboral.

También en el trabajo de Malpica y Pérez (2016) en su estudio sobre **“Estrategias fundamentadas en la inteligencia emocional que mejoren el desempeño de los docentes de la Escuela Bolivariana Bárbula II “Batalla de Bomboná”, Ubicada en el Municipio Naguanagua Estado Carabobo”** para optar por el título de Licenciada en Educación mención Educación Integral de la Universidad de Carabobo. La investigación presentada es de carácter descriptivo, enmarcada en la modalidad de proyecto factible, bajo el diseño de investigación de campo con apoyo documental. Tuvo como base psicológica a Daniel Goleman con la teoría de la “Inteligencia Emocional”. La población es finita, comprendida por 15 docentes que conforman el conjunto total. La técnica e instrumento utilizado para la recolección de la información fue la encuesta y cuestionario. Los resultados arrojaron que es necesario el uso de estrategias de inteligencia emocional que motiven a las docentes a mejorar su desempeño, de manera que se proyecten a futuro y los motiven a cumplir sus metas de forma significativa.

El estudio antes mencionado que se realizó en la Universidad de Carabobo indica que es necesario el uso de estrategias de inteligencia emocional para motivar a los docentes a mejorar su desempeño laboral para tener una proyección a futuro que motive el cumplimiento de metas.

Todos estos antecedentes utilizados en el presente trabajo de investigación afirman que en la actualidad si representa tanto en organismos públicos como privados una inquietud de conocer el estado emocional de cada uno de sus trabajadores debido a que es un hecho que las emociones influyen en el desempeño laboral.

Es evidente que el presente trabajo de grado constituirá igualmente un antecedente nacional para futuros investigadores que aborden el tema de la influencia de las emociones en el ámbito laboral.

2.2 Bases Teóricas

Emoción (Inteligencia Emocional)

Goleman (2017) define que:

Todas las emociones son, en esencia, impulsos que nos llevan actuar, programas de reacción automática con los que nos ha dotado la evolución. La misma raíz etimológica de la palabra emoción proviene del verbo latino movere (que significa «moverse») más el prefijo «e-», significando algo así como «movimiento hacia» y sugiriendo, de ese modo, que en toda emoción hay implícita una tendencia a la acción. Basta con observar a los niños o a los animales para darnos cuenta de que las

emociones conducen a la acción; es sólo en el mundo «civilizado» de los adultos en donde nos encontramos con esa extraña anomalía del reino animal en la que las emociones los impulsos básicos que nos incitan a actuar parecen hallarse divorciadas de las reacciones. (2017, p. 24).

Al respecto, Goleman sostiene que:

Veamos, antes que nada, unas palabras sobre lo que yo entiendo por el término emoción, un vocablo cuyo significado concreto han estado eludiendo durante más de un siglo los psicólogos y los filósofos. En el sentido más literal, el Oxford English Dictionary define la emoción como «agitación o perturbación de la mente; sentimiento; pasión; cualquier estado mental vehemente o agitado. (2017, p. 331).

Goleman indica algunas emociones y sus familias:

Ira: rabia, enojo, resentimiento, furia, exasperación, indignación, acritud, animosidad, irritabilidad, hostilidad y, en caso extremo, odio y violencia.

Tristeza: aflicción, pena, desconsuelo, pesimismo, melancolía, autocompasión, soledad, desaliento, desesperación y. en caso patológico, depresión grave.

Miedo: ansiedad, aprensión, temor, preocupación, consternación, inquietud, desasosiego, incertidumbre, nerviosismo, angustia, susto, terror y. en el caso de que sea psicopatológico, fobia y pánico.

Alegría: felicidad, gozo, tranquilidad, contento, beatitud, deleite, diversión, dignidad, placer sensual, estremecimiento, rapto, gratificación, satisfacción, euforia, capricho, éxtasis y. en caso extremo, manía.

Amor: aceptación, cordialidad, confianza, amabilidad, afinidad, devoción, adoración, enamoramiento y ágape.

Sorpresa: sobresalto, asombro, desconcierto, admiración.

Aversión: desprecio, desdén, displicencia, asco, antipatía, disgusto y repugnancia.

Vergüenza: culpa, perplejidad, desazón, remordimiento, humillación, pesar y aflicción. (2017, p. 331 y p. 332).

Según Tolle: “Emoción significa literalmente perturbación. La palabra viene de latín *emovere* que significa perturbar”. (2000, p.16).

Al respecto, Tolle (2000), sostiene que, las emociones son producto de nuestros pensamientos y se encuentran relacionados con la mente y el cuerpo. En consecuencia, podríamos decir, un reflejo de su mente en el cuerpo. Por

ejemplo, un pensamiento de rabia o un pensamiento hostil crearán un aumento de energía en el cuerpo al que llamamos cólera.

Mestre explica que:

La neurociencia básica ha venido utilizando el término “emoción” para referirse al estado corporal, también entendido como estado emocional. El término “sentimiento” hace referencia a la experiencia consciente de la emoción. Las bases neuronales de ambos procesos serían, al menos en parte, diferentes, si bien las conexiones que existen entre ellas pueden ser, como veremos, numerosas. Las emociones, entendidas como patrones de respuestas, vienen medidas por estructuras cerebrales subcorticales tales como el hipotálamo, la comida y el tronco encefálico y presentan tres tipos de componentes: periféricos, autonómicos y hormonales. Las bases neurales de los sentimientos conscientes, por su parte, sea sentarían fundamentalmente en el córtex cerebral, implicarían en la parte de la corteza del cíngulo y los lóbulos frontales. (2007, p. 123.).

Según las fuentes científicas, se puede definir que las emociones son energías que están en constante movimiento, dichas emociones pueden ser positivas o negativas

debido a que son reflejadas por nuestros pensamientos y actúan en lo físico debilitando o fortaleciendo nuestro sistema inmunológico, mientras tengamos un pensamiento positivo obtendremos emociones positivas que fortalecerán todo nuestro sistema nervioso y si tenemos pensamientos negativos nuestras emociones serán dañinas para nuestro sistema lo cual debilita y produce enfermedades a corto o largo plazo.

Desempeño Laboral

Al respecto Alles (2006), sostiene que, desempeño como las conductas laborales del colaborador en el cumplimiento de sus tareas y funciones. Asimismo, menciona los siguientes indicadores como atributos del cargo, que son los atributos que cuantifican el conocimiento del puesto, la capacidad de ejecución de las tareas, experiencia y proactividad para ejecutar las tareas profesionales. Por otro lado, los rasgos individuales o de conducta, define como los temas que son inseparables a la persona, como, por ejemplo: puntualidad, responsabilidad, cooperación, compromiso, motivación, trato, etc. Al respecto, los factores de rendimiento se manifiestan en éxito de las metas del cargo en aspectos como: ventas, calidad, productividad, utilidades, oportunidad, etc. finalmente, el estándar es una medida referencial, una unidad de medida sobre algún hecho. En el caso de los estándares de trabajo se indica a nivel del desempeño mínimo que debe alcanzar para que sea aceptado por la organización, este estándar puede ser de carácter subjetivo u objetivo; es subjetivo cuando no se puede establecer una medida exacta, sino que está supeditado a las percepciones generalizadas de los evaluadores y es objetiva

cuando se puede medir a través de algún indicador real y verificable, por ejemplo cantidad producida, número de ventas, utilidades obtenidas, tiempo empleado, etc.

Dimensiones de desempeño laboral

Para Robbins y Coulter (2016), manifiesta que la satisfacción laboral, describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo, que surge de la evaluación de sus características personales. Una personal con un alto nivel de satisfacción laboral tiene pensamientos positivos en el entorno laboral.

Al respecto Chiavenato sostiene que:

La satisfacción de las personas se deriva de aspectos del entorno, como el salario, la tarea que se ejecutará, las oportunidades de ascenso, las prestaciones, las relaciones personales, la seguridad en el empleo y el estilo de liderazgo del superior. Todo ello influye en la satisfacción en el trabajo. (2009, p. 187).

Necesidades de reconocimiento

Según Montaña (2016, p. 266), manifiesta que esta necesidad es de reconocimiento de la personalidad del individuo según Maslow, existen dos tipos de necesidades de reconocimiento como son:

- ***Necesidades de reconocimiento inferior:*** hace mención al reconocimiento por parte de los demás. Esto es, necesidades de estatus, fama, gloria, reputación, dignidad, etc. (2016, p. 266).
- ***Necesidades de reconocimiento superior:*** hace mención al reconocimiento de la propia persona, como es el respeto a sí mismo, sentimiento de autoconfianza, competencia, libertad, independencia, etc. (2016, p. 266)

Reconocimiento y recompensas

Al respecto Chiavenato (2009) sostiene que, el salario, los beneficios e incentivos que determinan el reconocimiento por un buen trabajo. Los colaboradores esperan que se reconozca y recompense su rendimiento.

Remuneración

Según Chiavenato, “la remuneración debe ser justa y adecuada y las condiciones de trabajo higiénicas, ordenadas y seguras”. (2009, p. 44).

Participación

Al respecto Chiavenato (2009), sostiene que los colaboradores deben sentir que pueden participar en las tomas de decisiones de la institución y obtener un beneficio entorno a ello.

Oportunidades de crecimiento

Chiavenato (2009), define que, es una carrera y una educación que brinden oportunidades para el desarrollo personal y profesional. Los colaboradores deben

pensar que en la institución existen oportunidades están a su alcance y que solo necesitan esfuerzo y dedicación.

Compensaciones y beneficios

Al respecto Chiavenato (2009) sostiene que, la compensación y beneficios, se relaciona al salario, las prestaciones e incentivos que reflejan el reconocimiento por un buen trabajo. Los colaboradores esperan que se reconozca y recompense su rendimiento. Esto conlleva a su refuerzo positivo para que ellos perfeccionen su rendimiento y se sientan felices con lo que hacen.

Evaluación del desempeño y recompensas

Al respecto Chiavenato (2009) sostiene que, es una minuciosa medición de los resultados de las operaciones para recompensar el rendimiento individual o grupal.

Trabajo en equipo

Al respecto Chiavenato sostiene que: El equipo de alto desempeño se caracteriza por una alta participación de las personas y por la búsqueda de respuestas rápidas e innovadoras a los cambios en el entorno de negocios para atender las crecientes demandas de los clientes. Las organizaciones están migrando aceleradamente al trabajo en equipo o trabajo colaborativo. (2009, p. 84)

Proactividad

Al respecto Montaña sostiene que:

Define que la proactividad es la actitud del individuo que decide controlar su conducta de una manera activa y toma la iniciativa para obtener los resultados que cree que le ayudarán a esta mejor asumiendo, del mismo modo, la responsabilidad de los resultados que obtiene. Las personas proactivas poseen tres características que dan impulso a la continua superación de retos, como son una actitud positiva, iniciativa y creatividad. Estos conceptos son muy valorados en el mundo laboral actual, que se encuentra en continuo cambio y necesita de trabajadores que se vayan adaptando constantemente a las nuevas situaciones y ayuden a la adaptación de la empresa estos cambios (2016, p. 41.)

Cooperación y colaboración en la tarea

Montaño, sostiene que la cooperación entre los diferentes miembros que componen el grupo resulta una pieza fundamental para una adecuada composición del mismo a través de la integración de estos en la correcta función y desarrollo del rol que han de desempeñar dentro de dicho grupo. La relación entre los miembros del grupo estará unida a la cooperación y colaboración existentes. Las relaciones, por tanto, podrán favorecer o perjudicar la cooperación y colaboración en el grupo, aunque, a

sabiendas de que el espíritu de cooperación es un requisito importante a la hora de formar equipos de trabajo productivos, tanto el líder como los miembros del grupo actuarán en pos de una correcta convivencia de los miembros en favor de los objetivos grupales (2016, p. 361.)

Definición de Términos Básicos

Comportamiento Organizacional

El Comportamiento Organizacional trata lo relacionado con la conducta humana en el trabajo la cual contribuye al impulso de la productividad y conlleva a otros aspectos. (Dubrin, 2003: Pág. 19)

Clima Laboral

Por Clima Laboral se entiende el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta. La importancia del conocimiento del clima laboral se basa en la influencia que este ejerce sobre el comportamiento de los trabajadores, siendo fundamental su diagnóstico para el diseño de instrumentos de gestión de Recursos Humanos.

Emoción

1. Experiencia o estado psíquico caracterizado por un grado muy fuerte de sentimiento y acompañado casi siempre de una expresión motora, a menudo muy intensa. 2. Estado de conciencia total que comprende un tono afectivo distintivo y una tendencia activa característica. 3. Actividad no discriminadora, o en masa, suscitada por situaciones sociales, percibidas o representadas en idea; es decir, reacciones totales de un organismo en las que una gran porción de la experiencia se compone de elementos viscerales o somáticos. 4. Totalidad de la experiencia durante cualquier periodo en que tienen lugar cambios corporales muy marcados de sentimiento, sorpresa o trastorno. 5. Expresión dinámica de los instintos que puede emanar de fuentes conscientes o inconscientes. (Amador, 2003: Pág.56).

Emociones Negativas y Positivas

Existen emociones positivas y negativas, las emociones positivas tienden a abrir nuestra mente a nuestro entorno, despertando nuestro instinto por explorar y descubrir cosas nuevas. La teoría de expansión y cimentación de Barbara Frederickson sugiere que las emociones positivas provocan algo más que hacernos sentir bien, las emociones positivas: expanden nuestro pensamiento, ayudan a generar una nueva idea e impulsan a ser diferentes y a generar soluciones a los problemas.

Por otro lado, las emociones negativas también son importantes, ya que si existe un control en las mismas ayudan a proporcionar un enfoque más claro, permiten

que se examinen los detalles de forma más eficaz, motivan una búsqueda de errores más eficiente y exigen un cambio en lo que se hace y en el pensamiento. Las emociones siguen patrones lógicos Robert Plutchik, un estudioso de las emociones, propuso un modelo de emociones que las presenta de manera explícita a lo largo de una intensa secuencia continua, de tal modo que las emociones se intensifican a medida que pasan de la parte inferior a la superior, siguiendo un patrón lógico. Es decir del odio se puede llegar a sentir desprecio por alguna cosa o por alguna persona. (Fredrickson, 2003: Págs. 330- 335)

Emociones en el trabajo

Cuando los trabajadores deben temer de forma constante por su puesto de trabajo, su capacidad de rendimiento se resiente. Cuando una persona tiene miedo, trabaja cohibida: la cuota de errores aumenta. La inseguridad perjudica el ambiente general en la empresa. Los compañeros pasan a ser la principal competencia por un puesto de trabajo, y es aquí donde se manifiesta otra deficiencia: cuando los empleados se hacen a la idea de que perderán su trabajo, no logran identificarse con la empresa y sus objetivos.

Emociones Básicas

Felicidad

La consecución de un objetivo da lugar a la felicidad y la felicidad es una señal de que hemos hecho algo bueno que valoramos. Nos sentimos felices cuando se satisfacen nuestros valores, y la felicidad es una señal que nos lleva a

prestar atención a nuestra vida. La felicidad nos dice que hemos alcanzado un objetivo y que hemos tenido éxito en algo. Sentirnos felices da lugar a soluciones más novedosas y creativas, ir más allá de la información específica, pensar en nuevos caminos y generar ideas. (Caruso y Salovey, 2005: 165).

Miedo

La preocupación, la ansiedad y el miedo son señales de que algo malo está pasando o está a punto de suceder. Son las banderas rojas que indican peligro y hay que fijarse en ellas. El miedo es una señal de que podríamos perder algo, lo hay que fijarse en ellas. El miedo es una señal de que podríamos perder algo, lo cual nos hace ser precavidos. Sentirnos con miedo da lugar a que todo parezca sospechoso, revisar viejas presunciones, paralizarnos e inmovilizarnos y escapar del peligro. (ibid: Pág. 165).

Tristeza

Una decepción o una pérdida dan lugar a la tristeza. Cuando no conseguimos nuestro objetivo o cuando nos quitan algo que valoramos, lloramos su pérdida y nos sentimos deprimidos. El llanto nos permite aceptar la idea de que no tendremos lo que queríamos. Nuestra tristeza no representa una amenaza, sino que invita al apoyo y a la ayuda de los demás, justo en el momento que más lo necesitamos. Sentirnos tristes da lugar a causas inestables, problemas globales y la continuación de acontecimientos negativos. Si hemos vivido la muerte de un ser querido, hay muchas posibilidades de que conozcamos la

tristeza. La pérdida de nuestro empleo puede dar lugar a este sentimiento. (Ibid: Pág. 166, 299)

Enfado

El enfado emana de un sentido de error o de injusticia. Estrecha nuestro campo de vista, nuestra visión del mundo y concentra nuestra energía en una amenaza patente. Nos aporta la energía y la concentración que a veces necesitamos para corregir un error. Sentirnos enfadados da lugar a la destrucción y a la violencia, malas interpretaciones y a la resistencia. Cuando otra persona nos insulta, ignora o hiere solemos sentirnos enfadados. (Ibid: Pág. 163, 298).

Sorpresa

Cuando los sucesos no se desarrollan según un plan, nos sentimos sorprendidos, lo cual muchas veces nos advierte que nuestros planes no van a funcionar porque ha sucedido algo inesperado. La sorpresa capta nuestra atención para que nos ocupemos de un nuevo problema, tiene la función de reorientarnos. Darwin explicó: “Cuando la sorpresa se excita a causa de algo inesperado o desconocido, los seres humanos deseamos de forma natural, cuando estamos sorprendidos, conoce la causa lo más rápidamente posible; y, en consecuencia, abrimos totalmente los ojos para aumentar el campo de visión y los globos oculares se mueven fácilmente en cualquier dirección. “ (Darwin, 1998: Pág. 11) Sentirnos sorprendidos da lugar a captar nuestra atención en algo y a la reorientación. (Ibid: Pág. 165).

Ansiedad

La preocupación y la ansiedad se consideran sentimientos negativos. Sin embargo la ansiedad puede ser positiva ya que indica que estamos explorando nuestro entorno y nos obliga a pensar cuáles son nuestras opciones y planes. El problema es que puede llegar a paralizarnos, podemos preocuparnos por todo tipo de posibilidades y eso puede llevarnos a no tener energía física ni mental para afrontar la vida. (Ibid: Pág. 298)

Filtración de las emociones

Algunas personas tienen formas típicas de ver el mundo y de interpretar los acontecimientos y filtran sus experiencias a través de sus propios paradigmas. Esa forma de comportarse o de ver el mundo se denomina rasgos temperamentales o de personalidad.

Existen formas que ayudan a filtrar las emociones entre ellos se puede mencionar:

- El enfoque hacia las emociones positivas: Utilizarlas para que beneficien
- El enfoque hacia las emociones negativas: Controlarlas para que no afecten la ejecución de tareas.

Aceptamos el hecho de que las emociones suelen dominarnos y mandar sobre nuestros pensamientos conscientes en la mayoría de los casos. Debemos aprender a reeducarnos a través de ejercicios de visualización positivos, porque a través de ellos el inconsciente aceptará las imágenes positivas, por ejemplo, en lugar de decir: “Los nervios me están matando”, “me preocupo

demasiado” o “quiero hacerlo, pero algo me dice que no debo”, primero debemos de visualizarnos haciendo las cosas, imaginarnos que estamos actuando, que controlamos los nervios, y que resolvemos la situación que nos afecta. (Caruso y Salovey, 2005: 191-192)

Influencia de las emociones en el desempeño laboral

David R. Caruso y Peter Salovey indican que las emociones deben sentirse y expresarse de forma controlada en ciertos entornos y en ciertos momentos (Caruso y Salovey, 2005: Pág. 9). Esto se expresa especialmente en el ámbito laboral debido a que siempre se ha considerado que en la organización solo se va a cumplir una función y no es debido expresar nuestras emociones mientras estamos en nuestra jornada laboral ya que se pueden cometer errores. Hay que tomar en cuenta que las emociones no solo son importantes sino que son necesarias para la toma de decisiones, resolución de conflictos, adaptación de cambios y el éxito.

2.3 Bases Legales

En el siguiente segmento de la investigación se sustentara la fundamentación leagal de distintas normas jurídicas decretadas a nivel nacional como lo son la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005), Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012)

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

Artículo 87. Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. (p.71).

El primer artículo citado de la constitución se refiere a los derechos universales de los hombres a quienes el Estado debe garantizarles un empleo digno y bien remunerado, derechos que son irrenunciables.

Artículo 91. Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades básicas materiales, sociales e intelectuales. Se garantiza el pago de igual salario por igual trabajo y se fijará la participación que debe corresponder a los trabajadores y trabajadoras en el beneficio de la empresa. El salario es inembargable y se pagará periódica y oportunamente en moneda de curso

legal, salvo la excepción de la obligación alimentaria, de conformidad con la ley. (p.75).

Este artículo 91 establece la remuneración que debe tener todo trabajador, que es la base del bienestar de él y su familia, siendo evidentemente el origen de su malestar e inconformidad el no poseer un salario que satisfaga sus necesidades integrales. La no satisfacción de esas necesidades serán el caldo de cultivo de un bajo desempeño laboral que está íntimamente ligado con emociones como frustración y ansiedad.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005)
Sección II Del Instituto Nacional de Capacitación y Recreación de los Trabajadores

Artículo 70. Definición de Enfermedad Ocupacional. Se entiende por enfermedad ocupacional, los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador o la trabajadora se encuentra obligado a trabajar, tales como los imputables a la acción de agentes físicos y mecánicos, condiciones disergonómicas, meteorológicas, agentes químicos, biológicos, factores psicosociales y emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes.

El artículo antes reseñado específicamente en el texto *“factores psicosociales y emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes”* hace referencia a la posibilidad de una ausencia laboral temporal o definitiva de un trabajador que presente alteraciones en sus emociones y le afecte el desempeño laboral.

Código de Ética Profesional del Psicólogo (1981)

Como parte de los valores y principios fundamentales en la salud mental se presenta fundamento legal con los siguientes artículos del código de ética del psicólogo venezolano:

Artículo 5: El Psicólogo está obligado a ejercer su profesión en condiciones morales y materiales que garantice la calidad científica de la misma y los eminentes fines humanos que deben caracterizarle. (párr.5).

Artículo 11: El Psicólogo debe presentar la información psicológica de manera objetiva y precisa. (párr.11).

Artículo 26: El Psicólogo debe prestar atención con igual grado de celo profesional a todos los consultantes, sea cual sea su nacionalidad, raza, sexo, edad, credo religioso, ideas políticas o posición social. (párr.26).

Artículo 60: El investigador deberá garantizar el anonimato de las respuestas de los sujetos sometidos a investigaciones y evitar aminorar la posibilidad de cualquier daño moral a aquellos. (pág.60).

En el artículo 5 del Código de Ética del Psicólogo (1981) comenta sobre el ejercer del psicólogo tanto en condiciones morales y científicas en el que garantice su función. El artículo 11 nos habla sobre la presentación de la información del psicólogo debido a que tiene que ser objetiva y precisa a la hora de dar la misma. El artículo 26 comenta sobre la objetividad que tiene que tener el psicólogo sin tomar en cuenta las razas, culturas, ideales o creencias del paciente. Comenta el artículo 60 que siempre se debe mantener el anonimato de las repuestas dadas por el paciente y evitar cualquier daño moral a los mismos.

Formulación de Hipótesis

Hipótesis Alternativa (H1):

Existe influencia de las emociones en el desempeño laboral

Hipótesis Nula (Ho):

No Existe influencia de las emociones en el desempeño laboral

Sistema de variables

Variable de Estudio

Emociones en el desempeño laboral en la Venezuela Actual.

Variables de Control

1. Edad comprendida entre 25 y 40 años
2. Sexo Masculino y Femenino
3. Laborar en la Oficina Comercial Movilnet Ubicada en el Centro Comercial Metrópolis del Municipio San Diego.

Variables Intervinientes

1. Emociones
2. Situación socioeconómica de la Venezuela Actual
3. Desempeño Laboral

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Tipo y Diseño de Investigación.

El presente trabajo de grado se enmarco en una investigación de tipo Descriptiva – Correlacional, que de acuerdo a Hernández, Fernández y Batista (2014) “La investigación correlacional se efectúa para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se miden cada una de estas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones” (p.81). Dicho estudio es de tipo correlacional porque se relacionara las emociones con el desempeño laboral.

De acuerdo a lo antes planteado, la investigación es de tipo aplicada. Según Tamayo (2003) la define como “Investigación aplicada se le denomina también activa o dinámica, y se encuentra íntimamente ligada a la anterior, ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos. Busca confrontar la teoría con la realidad” (p.43).

El diseño en el cual se basó dicha investigación es No Experimental – Transversal. Según Hernández, Fernández y Batista (2014) “El diseño no experimental lo define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables” (p.149).

La recolección de datos Hernández, Fernández y Batista (2014) “Lo definen como una recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (p.51).

Fases Metodológicas

Fase I: Diagnostico el desempeño laboral bajo la crisis socioeconómica de la Venezuela Actual específicamente en el Municipio San Diego – Edo. Carabobo

1. Aplicación del Test de Desempeño Laboral
2. Tabulación y análisis de los datos

Producto Esperado: Nivel del desempeño laboral bajo la crisis socioeconómica de la Venezuela Actual

Fase II: Evaluación las emociones bajo la crisis socioeconómica de la Venezuela Actual específicamente en el Municipio San Diego – Edo. Carabobo

1. Aplicación del instrumento EQ-I Baron adaptado por Ugarriza (2001)
2. Tabulación y análisis de los datos

Producto Esperado: Nivel emocional bajo la crisis socioeconómica de la Venezuela Actual

Fase III: Determino la relación que existe entre las emociones y el desempeño laboral bajo la crisis socioeconómica de la Venezuela Actual específicamente en el Municipio San Diego – Edo. Carabobo

1. Análisis de los resultados arrojados por el instrumento aplicado en los empleados públicos y privados de las empresas ubicadas en el Municipio San Diego.
2. Relacionar las emociones con el desempeño laboral bajo la crisis socioeconómica de la Venezuela Actual

Producto Esperado: Existencia de la relación entre las emociones y el desempeño laboral bajo la crisis socioeconómica de la Venezuela Actual.

3.1 Población y Muestra

Población

Para Seitz (1980 citado en Hernández, Fernández y Batista, 2010) define “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. (p.174). El presente trabajo de grado tuvo como objetivo de estudio los empleados de la Oficina Comercial Movilnet Ubicada en el Centro Comercial Metrópolis del Municipio San Diego.

Muestra

Según Hernández, Fernández y Batista, (2010) define la muestra como “subgrupo de la población del cual se recolectara los datos y debe ser representativo de dicha población” (p.176). La muestra del grupo de estudio estuvo compuesta por un total de 28 empleados, entre sexo femenino y masculino con una edad comprendida entre 25 y 40 años, de la Oficina Comercial Movilnet Ubicada en el Centro Comercial Metrópolis del Municipio San Diego.

Criterios para Seleccionar la Muestra

1. Edad comprendida entre 25 y 40 años
2. Sexo Masculino y Femenino
3. Laborar en la Oficina Comercial Movilnet Ubicada en el Centro Comercial Metrópolis del Municipio San Diego.

Descripción de la Muestra

Tabla 1. *Características de la muestra (Grupo de estudio)*

Datos	Grupo de Estudio
Empleado	28
Edad	25 y 40 años
Tiempo en la Empresa	
Cargo que Desempeña	

Fuente: Elaboración Propia.

3.2 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

Para Hernández, Fernández y Batista, (2010) definen que “la recolección de datos consiste en recabar información pertinentes sobre variables, sucesos u objetos involucrados en la investigación. (p.198)

El instrumento que se utilizó fue el EQ-I Baron adaptado por Ugarriza (2001) donde su objetivo principal es conocer la Inteligencia Emocional teniendo las siguientes dimensiones: Interpersonal, intrapersonal, manejo del estrés, adaptabilidad y estado de ánimo en general, es de aplicación colectiva, contiene 133 ítems con una duración de aplicación entre 30 y 40 minutos, tiene una validación de Constructo y contenido por Ugarriza (2001) y una confiabilidad de ,970. Para cada ítem hay cinco posibles respuestas que van desde “totalmente de acuerdo” a “totalmente en desacuerdo” en una escala tipo Likert de 5 puntos. La validez discriminante y convergente se demuestra por los resultados que confirman la capacidad de este instrumento, para diferenciar el cociente emocional de otros constructos similares.

El instrumento que se utilizó para determinar el desempeño laboral adaptado por Bayona, E. (2018) procedente de la Universidad San Ignacio de Loyola tiene como objetivo Conocer el desempeño laboral del personal subalterno, sus dimensiones de estudios son: comunicación, satisfacción laboral, compensación y beneficios, trabajo en equipo y funciones esenciales, es de aplicación colectiva. Contiene 25 ítems con una duración entre 10 a 15 minutos, validado por contenido y técnica (por juicio de

expertos) y una confiabilidad de ,934. Adaptado por Bayona, E. (2018), se visualiza las aptitudes y capacidades laborales de lo que realiza el colaborador, para ello se determina las dimensiones e indicadores de desempeño laboral siendo: trabajo en equipo, comunicación, satisfacción laboral, 56 funciones esenciales, compensación y beneficios. Para cada pregunta existen cinco posibles respuestas que son “totalmente en desacuerdo” a “totalmente de acuerdo” en un grado de 5 puntos (Escala tipo Likert)

Tabla N° 2 *Baremos de la Inteligencia Emocional*

Cociente	Pautas interpretativas
Emocional Total	
130 o más	Marcadamente alta: capacidad emocional, inusualmente bien desarrollada
120 – 129	Muy alta: capacidad emocional extremadamente bien desarrollada.
90 – 109	Promedio: capacidad emocional adecuada.
80 – 89	Baja: capacidad emocional subdesarrollada, necesita mejorar
70 – 7	Muy baja: capacidad emocional extremadamente subdesarrollada, necesita mejorar
Por debajo de 70	Marcadamente baja: capacidad emocional inusualmente deteriorada, necesita mejora.

Tomado de: Bayona (2018)

Tabla 3. *Baremos del Desempeño Laboral*

Resultados	
Bajo	25 – 28
Medio	59-92
Alto	93-125

Tomado de: Bayona (2018)

3.3 Validez y Confiabilidad

Existen diferentes maneras de validar un instrumento, por ejemplo: validez de contenido que sirve para determinar la validez mediante el juicio de expertos; asimismo, existe otra metodología de validez y es considerada la más importante “constructo”.

En el trabajo de grado se utilizó la técnica de análisis factorial de Alpha de Cronbach. Asimismo, se utilizó el análisis de confiabilidad, para determinar fiabilidad del instrumento que midió lo que se desea medir, es decir si redundamos en el instrumento en varias oportunidades me va a medir lo que se desea medir.

Validez

Cronbach (1971) señalaba que la validación es el proceso por medio del cual el investigador desarrolla cuestionarios y obtiene evidencia para sustentar sus inferencias.

Este proceso de validación requiere un estudio empírico dirigido a recolectarla evidencia requerida. La validez se ve como una evaluación más que una característica de cuan apropiadas y adecuadas son las interpretaciones y los usos que se hacen de los resultados del cuestionario.

La validez de un instrumento tiene que ver con las preguntas siguientes: ¿que miden los puntajes del test? y ¿que predicen dichas puntuaciones? (Nunnally, 1967).

Validez de Constructo

La validez de constructo intenta responder la pregunta ¿hasta dónde un instrumento mide realmente un determinado rasgo latente o una característica de las personas y con cuanta eficiencia lo hace? Esta pregunta tiene sentido, particularmente en los instrumentos que se utilizan en la investigación psicoeducativa, en este campo se hacen mediciones indirectas de ciertas variables internas del individuo que denominamos constructos.

Cronbach (1960) ha sugerido los pasos siguientes para establecer la validez de constructo: (a) identificar las construcciones que pudieran explicar la ejecución en el instrumento; (b) formulación de hipótesis comprobables a partir de la teoría que

enmarca a cada construcción; y (c) recopilación de datos para probar estas hipótesis.

El termino constructo se usa en psicología para referirse a algo que no es observable, pero que literalmente es construido por el investigador para resumir o explicar las regularidades o relaciones que

escalas tipo Likert; la cual puede tomar valores entre 0 y 1, donde: 0 significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total (Corral, 2009).

1. Mediante la varianza de los ítems y la varianza del puntaje total

$$\alpha = \left[\frac{k}{k - 1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

S_i^2 : Es la varianza de cada ítem.

S_T^2 : Es la varianza del total de filas.

K : Es el número de preguntas o ítems ZXZ

2. Mediante la matriz de correlación de los ítems, para esto se usa la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{np}{1 - p(n - 1)}$$

Dónde:

n: Es el número de ítems.

p: Es el promedio de las correlaciones lineales entre cada uno de los ítems.

Interpretación del coeficiente de confiabilidad

El coeficiente de confiabilidad es un coeficiente de correlación, teóricamente significa correlación del test consigo mismo.

Sus valores oscilan entre cero (0) y uno (1.00). Una manera práctica de interpretar la magnitud de un coeficiente de confiabilidad puede ser guiada por la escala mostrada en el siguiente cuadro.

Tabla N° 4 *Interpretación del coeficiente de confiabilidad*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Tomado de Ruiz (2016)

No hay normas para determinar que coeficiente de confiabilidad resulta aceptable, algunas valoraciones pueden encontrarse en libros de texto y por diversos autores, pero son solo orientadoras. En la práctica cada coeficiente hay que valorarlo en su situación: tipo de instrumento (define un rasgo muy simple o muy complejo), tipo de muestra (homogénea o heterogénea) y uso pretendido del instrumento (mera investigación sobre grupos o toma de decisiones sobre sujetos).

Los valores del coeficiente de confiabilidad oscilan entre 0 y 1, pero ocasionalmente podemos encontrar valores negativos, simplemente porque no se cumplen en un grado apreciable las condiciones de estos modelos; en este caso (valor negativo) podemos interpretar este coeficiente como cero.

3.4 Procedimiento

Primeramente se pidió los permisos correspondientes en la organización donde se aplicaron los instrumentos, se seleccionó la muestra basándose en los criterios antes mencionados.

Tomando en cuenta la muestra seleccionada se procedió a realizar la aplicación de dichos instrumentos (inteligencia emocional y desempeño laboral) teniendo un tiempo aproximado de aplicación entre cuarenta y cinco (45) y sesenta (60) minutos.

Por último paso se procedió a vaciar los datos en un documento de Excel digitalizando las respuestas de cada uno de los participantes. Igualmente se le aplico a cada participante una historia clínica donde los datos recaudados fueron: nombres y apellidos, sexo, fecha de nacimiento, estado civil, grado de instrucción, empresa en la cual labora, puesto que desempeña, tiempo en la empresa, área en la que se ubica de la empresa, hijos, hábitos psicobiológicos y una serie de preguntas como lo son: ¿Cómo te sientes con tu situación actual? , ¿Cómo te ha afectado la situación actual de Venezuela?, ¿Cómo te sientes en tu ámbito laboral?, ¿Cómo es el proceso

de ida y venida a tu lugar de trabajo?, ¿Cómo crees que es tu desempeño laboral actualmente?

3.5 Técnicas de Análisis

El análisis tuvo la finalidad de arrojar información sobre las variables emociones y desempeño laboral y su correlación.

Para llevar a cabo la clasificación y análisis de las pruebas aplicadas se tomó como base la correlación de Pearson que es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón (Hernández, Fernández y Baptista 1991).

A continuación se muestra la tabla de las correlaciones que arrojó el análisis, de la cual, el coeficiente de correlación puede variar de -1.00 a +1.00 donde -1.00 equivale a una correlación negativa perfecta, es decir que, por cada unidad que aumenta la primera variable estudiada, la segunda variable decrece en la misma proporción y lo mismo sucede de manera inversa con una relación perfecta positiva.

Se utilizó la técnica estadística de tabla de distribución y gráficos con sus respectivas interpretaciones.

La tabla de frecuencia es el modo más simple de presentar datos categóricos debido a que por medio de la tabla indica el número de unidades de análisis que caen en cada una de las clases de la variable cualitativa.

El gráfico de barras es útil para representar datos categóricos nominales u ordinales. A cada categoría o clase de la variable se le asocia una barra cuya altura representa la frecuencia o la frecuencia relativa de esa clase. Las barras difieren sólo en altura, no en ancho. La escala en el eje horizontal es arbitraria y en general, las barras se dibujan equiespaciadas, por esta razón este tipo de gráfico sólo debe usarse para variables categóricas. Es importante que el eje vertical comience en cero, de modo que no se exageren diferencias entre clases. En un gráfico de barras, así como en cualquier tipo de gráfico se debe indicar el número total de datos ya que el gráfico sólo muestra porcentajes o frecuencias relativas y la fuente de la que se obtuvieron los mismos.

CAPÍTULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para el capítulo se muestran los resultados obtenidos de la investigación, así como el análisis e interpretación de los mismos. La información recolectada se presenta a través de cuadros y gráficos que sirvieron de apoyo para el análisis. Los datos se obtuvieron a través de la aplicación de una historia clínica, un instrumento conocido como EQ-I Baron adaptado por Ugarriza (2001) y otro instrumento de desempeño laboral adaptado por Bayona, E. (2018) que fueron aplicados a los trabajadores de la empresa Movilnet específicamente en la Oficina Comercial Movilnet del Centro Comercial Metrópolis. Los resultados fueron organizados y procesados en tablas para luego ser graficadas y analizados en función al concepto de la investigación que es la influencia de las emociones en el desempeño laboral bajo la crisis socioeconómica de la Venezuela actual.

En la aplicación de dichos instrumentos se efectuó de manera consecutiva los días lunes, martes, miércoles, jueves y viernes en un horario comprendido de 2:00pm a 5:00pm en una oficina del establecimiento de la Oficina Comercial Movilnet del Centro Comercial Metrópolis, donde se le hizo entrega de la historia clínica y los instrumentos, las instrucciones del mismo se leyeron en voz alta, el tiempo aproximado utilizado por cada participante fue de hora y media (1 hora y 30 minutos) al finalizar la aplicación de los instrumentos se le aplicó la historia clínica que contaba

con datos de identificación, hábitos psicobiológicos y preguntas sobre su situación actual en cuanto a la situación socioeconómica de Venezuela actualmente.

Los resultados se basaron en las dimensiones e indicadores de cada uno de los instrumentos aplicados. EQ-I Baron adaptado por Ugarriza (2001) se trabajó con las siguientes dimensiones: Componente intrapersonal, Componente interpersonal, Componente de adaptabilidad, Componente de manejo de estrés, Componente del estado de ánimo en general. En el instrumento de Desempeño Laboral adaptado por Bayona, E. (2018) fueron: Compensación y beneficios, Satisfacción laboral, Trabajo en equipo, Comunicación, Funciones esenciales.

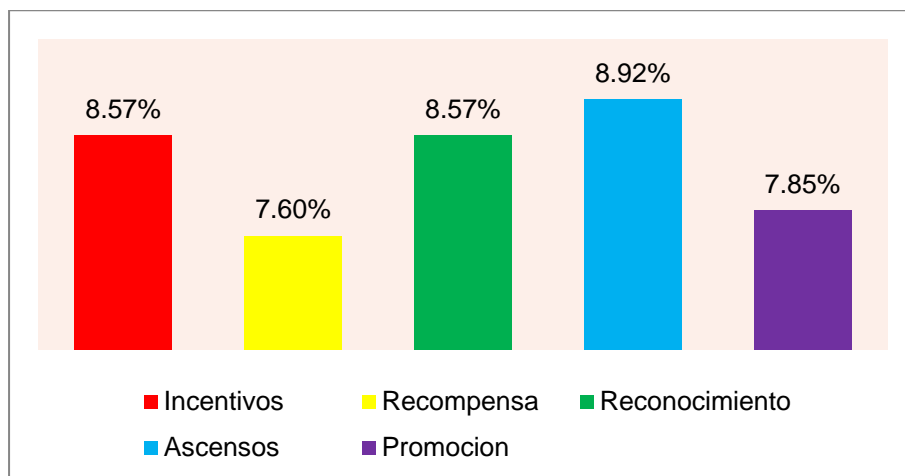
Estadística descriptiva

Tabla N° 5. *Compensación y beneficios*

Ítems	Indicador	Promedio	Porcentaje
7	Incentivos	2,4	8,57%
7	Recompensa	2,3	7,60%
8	Reconocimiento	2,4	8,57%
6	Ascensos	2,5	8,92%
10	Promoción	2,2	7,85%
	Total	11,8	41,51%

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 1. *Compensación y beneficios*



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: La tendencia de respuestas suministradas por la muestra según los diferentes ítems que forman parte dicha dimensión se obtuvo los siguientes resultados basándose en el 100% de los

encuestados: ítem 7 (incentivos) el 8,57% acertó que los incentivos son por iniciativa de la organización lo que indica que el 91,43% no está de acuerdo con dicha afirmación, el ítems 7 (recompensa) el 7,60% indica que las recompensas son por iniciativa de la organización indicando que el 92,4% no está de acuerdo con dichas recompensas, el ítems 8 (reconocimiento) indico que el 8,57% de la muestra afirma que existe reconocimiento tanto verbal como escrito cuando un empleado realiza un buen trabajo, el ítems 9 (ascensos) fue el de mayor resultado con un 8,92% que indico que en la organización existe un buen sistema de calificación que ayuda al personal a ascender en los puesto de trabajo, el ultimo ítems (promoción) tuvo un resultado del 7,85% indicando que la organización maneja los ascensos y promociones respetando los procedimientos de evaluación institucional, es decir que el 92,15% del personal no está de acuerdo con dicha afirmación.

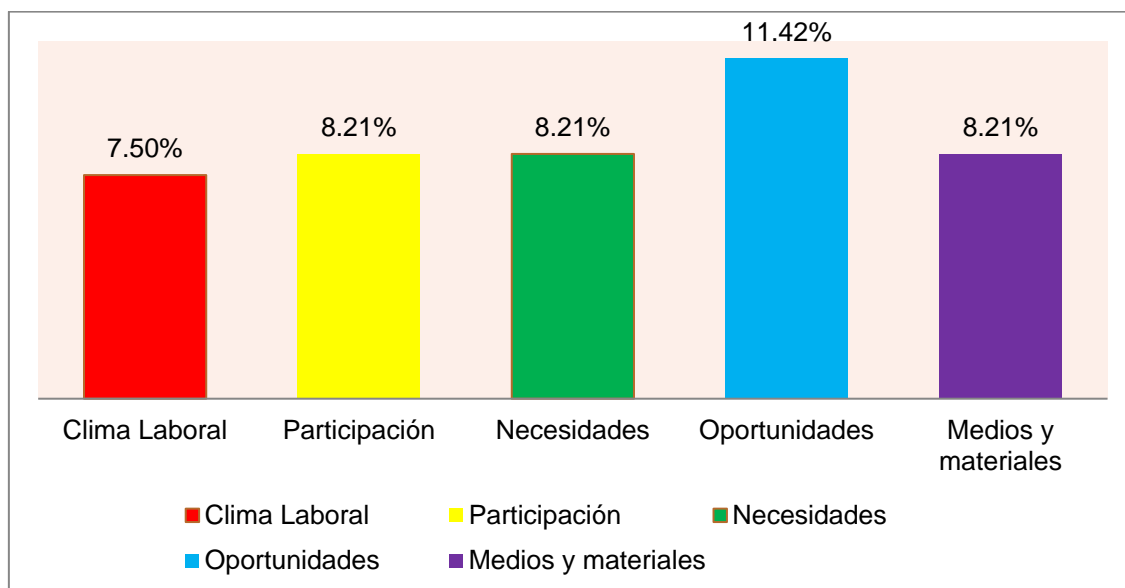
Estos resultados permite apreciar la teoría nombrada en el marco teórico Chiavenato (2009) sostiene que, la compensación y beneficios, se relaciona al salario, las prestaciones e incentivos que reflejan el reconocimiento por un buen trabajo. Los colaboradores esperan que se reconozca y recompense su rendimiento. Esto conlleva a su refuerzo positivo para que ellos perfeccionen su rendimiento y se sientan felices con lo que hacen.

Tabla N° 6. *Satisfacción Laboral*

Ítems	Indicador	Promedio	Porcentaje
2	Clima Laboral	2,1	7,5%
3	Participación	2,3	8,21%
1	Necesidades	2,3	8,21%
4	Oportunidades	3,2	11,42%
5	Medios y materiales	2,3	8,21%
	Total	2,4	43,53%

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 2. *Satisfacción Laboral*



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: En la figura de satisfacción laboral la valoración de los ítems indicaron: ítems 2 (clima laboral) el 7,50% de la muestra afirma que los gerentes se preocupan por brindar un excelente clima

laboral a sus empleados, el ítems 3 (participación) indico que el 8,21% afirma que la empresa le permite la participación activa en el desarrollo de las funciones inherentes a su cargo, ítems 1 (necesidades) un 8,21% afirmo que la organización reconoce y cumple con las necesidades laborales y personales en los plazos previsto, es decir que un 91,79% no está de acuerdo con esta afirmación, el ítems 4 (oportunidades) fue el ítems con mayor resultado indicando que un 11,42% de los encuestados afirman que todo el personal de dicha oficina comercial tienen las mismas oportunidades de formación y capacitación que ofrece la empresa y el ultimo ítems de dicho grafico que habla sobre los medios y materiales dio un resultado de 8,21% que indico que la empresa le brinda insumos en cantidad necesaria para realizar su trabajo de manera óptima, es decir que un 91,79% no está de acuerdo con esta afirmación.

Estos resultados permite apreciar la teoría nombrada en el marco teórico por Según Montaña (2016, p. 266), manifiesta que esta necesidad es de reconocimiento de la personalidad del individuo según Maslow, existen dos tipos de necesidades de reconocimiento como son: Necesidades de reconocimiento inferior: hace mención al reconocimiento por parte de los demás. Esto es, necesidades de estatus, fama, gloria, reputación, dignidad, etc. (2016, p. 266). Necesidades de reconocimiento superior: hace mención al

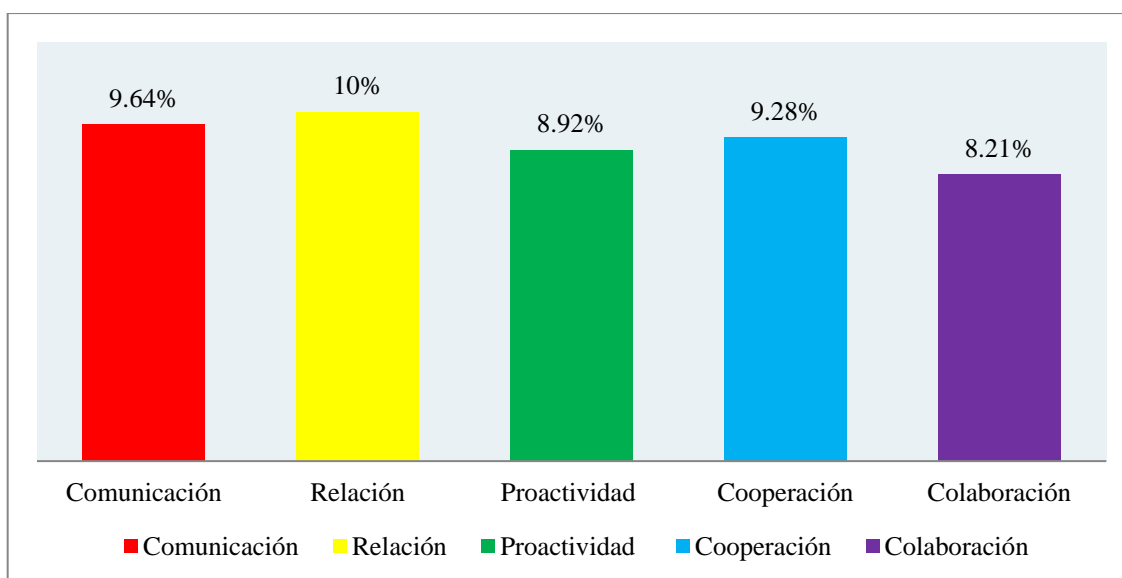
reconocimiento de la propia persona, como es el respeto a sí mismo, sentimiento de autoconfianza, competencia, libertad, independencia, etc. (2016, p. 266)

Tabla N° 7. Trabajo en Equipo

Ítems	Indicador	Promedio	Porcentaje
11	Comunicación	2,7	9,64%
12	Relación	2,8	10%
13	Proactividad	2,5	8,92%
14	Cooperación	2,6	9,28%
15	Colaboración	2,3	8,21%
	Total	2,6	46,05%

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 3 Trabajo en Equipo



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: En el análisis de la figura #3 la evaluación de los diferentes ítems se asume: ítems 11 (comunicación) dio como resultado un 9,64% que indica que la mayoría de las veces los empleados

comparten información de índole laboral, el ítems 12 (relación) con un 10% siendo el valor más alto nos afirma que existe buena relación entre cada uno de los empleados de dicha organización, es decir que un 90% de la organización no está de acuerdo con dicho ítems, el ítems 13 (proactividad) con un 8,92% se observa de manera positiva el espíritu de trabajo en equipo entre las personas que laboran en dicha oficina, el ítems 14 (cooperación) con un 9,28% da como resultado que entre los empleados de la oficina de Movilnet ubicada en el Centro Comercial Metropolis todos se esfuerzan por ayudar a lograr en conjunto (equipo) los objetivos planteados, el ultimo ítems de dicha figura pero no menos importante (colaboración) con un 8,21% indica que todos los empleados se unen para cumplir con cada una de las metas propuestas por el equipo de trabajo.

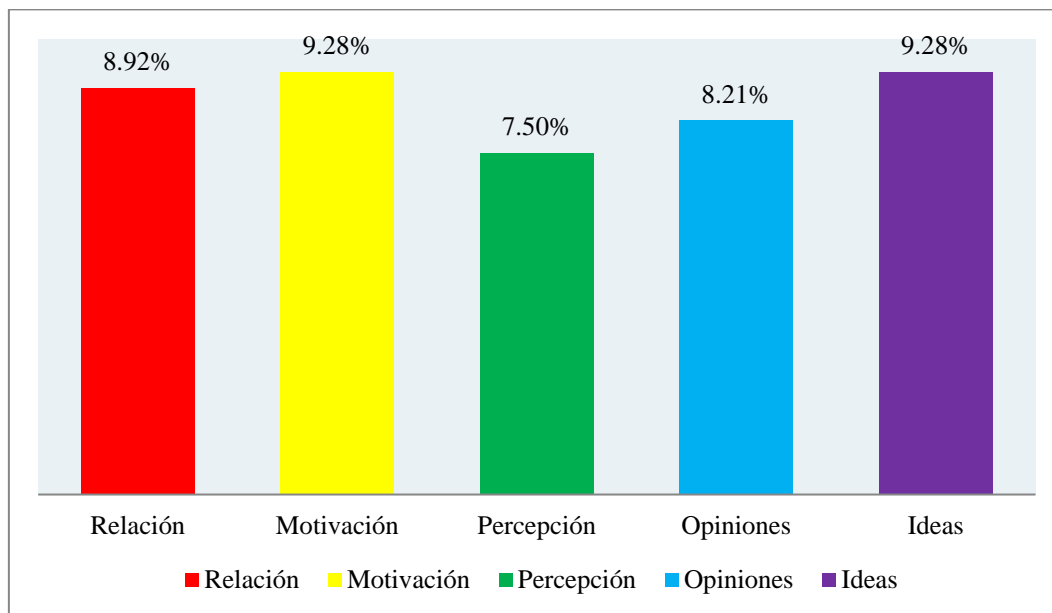
En las bases teóricas según Chiavenato sostiene que: El equipo de alto desempeño se caracteriza por una alta participación de las personas y por la búsqueda de respuestas rápidas e innovadoras a los cambios en el entorno de negocios para atender las crecientes demandas de los clientes. Las organizaciones están migrando aceleradamente al trabajo en equipo o trabajo colaborativo. (2009, p. 84)

Tabla N° 8. *Comunicación*

Ítems	Indicador	Promedio	Porcentaje
16	Relación	2,5	8,92%
17	Motivación	2,6	9,28%
18	Percepción	2,1	7,5%
19	Opiniones	2,3	8,21%
20	Ideas	2,6	9,28%
	Total	2,4	43,19%

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 4 *Comunicación*



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: De lo observado en la figura 4 sobre la comunicación nos indica que los ítems estudiados el valor más alto fue de 9,28% que son: motivación e ideas donde afirman los empleados de dicha

organización que la empresa motiva la comunicación y buenas relaciones internas así como también el personal puede comunicar de manera libre sus ideas a los gerentes de dicha oficina. En el ítems 16 (relación) un 8,92% afirmo que la organización tiene una buena comunicación tanto con los empleados como los superiores, el ítems 18 (percepción) con un 7,50% indico que existe una buena participación y colaboración entre ellos y el ítems 19 (opiniones) afirmo con un 8,21% que sus opiniones son valoradas y tomadas en cuenta en dicha oficina.

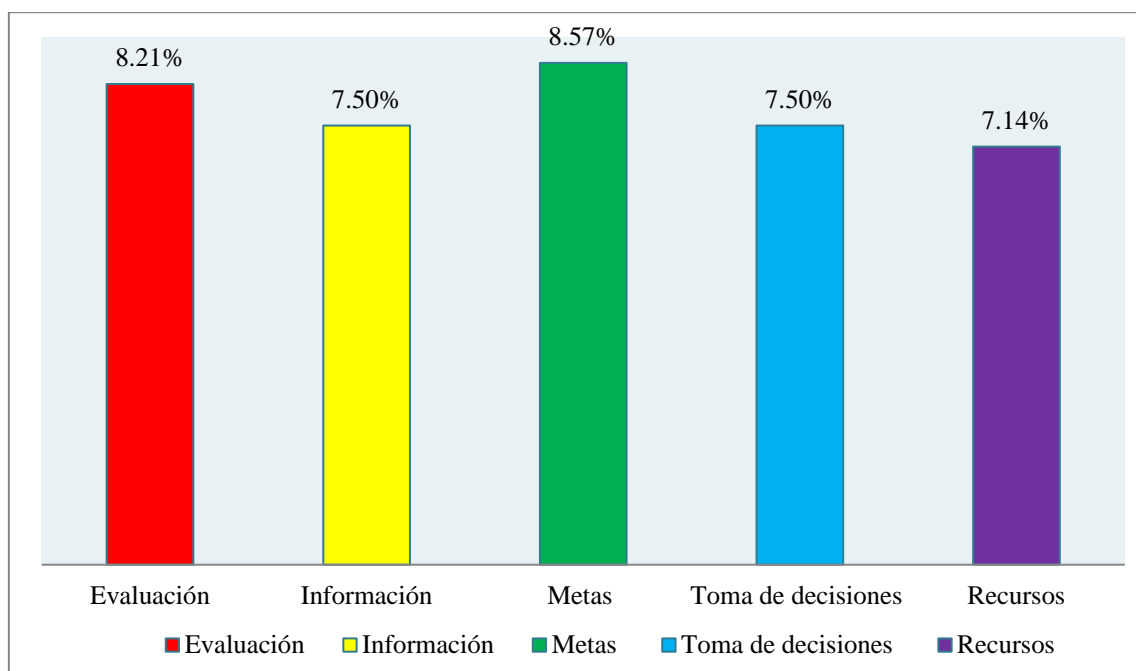
Basándose en las bases teóricas Montaña, sostiene que la cooperación entre los diferentes miembros que componen el grupo resulta una pieza fundamental para una adecuada composición del mismo a través de la integración de estos en la correcta función y desarrollo del rol que han de desempeñar dentro de dicho grupo. La relación entre los miembros del grupo estará unida a la cooperación y colaboración existentes. Las relaciones, por tanto, podrán favorecer o perjudicar la cooperación y colaboración en el grupo, aunque, a sabiendas de que el espíritu de cooperación es un requisito importante a la hora de formar equipos de trabajo productivos, tanto el líder como los miembros del grupo actuarán en pos de una correcta convivencia de los miembros en favor de los objetivos grupales (2016, p. 361.)

Tabla N° 9. *Funciones Esenciales*

Ítems	Indicador	Promedio	Porcentaje
21	Evaluación	2,3	8,21%
22	Información	2,1	7,5%
23	Metas	2,4	8,57%
24	Toma de decisiones	2,1	7,5%
25	Recursos	2,0	7,14%
	Total	2,2	38,92%

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 5 *Funciones Esenciales*



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: En la figura de *Funciones Esenciales* el ítem más alto fue el de metas con un 8,57% donde los trabajadores afirman que en

dicha oficina se cumplen con las metas establecidas por los superiores, luego viene el ítem de evaluación con un 8,21% que indica que existe un seguimiento o evaluación en el desempeño de los trabajadores, los ítems de información y toma de decisiones tuvieron un mismo resultado de 7,50% en el caso de la información es de manera oportuna y adecuada del desempeño y rendimiento del trabajador y en cuanto a la toma de decisiones son tomadas por los gerentes con la participación del personal que labora en dicha oficina, en cuanto a los recursos dio un resultado de 7,14% donde afirman que proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos para tener un buen desempeño en el puesto.

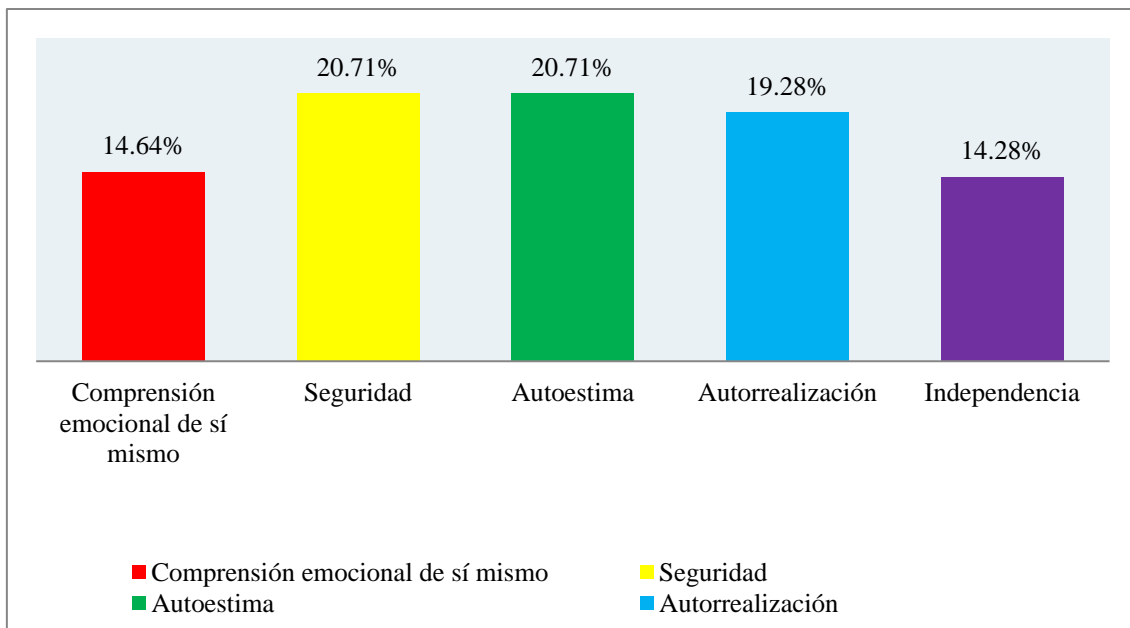
En cuanto a las evaluaciones del desempeño laboral Chiavenato (2009) sostiene que, es una minuciosa medición de los resultados de las operaciones para recompensar el rendimiento individual o grupal.

Tabla N° 10. *Intrapersonal*

Ítems	Indicador	Promedio	Porcentaje
1	Comprensión emocional de sí mismo	4,1	14,64%
2	Seguridad	5,8	20,71%
3	Autoestima	5,8	20,71%
4	Autorrealización	5,4	19,28%
5	Independencia	4,0	14,28%
	Total	5,0	89,62%

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 6 *Intrapersonal*



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: En cuanto al análisis de los resultados del instrumento del Baron la primera figura se basa en la dimensión intrapersonal dando como resultados el ítem 1 (comprensión emocional de sí mismo) nos indica que un 14,64% de los participantes tiene facilidad de expresar sus emociones y reconocerlas fácilmente, el ítem de seguridad tuvo un resultado de 20,71% que nos indica que si el participante tiene algún tipo de molestia o emoción negativa puede decirlo sin sentir algún tipo de remordimiento, en el ítem de autoestima dio un 20,71% el más predominante fue el respeto que sienten por si mismo, la autorealización tuvo un resultado de 19,28% los participantes comentan que tratan de valorarse y siempre darle un mejor sentido a su vida, el ultimo ítem de dicha figura es la independencia con 14,28% las repuestas fueron que siempre prefieren o tienden a confiar más en los demás que en ellos mismos. Esto nos da como conclusión que en cuanto al aspecto intrapersonal los participantes reconocen fácilmente sus emociones y tienen seguridad de ellos mismos más en la parte laboral tienden a confiar más en un tercero que en ellos mismos.

Goleman 2017 define las emociones como esencia, impulsos que nos llevan actuar, programas de reacción automática con los que nos ha dotado la evolución. La misma raíz etimológica de la palabra emoción proviene del verbo latino movere (que significa «moverse») más el prefijo «e-», significando algo así como «movimiento hacia» y

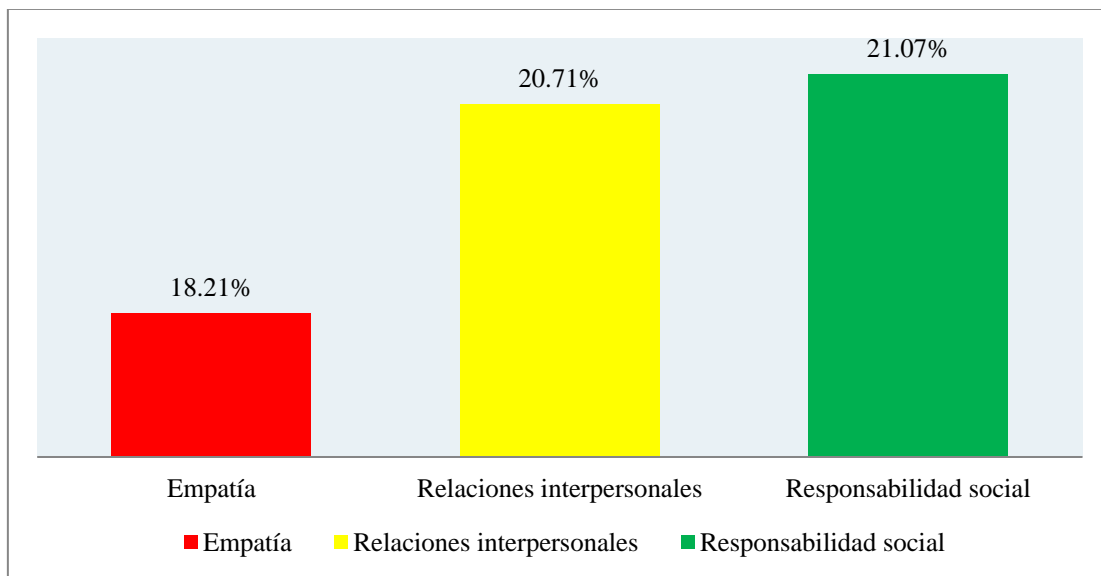
sugiriendo, de ese modo, que en toda emoción hay implícita una tendencia a la acción. Basta con observar a los niños o a los animales para darnos cuenta de que las emociones conducen a la acción; es sólo en el mundo «civilizado» de los adultos en donde nos encontramos con esa extraña anomalía del reino animal en la que las emociones los impulsos básicos que nos incitan a actuar parecen hallarse divorciadas de las reacciones. (2017, p. 24). La triangulación existiría en las bases teóricas de la misma explicándonos como las emociones son esenciales en el transcurso de nuestra vida

Tabla N° 11. *Interpersonal*

Ítems	Indicador	Promedio	Porcentaje
6	Empatía	5,1	18,21%
7	Relaciones interpersonales	5,8	20,71%
8	Responsabilidad social	5,9	21,07%
	Total	5,6	59,99%

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 7 *Interpersonal*



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: En cuanto a la dimensión interpersonal el indicador más alto fue responsabilidad social con 21,07% donde las preguntas de

dicho ítem se basaban en como los participantes actuarían en una situación de ayuda a un tercero como por ejemplo: ayudar a un niño en situación de calle o si se detendría a ayudar a alguien extraviado, esto nos indica que los empleados de dicha organización de manera intrínseca tienen alto potencial en ayudar a un tercero, luego viene el ítem de relaciones interpersonales donde el 20,71% de los participantes afirmaron tener una buena relación con los demás y el último ítem pero no el menos importante el 18,21% de los participantes respondieron que tienen empatía con el grupo, dando un resultado de que a pesar de las circunstancias que se viven en el día a día en dicha oficina los trabajadores de la mismas tienen buena relación entre ellos.

En las bases teóricas Amador, 2003: Pág.56 indica que las emociones tienen varias características como lo son: 1. Experiencia o estado psíquico caracterizado por un grado muy fuerte de sentimiento y acompañado casi siempre de una expresión motora, a menudo muy intensa. 2. Estado de conciencia total que comprende un tono afectivo distintivo y una tendencia activa característica. 3. Actividad no discriminadora, o en masa, suscitada por situaciones sociales, percibidas o representadas en idea; es decir, reacciones totales de un organismo en las que una gran porción de la experiencia se compone de elementos viscerales o somáticos. 4. Totalidad de la

experiencia durante cualquier periodo en que tienen lugar cambios corporales muy marcados de sentimiento, sorpresa o trastorno.

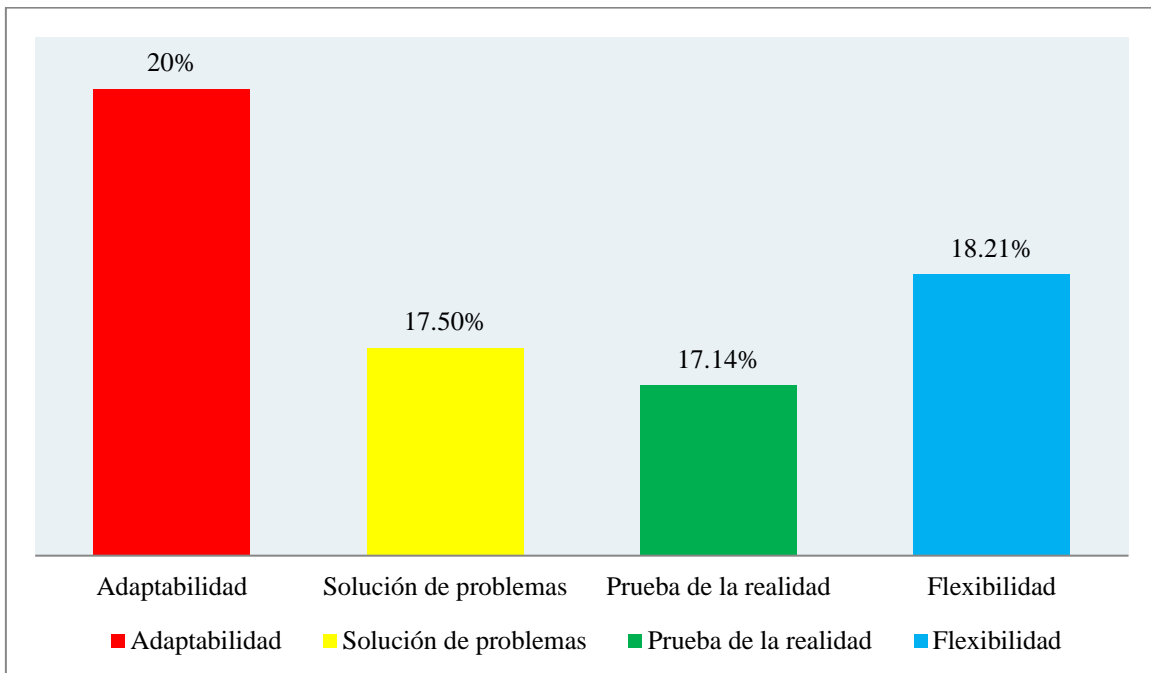
5. Expresión dinámica de los instintos que puede emanar de fuentes conscientes o inconscientes.

Tabla N° 12. *Adaptabilidad*

Ítems	Indicador	Promedio	Porcentaje
9	Adaptabilidad	5,6	20%
10	Solución de problemas	4,9	17,5%
11	Prueba de la realidad	4,8	17,14%
12	Flexibilidad	5,1	18,21%
	Total	5,1	72,85%

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 8 *Adaptabilidad*



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Al apreciar el indicador de adaptabilidad tiene el mayor resultado afirmativo por los trabajadores de la oficina de Movilnet,

con un 20% de aceptación nos indica que los trabajadores se adaptan de manera fácil a las situaciones que se le presentan en su día a día teniendo una resiliencia constante en lo negativo de sus experiencias. El indicador 12 con un resultado de 18,21% en uno de su ítem más sobresalientes es que los participantes pueden mejorar sus costumbres o estilos de vida si es necesario para poder adaptarse a una situación que se le presente tanto en su vida laboral como personal. El ítem 10 sobre la solución de problemas dio un resultado de 17,50% donde nos indica que cada uno de los participantes cuando se les presenta una situación negativa tienden a analizar muy bien el cómo podrían solucionar dicha situación de una manera exitosa sin perjudicar a un tercero. El último ítem pero no menos importante tuvo una respuesta del 17,14% que habla sobre prueba de la realidad indica que cuando sus situaciones se tornan delicadas se adaptan de manera consciente, analizan la situación y buscan la mejor solución así estén o tengan una emoción de ira o enfado en ese momento.

Caruso y Salovey indican que aceptamos el hecho de que las emociones suelen dominarnos y mandar sobre nuestros pensamientos conscientes en la mayoría de los casos. Debemos aprender a reeducarnos a través de ejercicios de visualización positivos, porque a través de ellos el inconsciente aceptará las imágenes positivas, por ejemplo, en lugar de

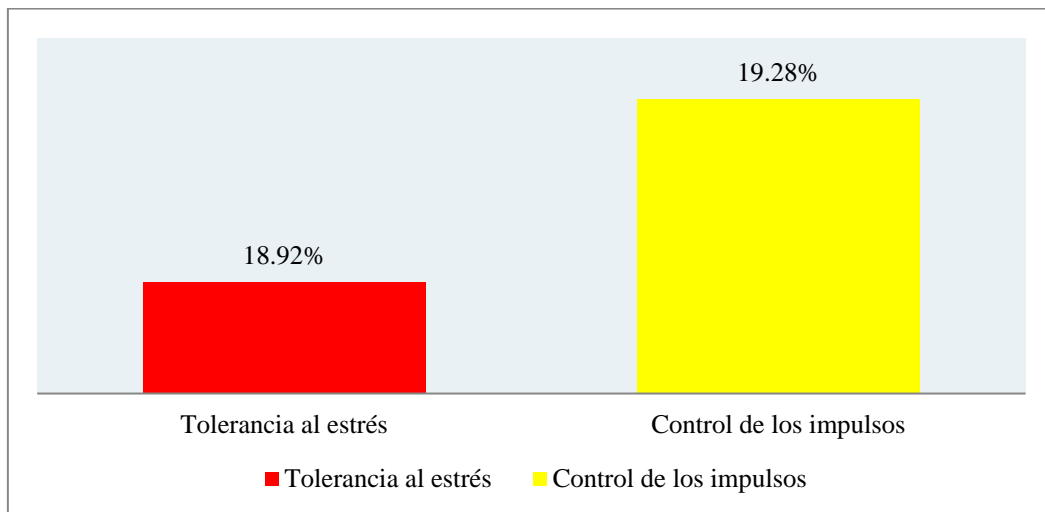
decir: “Los nervios me están matando”, “me preocupo demasiado” o “quiero hacerlo, pero algo me dice que no debo”, primero debemos de visualizarnos haciendo las cosas, imaginarnos que estamos actuando, que controlamos los nervios, y que resolvemos la situación que nos afecta.

Tabla N° 13. *Manejo del Estrés*

Ítems	Indicador	Promedio	Porcentaje
13	Tolerancia al estrés	5,3	18,92%
14	Control de los impulsos	5,4	19,28%
	Total	5,35	39,2%

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 9 *Manejo del Estrés*



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: En la figura sobre el manejo del estrés solo existen dos (2) ítems donde el control de los impulsos es de 19,28% donde unos de las preguntas realizadas a los participantes era si tenían problemas para controlarse cuando se enojaban y fue una de las respuestas con más afirmación en muchas veces es mi caso, donde lo que nos

indica que los participantes les cuesta controlar sus emociones negativas y puede afectar tanto su ambiente personal, social y laboral. El ítem de tolerancia al estrés con un 18,92% de afirmación indica que los trabajadores de dicha oficina no tienen buena tolerancia al estrés debido a que la pregunta con afirmación fue que no saben cómo enfrentar los problemas desagradables y tienden a ponerse nerviosos en situaciones bajo estrés lo que indica una conclusión de que en el manejo del estrés dichos trabajadores no saben cómo manejar las emociones en situaciones negativas.

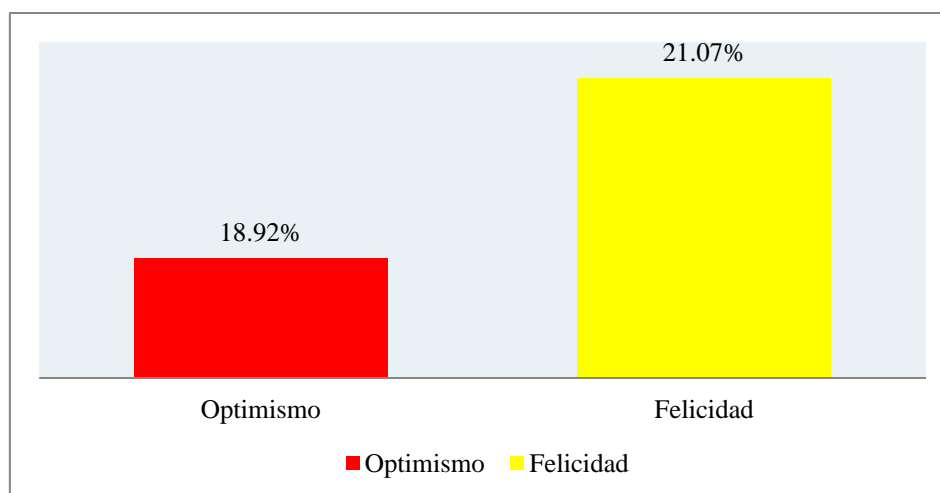
En las bases teóricas Bárbara Frederick son sugiere que las emociones negativas también son importantes, ya que si existe un control en las mismas ayudan a proporcionar un enfoque más claro, permiten que se examinen los detalles de forma más eficaz, motivan una búsqueda de errores más eficiente y exigen un cambio en lo que se hace y en el pensamiento.

Tabla N° 14. *Estado de Animo*

Ítems	Indicador	Promedio	Porcentaje
15	Optimismo	5,3	18,92%
16	Felicidad	5,9	21,07%
	Total	5,6	39,99%

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 10 *Estado de Animo*



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: En la figura sobre el *Estado de Animo* solo existen dos (2) ítems donde la felicidad tiene mayor afirmación con un porcentaje de 21,07% donde las respuestas con mayor asertividad fue a veces es mi caso en el ítem número 31 y 47 del test de Baron donde las preguntas son las siguientes: Soy una persona bastante alegre y

optimista y Estoy contento(a) con mi vida, esto nos indica que los trabajadores de la oficina de Movilnet tienden a sentirse optimistas, alegres y tranquilos con su vida tanto laboral como personal, el ultimo ítem y no menos importante es el optimismo con un 18,92% nos indica que sienten seguridad en ellos mismo en cualquier momento y etapa de su vida, esto nos da una conclusión que en la dimensión del estado de animo de dicho instrumento los participantes obtuvieron buenos resultados y saben cómo manejarse en situaciones de riesgo para mantener su equilibrio emocional.

Basado en las teorías utilizadas en el marco teórico del trabajo de investigación Mestre (2007) indica que la neurociencia básica ha venido utilizando el término “emoción” para referirse al estado corporal, también entendido como estado emocional. El término “sentimiento” hace referencia a la experiencia consciente de la emoción. Las bases neuronales de ambos procesos serían, al menos en parte, diferentes, si bien las conexiones que existen entre ellas pueden ser, como veremos, numerosas. Las emociones, entendidas como patrones de respuestas, vienen medidas por estructuras cerebrales subcorticales tales como el hipotálamo, la comida y el tronco encefálico y presentan tres tipos de componentes: periféricos, autonómicos y hormonales. Las bases neurales de los sentimientos conscientes, por su parte, sea sentarían

fundamentalmente en el córtex cerebral, implicarían en la parte de la corteza del cíngulo y los lóbulos frontales.

Tabla N° 15. *Correlaciones*

		Baron
Desempeño Laboral	Correlación Pearson	de ,028
	Nivel de Sig. (bilateral)	,887
	N	28

Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de la Correlación entre las Emociones y el Desempeño Laboral

En conclusión el objetivo general del trabajo de grado es analizar la influencia de las emociones en el desempeño laboral bajo la crisis socioeconómica de la Venezuela actual donde se plantearon las siguientes hipótesis:

Hipótesis Alternativa (H1):

Existe influencia de las emociones en el desempeño laboral

Hipótesis Nula (Ho):

No Existe influencia de las emociones negativas en el desempeño laboral

Como se puede observar en la tabla N° 13 el Nivel de Sig (bilateral) es de 0,887 lo

que es mayor a 0,05 el nivel de significancia, lo que confirma la hipótesis alternativa sobre la existencia de influencia de las emociones en el desempeño laboral. Además la correlación de Pearson dio como resultado ,028 lo que indica una relación positiva entre las emociones y el desempeño laboral bajo la crisis socioeconómica de la Venezuela actual. Dando como análisis que a mayor satisfacción mejor desempeño laboral.

CONCLUSION

El presente trabajo de grado bajo una minuciosa investigación, logro comprobar la hipótesis planteada, acerca de cómo influyen las emociones en el desempeño laboral bajo la crisis socioeconómica de la Venezuela actual, gracias a la aplicación del método de la entrevista directa en la Oficina Comercial Movilnet Ubicada en el Centro Comercial Metrópolis del Municipio San Diego

La influencia de la emociones en el desempeño laboral se basa en el manejo de cada uno de las personas que conforman la organización, el trabajo de grado demostró que si existe influencia de las emociones en el desempeño laboral debido a que debe existir un equilibrio emocional donde manejen efectivamente los impulsos emocionales evitando que dichas emociones afecten directamente en lo laboral.

El desarrollo de actitudes, técnicas y diferentes conocimientos permiten a las organizaciones tener mejores habilidades de eficacia para que sean más productivas y competitivas así como trabajadores más creativos, motivados y maduros emocionalmente, se comprobó que las personas cuando sus opiniones son tomadas en cuenta en su lugar de trabajo tienden a sentirse motivadas debido a que esto les da oportunidad de crecimiento tanto profesional como personal. Las personas que se sienten satisfechas y motivadas en su lugar de trabajo son más eficientes y competitivas sin importar su ocupación tienden a ser más colaboradores y manifiestan un equilibrio emocional dentro de su lugar de trabajo lo cual les permite

identificarse con las actividades que realizan y hacen que el sentido de pertenencia los comprometa a la ejecución de sus actividades diarias.

El desempeño laboral no solo involucra destrezas intelectuales y físicas sino también destrezas emocionales para conseguir los objetivos planteados y trabajar por un mejor clima laboral. El manejo positivo de las emociones construye un ser humano profesional uniendo lo humano en su área laboral generando una estabilidad y actitud positiva ante los conflictos laborales y personales que se viven día a día.

Generar concordancia positiva produce búsquedas de resultados y soluciones profesionales sin excluir los aspectos humanos e intereses de las organizaciones. El liderazgo positivo y el respeto de los valores y ética de la organización son factores que influyen en un sano clima laboral. El trabajo en equipo refleja un buen control de las emociones que da como resultado el éxito de la organización debido a que existe buena empatía, dialogo y respeto entre cada uno de los integrantes dando como importancia el líder que guie dicha organización.

Las emociones tienen un gran impacto en el desempeño laboral debido a que cuando se generan situaciones negativas en la organización existe un bloqueo mental y falta de motivación en los individuos lo que trae como consecuencia un personal vulnerable a los estímulos externos que se ven vestidos de manera negativa y pesimista por las sensaciones negativas que fueron creadas por la incorrecta canalización y represión de las emociones.

En esta investigación no se dejó de lado porque era casi imposible obviarla como lo es la situación socioeconómica del país de los últimos cuatro años, situación que no tiene parangón con otras épocas de las cuales los venezolanos llamaron bonanza petrolera, se demostró que el trabajador suma a esas emociones no solo la situación de la empresa en sí, el posible trato de sus jefes inmediatos si no que lleva consigo también la angustia de la carencia alimentaria en su hogar haciendo de esta forma un mundo de angustia que necesariamente hacen un volcán de emociones que afecta su desempeño laboral.

Esto parece ser una constante tanto en el sector público como en el sector privado, la emoción que se ha convertido en el mínimo común denominador de la sociedad venezolana es la angustia, la incertidumbre emociones peligrosas que no solo pueden resquebrajar la integridad emocional del individuo si no que puede ir mas allá y dinamitar la célula fundamental de la sociedad como es la familia. Otra emoción presente es la nostalgia y la tristeza, la emoción que se encuentra presente y vigente por la desintegración de muchos hogares Venezolanos por la migración que afecta al país.

Por lo tanto se puede concluir este trabajo de grado afirmando que su hipótesis fue comprobada.

RECOMENDACIONES

- Reafirmar en las organizaciones la importancia de las emociones y la buena salud mental para el incremento de efectividad y un buen desempeño laboral.
- Establecer relaciones afectivas y efectivas con la finalidad de mejorar y fortalecer las relaciones humanas entre los integrantes de la organización, favoreciendo así a un clima laboral positivo dando como resultado cordialidad y entendimiento efectivo.
- Implementar la empatía para reconocer las necesidades de los trabajadores, tomando en cuenta el crecimiento profesional y personal dando como resultado las mejoras en los procesos organizativos.
- Evaluar las emociones de los trabajadores para obtener un mejor desempeño laboral tomando en cuenta no solo su situación profesional si no personal.
- Fortalecer el liderazgo y la motivación de los trabajadores positivamente con el objetivo de obtener confianza, seguridad y bienestar para la creación de proyectos que mejoren las bases sólidas de la organización.

- Consolidar las relaciones personales en la organización para que permita crear estabilidad, innovación, y un aumento de la productividad del equipo de trabajo sin combinar la percepción laboral con la personal.

REFERENCIAS

REFERENCIA BIBLOGRAFICAS

- Abanto, Z. Higuera, L. & Cueto, J. (2000). *“El Bar-On Inventario del Cociente Emocional (EQ-i) Una prueba de Inteligencia Emocional”*. Lima: Grafimas
- Aiken, L. (1996) *“Tests psicológicos y evaluación (8ª Ed.)”* Editorial nomos, Colombia.
- Amador, A. (2003) *“Control Emocional y Cerebral: Técnicas para una salud mental positiva.”* México, Editorial Grijalvo, S.A.
- Andrew J. Dubrin (2002) *“Fundamentos de Comportamiento Organizacional (2ª Edición).”* Iberoamerica, Editorial Thompson Learning.
- Alles, M. (2006). *“Selección por competencias.”* Buenos Aires: Granica.
- Bar-On, R. (1997). *“El inventario de inteligencia emocional: Una prueba de inteligencia emocional”*. Toronto: Multi-Health Systems
- Caruso, David y Peter Salovey (2005) *“El directivo emocionalmente inteligente: La inteligencia emocional en la empresa (3ª Edición).”* Madrid, Alga Ediciones.
- Carrasco, S. (2009). *“Gestión de Calidad y Formación Profesional. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos”*.
- Código de Ética Profesional del Psicólogo (1981) II Asamblea Nacional Ordinaria de la Federación de Psicólogos de Venezuela 28 y 29 de marzo del 1981 Barquisimeto, Estado Lara.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) *Gaceta Oficial extraordinaria N° 5.453* Caracas, fecha de publicación viernes 24 de marzo de 2000

- Corral, Y. (2009). *Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos*. Revista Ciencias de la educación. Vol.19, n.33, p. 228-247.
- Chiavenato, Idalberto (2000): *“Administración de Recursos Humanos: (5ª Edición).”* Colombia, Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *“Comportamiento Organizacional”*. México, D.F.: Interamericana Editores.
- Darwin, C., (1998): *“La expresión de las emociones en los animales y en el hombre, Trad.”* Tomás Ramón Fernández Rodríguez, Alianza Editorial, Madrid.
- Forsyth (2001) *“30 Minutos para motivar a su personal.”* España, Ediciones Granica, S.A.
- Goleman, D. (2017). *“La inteligencia emocional”*. Lima: Quad Graphics.
- Hernández, R., Fernandez, C. & Batista, M. (2014). *“Metodología de la Investigación”*. México: McGraw Hill
- Mejía, M. (2009). *“Auditoría Medica: para la garantía de Calidad en Salud”*. Colombia: ECOE EDICIONES.
- Mestre, J. (2007). *“Manual de inteligencia emocional”*. Madrid: Ediciones Pirámide
- Montaño, A. (2016). *“Comunicación efectiva y trabajo en equipo”*. (1 a ed.) Recuperado el 12 de abril, 2018
- Morales, P. (2007). *La fiabilidad de los test y escalas*. Madrid: Universidad Ponticia Comillas
- Robbins, S. & Coulter, M. (2010). *“Administración”*. México, D.F.: Pearson Educación

Ugarriza, N. (2001). *“La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de Bar-On (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana”*. Lima: Libro Amigo

REFERENCIAS ELECTRONICAS

Bayona, Edssley (2018) *“Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una institución castrense del Perú, 2018”*. Tesis de Licenciatura en Administración de Empresas, Lima - Peru. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3902/1/2018_Bayona-Manayay.pdf

BBC News Mundo (2019) *“Crisis en Venezuela: 7 gráficos que explican la situación económica y política en el país sudamericano”* <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-47017193>

Coyuntura laboral en América Latina y el Caribe, Edición N°15 (2016) *“Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT)”*. Recuperado <https://www.cepal.org/es/comunicados/indicadores-laborales-america-latina-caribe-continuan-deteriorandose-medio-contraccion>

Denzinn NK (2009) *“On Understanding Emotion. New Brunswick, NJ: Transaction Publishers.”* Recuperado de <http://www.sagepub.net/isa/resources/pdf/Emociones.pdf>

Fajardo (2017) *“La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD EN LINEA LIMA – 2017”* Tesis de Maestría en Gestión Pública Universidad Cesar Vallejos, Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10847/Fajardo_PRP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fidias (2012) “*Investigación descriptiva*” Recuperado de http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html

Fleischhacker (2014) “*La inteligencia emocional y productividad laboral (estudio realizado con el personal de salud del centro de diagnóstico por imágenes, policlínica)*” Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Fleischhacker-Ilma.pdf>

Gallegos, Cedeño y Coloma (2016) “*La inteligencia emocional en el desempeño de los trabajadores*”. Revista CE (contribuciones a la economía) ISSN: 1696-8360. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2016/3/inteligencia.html>

INE (2006) “*Segmentación de la demanda laboral*”. FERMENTUM ISSN 0798-3069 - AÑO 16 - N° 46 - MAYO - AGOSTO2006 -501-552“Análisis del mercado laboral venezolano”. Recuperado de <http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/20730/articulo11.pdf?sequence=2>

Lange, J (2015) “*Teoría de las emociones*”. Recuperado de <https://triplesunset.wordpress.com/2015/02/24/breve-resumen-de-la-teoria-de-las-emociones-james-lange/>

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005) *Gaceta Oficial N° 38.236 del 26 de Julio de 2005*. Recuperado de <http://www.medicinalaboraldevenezuela.com.ve/archivo/LOPCYMAT.pdf>

Malpica y Pérez (2016) “*Estrategias fundamentadas en la inteligencia emocional que mejoren el desempeño de los docentes de la Escuela Bolivariana Bárbula II “Batalla de Bomboná”, Ubicada en el Municipio Naguanagua Estado Carabobo*”. Recuperado de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4501/1/MALPICA%2520Y%2520PEREZ.docx>

- Pereira (2014) *“Estudio de la inteligencia emocional en el manejo de conflictos laborales de los empleados de la oficina de personal del gobierno bolivariano de Carabobo”* Recuperado de: <https://studylib.es/doc/2090532/mpereira.pdf>
- Ruiz, C (2016). *Confiabilidad. Programa Interinstitucional Doctorado en Educación.* Recuperado de <http://200.11.208.195/blogRedDocente/alexisduran/wp-content/uploads/2015/11/CONFIABILIDAD.pdf>
- Santos, G (2017). *Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla.* Recuperado de: <https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf>
- Stewart (1996) *“ISR (International Survey Research)”*. Recuperado de https://factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacionales_219_2.pdf
- Tamayo, M. (2003). *“El proceso de investigación científica. (4° ed.)”*. Recuperado de <https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20-%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>
- Tolle, E. (2000). *El poder del Ahora.* Recuperado el 20 de octubre del, 2003 https://www.caminosalser.com/contenidos/libros/Tolle_EckhartEl_Poder_del_Ahora.pdf
- Universidad José Antonio Páez. (2014). *“Manual para la Elaboración, Inscripción, Presentación y Defensa del Trabajo Especial de Grado, Trabajo de Grado y Tesis Doctoral de la Universidad José Antonio Páez. San Diego. UJAP”*. Recuperado de Juliogonzalez47@hotmail.com
- Yabar, K. (2016). *“Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro red la Molina – Cieneguilla. (Tesis para optar Grado de Maestra en Medicina con mención en Gerencia*

de Servicios de Salud). Universidad San Martín de Porres. Lima – Perú”.

Recuperado

www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2593/1/YABAR_K.p

d

ANEXOS

ANEXO A

Operalización de Variables

Emociones negativas en el desempeño laboral

Objetivo general: Analizar las emociones negativas en el desempeño laboral de la Venezuela actual

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles o Rangos
Emociones	Experiencia o estado psíquico caracterizado por un grado muy fuerte de sentimiento y acompañado casi siempre de una expresión motora, a menudo muy intensa (Amador, 2003: Pág.56).	Componente intrapersonal	Comprensión emocional de sí mismo	+7 +9 -23 -35 -52 +63 +88 -116	1. Nunca es mi caso 2. Pocas veces es mi caso 3. A veces es mi caso 4. Muchas veces es mi caso 5. Siempre es mi caso
			Seguridad	-22 +37 +67 -82 +96 -111 -126	
			Autoestima	+11 -24 +40 -56 -70 +85 +100 +114 +129	
			Autorrealización	+6 -21 -36 -51 -66 +81 +95 +110 -125	
		Componente interpersonal	Independencia	+3 -19 -32 -48 -92 -107 -121	
			Empatía	--18 +44 +55 +61 +72 +98 +119 +124	
			Relaciones interpersonales	-10 -23 +31 +39 +55 +62 -69 +84 +99 +113 -128	
		Componente de adaptabilidad	Responsabilidad social	+16 -30 -46 +61 +72 +76 +90 +98 +104 +119	
			Solución de problemas	+1 +15 -29 +45 +60 -75 +89 -118	
			Prueba de la realidad	+8 -35 -38 -53 -68 -83 +88 -97 +112 -127	
		Componente de manejo de estrés	Flexibilidad	-14 -28 -43 -59 +74 -87 -103 -131	
			Tolerancia al estrés	+4 +20 +33 -49 -64 +78 -93 +108 -122	
		Componente del estado de ánimo en general	Control de los impulsos	-13 -27 -42 -58 -73 -86 -102 -110 -117 -130	
Optimismo	+11 +20 +26 +54 +80 +106 +108 -132				
	Felicidad	-2 -17 +31 +47 +62 -77 -91 +105 +120			

Tomado de: Bayona (2018) **Fuente:** Ledezma V. Ghisbel A.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles o Rangos
Desempeño Laboral	Nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. Yabar, K. (2016, p. 60).	Compensación y beneficios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incentivos 2. Recompensa 3. Reconocimiento 4. Ascensos 5. Promoción 	+1 +2 +3+ 4 + 5	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Satisfacción laboral	<ol style="list-style-type: none"> 1. Remuneración 2. Participación 3. Reconocimiento 4. Oportunidades 5. Medios y materiales 	+6 +7 + 8 +9 +10	
		Trabajo en equipo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación 2. Relación 3. Proactividad 4. Cooperación 5. Colaboración 	+11+12+13 +14 +15	
		Comunicación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Relación 2. Motivación 3. Percepción 4. Opiniones 5. Ideas 	+16+17+18 +19 +20	
		Funciones esenciales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluación 2. Información 3. Metas 4. Toma de decisiones 5. Recursos 	+21+22+23 +24 +25	

Tomado de: Bayona (2018) Fuente: Ledezma V. Ghisbel A.

ANEXO B
HISTORIA CLÍNICA

ENTREVISTADOR: _____

FECHA

		2019
--	--	------

DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

NOMBRES Y APELLIDOS:		SEXO:	FECHA DE NACIMIENTO:
		EDAD:	
ESTADO CIVIL:		GRº INSTRUCCIÓN:	
EMPRESA EN LA QUE LABORA		PUESTO QUE DESEMPEÑA	
TIEMPO EN LA EMPRESA		AREA EN LA QUE SE UBICA SU EMPRESA	
HIJOS			

HÁBITOS PSICOBIOLOGICOS

1. ¿Cómo te sientes con tu situación actual?
2. ¿Cómo te ha afectado la situación actual de Venezuela?
3. ¿Cómo te sientes en tu ámbito laboral?
4. ¿Cómo es el proceso de ida y venida a tu lugar de trabajo?
5. ¿Cómo crees que es tu desempeño laboral actualmente?

ANEXO C

INSTRUMENTO 01

Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On

INTRODUCCIÓN

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cinco respuestas por cada frase:

1	2	3	4	5
Nunca es mi caso	Pocas veces es mi caso	A veces es mi caso	Muchas veces es mi caso	Siempre es mi caso

INSTRUCCIONES

Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. Marca con un aspa el número. Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres. NO como te gustaría ser, NO como te gustaría que otros te vieran. NO hay límite, pero por favor trabaja con rapidez y asegúrate de responder a TODAS las oraciones.

ÍTEM	NUNCA ES MI CASO	POCAS VECES ES MI CASO	A VECES ES MI CASO	MUCHAS VECES ES MI CASO	SIEMPRE ES MI CASO
1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.					
2. Es difícil para mí disfrutar de la vida.					
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer					
4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.					
5. Me agradan las personas que conozco					
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.					

7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.					
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).					
9. Reconozco con facilidad mis emociones.					
10. Soy incapaz de demostrar afecto.					
11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.					
12. Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza					
13. Tengo problema para controlarme cuando me enojo.					
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas					
15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información posible que pueda sobre ella.					
16. Me gusta ayudar a la gente.					
17. Me es difícil sonreír.					
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.					
19. Cuando trabajo con otro, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.					
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.					
21. Realmente no sé para que soy bueno(a).					
22. No soy capaz de expresar mis ideas.					
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.					
24. No tengo confianza en mí mismo(a).					
25. Creo que he perdido la cabeza.					
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.					
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme					
28. En general, me resulta difícil adaptarme.					
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.					
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen					
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.					

32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.					
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso(a).					
34. Pienso bien de las personas					
35. Me es difícil entender como me siento.					
36. He logrado muy poco en los últimos años.					
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.					
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.					
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).					
40. Me tengo mucho respeto					
41. Hago cosas muy raras.					
42. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas					
43. Me resulta difícil cambiar de opinión					
44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas					
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.					
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.					
47. Estoy contento(a) con mi vida.					
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).					
49. No puedo soportar el estrés.					
50. En mi vida no hago nada malo.					
51. No disfruto lo que hago.					
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.					
53. La gente no comprende mi manera de pensar.					
54. Generalmente espero lo mejor.					
55. Mis amigos me confían sus intimidades.					
56. No me siento bien conmigo mismo(a).					
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.					
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto					
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.					
60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero					

mejor					
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.					
62. Soy una persona divertida.					
63. Soy consciente de cómo me siento.					
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.					
65. Nada me perturba.					
66. No me entusiasman mucho mis intereses.					
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.					
68. Tengo tendencia a fantasear y perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor					
69. Me es difícil llevarme con los demás.					
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy					
71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.					
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.					
73. Soy impaciente					
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres					
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.					
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones					
77. Me deprimó.					
78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.					
79. Nunca he mentado					
80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.					
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.					
82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.					
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.					
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.					
85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy.					

86. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.					
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.					
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).					
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.					
90. Soy capaz de respetar a los demás					
91. No estoy contento(a) con mi vida.					
92. Prefiero seguir a otros a ser líder					
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.					
94. Nunca he violado la ley.					
95. Disfruto de las cosas que me interesan.					
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.					
97. Tiendo a exagerar.					
98. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.					
99. Mantengo buenas relaciones con los demás					
100. Estoy contento(a) con mi cuerpo.					
101. Soy una persona muy extraña.					
102. Soy impulsivo(a).					
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres					
104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.					
105. Disfruto mis vacaciones y los fines de semana.					
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas					
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas					
107. Tengo tendencia a depender de otros.					
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles					
109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora					

110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten					
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza					
112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad					
113. Los demás opinan que soy una persona sociable					
114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.					
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender					
116. Me es difícil describir lo que siento					
117. Tengo mal carácter.					
118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.					
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.					
120. Me gusta divertirme.					
121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan					
122. Me pongo ansioso(a)					
123. No tengo días malos.					
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.					
125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.					
126. Me es difícil hacer valer mis derechos					
127. Me es difícil ser realista					
128. No mantengo relación son mis amistades					
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).					
130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.					
131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.					
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.					
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.					

ANEXO D

INSTRUMENTO 02

Cuestionario de Desempeño Laboral

INTRODUCCIÓN

El cuestionario que a continuación se presenta tiene como objetivo principal obtener información sobre EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL SUBALTERNO DE LA COMANDANCIA. Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una "X" en un solo recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificaciones:

1	2	3	4	5
Totalmente en Desacuerdo (TD)	En Desacuerdo (ED)	Indiferente (I)	De Acuerdo (DA)	Totalmente de Acuerdo (TA)

ITEMS	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	TOTALMENTE DE ACUERDO
1. La Institución reconoce y cumple con las necesidades laborales del personal, en los plazos previstos				
2. Se preocupan los superiores por brindar un excelente clima laboral a sus subordinados.				
3. La Comandancia de la le permite participar activamente en el desarrollo de las funciones inherentes a su cargo				
4. Todo el personal tienen las mismas oportunidades de formación y capacitación que ofrece la institución.				
5. La institución le brinda insumos en cantidad necesaria para realizar su trabajo de manera óptima.				
6. En esta Comandancia existe un buen sistema de calificación que ayuda a que el mejor ascienda.				
7. Las recompensas e incentivos que reciben el personal subalterno, se dan por iniciativa de la Comandancia.				
8. En esta Comandancia hay adecuado reconocimiento, verbal y/o escrito por hacer un buen trabajo				
9. Es bueno que existan incentivos económicos cuando realiza un trabajo excepcional.				

10. Las promociones y ascensos en la Institución se manejan respetando los procedimientos de evaluación institucional.				
11. La mayoría de veces en el trabajo compartimos la información laboral				
12. El Personal subalterno actúa de manera rápida y eficiente en las tareas encomendadas por el personal superior				
13. Se observa espíritu de trabajo en equipo entre las personas que trabajan en la Institución.				
14. En esta Comandancia todos se esfuerzan por ayudar a lograr en conjunto los objetivos esperados.				
15. El estilo de trabajo que existe en la Comandancia favorece la comunicación entre todo el personal				
16. La comunicación en todo el personal militar y civil de la Comandancia es adecuada				
17. El personal comunica libremente sus ideas a los superiores				
18. La relación entre superiores y personal subalterno es adecuada				
19. Esta Comandancia motiva la comunicación y buenas relaciones internas.				
20. Existe participación y colaboración en el personal en las actividades de la institución.				
21. Existe un seguimiento o evaluación del desempeño de los trabajadores (personal subalterno)				
22. Se me informa oportuna y adecuadamente de mi desempeño y resultados alcanzados.				
23. Se cumple con las metas u objetivos establecidas por la Comandancia.				
24. Los oficiales (superiores) toman decisiones en equipo con la participación del personal subalterno que labora en la Comandancia.				
25. La Comandancia me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos para tener un buen desempeño en el puesto.				

ANEXO E

Análisis de Ítems Cuestionario de Desempeño Laboral

ÍTEM	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1	4	3	2	1	3	2	2	4	4	4	2	4	1	3	1	2	4	3	1	4	2	3	1	2	1	1	1
2	4	3	2	1	3	2	2	4	3	3	2	4	1	3	1	3	4	2	1	4	3	2	1	2	1	1	1
3	4	3	2	3	4	1	3	4	4	4	2	4	1	3	1	1	4	2	2	4	1	2	1	2	1	1	1
4	4	3	2	2	4	3	3	4	1	3	4	4	1	4	1	2	4	4	1	4	1	2	1	2	1	1	1
5	4	3	4	1	3	3	2	4	1	2	1	4	1	3	1	2	4	1	1	3	1	2	1	2	1	1	3
PROM	4	3	2,4	1,6	3,4	2,2	2,4	4	2,6	3,2	2,2	4	1	3,2	1	2	4	2,4	1,2	3,8	1,6	2,2	1	2	1	1	1,4
6	4	3	3	1	3	1	2	4	2	2	1	4	1	3	1	1	4	1	1	4	0	2	1	2	1	2	2
7	4	3	1	1	3	3	2	4	2	3	3	4	1	2	1	4	4	1	3	4	1	2	1	2	1	1	2
8	4	3	2	1	3	2	2	4	3	2	2	4	1	3	1	3	4	1	1	4	4	2	1	1	1	3	1
9	3	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	1	3	1	4	1	4	4
10	4	3	1	1	4	2	2	4	1	4	1	4	1	3	3	2	4	2	1	4	1	3	1	2	2	1	1
PROM	4	3	2,68	1,72	3,48	2,04	2,48	4	2,12	2,84	2,04	4	1	3,24	1	1,6	4	2,08	1,24	3,76	0,92	2,04	1	2	1	1,2	1,68
11	4	3	1	3	3	2	3	4	3	4	3	4	1	4	3	2	4	2	1	3	4	2	1	2	3	3	1
12	4	3	1	1	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	1	2	4	4	2	1	2	4	2	2
13	4	3	4	1	3	3	3	4	3	4	2	4	1	3	1	3	4	1	1	3	4	2	1	2	1	1	2
14	4	3	2	1	3	3	3	4	3	4	3	4	1	3	1	2	4	2	1	3	4	3	1	2	1	1	3
15	4	3	2	3	4	2	3	0	1	4	2	4	1	3	1	2	4	3	1	3	0	3	1	2	1	1	3
PROM	3,8	3	1,74	1,74	3,5	2,21	2,5	4	2,42	3,17	2,41	4	1	3,05	2	2,92	4	1,42	2,05	3,95	1,58	2,41	1	2,2	1,2	2,04	1,94
16	4	3	2	3	3	3	3	0	3	4	1	4	1	3	1	2	4	3	3	3	4	3	1	2	1	1	2
17	4	3	2	3	3	2	2	0	3	4	3	4	1	4	3	4	4	1	4	3	0	3	1	1	4	1	4
18	4	3	2	0	3	2	2	0	2	4	2	4	1	3	1	2	4	1	1	4	0	3	1	1	3	3	2
19	4	3	2	3	3	2	3	0	2	4	2	4	1	3	1	2	4	1	1	4	0	3	1	1	1	3	3
20	4	3	2	3	3	2	3	4	2	4	2	4	1	4	1	3	4	1	3	3	4	3	1	1	1	2	2
PROM	4	3	2	1,8	3,2	2,4	3	3	2,8	3,8	2,6	4	1,4	3,4	2	2,4	4	1,8	1,2	3,2	3,2	2,4	1	2	2	1,6	2,2
21	4	3	2	4	3	3	2	4	2	3	2	4	1	3	1	1	4	1	1	4	1	3	1	1	1	2	2
22	4	3	2	0	3	2	2	4	3	3	3	4	1	3	1	1	4	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1
23	4	3	2	2	3	2	2	4	4	4	3	4	1	3	1	1	4	1	1	3	1	3	1	1	1	2	3
24	4	3	2	1	3	2	2	0	2	4	2	4	1	3	3	2	4	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1
25	4	3	2	1	3	2	2	0	2	4	2	4	1	3	1	2	4	1	1	4	1	3	1	1	1	1	1
PROM	3,97	3	1,96	2,29	3,25	2,2	2,58	0,67	2,24	3,86	2,07	4	1	3,17	1,5	2,49	4	1,74	2,01	3,49	0,93	2,9	1	1,53	1,87	1,84	2,66

ANEXO F

Análisis de Ítems Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On

ÍTEM	SUJETOS																												TOT
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
1	4	2	2	3	3	4	4	5	5	5	0	1	3	3	5	2	2	5	3	4	3	5	5	4	5	4	4	5	100
2	4	5	3	5	4	3	4	5	0	1	4	4	5	1	4	3	3	5	2	3	4	2	5	4	3	3	2	4	95
3	5	3	2	3	1	2	1	1	1	2	2	2	0	2	2	1	3	1	2	2	1	3	2	3	2	3	2	1	55
4	5	1	3	3	4	1	1	5	5	5	4	3	3	3	3	2	2	5	1	4	2	0	4	5	4	3	3	4	88
5	5	4	3	4	4	1	5	5	3	4	4	3	0	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	5	4	4	5	101	
6	5	3	2	5	5	1	5	5	5	5	0	4	0	5	5	1	5	4	1	4	5	5	5	4	3	4	4	5	105
7	5	2	2	2	5	1	5	5	4	2	2	3	5	5	3	2	2	3	2	3	3	0	4	4	4	4	3	5	90
8	5	4	1	5	4	1	5	4	4	2	4	3	5	4	5	2	3	5	1	3	4	3	4	2	4	3	5	4	99
9	4	2	3	3	5	4	5	4	2	5	0	4	5	1	4	3	3	3	2	4	1	4	5	4	4	2	4	5	95
10	1	3	4	4	1	4	5	5	3	5	5	4	5	5	3	5	3	4	2	4	1	5	5	5	3	4	5	108	
11	5	2	3	4	5	4	5	4	0	5	0	4	5	3	5	3	3	4	1	4	3	4	5	4	5	4	3	5	102
12	1	5	2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	1	2	4	5	4	5	4	5	5	3	4	114
13	5	5	2	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	1	5	3	4	5	4	3	4	2	106
14	3	4	3	3	5	2	2	5	5	4	4	3	5	3	5	3	2	5	5	3	4	4	1	4	5	4	4	2	102
15	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	3	4	5	2	4	5	3	5	4	4	5	5	5	3	4	5	119
16	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	2	5	5	4	5	5	5	2	5	123
17	1	4	3	1	5	3	5	5	3	4	1	4	5	5	2	3	5	2	3	4	5	5	5	5	5	5	2	0	100
18	2	5	4	4	5	4	1	5	5	5	4	3	5	3	5	5	3	1	5	4	1	5	4	1	4	4	2	4	103
19	1	3	2	2	2	2	4	1	1	1	3	2	1	1	1	2	2	3	5	2	2	2	1	2	1	1	1	1	52
20	4	3	3	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	4	5	1	5	4	3	2	5	3	4	4	5	1	1	5	102
21	5	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	125
22	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	4	1	5	4	5	3	3	1	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	117
23	4	1	3	2	2	3	1	5	2	4	2	4	3	4	5	1	4	3	1	2	4	5	4	2	3	4	1	4	83
24	5	3	2	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3	1	3	5	2	5	4	5	4	5	5	5	5	118
25	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	4	1	1	1	1	4	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	40
26	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	2	5	5	5	3	3	5	3	4	5	4	5	5	1	5	5	5	116
27	2	1	3	3	2	3	4	4	4	3	2	2	0	3	1	1	3	3	3	3	3	2	4	4	5	5	2	5	80
28	4	4	3	3	5	4	5	5	2	5	4	3	5	5	5	5	5	2	5	4	5	4	4	4	4	2	2	4	112
29	3	2	2	3	5	4	5	5	5	5	5	3	3	2	5	3	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	116
30	5	5	4	5	5	5	1	5	5	4	5	2	1	5	5	5	1	5	5	2	1	5	4	5	5	5	5	4	114
31	5	3	3	4	5	4	5	5	3	5	4	4	1	5	5	3	4	4	1	2	3	4	4	5	5	5	3	5	109
32	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	129
33	5	3	2	2	5	3	4	5	3	4	3	4	3	5	4	2	5	2	3	4	3	3	5	4	2	2	2	2	94
34	5	4	3	3	5	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	3	5	3	5	3	1	4	4	4	3	3	3	4	104
35	5	4	3	4	5	4	4	5	2	4	3	3	5	4	5	5	3	5	1	3	5	4	5	5	3	4	3	4	110
36	3	5	2	4	5	5	5	5	5	5	4	3	1	3	5	3	1	4	1	3	2	3	5	5	5	2	5	4	103
37	2	3	3	4	5	4	5	5	1	5	3	3	5	5	5	2	2	5	3	3	1	2	3	2	5	5	5	5	101
38	5	5	2	4	5	4	5	4	1	5	3	3	3	2	5	3	5	3	3	4	5	5	2	4	4	5	4	4	107
39	5	4	3	3	5	4	2	5	1	5	3	3	1	1	5	4	5	2	1	3	2	4	5	5	5	5	5	5	101
40	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	5	1	5	4	5	5	4	5	5	3	5	123
41	5	4	1	5	5	5	4	5	1	4	5	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	3	3	5	113

Continuación

42		5	5	1	4	5	4	4	5	5	3	3	2	3	5	5	4	1	5	5	1	5	0	1	4	2	4	2	4	97
43		3	4	3	2	4	4	1	3	5	4	2	3	5	5	1	5	2	5	5	4	4	2	3	3	2	2	2	2	90
44		4	4	2	3	5	4	4	4	3	5	4	2	5	4	4	3	3	5	5	2	4	4	5	4	5	4	3	5	109
45		5	3	1	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5	5	2	2	4	5	5	5	2	5	4	5	113
46		5	4	4	4	5	2	5	5	1	5	5	4	5	3	5	4	3	5	5	4	5	5	1	4	4	4	4	1	111
47		B	4	2	4	5	2	5	5	1	5	.0	4	5	5	5	3	3	5	1	2	5	3	5	4	5	5	4	5	102
48		5	4	4	3	5	2	5	5	2	4	3	4	5	5	5	4	2	5	3	4	3	4	1	5	5	4	3	5	109
49		0	4	4	3	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	3	1	4	2	1	4	2	103
50		1	2	4	2	1	2	3	1	3	2	4	3	3	3	2	3	1	3	3	3	1	3	4	4	2	2	4	2	71
51		3	1	4	0	1	2	1	1	1	1	1	3	4	1	5	1	3	1	3	3	1	3	1	2	1	0	4	2	54
52		5	5	3	4	5	3	1	2	1	3	4	3	3	1	4	1	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	4	4	81
53		3	5	2	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	4	4	4	3	3	2	4	95
54		5	4	4	4	5	2	5	5	2	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	3	5	121
55		4	4	4	5	3	4	3	3	2	4	3	4	5	3	2	2	4	5	3	3	5	5	4	4	4	5	3	1	101
56		1	3	4	3	1	2	5	1	1	5	4	4	1	5	5	4	3	4	1	4	5	5	4	1	5	5	3	2	91
57		2	1	3	2	2	2	1	3	5	1	3	2	3	4	1	2	1	2	3	3	1	2	3	2	2	1	1	2	60
58		5	2	3	3	5	4	1	4	4	0	3	5	3	1	5	5	5	2	3	1	5	2	2	3	1	3	2	2	84
59		3	2	2	3	5	4	1	5	3	2	3	2	5	1	5	1	5	3	4	3	2	4	4	4	2	2	3	2	85
60		5	4	2	4	5	4	5	5	2	4	5	3	5	2	4	3	3	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	115	
61		5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	2	4	4	5	4	5	5	5	5	5	122
62		5	4	4	4	5	2	5	5	1	4	3	3	5	5	5	1	5	5	3	2	5	3	4	3	4	4	2	4	105
63		4	3	3	4	5	4	5	5	1	5	4	3	5	3	5	2	4	5	1	3	5	4	5	5	4	0	5	5	107
64		3	5	1	3	4	4	5	5	5	3	3	4	3	5	2	5	3	3	4	1	4	4	4	2	2	3	3	3	96
65		1	3	4	3	5	4	1	1	1	5	3	2	3	1	4	1	2	1	3	2	4	2	2	3	2	2	2	1	68
66		2	5	3	4	5	4	5	5	1	3	3	4	5	2	2	3	4	2	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	105
67		5	4	5	4	5	4	3	5	2	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	2	4	5	5	4	5	5	5	5	123
68		5	5	1	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	3	5	5	4	4	3	5	4	3	4	3	5	117
69		4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	3	5	118
70		1	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5	121
71		5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	136
72		3	4	2	1	3	1	5	5	3	5	4	2	5	3	2	1	5	5	5	2	5	5	4	4	5	5	5	5	104
73		3	1	2	1	4	2	1	5	3	4	2	1	3	1	5	4	2	1	3	3	4	1	4	3	2	2	2	2	71
74		2	4	3	3	4	4	2	3	5	3	3	2	4	1	3	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	5	3	3	81
75		2	3	3	3	5	4	4	5	1	5	3	3	5	4	5	4	1	5	3	4	3	3	5	5	4	4	0	4	100
76		5	4	2	5	5	5	5	5	3	5	5	2	3	5	5	5	1	3	3	2	4	4	4	4	5	5	4	5	113
77		5	3	3	3	5	4	5	5	5	4	3	4	3	3	5	1	4	3	1	4	4	3	3	4	3	4	3	4	101
78		4	2	2	3	4	4	5	5	5	5	3	4	3	2	4	1	4	3	3	3	4	3	5	4	3	5	4	4	101
79		3	1	4	1	1	3	1	3	5	2	3	1	3	2	3	2	1	2	2	4	2	3	2	4	1	2	2	2	65
80		5	4	3	3	5	4	5	5	3	5	4	3	5	5	5	2	2	5	3	4	3	4	5	5	2	5	4	5	113
81		4	4	3	4	5	4	5	5	3	5	5	3	4	5	4	3	5	5	3	4	4	3	5	4	5	5	5	5	119
82		5	3	2	4	4	2	1	4	5	2	3	3	1	2	4	1	5	5	5	3	2	2	1	4	5	2	2	2	84

Continuación

83		2	1	5	2	1	1	1	4	5	1	2	2	1	1	3	2	5	2	1	2	2	1	2	2	1	3	2	59		
84		5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	2	1	5	4	3	5	4	5	5	3	5	3	5	117	
85		5	4	3	4	1	4	5	5	2	5	4	4	5	5	5	2	4	5	1	4	5	4	5	5	4	5	4	5	114	
86		3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	2	4	5	4	5	4	2	5	2	4	4	4	4	1	4	1	4	100	
87		4	3	3	3	5	3	4	5	3	4	2	3	5	4	4	4	3	4	1	3	4	4	4	4	3	4	3	2	98	
88		2	4	3	3	5	4	5	5	1	3	4	3	5	5	2	1	4	5	5	2	3	3	5	4	2	5	3	5	101	
89		4	4	2	3	5	4	5	5	5	5	4	3	5	2	5	1	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	115	
90		1	5	3	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	1	3	5	5	5	2	4	5	2	5	4	5	3	5	113	
91		5	5	2	5	5	4	5	4	5	1	4	4	5	5	5	4	2	5	1	4	3	5	4	4	1	1	4	4	106	
92		5	5	4	4	4	5	5	4	1	5	3	3	1	4	5	3	5	5	1	4	3	3	4	5	1	5	5	4	106	
93		5	4	2	0	0	2	3	4	1	4	4	4	5	4	4	5	4	3	1	3	3	2	1	4	5	4	4	4	89	
94		2	0	4	3	1	1	1	2	5	2	2	2	2	1	5	3	1	1	3	4	2	3	1	4	2	2	5	1	65	
95		3	4	5	4	1	4	5	5	1	5	5	4	5	4	4	3	5	5	3	3	5	5	5	0	5	5	0	5	108	
96		4	2	3	0	5	4	2	5	3	5	2	3	5	5	1	3	4	5	3	2	3	4	5	5	2	2	5	5	97	
97		3	3	3	4	4	2	4	1	1	1	2	2	3	2	1	1	4	5	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2	66	
98		5	1	4	3	1	4	5	4	5	5	5	3	3	3	5	2	4	4	5	2	5	5	5	4	5	5	3	5	110	
99		5	4	4	3	4	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	1	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	2	5	118	
100		5	2	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	1	1	3	4	1	1	5	3	4	4	5	5	5	5	108	
101		2	1	4	4	5	2	1	1	5	1	1	2	1	1	4	1	4	3	3	5	1	2	1	1	2	1	1	1	61	
102		5	5	1	5	5	4	2	5	3	4	3	2	3	5	2	5	2	3	4	3	0	2	5	4	3	4	2	4	95	
103		4	2	3	3	2	3	2	1	1	2	4	3	1	2	5	3	3	1	5	2	3	4	2	3	4	3	4	3	78	
104		5	5	3	3	1	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	1	3	3	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	115	
105		5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	3	5	1	2	3	3	4	5	3	5	2	5	4	4	5	112	
106		5	2	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	2	4	4	4	1	5	3	5	113
107		5	5	2	4	5	2	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	2	4	4	5	5	3	4	114
108		4	3	3	3	5	1	5	5	5	4	3	3	5	2	5	2	3	5	3	5	3	3	5	5	4	5	4	5	108	
109		1	2	2	3	5	4	4	5	1	2	1	2	5	1	5	4	1	3	3	2	2	5	1	4	3	2	5	2	80	
110		3	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	123	
111		1	1	4	1	1	4	1	1	3	1	3	3	1	2	2	1	4	1	5	2	1	4	1	3	1	1	3	2	58	
112		2	0	3	4	5	2	5	5	5	2	5	4	1	1	5	1	5	3	1	1	2	4	5	5	2	2	2	1	83	
113		4	4	4	3	5	1	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	5	3	5	2	5	3	4	5	5	5	4	5	113	
114		5	2	2	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	4	5	1	4	5	1	4	5	5	5	5	5	116	
115		5	5	3	4	5	2	5	4	5	4	3	3	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	120	
116		4	2	3	3	1	2	1	1	1	2	4	3	1	3	3	2	2	1	5	2	2	3	1	2	1	2	3	1	61	
117		3	4	4	3	1	2	4	1	1	3	2	3	3	1	2	4	2	3	5	3	1	3	3	2	4	2	4	3	76	
118		4	0	5	3	1	2	2	1	3	3	2	3	1	2	4	1	2	1	4	5	2	4	5	1	3	2	4	3	73	
119		5	4	3	4	5	2	5	5	5	5	5	3	1	4	5	1	5	3	5	2	3	4	2	1	5	5	5	5	107	
120		1	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	126	
121		4	2	3	4	5	2	2	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	1	4	109	
122		2	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	2	4	4	3	4	2	3	94	
123		2	1	3	1	2	2	2	1	3	2	2	3	3	4	2	2	2	3	4	2	2	4	2	4	4	2	2	2	68	

