

Freddy José Rodríguez-Acasio

## **Estrategias gerenciales para el desarrollo de la inteligencia emocional en una empresa de electricidad**

### **Management strategies for the development of emotional intelligence in an electricity company**

Freddy José Rodríguez-Acasio

[frejora@gmail.com](mailto:frejora@gmail.com)

Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda, Santa Ana de Coro, Falcón,  
Venezuela

<https://orcid.org/0000-0003-3154-2833>

Recibido: 20 de abril de 2021

Revisado: 25 de mayo de 2021

Aprobado: 20 de junio de 2021

Publicado: 01 de julio de 2021

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo proponer estrategias gerenciales para el desarrollo de la inteligencia emocional en una empresa de electricidad. Metodológicamente la investigación estuvo enmarcada en la modalidad de estudio descriptivo, con un diseño de campo no experimental. En los resultados; con respecto a la variable estrategias gerenciales y la dimensión funciones gerenciales, se logró demostrar que los indicadores planear, organizar, dirigir y control son de tendencia positivo. Con relación a la variable inteligencia emocional y la dimensión inteligencia emocional, los trabajadores perciben como positivos los indicadores autoconciencia, autocontrol y empatía. En conclusión, la automotivación en promedio es positivo, pero existe un porcentaje significativo desmotivado, el indicador habilidades sociales tiene un comportamiento variable por un lado los encuestados mantienen buenas relaciones en su ambiente de trabajo, pero por otro lado presentan dificultad para socializarse con sus compañeros de trabajo.

**Descriptores:** Estrategias; empresa; electricidad; inteligencia; autocontrol. (Tesauro UNESCO).

## ABSTRACT

The objective of the research was to propose management strategies for the development of emotional intelligence in an electricity company. Methodologically, the research was framed in the descriptive study modality, with a non-experimental field design. In the results; With respect to the variable management strategies and the dimension management functions, it was possible to demonstrate that the indicators plan, organize, direct and control have a positive trend. In relation to the emotional intelligence variable and the emotional intelligence dimension, workers perceive the self-awareness, self-control and empathy indicators as positive. In conclusion, self-motivation on average is positive, but there is a significant percentage of unmotivated people. The social skills indicator has variable behavior. On the one hand, the respondents maintain good relationships in their work environment, but on the other hand, they have difficulty socializing with their colleagues. of work.

**Descriptors:** Strategies; company; electricity; intelligence; self-control. (UNESCO Thesaurus).

## INTRODUCCIÓN

Siendo la inteligencia, un término que tiene diversos significados y los cuales engloba conductas complejas como razonamiento, solución de problemas, lenguaje y las habilidades sociales que ayudan a millones de hombres y mujeres de todo el mundo a enfrentar innumerables desafíos ya que pasan la mayor parte de su existencia trabajando en una organización, por eso, resulta de gran valor el manejo de las emociones ya que para bien o para mal, ellas nos guían cuando se trata de enfrentar momentos difíciles y tareas demasiado importantes para dejarlas sólo en manos del intelecto.

En este sentido, al asumir al hombre como un ser biopsicosocial, inmerso en un contexto en el cual interactúa, se hace oportuno mencionar que cuando una persona asiste a un trabajo, lleva consigo diariamente una serie de ideas preconcebidas sobre sí mismo, quién es, qué se merece, y qué es capaz de realizar, hacia dónde debe marchar la empresa, es decir tiene dentro de sí mismo el potencial de la inteligencia emocional.

Por este motivo, se hace necesario conocer y aprender sobre la inteligencia emocional, la cual mueve a querer superarse y cómo se puede llegar a potenciar esta necesidad para desarrollar habilidades que están escondidas y de saber ayudar a los demás haciendo que se ayuden a ellos mismos, es decir, captar sus necesidades sin criticar su actitud ante ellas sino más bien haciéndole ver el porqué de su actitud y el cambio que se debe realizar para obtener resultados distintos.

En este orden de ideas, Goleman (1997) define la inteligencia emocional como: “La capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos” (p.43). También Fernández y Berrocal (2001) señalan que “la inteligencia emocional consiste en percibir, comprender y regular las emociones propias y la de los demás” (p.45).

De igual forma La inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar los sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento

emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual (Mayer y Salovey, 1997, p.10).

De allí que resulte necesario tomar conciencia de las emociones, conocer los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que se pueden generar en el trabajo, acentuar la capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que permite mayores posibilidades de desarrollo profesional. Por esta razón, en la actualidad las organizaciones deben impulsar y desarrollar aptitudes emocionales de sus trabajadores, con el objetivo de que éstos se sientan motivados, responsables y autónomos durante sus labores diarias. Porque al motivar la inteligencia de las personas, están al mismo tiempo promoviendo su atención, memoria, aprendizaje y habilidades con el entorno.

En este sentido, es necesario fomentar el trabajo en equipo con el fin de desarrollar y diseñar objetivos comunes, para ello es necesario saber que se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar la toma de decisiones y, así tener una idea realista de las habilidades y otra basada en la confianza de sí mismo. En este orden de ideas, la gerencia venezolana a pesar de los alcances y repercusiones que se sabe, genera el saber usar adecuadamente la inteligencia emocional en todas sus características, existen muchas organizaciones que no la han utilizado, producto de la poca atención a los beneficios que ello genera de parte de la gerencia.

Tomando en consideración lo anterior, el autor de esta investigación considera que en Venezuela resulta relevante gestionar un cambio de mentalidad en las organizaciones, que apunten a crear una nueva visión del hombre como factor primordial de los sistemas productivos, ello requiere, la toma de conciencia de la importancia de los aspectos personales e individuales del ser humano, así como de la incidencia que estos tienen sobre las actitudes, el comportamiento y por tanto el desempeño de los mismo. En razón de lo antes expresado surge esta investigación que tuvo como objetivo proponer estrategias gerenciales para el desarrollo de la inteligencia emocional en una empresa de electricidad.

## **Inteligencia emocional**

Es la inteligencia emocional la que permite tomar conciencia de las emociones humanas, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que deben soportar en la vida cotidiana y en el trabajo, acentuar la capacidad de trabajar en equipos y adoptar una actitud empática y social, que brindara más posibilidades en el desarrollo personal y en el desarrollo organizacional.

Es por ello que se considera importante investigar a profundidad los temas relacionados al trabajo: las capacidades emocionales individuales, las habilidades para trabajar en equipo y la nueva empresa organizada con inteligencia emocional. Ya que se busca resaltar la importancia de adaptarse a las nuevas condiciones en las empresas modernas, la necesidad de autocontrol en situaciones de estrés y la importancia de ser honesto, íntegro y responsable.

Goleman (1999, p.65), define la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, de poder automotivarse para mejorar positivamente las emociones internas y las relaciones con los demás. Así mismo, señala que la inteligencia emocional permite la conciencia de los propios sentimientos en el momento en el que se experimentan, dándole una atención progresiva a los propios estados internos. En esta conciencia autoreflexiva, la mente, observa e investiga las experiencias mismas; incluidas las en medio de emociones. La conciencia de sí mismo, es una forma neutra que conserva el autor reflexión, incluso emociones turbulentas.

## **MÉTODO**

El presente estudio es del tipo de investigación descriptiva ya que se medirán los elementos de cada una de las variables objeto de estudio, en este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2006) explican que los estudios descriptivos: “Buscan especificar las propiedades, las características y de los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.102). De

esta manera, el estudio descriptivo lo que busca especificar las propiedades importantes del objeto a investigar.

Por su parte Tamayo y Tamayo (2003), considera la investigación descriptiva como “un proceso sistemático de recolección de datos y análisis de información por medio de una descripción clara del proceso a estudiar, como soporte para tomar decisiones”(p.45). Es por eso, que el presente estudio será una investigación de nivel descriptivo ya que se limitará a observar, describir y analizar al objeto de estudio.

Para la realización de un diseño de una investigación, según Arias (2012, p.110), en este punto se especifica el tipo de investigación según el diseño o estrategia adoptada para responder al problema planteado, por otro lado, Hernández, Fernández y Batista (2006, p.65) es lo que indica al investigador el plan o estrategias a seguir para alcanzar sus objetivos de estudios.

Con la finalidad de dar respuesta a los objetivos de a investigación se seleccionó el diseño de campo no experimental, que Hernández y otros (2006), señalan como: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.205). Es decir, que no se manipulan las variables, dimensiones e indicadores de estudio, debido a que no se construye ninguna situación ya existente, no provocada intencionalmente en la investigación por quien la realiza.

## **RESULTADOS**

Dentro de los resultados obtenidos, están los del indicador planear, el cual resulto 100% de tendencia positiva, siendo una fortaleza para la empresa, aspecto que es apoyado por Madrigal (2006, p.165), quien sostiene que la planificación es un proceso social que asume la búsqueda de la mejor alternativa para lograr eficientemente la satisfacción en el logro de los objetivos propuestos, basado en la racionalidad y desarrollando aspectos tecnológicos principales que contribuyen a la coherencia y consistencia del mismo.

Por su parte, Munich y García (2004) expresan que la planificación es “la determinación de los objetivos y elección de los cursos de acción para lograrlos, con base en la investigación y elaboración de un esquema detallado que habrá de realizarse en un futuro” (p.57). Con similar comportamiento estuvo el indicador dirigir que fue positivo, a tal efecto es importante también, que durante su actuación el gerente colabore para que los empleados se capaciten adecuadamente, para ello, debe crear un clima donde los empleados se capaciten adecuadamente, se sientan verdaderamente comprendidos; además es importante que desarrolle en los individuos la disposición para realizar altos niveles de trabajo.

De la misma manera los encuestados percibieron como positivo el indicador autoconciencia, aspecto que está en correspondencia con lo expresado por Goleman (1999, p.64), quien dice que al conocer las emociones (autoconciencia), podemos darle apreciación y nombres propios, emociones como el miedo, la ira, la tristeza, la felicidad son mecanismos de supervivencia que forman parte de la parte emocional.

También se logró inferir que el indicador autocontrol en promedio está en términos regulares, en virtud que las alternativas siempre y casi siempre, totalizan el 50%, sin embargo la otra proporción bien importante del 50% dijo que algunas veces, casi nunca y nunca, este último aspecto debe ser atendido, tomando en cuenta que el auto controlarse y el tener dominio de sus emociones evoca que deben tener un comportamiento íntegros y civilizados que los hace ser dominantes de sus emociones la mayor parte del tiempo (Mindiola, 2006: 66).

Con respecto a la automotivación es una habilidad de la inteligencia emocional que es muy subjetiva, ya que varía de personas a persona, y existen aspectos que pueden influir positivamente como negativamente, sin embargo en términos promedios se puede afirmar que el indicador automotivación está en la línea intermedia, aspecto que desde el punto de vista del autor del estudio, el mismo representa una debilidad, dada la importancia de la automotivación de acuerdo a lo expresado por Goleman (2013,p.46) hace referencia sobre la automotivación estableciendo que es tendencia emocional que

guía o facilita la obtención de metas, donde el individuo se esfuerza por mejorar o cumplir cualquier tarea y ordena las emociones al servicio de un objetivo, ya que acelera la gratificación y posterga la impulsividad.

Los resultados demostraron que el indicador habilidades sociales tiene un comportamiento variable por un lado los encuestados consideraron que siempre y casi siempre mantiene buenas relaciones en su ambiente de trabajo, manteniendo relaciones igualitarias con sus compañeros de trabajo, pero por otro lado presentan dificultad para socializarse con sus compañeros de trabajo; por consiguiente, las habilidades sociales deben ser atendidas. Las habilidades sociales, son indicador clave ya que muestran el contacto real que se tiene con las otras personas, en este caso compañeros de trabajo. Que se tenga un trato satisfactorio con las demás personas depende, entre otras cosas, de la capacidad de crear y cultivar las relaciones, de reconocer los conflictos y solucionarlos.

## **CONCLUSIONES**

A continuación, se presentan las conclusiones a cuáles llegó la autora de la investigación, tomando como base los resultados alcanzados de las respuestas del cuestionario aplicado al personal. En base a las consideraciones anteriores, se presentan las siguientes conclusiones:

Se logró evidenciar a través de la variable estrategias gerenciales y la dimensión funciones gerenciales, que los gerentes medios de la organización estudiada siempre y casi siempre, planifica las actividades de sus trabajadores, estos resultados permiten afirmar que el indicador planear es de tendencia positiva; de igual forma ejecutan las actividades de forma organizadas y los trabajadores tienen definidas las funciones, estos resultados permiten afirmar que el indicador organizar, tiene proyección positiva, constituyendo una gran fortaleza institucional; mantienen motivados a los trabajadores para mejorar su desempeño y los estimulan con entusiasmo y escuchan sus sugerencias. De estos resultados se demuestra que el indicador dirigir es de comportamiento positivo.

Se logró reflejar en los resultados que la variable inteligencia emocional y la dimensión inteligencia emocional, que los trabajadores siempre y casi siempre están consciente de sus emociones y saben describirla en forma diaria sus sentimientos.

En la organización objeto de estudio las habilidades sociales tiene un comportamiento variable por un lado los encuestados consideraron que siempre y casi siempre mantiene buenas relaciones en su ambiente de trabajo, manteniendo relaciones igualitarias con sus compañeros de trabajo, pero por otro lado presentan dificultad para socializarse con sus compañeros de trabajo; por consiguiente las habilidades sociales deben ser atendidas, por ser el indicador clave que muestran el contacto real que se tiene con las otras personas, en este caso compañeros de trabajo.

## **FINANCIAMIENTO**

No monetario

## **AGRADECIMIENTOS**

Al gerente, jefe de oficina, técnicos y trabajadores de la empresa eléctrica en el estado Falcon Venezuela, por su valioso apoyo en la investigación.

## **REFERENCIAS CONSULTADAS**

- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación introducción a la metodología científica. (6ª ed.). Caracas: Episteme, C.A.
- Fernández-Berrocal, P. & Extremera, N. (2002). "La inteligencia emocional como una habilidad esencial en la escuela". Revista Iberoamericana de Educación, 29, 1-6.
- Goleman, D. (1997). La Inteligencia Emocional. Editorial Quebecor World. Buenos Aires Argentina.
- Goleman, D. (1999). La Inteligencia Emocional. Editorial Quebecor World. Buenos Aires Argentina.

- Goleman, D. (2013). La Inteligencia Emocional. Editorial Quebecor World. Buenos Aires Argentina.
- Hernández, R., Fernández, C. & Batista, P. (2006). Metodología de la investigación. (4ª ed.). México: McGraw- HILL Interamericana., S.A.
- Madrigal, B (2006). Habilidades Directivas. (1ª ed.). México: Editorial Mc Graw Hill
- Mindiola, S. (2015). Estrategias gerenciales basadas en la inteligencia emocional en el manejo de la resistencia al cambio. Caso Hotel Urumaco, C.A. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt.
- Munch, G. y García, J. (2004). Fundamentos de administración. (8ª ed.). México: Editorial Trillas.
- Salovey & D. Sluyter (Eds). Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators (p. 3-31) Nueva York: Basic Books.
- Tamayo y Tamayo (2003). El proceso de investigación Científica. Casos y práctica. (4ª ed.). México: Limusa.