

Eliamgy Estefania Vargas-Medina; Damil José Maldonado-Mosquera

[DOI 10.35381/noesisin.v5i10.226](https://doi.org/10.35381/noesisin.v5i10.226)

## **Estrategias basadas en la inteligencia emocional**

### **Strategies based on emotional intelligence**

Eliamgy Estefania Vargas-Medina

[eliamgyvargas@hotmail.com](mailto:eliamgyvargas@hotmail.com)

Universidad Nacional experimental Rafael María Baralt, Santa Ana de Coro, Falcón  
Venezuela

<https://orcid.org/0009-0009-5241-7071>

Damil José Maldonado- Mosquera

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

Universidad Nacional experimental Rafael María Baralt, Santa Ana de Coro, Falcón  
Venezuela

<https://orcid.org/0000-0002-5662-9540>

Recibido: 23 de marzo 2023

Revisado: 14 de abril 2023

Aprobado: 18 de junio 2023

Publicado: 01 de julio 2023

Eliamgy Estefania Vargas-Medina; Damil José Maldonado-Mosquera

## RESUMEN

La investigación tiene como objetivo surge esta investigación proponer las estrategias basadas en la inteligencia emocional en la empresa FARMATODO Coro. La investigación aplico un método deductivo. Los resultados, demostraron que la variable inteligencia emocional, y sus indicadores autoconocimiento, automotivación, empatía, habilidades sociales, negociación y meditación positivo, en tanto que el indicador autocontrol emocional resulto negativo. En conclusión, el indicador autocontrol emocional resulto negativo, evidenciando que los trabajadores no saben manejar sus emociones en determinadas circunstancias, aspecto que debe ser corregido debido al volumen de clientes a los cuales están expuestos en la empresa FARMATODO Coro. En referencia a la dimensión componentes interpersonales, los resultados indicaron que los trabajadores de empresa FARMATODO Coro. ponen en práctica la empatía y manejan las habilidades sociales.

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

## ABSTRACT

The objective of this research is to propose strategies based on emotional intelligence in the company FARMATODO Coro. The research applied a deductive method. The results showed that the emotional intelligence variable and its indicators self-knowledge, self-motivation, empathy, social skills, negotiation and meditation were positive, while the emotional self-control indicator was negative. In conclusion, the emotional self-control indicator was negative, showing that workers do not know how to manage their emotions in certain circumstances, an aspect that should be corrected due to the volume of clients to which they are exposed in the company FARMATODO Coro. In reference to the interpersonal components dimension, the results indicated that the workers of FARMATODO Coro put empathy into practice and manage social skills.

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

Eliamgy Estefania Vargas-Medina; Damil José Maldonado-Mosquera

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, el avance de la ciencia, la tecnología, la pos-modernización, las nuevas concepciones del conocimiento, partiendo del fenómeno de globalización han incidido, para que los escenarios sociales cambien vertiginosamente. Las tendencias actuales en Psicología organizacional sugieren que, por su dinámica propia, todos los actores de estas adquieran y desarrollen competencias oportunas y acertadas, así como una comunicación asertiva, afectiva y efectiva, para la solución de conflictos de manera creativa y exitosa, a través de la cooperación en equipos de trabajo.

Al respecto el periodista y escritor Goleman (2009), difundió el termino Inteligencia Emocional, surgiendo esta como disciplina de revelación del siglo XXI, derivando una serie de estudios en los países latinoamericanos, los cuales han permitido ampliar este concepto, desde la teoría del factor inteligencia en general hasta el tema puntual de lo emocional, como la capacidad de controlar, manejar, expresar, aceptar y permitir las emociones identificando las negativas y las positivas cuyo enfoque viene a ser el sentir pero con razonamiento que conlleven a una mejora de calidad de vida.

En tal sentido, se han generado investigaciones que posibilitan una mejor comprensión del comportamiento humano dentro de las organizaciones, buscando así resaltar con ello, el valor que tiene el conocimiento y la autorregulación de las emociones en las relaciones interpersonales en particular, y del manejo de conflicto para obtener un buen clima organizacional, de allí que la inteligencia emocional es un factor importante para lograr la armonía y el desempeño laboral.

Es así, como en cualquier contexto organizacional cobra gran importancia las relaciones interpersonales para el trabajo en equipo y cooperativo, partiendo del conocimiento y la autorregulación emocional, en este sentido, se requiere que los gerentes, subgerentes, supervisores y trabajadores en general de las organizaciones canalicen el desarrollo emocional y orienten las relaciones socio-afectivas de los trabajadores de estas, a manejarlas adecuadamente.

Eliamgy Estefania Vargas-Medina; Damil José Maldonado-Mosquera

Es importante señalar que los empleados de cada organización presentan diferentes temperamentos por lo cual cada uno controla las emociones de manera diferente, esto tiende a desequilibrar desde el individuo dentro de la organización como en su entorno, es así, que el uso de la inteligencia emocional se ha convertido en una herramienta valiosa, sobre todo para los gerentes de alto o nivel medio que utilizan estrategias de Inteligencia Emocional para la solución de cualquier conflicto que se presente en dichas organizaciones.

En este mismo orden de ideas el uso de la inteligencia emocional permite actuar de forma más positiva ante las situaciones organizacionales pues la misma les determina ser más eficientes, ya que están conscientes de sus propios sentimientos y el de los otros, conduciendo a una regulación afectiva tanto de ellos mismos como con el personal con el cual labora, lo que permite mantener una buena relación y un ambiente adecuado dentro de la organización. En correspondencia con lo anterior surge esta investigación que tiene como objetivo proponer las estrategias basadas en la inteligencia emocional en la empresa FARMATODO Coro

Estudios previos como el de García (2017), en una investigación a nivel de maestría de gerencia de recursos humanos titulada: Estrategias de inteligencias emocionales para la resolución de conflicto en la dirección de administración de la Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda, del estado Falcón. La presente investigación estuvo enmarcada en la modalidad de estudio descriptivo, con un diseño de campo no experimental, la Investigación tiene como objetivo proponer estrategias de inteligencias emocionales para la resolución de conflicto en la dirección de administración de la Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda, del estado Falcón.

La muestra se consideró igual a la población de cuarenta y tres trabajadores, para la recolección de la información se aplicó un instrumento tipo encuesta el instrumento aplicado estuvo constituido por 24 ítems con 5 alternativas de respuestas según la escala de Likert de siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca, dirigidas al personal

Eliamgy Estefania Vargas-Medina; Damil José Maldonado-Mosquera

antes mencionado. Para la validez del instrumento se consultó la opinión de tres expertos y para la confiabilidad se realizó una prueba piloto, cuyos resultados fueron ajustados a través del coeficiente de Alfa de cronbach que arrojó un valor de 0,703 demostrando un nivel de alta confiabilidad del instrumento.

Con respecto a los resultados, la variable inteligencia emocional y la dimensión componentes intrapersonal, se logró demostrar que los indicadores autoconocimiento emocional, autocontrol emocional, automotivación, tiene comportamiento positivo y constituyen una gran fortaleza institucional. En referencia a la dimensión componentes interpersonales, los indicadores empatía y habilidades fueron positivas. La variable resolución de conflictos, su dimensión estrategia y los indicadores de no enfrentamiento, control de resolución, resultó negativo. Con respecto al indicador conformación de equipo de trabajo tiene ligera tendencia positiva, sin embargo, existe un porcentaje bastante significativo que opino en forma negativa.

En cuanto al aporte la referida investigación, la misma tomó como referente inmediato Goleman (2004) el cual, se utilizará como complemento teórico del presente estudio; al mismo tiempo, que el instrumento utilizado para la recolección de información, será considerado para elaborar el que va ser aplicado en el presente estudio.

Dávila (2017) realizó una investigación a nivel de maestría de gerencia de recursos humanos, titulada: Inteligencia emocional y motivación laboral de empleados de la asociación civil unidad educativa Fray Martin de Porres en Santa Ana de Coro, Estado Falcón. Se diseñó estrategias para optimizar la Inteligencia Emocional y Motivación Laboral de Empleados de la Asociación Civil, se identificó las motivaciones intrínsecas relacionadas con el desempeño laboral de los Empleados de la Asociación Civil, se identificó las motivaciones extrínsecas relacionadas con el desempeño laboral de los Empleados de la Asociación Civil y se propuso estrategias que mejoran las relaciones entre inteligencia emocional y las motivaciones laborales de los empleados de la asociación civil.

Eliamgy Estefania Vargas-Medina; Damil José Maldonado-Mosquera

El estudio fue bajo el paradigma positivista, de carácter cuantitativo, tipo no experimental, modalidad de campo y diseño descriptivo en la modalidad proyecto factible. La población y muestra estuvo constituida por 47 empleados; aplicándosele un instrumento tipo encuesta con 24 ítems, sobre criterio de la escala de Likert, validada mediante juicio de 3 expertos. Calculada la confiabilidad a través del Alpha de Cronbach se obtuvo un  $\alpha = 0,88$ . Se aplicó un procedimiento estadístico descriptivo a través de tablas. Reflejadas las frecuencias absolutas y relativas de cada ítem. El resultado de la investigación refleja que a pesar de que la mayoría de los docentes manifiestan manejar la habilidad de la inteligencia emocional, poseen una motivación laboral baja, por lo cual se hace necesario implementar la propuesta que permita optimizar los resultados.

La investigación de Dávila (2017), brinda valioso aporte desde el punto de vista metodológico para el estudio en proceso, tomando en cuenta que ambos son investigación descriptiva, en donde se aplicara un cuestionario con las mismas características de escala tipo Likert.

## **MÉTODO**

Para los efectos de esta investigación, el método a utilizar será el deductivo, el cual se fundamenta en el razonamiento que permite formular juicios partiendo de argumentos generales para demostrar, comprender o explicar los aspectos particulares de la realidad. Para Zarzar (2015), el método deductivo “es propio de las ciencias formales (como la matemática y la lógica), consiste en ir de lo general a lo particular, mediante el uso de argumentos y/o silogismos, utilizando la lógica para llegar a conclusiones, a partir de determinadas premisas”. (p. 81)

## **RESULTADOS**

Se evidencia los resultados que el 59% de los trabajadores que siempre y casi siempre admite con sinceridad cuando comete errores, 19% algunas veces, 11% casi nunca y 11%

Eliamgy Estefania Vargas-Medina; Damil José Maldonado-Mosquera

nunca, de la misma manera, el 89% de los antes mencionados consideran que casi siempre proyecta sus fortalezas al enfrentarse a problemas y el 11% opina siempre.

Estos hallazgos confirman que el indicador de autoconocimiento (o conciencia de uno mismo) muestra comportamientos positivos y, por ende, es una fortaleza organizacional. Este punto se respalda por lo manifestado por Goleman (1995), “Solo aquellos que conocen por qué se siente y cómo se siente pueden gestionar sus emociones, controlarlas y ordenarlas de forma consciente” (p. 32). Por lo tanto, la capacidad de valorar y otorgar nombres a las propias emociones es uno de los cimientos de la inteligencia emocional, donde se basan la mayoría de las otras características emocionales.

En ese mismo contexto, los empleados y gerentes afirmaron en un 47%, mantener siempre y casi siempre el control de sus emociones, 42 % algunas veces y 11% casi nunca. También se reflejó que el 42% de los consultados admiten manejar adecuadamente algunas veces sus impulsos ante situaciones de conflictos, 28% casi siempre, 11% siempre y 19% casi nunca.

Estos hallazgos evidencian que el indicador de autocontrol emocional presenta una conducta negativa, ya que un 57% en promedio de los consultados afirmaron que a veces y casi nunca manejan sus emociones. Esto evidencia una debilidad en el ámbito empresarial y va en contraposición a lo propuesto por Goleman (1999), quien sostiene que el control de las emociones, la identificación de lo que subyace a cualquier sentimiento (como el dolor que causa enfado). Se destaca la importancia de asumir las obligaciones que surgen de las acciones y decisiones, y en tomar las responsabilidades. Se demostró que el 50% y 19%, es decir la mayoría de los encuestados se inclinaron en decir siempre y casi siempre actúan en forma positiva ante los contratiempos, mientras una parte del 31% afirmó a veces actuar de manera positiva. Por su parte el resultado siguiente, fue mucho más contundente, en el sentido de que el 89% de los consultados, muestra entusiasmo por el logro de los objetivos planificados.

Eliamgy Estefania Vargas-Medina; Damil José Maldonado-Mosquera

Estos hallazgos evidencian que el indicador de automotivación muestra una tendencia positiva y representa una importante fortaleza institucional. Como señala Robbins (2004), "la automotivación es la habilidad para mantenerse frente a obstáculos y fracaso" (p. 111). De esta forma, el autocontrol emocional retrasa la gratificación y regula la impulsividad, siendo así el fundamento de casi todos los éxitos.

Otros datos estadísticos relevantes indicaron que el 72% de los trabajadores de la organización afirmaron que siempre y casi siempre reconocen las necesidades de su personal y la otra proporción del 28% dijo algunas veces. El comportamiento es similar al anterior, el 81% de los trabajadores siempre y casi siempre responde correctamente a las reacciones emocionales del personal y 19% a veces.

Los hallazgos evidencian de manera evidente que los trabajadores y directivos valoran positivamente el progreso del indicador de empatía, considerando que el 80% en promedio afirmó que siempre y casi siempre ejercen la empatía. Este resultado concuerda con lo afirmado por Goleman (1996), la empatía hacia los demás requiere la predisposición a captar las emociones, escuchar con concentración y también ser capaz de entender pensamientos y emociones que no se hayan. Así, los directivos que gestionan la empatía poseen la habilidad de dirigir al equipo humano hacia las metas establecidas de manera eficaz. Los datos resultantes indicaron que el 81% de encuestados manifestaron que siempre y casi siempre tienen buen trato con el personal. De igual forma quedo demostrado que el 61% de la muestra en estudio, expreso que algunas veces mantiene una relación armoniosa.

En forma general lo planteado anteriormente, evidencia un aspecto positivo para el indicador habilidades sociales en virtud 66% del personal considera que, si se practicas unas buenas relaciones sociales. No obstante, hay un 33,3% en promedio que sostiene lo contrario; lo que contradice lo que Robbins (2004) señala: "las habilidades sociales, son la habilidad para gestionar las emociones ajenas" (p. 114). Cuando los directivos de



Eliamgy Estefania Vargas-Medina; Damil José Maldonado-Mosquera

las organizaciones poseen la habilidad para gestionar las emociones de sus empleados, es muy probable que eviten conflictos y aseguren un ambiente de trabajo óptimo.

## **CONCLUSIONES**

Con respecto a la variable inteligencia emocional y la dimensión componentes intrapersonal, se logró demostrar que los indicadores autoconocimiento emocional, automotivación, tiene comportamiento positivo y constituyen una gran fortaleza institucional; sin embargo, el indicador autocontrol emocional resulto negativo, evidenciando que los trabajadores no saben manejar sus emociones en determinadas circunstancias, aspecto que debe ser corregido debido al volumen de clientes a los cuales están expuestos en la empresa FARMATODO Coro. En referencia a la dimensión componentes interpersonales, los resultados indicaron que los trabajadores de empresa FARMATODO Coro. ponen en práctica la empatía y manejan las habilidades sociales en forma efectiva.

## **FINANCIAMIENTO**

No monetario

## **AGRADECIMIENTOS**

Al talento humano de la empresa FARMATODO Coro Estado Falcon.

## **REFERENCIAS CONSULTADAS**

Dávila, N. (2017). Inteligencia Emocional y Motivación Laboral de Empleados de la Asociación Civil Unidad Educativa Fray Martin de Porres en Santa Ana de Coro— Estado Falcón. (Tesis de maestría). Universidad Experimental Rafael María Baralt, Coro.

Eliamgy Estefania Vargas-Medina; Damil José Maldonado-Mosquera

- García, D. (2017). Estrategias de inteligencias emocionales para la resolución de conflicto en la dirección de administración de la Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda, del estado Falcón. (Tesis de maestría). Universidad Experimental Rafael María Baralt, Coro.
- Goleman, D. (1996). Inteligencia Emocional en las Organizaciones. España. Editorial Vergara.
- Goleman, D. (1999). Inteligencia Emocional en las Organizaciones. España. Editorial Vergara.
- Goleman, D. (2009). Inteligencia Emocional en las Organizaciones. España.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. (10ma ed.). México: Pearson.
- Zarzar, C. (2015). Métodos y Pensamiento Crítico 1. México, D.F.: Grupo Editorial Patria.