



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA



**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE  
PERSONAL DE UNA EMPRESA DE ALIMENTOS**

**Tutora:**

Elieth Diez

**Autor(es):**

Correa Karina

El Khatib Saisbel

Farías Carlos

Bárbula, Marzo de 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA



## **LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL DE UNA EMPRESA DE ALIMENTOS**

Trabajo de Grado presentado para optar al título de Licenciados en  
Relaciones Industriales

**Tutora:**

Elieth Diez

**Línea de Investigación:**

Estudio de la Conducta y su aplicación  
para el Trabajo

**Autor(es):**

Correa Karina

El Khatib Saisbel

Farías Carlos

Bárbula, Marzo de 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA



Veredicto

Nosotros miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado " LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL DE UNA EMPRESA DE ALIMENTOS", presentados por Correa Karina, cedula de identidad V-19.229.943, El Khatib Saisbel, cedula de identidad V-17.515.113 y Carlos Farías cedula de identidad V-18.410.467, para optar al Título de: Licenciado en Relaciones Industriales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:

Aprobado a los  
12 días del mes de Abril del año de 2016

Nombre y Apellido

C.I.

Firma

María C. Rodríguez P.

6404526

Cois Alberto Rodríguez Rizo

1640249

Judith Bracho

13046.999



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA

**CONSTANCIA CAMBIO DE TITULO**

**TITULO ANTERIOR**

**VALOR ESTRATÉGICO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL DE UNA EMPRESA DE ALIMENTOS**

**RAZON DEL CAMBIO DE TITULO**

El título anterior fue cambiado por recomendaciones de la tutora, manteniendo la temática y dirigiendo la investigación de campo mediante el análisis cualitativo de la información, otra razón obedece a la disponibilidad de tiempo para realizar la misma, por tanto se delimito a realizar un análisis de la inteligencia emocional en el proceso de selección del personal de la empresa de alimentos.

**TITULO NUEVO**

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL DE UNA EMPRESA DE ALIMENTOS**

Yo, **Diez, Elieth**, en mi calidad de tutor del trabajo de grado antes mencionado, confirmo estar de acuerdo en el cambio de título realizado por los bachilleres.

Firma: Elieth Diez

C.I: 14.063.978

Bárbula, Febrero 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA



**CONSTANCIA DE ACEPTACION**

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL DE  
UNA EMPRESA DE ALIMENTOS**

**Tutor:**

Elieth Diez C.

*Elieth Diez*

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

Escuela de Relaciones Industriales

Por: Elieth Diez C.

C.I.14.063.978

Bárbula, Febrero de 2016

## ÌNDICE GENERAL

Pág.

<b>Resumen</b>	viii
<b>Introducción</b>	9
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del problema	12
Objetivos	15
Justificación	16
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEÒRICO REFERENCIAL</b>	
Antecedentes de la Investigación	18
<i>Referencia Teóricas</i>	28
<i>Las Emociones</i>	28
<i>La Inteligencia</i>	31
<i>Tipos de Inteligencia</i>	32
<i>La Inteligencia Emocional</i>	34
<i>Teoría de Daniel Goleman</i>	37
<i>La inteligencia Emocional en la Empresa</i>	44
<i>Definición de selección de personal</i>	47
<i>Proceso de reclutamiento de personal</i>	48
<i>Selección de personal basado en la inteligencia emocional</i>	51
<b>CAPÍTULO III</b>	
Naturaleza de la Investigación	53

Tipo de Investigación	54
Unidades de Estudio	55
Técnica de Recolección de Datos	55
Estrategia Metodológica	56
Cuadro técnico metodológico	58
Técnicas de Procesamiento de la Información	61
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</b>	
Categorización de las competencias emocionales	63
Análisis de las competencias personales	67
Análisis del Componente Social	74
<b>CONCLUSIONES</b>	79
<b>RECOMENDACIONES</b>	83
<b>LISTA DE REFERENCIAS</b>	85
<b>ANEXOS</b>	88

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>CUADRO No.</b>	<b>Pág.</b>
1. Cuadro Técnico Metodológico	58
2. Categorización de las Competencias personales	64
3. Categorización de las Competencias Sociales	72



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA



## LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL DE UNA EMPRESA DE ALIMENTOS

**Autores:** Correa, Karina; El Khatib Saisbel; Farías, Carlos;  
**Tutora:** Elieth Diez C.  
**Fecha:** Marzo, 2016

### RESUMEN

La Inteligencia Emocional en las organizaciones ha adquirido un auge a nivel mundial actualmente, por lo tanto ha aumentado la importancia de desarrollar las habilidades que abarcan esta inteligencia, con el objetivo de exponer lo esencial que estas resultan ser para tener un equipo de trabajo integral por parte de los profesionales en el área como lo es el recurso humano. Es por esto que dicha investigación tiene como principal objetivo *analizar la inteligencia emocional en la selección de personal para el departamento de una empresa de alimentos, con la finalidad de develar su situación real en el personal* para evidenciar que posea las competencias emocionales e intelectuales necesarias para afrontar los retos de una mejor manera, ésta se ubica dentro del tipo de investigación de carácter cualitativo; las técnicas para la recolección de datos utilizadas son la entrevista semiestructurada. Para llevar a cabo el trabajo de investigación fue necesario abordar tres objetivos específicos; siendo el primero *diagnosticar la situación actual respecto a la inteligencia emocional como competencia para la selección de personal*, segundo; *identificar las competencias personales que posee el personal de la empresa como un factor determinante para el proceso de selección de personal* y finalmente *evaluar las competencias sociales como factor clave en el personal encargado del proceso de selección en la empresa*. Una vez obtenidos los resultados, se concluyó que cada uno de los elementos claves refleja la importancia de las competencias emocionales ya sea por la habilidad de tenerla o por su ausencia, ya que para una contratación excelente se requiere de habilidades muy desarrolladas, sobre todo bajo la forma de competencia y comunicación que sirven tanto para evaluar como para ser utilizadas en el proceso final de contratar al candidato.

**Palabras clave:** inteligencia emocional, selección de personal.



UNIVERSITY OF CARABOBO  
FACULTY OF ECONOMIC AND SOCIAL  
CAMPUS SCHOOL OF INDUSTRIAL  
RELATIONS BÁRBULA



## EMOTIONAL INTELLIGENCE IN THE PROCESS OF RECRUITMENT OF A FOOD COMPANY.

### SUMMARY

Emotional intelligence within organizations have recently become important worldwide; therefore, the necessity to develop the particular skills comprehended in this kind of intelligence, with the objective of highlight how important these skills are to have a round-up work team in jobs areas such as Human Resources. It is because of this that this research aims to analyze emotional intelligence in personal selection processes for a food company, with the objective of studying accurately staff's emotional competences and skills necessary to cope with the challenging situation functionally. This is a qualitative research; the technique used for the recollection of the data was a semi-structured interview. To achieve the research's goal it was necessary to address three specific objectives, being the first one to diagnose the current levels of emotional intelligence as a competence for selection processes. Secondly, identify personal competences within company staff as a relevant factor for selection processes. And lastly, to assess the social competences as a key factor for the staff in charge of selection processes. Once the data was obtained, it was concluded that each of the key elements reflects the importance of the emotional competences, either for possessing it or because of the lack of it, as for a competent hiring it is required of highly developed abilities, especially under the form of competence and communication that are so useful to evaluate how to be used in the final process of hiring a candidate.

**Key words:** Emotional Intelligence, staff pick.

## INTRODUCCIÓN

La Inteligencia Emocional en las organizaciones ha adquirido un auge a nivel mundial actualmente, por lo tanto ha aumentado la importancia de desarrollar las habilidades que abarcan esta inteligencia, con el objetivo de exponer lo esencial que estas resultan ser para tener un equipo de trabajo integral. En Venezuela debido a la situación económica , política y social gran cantidad de personas sin distinción alguna son afectadas por niveles de estrés elevados quienes demuestran reacciones emocionales desagradables y si no hay un buen control ,ni el manejo adecuado de las emociones el sistema inmunológico se debilita y es más probable adquirir una enfermedad física o emocional, que afectan no solo a la sociedad ,sino que también a el desarrollo organizacional por el desempeño de los trabajadores que la integran.

En consecuencia para las organizaciones es importante el personal que conforma su equipo de trabajo ,así como los procesos de selección de personal por parte de los profesionales de relaciones industriales que se ven impulsados a estar preparados, desarrollar sus habilidades aplicando mayor empatía, teniendo un amplio autoconocimiento y enfrentar nuevos desafíos, afianzando procesos estratégicos en la selección de su personal ,así también como del desarrollo integral de sus trabajadores para garantizar la eficaz adaptación del entorno.

En tal sentido, la importancia del manejo de las emociones o inteligencia emocional en las organizaciones al seleccionar un personal, será determinante aquellas habilidades como la auto conciencia de sus

propias emociones, así como control de impulsos emocionales y sociales, que van más allá de la posesión de una alta capacidad lógica, un excelente razonamiento y un gran cúmulo de informaciones y conocimientos.

Por tal razón este trabajo de investigación, tiene como objetivo general: Analizar la Inteligencia Emocional en la selección de personal para el departamento de Recursos Humanos de una empresa de alimentos.

De esta manera, para alcanzar los objetivos planteados, esta investigación se estructuró de la siguiente manera:

El Capítulo I denominado Planteamiento del Problema, donde se plasmaron todos los problemas que afectan a la organización, Objetivos General y objetivos específicos de la investigación que se quieren cumplir, y por último la justificación de la investigación.

El Capítulo II, llamado Marco Teórico el cual está estructurado por los antecedentes, en el cual se incluyen todas las investigaciones realizadas previamente, que poseen la misma línea de investigación o enfoque y que permitieron canalizar los aportes del presente trabajo de investigación, que incluyen las bases teóricas que sirvieron como guía para definir las teorías en la cuales se basó el estudio.

El Capítulo III, que lleva por nombre Marco Metodológico, donde se exponen la naturaleza de la Investigación y la construcción de un cuadro técnico metodológico que permitió elaborar los objetivos, la técnica e instrumento de recolección de información donde se plasmó el método utilizado para recabar la información, así como las unidades de estudios seleccionadas para obtener los informantes clave para la obtención de la información.

El Capítulo IV, llamado Análisis y presentación de Resultados, en el cual se desarrolló la categorización de las competencias emocionales y el análisis del componente social, con las condiciones respectivas según las informaciones suministradas por los informantes clave.

Finalmente se presentan las conclusiones, las cuales son generadas en función de los resultados obtenidos. Así como también las Referencias Bibliográficas y los Anexos que sustentan esta investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

Las características socio económico, político, social y cultural presentes en el siglo XXI han obligado a las organizaciones a adaptarse, ser más competitivas, buscar estrategias que le generen ventajas ante la competencia, así como el tener un personal eficaz e íntegro con capacidades intelectuales y emocionales. El desarrollo intelectual o cognitivo deberá conllevar su importancia con otros aspectos del individuo, entre estos los valores, la cultura organizacional y lo emocional. Todo esto con el propósito de adaptación de los individuos, para que puedan sobrevivir, así como crecer en un mundo cada vez más competitivo y de recursos limitados.

Actualmente Latinoamérica, ha confrontado una serie de cambios que han obligado a las organizaciones moverse a un ritmo acelerado de adaptación y transformaciones que se vienen gestionando, obligando al departamento de recursos humanos encargados del proceso de selección de personal a una mayor disposición al cambio, capacidad de adaptación y desarrollo integral de cada uno de sus miembros que la integran.

Para una selección del personal competente se requieren del uso de

herramientas que les permita estar al día a las evoluciones de su entorno y le faciliten reconocer no solo las cualidades intelectuales de los futuros integrantes, sino que la tendencia actual es identificar aquellas cualidades o habilidades relacionadas con la integridad del uso inteligente de las emociones y el comportamiento.

Los factores intelectuales actualmente no garantizan el éxito en el trabajo, sino que es solo un factor, que por supuesto conjuntamente con la parte emocional de las personas que conforman el grupo de trabajo, permite que estas mejoren el desempeño y a su vez logren el cumplimiento de los objetivos trazados en cada uno de los planes de trabajo.

Actualmente en el país la inestabilidad económica, el derecho social del individuo a una calidad de vida digna, oportunidades de mejoras escasas y un sistema político enigmático, reflejan como resultado en algunos individuos baja auto motivación, niveles de estrés elevados y depresiones, afectando sus comportamientos. Estos constantes cambios de paradigmas afectan a las organizaciones, así como a una empresa de alimentos ubicada en el estado Carabobo evidencia, la relevancia de seleccionar un personal calificado que posea las competencias emocionales e intelectuales necesarias para afrontar los retos de una mejor manera.

Es por esto que en la empresa de Alimentos eleva el interés en las capacidades no solo intelectuales, sino emocionales, reconocerlas y hacerle uso para captar el personal adecuado debe desarrollar un proceso

de gestión participativa donde los integrantes del proceso de selección tomen la responsabilidad de dar respuestas acordes a las exigencias del momento cumpliendo con las competencias de un ser eficaz emocionalmente.

Ante la realidad descrita que se encuentra la empresa de Alimentos, se propone una investigación que permita: “Analizar la inteligencia emocional en la selección de personal para el departamento relacionado”, con el fin de realizar un aporte significativo en el reconocer debilidades, como también las fortalezas de las competencias emocionales del personal que realiza el proceso de selección, donde cuyos resultados puedan servir de guía para el desarrollo de dicho proceso.

En consecuencia se podrá planear acciones para modificar el comportamiento de los integrantes del proceso de selección, mejorar la calidad, la productividad y favorecer las relaciones interpersonales, lograr la satisfacción laboral y ser eficaces al seleccionar los candidatos que integran la empresa para cumplir con un perfil más completo que involucre tanto competencias técnicas, así como cognitivas referentes al puesto de trabajo.

Por tal razón es necesario que en el departamento de selección de personal y todos los involucrados en el proceso realcen la importancia de la inteligencia emocional, para que se reconozca la habilidad primordial de aquellos que tienen la capacidad de enfrentar el entorno, que pueda tomar decisiones con seguridad, ser un comunicador persuasivo, ser eficiente,

tomar iniciativa y de conocer a la persona de manera acertada para responder con precisión a las necesidades de la empresa.

Lo anterior permite formular las siguientes interrogantes en función de abordar a profundidad dicho planteamiento.

¿Cómo es la inteligencia emocional en el personal relacionado con el proceso de selección?

¿Cuáles competencias de inteligencia emocional están presentes en el personal?

¿Cuáles son las aplicaciones prácticas de la inteligencia emocional en el proceso de selección?

## **Objetivos de la Investigación**

### ***Objetivo General***

Analizar la inteligencia emocional en la selección de personal para el departamento de una empresa de alimentos.

### ***Objetivos Específicos***

Diagnosticar la situación actual respecto a la Inteligencia Emocional como competencia para la selección de personal.

Identificar las competencias personales que posee el personal de la empresa como un factor determinante para el proceso de selección de personal.

Evaluar las competencias sociales como factor clave en el personal encargado del proceso de selección en la empresa.

### **Justificación**

La presente investigación represento un aporte importante en la organización en los procesos de selección de personal con la finalidad de evidenciar si los encargados de llevar a cabo este proceso consideran la inteligencia emocional como factor estratégico, siendo éste, pieza fundamental en las labores de los empleados donde han sido emparentadas con el éxito organizacional, pues coinciden de manera proactiva hacia las metas organizacionales para permitir agilizar, apoyar los objetivos del proceso y proporcionando el candidato idóneo.

De aquí se desglosa la importancia de analizar las características psicológicas del talento humano, debido a que bajo su compromiso descansan los resultados de todas las labores operativas y eficaces de la empresa; siendo la inteligencia emocional, una herramienta que acelera el proceso de selección de personal, dándole mayor grado de efectividad y evidenciando las capacidades emocionales requeridas por la empresa, tales como trabajo en equipo, capacidad de auto motivación, autoconciencia emocional y la autorregulación de las emociones.

Por otra parte, éste trabajo de investigación se llevó a cabo con la finalidad de tener una relevancia social, buscando mejorar las aptitudes personales ,tales como la conciencia emocional, autorregulación, motivación y las aptitudes sociales ,estos datos son válidos a la empresa, específicamente en el departamento de recursos humanos en el área de selección de personal ,en aras de denotar la eficiencia al identificar las aptitudes personales resaltando la importancia de este método, o identificar posibles fallas en el proceso.

Por lo antes expuesto y dada la situación en la que se encuentran muchas organizaciones hoy en día, resulta de gran interés estudiar la inteligencia emocional en la selección del personal; ya que los resultados pueden funcionar como base para las decisiones futuras que se puedan tomar para mejorar los procesos a aplicar en la selección de personal, según lo requerido por la organización.

Desde el punto de vista práctico, esta investigación beneficio a la organización objeto de estudio, ya que les ofreció herramientas para analizar el estado en que se encuentra la organización desde el punto de vista del departamento de recursos humanos encargado de dicho proceso implementando la inteligencia emocional, lo cual puede repercutir favorablemente sobre la selección de personal y a su vez apporto estrategias para mejorar; el cual puede servir de guía a futuros investigadores.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

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

Para realizar la investigación se hace necesario indagar acerca de los estudios que se han presentado respecto a la Inteligencia Emocional como herramienta para el área de movilidad laboral en las organizaciones. A continuación se presentan algunos de los antecedentes que para la investigación representan un aporte valioso.

En la investigación realizada por Rivas, Valeria (2014), titulada La inteligencia emocional como herramienta predictiva en la selección de personal en relación con el desempeño laboral en la empresa “Proasetel S.A. Trabajo de Grado para optar por el título de Licenciada en Psicología Industrial. Universidad Central de Ecuador. Quito, Ecuador.

Esta investigación tuvo como objetivo, determinar en el proceso de selección de personal el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de Proasetel S.A. y analizar su influencia en el desempeño laboral, con el propósito de Incluir las competencias de inteligencia emocional tanto en la selección de personal como en la evaluación de sus empleados, ya que este factor se considera como un elemento de gran relevancia para un excelente desempeño laboral, reforzando el

incremento de las competencias emocionales en los miembros de la empresa y la habilidad de seleccionar a candidatos que demuestren competencias emocionales.

La investigación realizada estuvo soportada por un diseño tipo correlacional desde la perspectiva no experimental, aplicando como metodología la observación y técnicas psicométricas, tomando como muestra treinta trabajadores que fueron parte del proceso de selección de personal en el primer trimestre del 2013 y fueron aceptados para ser parte de la empresa Proasetel S.A.

Con lo que se concluyó que existe una relación y una influencia importante entre las ventajas competitivas de la inteligencia emocional que poseían un grupo empleados y los indicadores de su desempeño laboral, los cuales revelaron en un porcentaje de 60 por ciento, un rendimiento muy satisfactorio asociado al 47 por ciento de un nivel alto en inteligencia emocional de este grupo de empleados, por otra parte del grupo de empleados seleccionados y que no revelaron niveles de inteligencia emocional en rangos altos y medios, obtuvieron en la evaluación a su desempeño una calificación deficiente y además puntuaron niveles bajos en autoconciencia, control de las emociones, auto motivación y en las relaciones con los demás compañeros de trabajo.

Asimismo la investigación permitió determinar que la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los trabajadores ya que en función del nivel de madurez emocional de cada individuo está la

capacidad de resolver inconvenientes que pudieran presentarse en el ámbito laboral.

Este estudio realizado contribuye a la presente investigación con el aporte práctico de realizar una sistematización dentro del protocolo de selección de personal que realiza la empresa Proasetel S.A., esto con el fin de tomar en consideración el factor de inteligencia emocional del aspirante al puesto, ya que esto constituye seleccionar talento humano más funcional y por ende se aspira a tener dentro de la organización empleados que tengan mayor rendimiento y una mayor productividad, como la aplicación de talleres, cursos o charlas, en las cuales se pueda motivar y entrenar a todos los empleados en el desarrollo de los aspectos inherentes de inteligencia emocional, evaluando continuamente el desempeño de los empleados.

Finalmente se puede señalar la investigación realizada por Noguera, Leobaldo (2012), titulado Estrategias Gerenciales Basadas en la Inteligencia Emocional para el Desempeño del Personal de la Dirección de Desarrollo Estudiantil de la Universidad de Carabobo. Trabajo de Grado para optar por el título de Magister en Gerencia Avanzada en Educación. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.

Este trabajo de grado tuvo como objetivo proponer un programa de Estrategias Gerenciales basado en la Inteligencia Emocional para el Desempeño del Personal en la Dirección de Desarrollo Estudiantil de la Universidad de Carabobo, con el propósito de recomendar un Plan

Estratégico Gerencial basado en la Inteligencia Emocional, mediante la puesta en marcha de estrategias basada en planes de acción ,directo en modificar el comportamiento de sus empleados, mejorar la calidad ,la productividad del trabajo y favorecer las relaciones interpersonales.

La investigación realizada estuvo soportada por un diseño desde la perspectiva cuantitativa, experimental de campo , descriptivo, teniendo como metodología la observación y encuestas estructuradas como técnicas principales de recolección de datos, tomando como muestra diez Coordinadores que laboran en la Dirección de Desarrollo Estudiantil de la Universidad de Carabobo.

Se concluyó la necesidad de fortalecer la gestión administrativa a través de estrategias gerenciales ,que permitan rescatar e impulsar la Dirección , con la necesidad de diseñar un programa de Estrategias Gerenciales basado en la Inteligencia Emocional para el Desempeño del Personal, modelo de gestión, contentivo de estrategias que canalizaron el problema planteado aspirando a una solución que siendo implementada se concibió como un elemento importante que tiene como propósito realizar mejoras organizacionales.

Asimismo el análisis identificó las necesidades de programas de capacitación para los empleados de la Universidad y que deben mejorar para alcanzar los objetivos que el marco estratégico plantea, así como evidenció la ausencia de un programa en concreto para el desarrollo laboral de los trabajadores.

En función de la investigación realizada, se sugiere las siguientes recomendaciones la aplicación de la Inteligencia Emocional dentro de la Universidad, conducirá de manera segura a mejoras significativas en la calidad de trabajo de su personal laboral, ya que se puede llegar a desarrollar dos habilidades importantes para que los empleados sean productivos; esto es la capacidad de conformar equipos de trabajo y la capacidad de adaptación frente a los cambios.

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

Este estudio realizado contribuye a la presente investigación aportando lineamientos o acciones propuestos con la finalidad de fomentar, mejorar y mantener los niveles de excelencia, altos niveles de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral, se recomienda a los directivos de la Universidad de Carabobo, que deben servir como ente multiplicador y accionador de la Inteligencia Emocional en el contexto donde tienen influencia, deben funcionar como ente mediador a través de sus emociones, entre los factores que delimitan su percepción de la Dirección en estudio, a efectos de manejarlos en armonía, considerando la opinión

de los integrantes de la misma utilizando para ello una efectiva comunicación.

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

Uno de estos cambios se refleja en la evolución de la sociedad industrial a una sociedad del conocimiento, en donde el desarrollo de capacidades e inteligencia, serán las variables que marcarán las competencias distintivas entre las organizaciones y que por tanto, incrementarán las posibilidades de éxito en las mismas. Este es un fenómeno que se extiende a diversas organizaciones, a saber: sector privado, escuelas, gobiernos Nacionales, estatales y municipales, incluyendo a las organizaciones y empresas que de ellos dependen como es el caso de la organización en estudio.

En la investigación realizada por Cojulún, María (2011), titulada Competencias laborales como base para la selección de personal (Estudio realizado en la empresa Piolindo de Retalhuleu). Trabajo de Grado para optar por el título de Licenciada Psicóloga Industrial/Organizacional. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango,

Guatemala.

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la importancia de las competencias laborales como base para la selección de personal en la empresa Piolindo del departamento de Retalhuleu, con el propósito de evidenciar mayor objetividad, claridad del puesto vacante y que las pruebas técnicas deben incluir una comprobación de las competencias requeridas y el proceso de selección debe completarse con una evaluación por assessmentcenter.

La investigación realizada estuvo soportada por un diseño tipo descriptivo aplicando como metodología una estadística de la información obtenida, con el fin de evidenciar la asociación o no entre las variables por el tipo de investigación fue realizadas a quienes implementan en algunos pasos del proceso de selección, las competencias laborales, tomando como muestra los tres altos mandos de la sucursal, utilizando como instrumentos la entrevista dirigida y un cuestionario con escala de Likert se realizó un cuadro comparativo entre el proceso de selección de personal sin competencias y el proceso de selección por competencias laborales.

Con lo que se concluyó que en recursos humanos se habla comúnmente de aptitudes, intereses y rasgos de personalidad para representar parámetros según los cuales se pueda diferenciar a las personas. Sin embargo, hoy día es cada vez más común encontrar las descripciones de puestos, o los requerimientos de los superiores en

términos de competencia, obteniendo una diferencia tanto en los pasos como en las técnicas que se pueden utilizar.

Asimismo la investigación permitió determinar las diferencias que existen en el proceso de selección tradicional y el proceso de selección por competencias laborales son el compromiso, planificación y productividad. Las diferencias que existen en el proceso de selección tradicional y el proceso de selección por competencias laborales, inicia desde el proceso de descripción y análisis de puesto, ya que en él se mencionan las características, habilidades, destrezas, conocimientos, actitudes y aptitudes que se requieren del candidato.

El proceso de selección tradicional se basa en los requerimientos que la empresa necesita del candidato; mientras que el proceso de competencias laborales permite un acercamiento más profundo al candidato y a los aportes que el mismo pueda dar a la organización a través de las competencias que posee. El proceso de selección tradicional y el proceso de selección por competencias laborales difieren en la estructura de entrevista y evaluaciones técnicas, ya que la inclusión de las mismas pretende reforzar e identificar las capacidades, habilidades y destrezas que el candidato posee. Al incluirlas en el proceso de selección se puede conocer al candidato en su historial laboral.

Este estudio realizado aporta como resultado incluir pruebas psicométricas en las que se puedan medir la actitud del aspirante, ya que las habilidades y destrezas pueden reforzarse con capacitación, y la actitud es difícil de modificar.

La investigación realizada Yumilet Peña (2010) Valor Estratégico de la Inteligencia emocional en la formación de personal de ventas de los concesionarios de vehículos pertenecientes a la división automotriz del Grupo RR ubicado en el estado Lara. Universidad Centro Occidental “Lisandro Alvarado” Trabajo de investigación para optar al título de Magister Scientiarum en Gerencia Mención Empresarial. Barquisimeto edo. Lara Venezuela

Esta investigación tiene como objetivo analizar el valor estratégico de la Inteligencia Emocional en la formación del personal de ventas de los Concesionarios de vehículos pertenecientes a la División Automotriz del Grupo RR, ubicados en Barquisimeto Edo Lara, durante el periodo 2008-2009. Para ello, se diagnosticó la situación actual respecto a los recursos, características y estrategias de la Inteligencia Emocional en el marco de la dinámica organizacional, para posteriormente determinar en qué grado las competencias que desarrolla dicha inteligencia, sirven de base en la formación de personal de ventas objeto de estudio.

La investigación se sitúa en un estudio descriptivo no experimental, en el que la muestra estudio estuvo conformado por trece elementos, representados cinco (5) gerentes de ventas de cada uno de los concesionarios, y ocho (8) vendedores; a quienes se le aplicó el diseñado, un cuestionario, un cuestionario con opciones de respuestas cerradas.

Una vez obtenidos los datos, los mismos fueron analizados utilizando técnicas de la estadística descriptiva, representados a su vez por tablas de frecuencia absoluta y porcentual. Finalmente se pudo determinar que existe una estrecha relación de confianza entre el personal de ventas y el directivo, estando presente un alto índice de motivación en el recurso humano.

No obstante, el estrés laboral es un punto de debilidad dentro del área de ventas, ya que no todo el personal logra un manejo adecuado del mismo, lo que influye de forma significativa en el desempeño de sus funciones. Así mismo existen debilidades en cuanto a la implementación del control, pues no se hacen monitorios al personal de ventas para constatar el buen desenvolvimiento de este

En la investigación de Pérez (2011), realizó un estudio titulado "La inteligencia emocional y estrés laboral en supervisores, subgerentes y gerentes que laboran en diferentes entidades bancarias de Maracaibo". Esta se basó en las ideas de Chiavenato (1998), Dessler (1996) y Goleman (1998). La investigación fue de campo, con diseño no experimental de tipo transaccional correlacional, y su propósito fue determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en supervisores, subgerentes y gerentes que laboran para el momento de estudio en las entidades bancarias de Maracaibo.

El muestreo fue no probabilístico, de tipo intencional, se aplicaron dos instrumentos, el Test de inteligencia emocional de Zuleta y la escala de

estrés en el trabajo de Salom de Bustamante y Romero García, validado por el centro de investigación de la Universidad de los Andes (1996), y presentó una confiabilidad de 0,81 por medio del cual se llevó a cabo el análisis estadístico utilizando una prueba no para métrica Rho de Spearman a un nivel de 0,05 y análisis con medidas de tendencia central y de dispersión. Se comprobó que el nivel de inteligencia emocional era promedio en el personal, encontrándose necesario aplicar estrategias para mejorar la misma y favorecer las metas laborales.

Este estudio accede a visualizar el valor que tiene la evaluación de la inteligencia emocional como variable, a fin de identificar lineamientos de acción en cuanto al manejo o la habilidad para manejar las emociones y que aporten valor organizacional. En efecto, la investigación descrita anteriormente permitió ser guía en cuanto a sus bases teóricas considerando la teoría de Goleman (1998), quien describe a la inteligencia emocional, de la cual se tomaron algunos puntos que se desarrollaron en la presente investigación para su diseño.

En este sentido, se concibe la relevancia que tiene la Inteligencia Emocional en cuanto al manejo de las emociones, relaciones interpersonales y empatía hacia sus compañeros de trabajo en los empleados del cuerpo docente del Centro de Estudios Avanzados y su desarrollo para el mejoramiento del desempeño actual en la organización.

## **Referente Teórico**

### **Las Emociones**

Para Marcano María Luisa (1996:117), “las emociones son alteraciones transitorias de nuestro comportamiento habitual en el plano psicosomático. Estas constituyen reacciones de la naturaleza afectiva vividas por un individuo”. La palabra emoción proviene del latín *motere*(moverse). Es lo que hace que nos acerquemos o nos alejemos de determinada persona, o circunstancia. Por lo tanto, es una tendencia a actuar, y se activa con frecuencia con alguna de nuestras impresiones grabadas en el cerebro, o por medio de los pensamientos cognoscitivos, lo que provoca un determinado estado fisiológico en el cuerpo humano.

Según Goleman (1995) hace referencia al término emoción para referirse a:

... un sentimiento y sus pensamientos característicos, a estados psicológicos y biológicos y a una variedad de tendencias a actuar. Existen cientos de emociones junto con sus combinaciones variables, mutaciones y matices. En efecto, existe en la emoción más sutileza de la que podemos nombrar (pág. 331)

En tal sentido se hace evidente que las emociones son reacciones

que se producen en las personas al estar expuesta a un motivo existente, los cuales le producen cambios psicossomáticos y a su vez se manifiestan en la persona a través de diferentes episodios los cuales puede ser de alegría, tristeza y dolor, originándoles estados emocionales duraderos o crónicos

Estas emociones son reflejadas en la persona a través de movimientos corporales y glandular, por supuesto ligado a los sentimientos de la persona y hace que en el organismo se originen alteraciones emocionales; por otra parte se puede añadir que las emociones pueden ser innatas o por acondicionamiento en el individuo. Muchas de las emociones se logran percibir en la persona a través de su comportamiento y en las características corporales que se manifiesta al verse envuelto en una emoción.

Goleman (1995) señala que existen emociones en las cuales las personas se sienten felices producto de una emoción que le produce alegría y satisfacción. Por otra parte existen otras emociones que hacen que la persona este triste, sin ánimo de hacer las cosas y hasta tener miedo, debido a un Shock emocional que haya sufrido.

Cuando las emociones aparecen, se convierten en importantes motivadores de conductas futuras, y no solo influyen en las reacciones inmediatas, sino también en proyecciones futuras. Pero así mismo pueden ocasionar problemas, cuando el miedo se torna ansiedad, cuando el deseo conduce a la ambición, cuando la molestia se convierte en enojo, el

enojo en odio, la amistad en envidia, el amor en obsesión y el placer en vicio, haciendo que las emociones revierten en contra nuestra. La salud mental es producto de la higiene emocional y los problemas mentales reflejan trastornos emocionales, obviamente entonces las emociones pueden tener consecuencias útiles o enfermizas.

Si se logra escuchar la información que proporcionan las emociones, se puede modificar la conducta y pensamientos con el fin de transformar situaciones desagradables. En el caso de un arranque de cólera por stress laboral, por ejemplo, ver la importancia de tomar medidas para reducir la carga de trabajo o para regular el proceso del mismo.

Las emociones en el ámbito laboral pueden desempeñar un papel importante, ya que en las organizaciones, cada día nos enfrentamos a emociones propias y ajenas en el trabajo. La clave está en utilizar las emociones de forma inteligente, es a lo que se refiere la inteligencia emocional, hacer deliberadamente que las emociones trabajen en beneficio propio, de modo que sirva de ayuda para controlar la conducta y los pensamientos para obtener mejores resultados ya que definen quienes somos, tanto del punto de vista de nuestra propia mente como desde el punto de vista de otros

## **La Inteligencia**

La palabra inteligente es de origen latino, *intelligentia*, que proviene

de inteligere, termino compuesto de intus “entre” y legere “escoger” por lo que, etimológicamente es relacionado con la capacidad intelectual del individuo y saber elegir, posibilitando la selección de alternativa más conveniente a la hora de la resolución de problemas

La inteligencia es la capacidad de razonamiento que experimentan las personas para la búsqueda de soluciones. Se puede decir que una persona es inteligente cuando es capaz de resolver o buscar solución a un problema. Para Horn (2001) la inteligencia es definida como:

La capacidad que posee el ser humano para entender, procesar y utilizar la información de manera oportuna. La inteligencia se encuentra íntimamente relacionada con otras funciones mentales, entre las cuales se puede mencionar: la percepción, o la memoria. El conjunto características físicas y psicológicas (pág. 09)

### ***Tipos de inteligencia***

Existe gran variedad de estudios relacionados a la inteligencia debido a su complejidad y su relación directa con el cerebro. Diversos autores hacen una clasificación de lo que ellos consideran, de acuerdo los estudios realizados lo que son los tipos de inteligencia

Gardner(1993:225) de la universidad de Harvard plantea en su obra “Frames of Mind” una teoría que es antecedente cercano a la inteligencia

emocional, denomina la teoría de “Las inteligencias Múltiples” la cual plantea que las personas tiene siete tipos de inteligencias que lo relacionan con el mundo. Estas inteligencias son:

**Inteligencia lingüística:** es la inteligencia relacionada con la capacidad verbal, con el lenguaje y con las palabras.

**Inteligencia lógica:** tiene que ver con el desarrollo del pensamiento abstracto, con la precisión y la organización atreves de pautas o secuencias.

**Inteligencia musical:** se relaciona directamente con habilidades musicales y ritmos.

**Inteligencia visual espacial:** la capacidad para integrar elementos, percibirlos y ordenarlos en el espacio y poder establecer relaciones de tipo metafórico entre ellos.

**Inteligencia kinestica:** abarca todo lo relacionado con el movimiento, tanto corporal como el de los objetos y los reflejos.

**Inteligencia interpersonal:** implica la capacidad de establecer relaciones con otras personas.

**Inteligencia intrapersonal:** se refiere al conocimiento de uno mismo y todos los procesos relacionados, como autoconfianza y auto motivación.

Esta teoría introdujo dos tipos de inteligencia muy relacionadas con la competencia social y hasta cierto punto emocional: la inteligencia interpersonal e intrapersonal. Gardner (1993), definió ambas como sigue:

La inteligencia interpersonal se construye a partir de una capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás: en particular, contrastes en su estado de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones. En formas más avanzadas, esta inteligencia permite a un adulto hábil leer las intenciones y deseos de los demás, aunque se hayan ocultado (p. 40)

Por último define la inteligencia intrapersonal como:

El conocimiento de los aspectos internos de una persona: el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones entre las emociones y, finalmente, ponerles un nombre y recurrir a ellas como un medio de interpretar y orientar la propia conducta (p. 42).

## **Inteligencia Emocional**

Popularmente la Inteligencia Emocional es definida como un conjunto de habilidades, actividades y capacidades competitivas que determinan el comportamiento de un individuo, reacciones, estados de la mente y estilo de comunicación.

El enfoque más relevante que tienen las investigaciones de inteligencia emocional, radica en que integrando el concepto de inteligencia en el manejo diario de las emociones, mejorará radicalmente el desempeño del individuo en la sociedad, en la organización y en la vida misma. No obstante, no se trata de exagerar las emociones propias, sino manejar las emociones con efectividad de acuerdo a la situación y sin perder de vista la meta propuesta.

Daniel Goleman (1998) define Inteligencia Emocional como: “un conjunto de habilidades no cognoscitivas, capacidades y competencias que influyen la habilidad de una persona para enfrentarse a las demandas y presiones del entorno” (p. 385).

Cooper y Sawaf (1998) definen la inteligencia emocional como: “La capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente, el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia” (p.14). Al hablar de inteligencia emocional, lo primero en que se piensa es en las emociones propias; pero en la realidad el término incluye manejo de emociones propias y de otros, influencia, poder, agudeza en los sentidos y saber decodificar y entender la energía propia de cada emoción para utilizarlas en pro de lo que se desea.

En 1990 los psicólogos John Mayer de la University of the New Hampshire y Peter Salovey de la universidad de Yale hicieron el primer bosquejo de lo que era la formulación de un concepto al que había denominado inteligencia emocional, nombrado por primera vez en una publicación académica, donde se utilizó para describir las cualidades emocionales que parecen tener valor para el éxito.

Actualmente son muchos los investigadores que han prestado importancia al estudio de la inteligencia emocional, en tal sentido, existen numerosas definiciones, tales como la describen los primero en utilizar el término, Salovey y Mayer (1990) que afirma que es “un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y la de los demás, discriminar entre ellas y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno”.

Fue hasta el libro TheBestSeller de 1995 “EmotionalIntelligence” de Daniel Goleman el impulsor del concepto en la conciencia pública, este mismo autor en su libro la inteligencia emociona en la empresa (2002) ha definido la inteligencia emocional “la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerencial al trabajar con otros”(Goleman 2002: 385), plantea que es “un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y voluntad de acción”(Goleman 1995: 30).

Para Goleman (1995) Dentro de la definición de la inteligencia emocional se encuentran contempladas aptitudes tales como la habilidad para motivarse y enfrentar frustraciones, ser dueño de los impulsos, gestionar los estados de humor, para evitar que las emociones negativas se conviertan en obstáculos para el pensamiento, desarrollando empatía y optimismos

La inteligencia emocional en el mundo empresarial ha redefinido el criterio del éxito en el trabajo. Actualmente no solo se juzga por lo más o menos inteligentes que se puede ser, ni por nuestra formación o experiencia, sino por el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos y con los demás.

### **Teoría de Daniel Goleman**

Daniel Goleman psicólogo estadounidense, publicó en 1995 el libro EmotionalInteligent, “inteligencia emocional”, que adquirió fama mundial, aunque fueron Peter Salovey y Jonh D. Mayer los que acuñaron la citada expresión “inteligencia emocional”

Goleman considera que la inteligencia emocional puede organizarse en cinco competencias básicas conocidas como competencias emocionales divididas en personales y sociales, entendiendo por competencia emocional, “una capacidad aprendida basada en inteligencia emocional que tiene como resultado un rendimiento sobresaliente en el

trabajo” (Goleman 1998).

Estas competencias son conocidas como: Autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía, habilidades sociales. Las primeras divididas en competencias personales y las dos últimas en competencias sociales. Entendiéndose por competencias personales aquellas que determinan el dominio de uno mismo y por competencias sociales las que determinan el manejo de las relaciones con otras personas y con la sociedad en general.

### ***Competencias personales***

Las competencias personales, comprenden habilidades emocionales importantes, que impulsan al individuo a alcanzar el éxito personal y laboral debido a que en su enfoque predomina el coeficiente emocional sobre el intelectual. Goleman hace un señalamiento relacionado al poco desarrollo de las competencias personales el mismo se cita a continuación: “Es precisamente la ausencia de estas habilidades lo que puede hacer que incluso los más brillantes intelectualmente fracasen en sus relaciones, pareciendo arrogantes, desagradables o insensibles.” (p. 141)

Cuando el individuo atraviesa fracasos en sus relaciones personales y laborales de la índole mencionada por Goleman, se puede decir que está en presencia de un indicador deficiente de competencias personales que sin duda debe desarrollar. El primer paso a adoptar por el individuo consiste en identificar la competencia u habilidad en la cual está fallando y desarrollarla.

Bradberry y Greaves (2007) realiza un aporte muy significativo en cuanto a la definición de competencia personal se refiere: "Consiste en conocerse a si mismo y hacer lo mejor que se pueda con lo que se tiene. No se trata de ser perfecto, ni de controlar por completo las emociones. (p. 106). Esta definición resalta los recursos con que cuenta el individuo para manejar sus emociones; sin tratar de ser perfecto ante los demás, tomando conciencia en todo momento que como ser humano se tiene debilidades y defectos.

Las competencias emocionales personales que predominan en el individuo son las siguientes:

*Autoconocimiento:* saber que se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar la toma de decisiones. Dentro del autoconocimiento se encuentran tres sub-actitudes:

*Conciencia emocional:* es poder reconocer sus propias decisiones, emociones y sus posibles efectos, incluyendo la habilidad para captar el clima emocional de un contexto determinado, tomar conciencia de la interacción entre emoción, cognición y comportamiento además de la capacidad de poner nombre a esas emociones y la comprensión de las emociones de los demás

Valoración adecuada de uno mismo: poder conocer las propias fortalezas y debilidades, conocer nuestros recursos nuestras capacidades y nuestras limitaciones. Las personas dotadas de esta competencia son conscientes de sus puntos fuertes y debilidades, reflexionan son capaces de aprender de la experiencia.

*Confianza en uno mismo:* tener seguridad en la valoración de uno mismo y sobre nuestras capacidades, las personas dotadas de esta competencia manifiestan confianza en sí misma, son emprendedores y capaces de asumir decisiones importantes a pesar de la incertidumbre y las presiones.

*Autorregulación:* manejar las emociones y los impulsos conflictivos. Dentro de ésta existen cinco sub actitudes: autocontrol, confiabilidad, integridad, adaptabilidad, innovación y motivación. Las personas con estas competencias tienden a ser más productivas y efectivas. Dentro de la motivación existen cuatro sub actitudes:

*Motivación de logro:* son los esfuerzos por mejorar o satisfacer un determinado criterio, las personas con esta competencia les gusta competir, busca de los demás un “feed-back” que les ayude a mejorar y orienta su actividad hacia unos objetivos claros

*Compromiso:* contribuir con los objetivos de un grupo u organización, consiste en la capacidad para asumir los objetivos, las personas con estas competencias tienden a invertir su tiempo y esfuerzos para conseguir los objetivos de la organización están realmente comprometidas y dispuestas a hacer sacrificios si redundan en el beneficio del grupo.

*Optimismo:* persistencia para poder alcanzar los objetivos y metas planteadas, a pesar de las adversidades, es la competencia que moviliza a

las personas para aprovechar las oportunidades y superar los contratiempos. Las personas con estas competencias detectan las oportunidades antes que sus competidores, se anticipan a los problemas, no se desaniman ante los obstáculos y siempre trabajan desde la perspectiva del éxito. Una firme convicción en lo que hace, como se hace y porque se hace.

### ***Competencias sociales***

La habilidad social es un término que comprende la capacidad que tienen los individuos tanto para entender el comportamiento de las demás personas como para relacionarse con las personas que constituyen el entorno social. Al igual que las habilidades personales éstas se desarrollan a través de diversas competencias que se explican a continuación:

*Empatía:* la empatía hace referencia al poder tener un nivel de conciencia de los sentimientos y preocupaciones ajenas, consiste en darnos cuentas que sienten los demás sin necesidad que nos lo digan, comprende 5 competencias emocionales entre estas, las siguientes:

*Compromiso con los demás:* es la capacidad de una persona para poder captar los sentimientos de los demás y a la vez interesarse por lo que a ellos le preocupa. Las personas con estas competencias están atentas a las señales de los demás y saben escuchar, tienen sensibilidad para entender los puntos de vista de sus interlocutores y ayudan a los demás basándose en la comprensión de sus necesidades y sentimientos.

*Orientación hacia el servicio:* anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes. Las personas con estas competencias entienden las necesidades de estos y adaptan a ella los productos y los servicios, se adelantan a las necesidades, buscan exceder sus expectativas y se convierten en sus consejeros.

*Aprovechamiento de la diversidad:* aprovechar, cultivar y valorar de las oportunidades que nos brinda los diferentes tipos de personas. Las personas con esas competencias respetan y se llevan bien con personas de distintos substratos, comprenden diferentes visiones del mundo y son sensibles a las diferencias grupales y consideran la diversidad como una oportunidad.

*Desarrollo de los demás:* consiste en captar las necesidades de desarrollo de los demás y ayudarles a potenciar sus capacidades. Las personas con esta competencias saben reconocer y compensar los puntos fuertes y logros de los demás, dan un “feed back” útil e identifican las oportunidades de desarrollo y dan orientación y apoyo a los esfuerzos.

*Habilidades sociales:* manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones e inducir respuestas deseables en las demás personas, entre estas las siguientes:

*Influencia:* utilizar tácticas de persuasión eficaces. Consiste en la capacidad de despertar ciertas emociones en los demás, ya sea en lo que respecta a nuestro poder, nuestra pasión por un proyecto o el malestar que nos provoca una determinada situación o injusticia.

*Comunicación:* dar mensajes claros y convincentes. Las personas dotadas de esta competencia saben dar y recibir, captan las señales emocionales, abordan abiertamente las cuestiones difíciles, escuchan bien, buscan la comprensión mutua, no tienen problemas en compartir la información que disponen y permanecen abiertos tanto a las buenas noticias como a las malas.

*Liderazgo:* es dirigir a grupos y personas, incidir en ellos, las personas dotadas de esta competencia articulan y estimulan el entusiasmo por las perspectivas y los objetivos compartidos, son capaces de guiar el desempeño de los demás, lideran con ejemplo y saben tomar decisiones independientemente de su posición.

*Canalización del cambio:* consiste en iniciar o dirigir los cambios en una organización. Las características de las personas con estas competencias reconocen la necesidad de cambiar y eliminar barreras, promueven el cambio y consiguen que otros hagan lo mismo.

*Resolución de conflictos:* capacidad de negociar y resolver conflictos. Las personas dotadas con esta competencia manejan a las personas difíciles y las situaciones tensas con diplomacia y tacto, alientan el debate

y la discusión abierta y buscan el modo de llegar a soluciones que satisfagan a todos los implicados.

*Colaboración y cooperación:* ser capaces de trabajar con los demás en la consecución de una meta en común u objetivos compartidos. Los grupos que se divierten juntos que comparten buenos momentos, que disfrutan estando en compañía, disponen de suficiente capacidad emocional no solo para sacar provecho de los buenos momentos, sino también para afrontar los malos.

*Habilidades de equipo:* tener la capacidad de generar la unión grupal. En pro de las metas colectivas, consiste en crear una sinergia laboral enfocada hacia la consecución de objetivos colectivos. Las personas dotadas de esta competencia despiertan la participación y el entusiasmo, consolidan la identidad grupal, el compromiso, cuidan el grupo y su reputación, además de compartir méritos.

### **Inteligencia emocional en las Empresas**

En las empresas de hoy en día se ha creado una nueva perspectiva. Unas nuevas normas que gobiernan el mercado laboral, según Goleman (1998: 7) “en la actualidad no solo se juzgan por lo más o menos inteligente que podamos ser, ni por nuestra formación o experiencia, sino también por el modo en que nos relacionamos nosotros mismos y con los demás”.

Este nuevo criterio centra su atención en cualidades personales o habilidades blandas como la empatía que es la capacidad de interpretar los sentimientos ajenos, la adaptabilidad o capacidad de persuasión y trabajo en equipo, cualidades humanas que contribuyen a la excelencia en el mundo laboral y que influyen de manera significativa en el rendimiento de los individuos y las organizaciones.

La inteligencia emocional está vinculada a las aptitudes que implican habilidad a la hora de gestionar y regular las emociones, Las empresas que promueven este tipo de habilidades o competencias tienden a ser organizaciones más eficaces y productivas, capaces de adaptarse con mucha más facilidad a los cambios que le depara el futuro, además de poseer un personal emocionalmente inteligente que son generalmente mejores trabajadores y con mayor probabilidad de éxito en su emprendimiento.

Las organizaciones emocionalmente inteligentes a la hora de seleccionar personal para ser parte de su equipo, buscan además de personal con talento, experiencia en el área y competencias técnicas y cognitivas basadas en habilidades específicas, razonamiento lógico, resolución de problemas y capacidad analítica, Indagan en características o competencias de carácter social en el personal .

Las organizaciones buscan reclutar personal con ciertas cualidades personales que les permita tener trabajadores colaboradores, cooperativos, capaces de comunicarse de manera sincera permitiéndole crear a la empresa estrategias de desarrollo basadas en la habilidad para trabajar en equipo, establecer y estimular un impulso colectivo necesario para mejorar el rendimiento , tomando en cuenta que la selección de personal se encarga de evaluar las ofertas de los distintos candidatos para elegir el más idóneo para calibrar la química en la organización.

No obstante no solo se requiere el desarrollo de las emociones para mejorar el desempeño laboral; también se necesita desarrollar el coeficiente intelectual. Al respecto Cooper y Sawaf (1998) señala una relación interesante entre coeficiente intelectual (CI) y coeficiente emocional (CE):

Hay hombres y mujeres privilegiados que poseen altos índices tanto de CI como de CE. Otros tienen poco de uno o de ambos. Estas y otras formas de Inteligencia se fortalecen y complementan recíprocamente: las emociones provocan creatividad, colaboración, iniciativa y transformación; el razonamiento lógico frena los impulsos descarriados y conforma el propósito con el proceso, la tecnología con el toque. (p. xxxvii)

Por lo anteriormente expuesto, es necesario en la organización que los individuos mantengan un equilibrio entre la lógica y las emociones, para lograr de una manera óptima la consecución de los objetivos y metas propuestas, generando a su vez un clima organizacional adecuado, donde

se haga posible, sin necesidad de mayores esfuerzos, la coordinación de acciones con otros.

Goleman (1998) aclara que: “la inteligencia emocional no significa dar rienda suelta a los sentimientos, *sacando todo afuera*.- Por el contrario significa manejar los sentimientos de modo tal de expresarlos adecuadamente y con efectividad, permitiendo que las personas trabajen juntas sin roces en busca de una meta común.” (p.21).

Daniel Goleman establece en su libro La Práctica de la inteligencia emocional (1998:343) cuatro dimensiones a la hora de seleccionar a un posible candidato. Lo evalúa en solo una función meramente cognitiva referida a la tarea específica que vaya a realizar, mientras que las otras tienen que ver con la inteligencia emocional, entre ellas, cabe destacar las siguientes:

***Establecer relaciones de equipo:*** trabajar en equipo, tener confianza en sí mismo, presencia y estilo; ser empático, saber escuchar, saber vender una idea; madurez e integridad.

***Hacer que las cosas funcionen:*** ser una persona auto motivada y con el empuje, la energía y la iniciativa necesaria para alcanzar resultados; sensatez, y sentido común; ser independiente, emprendedor e imaginativo; tener potencial de liderazgo.

**Ajuste personal:** poseer las cualidades de amigo colega y socio; ser honrado y consecuente con los propios valores; estar adecuadamente motivado; ser sociable y tener “chispa” y sentido del humor; ser humilde; tener una vida personal plena e intereses ajenos a la empresa; comprender la empresa y sus valores.

### **Definición de selección de Personal**

Según el autor Idalberto Chiavenato (1999), la selección de personal es definida:

Como la escogida del individuo adecuado, en un sentido más amplio, escoger entre los candidatos reclutados a los más adecuados para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficacia y el rendimiento del personal (pág. 238)

Por otro lado el autor Stephen Robbins (1996), indica que” el objetivo de una selección eficaz es vincular las características individuales (habilidad, experiencias, etc.) con los requisitos del puesto.”

Se puede decir que lo que busca la selección de personal, es adquirir un recurso humano que se adecue a las necesidades de la organización, así como el hombre apto para las actividades de la misma, y lograr que el trabajador desarrolle sus habilidades y potencialidades para que contribuya a logro de los fines y metas establecidas por la empresa.

## **Proceso de Reclutamiento de personal**

Cuando se piensan en un cambio en el área de Recursos Humanos que va a beneficiar a la organización, los gerentes deben de tomar en cuenta lo importante que es contar con el número y tipo correcto de individuos para satisfacer las necesidades dentro de la misma. Sin las personas adecuadas en los puestos apropiados y en el tiempo correcto, cualquiera de los procesos administrativos puede volverse tan ineficiente como para amenazar la existencia de la organización.

Según el autor Chiavenato (1990:173). Sostiene el reclutamiento es “un conjunto de procedimientos que tienden a traer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización”.

Por otra parte los autores Werther y Davis (1989:92). Señalan que “el reclutamiento es el proceso de identificar e interesar a candidatos capacitados para llenar las vacantes”.

Con el reclutamiento se busca a elegir una fuerza de trabajo eficiente para la plaza vacante, asignándole a cada una el individuo que esté más calificado para ocuparla. Lo más importante de este proceso es que, cuanto mayor sea el número de aspirantes, más selectiva es la contratación, el Departamento de Recursos Humanos hace uso de dos formas de reclutamiento: el interno y externo.

Reclutamiento dentro de la organización, o también llamado reclutamiento interno sucede cuando se presenta un cargo vacante de la organización, la empresa busca cubrirlo con sus trabajadores, es la alternativa más importante dentro de la organización a desarrollar, dado que se busca convicción a través del aspecto motivacional la constancia efectiva de los trabajadores.

Las ventajas que aportan el reclutamiento interno, es que es más económica para la organización, ya que esta optimiza los costos estimados de avisos de prensa, costos de inducción, admisión e interacción del nuevo trabajador, otra ventaja que presenta es que un proceso es más rápido, dependiendo de la disponibilidad del trabajador para que este sea transferido de inmediato, evitando las demoras frecuentes del reclutamiento externo, esta también presenta un alto índice de validez y seguridad, dado que el candidato ya es conocido dentro de la organización, y por otra parte la empresa aprovecha la inversión para términos de enteramiento del personal.

Las desventajas del reclutamiento interno también están presentes, y una de ellas es que usualmente se genera conflicto de intereses en las personas que no demuestran condiciones o no tiene el potencial para ocupar el cargo, limitando así el ingreso de nuevos potenciales para la organización.

El reclutamiento fuera de la organización o reclutamiento externo, se da cuando es preciso encontrar el reemplazo del exterior para cubrir una vacante, se puede decir que es la alternativa más usada a pesar del costo

que esta conlleva a su práctica, las funciones de reclutamiento se componen de unos aspectos que debe estar presentes para la implementación del proceso, los cuales son: la definición de los objetivos y políticas de reclutamiento, la organización debe reclutar siguiendo políticas y procedimientos definidos, se debe considerar los mecanismos para el conocimiento de las características de la fuerza de trabajo.

Las ventajas que aportan el reclutamiento externo es que trae nuevas energías, talento y experiencias a la organización, y así con el reclutamiento externo la organización como sistema se mantiene actualizada, aprovecha las inversiones realizadas en entrenamiento y desarrollo de personal, obteniendo resultados de inmediato.

Las desventajas que se presentan al momento del reclutamiento externo son el alto costo e inversión en avisos, agencias de reclutamiento, gastos operacionales relativos a salarios, el tiempo que requiere para implementar el reclutamiento externo, la desmotivación que se genera entre el personal de la organización, el reclutamiento externo es menos seguro, dado que los candidatos externos son desconocidos, y por otra parte afecta la política salarial de la empresa influyendo en los promedios salariales internos.

Según Villegas, José (1988) el proceso de selección de Personal está orientado hacia el siguiente modelo

## Prueba de Empleo

Las pruebas de empleo, generalmente denominadas “test” o pruebas psicológicas, son de gran importancia para el proceso de selección de personal, no solo para determinar aspectos del comportamiento o rasgos de personalidad, sino también para evidenciar aptitudes específicas y destrezas que deben tener la persona que va ser empleada.

## Entrevista Formal

El propósito fundamental de la entrevista, se basa en que el entrevistado pueda derivar conclusiones de la observación de las formas del comportamiento, y de la información suministrada por el informante. En el proceso de selección de personal, la entrevista es considerada como el principal instrumento usado para obtener información sobre los individuos.

## Verificación de los Antecedentes de Trabajo

Es uno de los procedimientos comúnmente usados en el proceso de selección de personal, para derivar información sobre aspectos relacionados con el rendimiento laboral y educativo del solicitante.

## Selección por el Departamento de Personal

Una vez verificadas las referencias Personales Y laborales, y estas resulten ser favorables, el postulante debe ser incluido en el registro de candidatos elegibles del Departamento de Personal, donde será emitido oportunamente al Departamento que solicite los trabajadores con sus características.

## Selección Final por El Supervisor de Línea

El supervisor que haya solicitado al Departamento de Personal un trabajador para llenar una vacante, tiene la prerrogativa de hacer la escogencia final del

Candidato. Esta práctica se fundamenta en el hecho de que es el Supervisor quien mejor conoce los aspectos específicos del trabajo a desempeñar y es él quien establece los estándares de rendimiento que debe observar en el mismo.

#### Examen Físico

El examen físico del solicitante se coloca en una de las últimas fases del proceso de selección de personal, porque resulta ser una de las etapas más costosas para la organización lo cual se debe cumplir cuando se tiene la seguridad que la persona será empleada. La práctica consiste en determinar las condiciones físicas del solicitante para correlacionar con las demandas del puesto de trabajo, además por disposición de orden legal, como por políticas específicas de la organización.

#### Colocación en el Puesto de Trabajo

Esta última fase del proceso de selección de personal, tiene por finalidad la ubicación del candidato en el puesto donde prestara servicios. Es necesario sin embargo, que el momento de remitir al candidato al Departamento respectivo, se proceda a enviar simultáneamente una copia de expediente del mismo, con el fin de que el supervisor pueda estar bien informado sobre los aspectos que han tomado en consideración con el proceso.

## **Selección de personal basado en la Inteligencia Emocional**

Para Cherniss y Goleman (2001) una manera de aumentar la competencia de la inteligencia emocional en los empleados de cualquier organización, es seleccionar a esos empleados que revelen estas competencias y comportamientos. Por otra parte las competencias de la inteligencia emocional se definen como elementos difíciles de destacar, sin embargo han marcado diferencias entre los empleados sobresalientes y los normales, para tener resultados, se sugiere las siguientes competencias: Confianza en uno mismo, orientación al logro e Iniciativa.

... este conjunto requiere que el individuo demuestre un cierto nivel de dominio en al menos de dos de las tres competencias. Si el individuo controla solo una de las competencias, iniciativa por ejemplo, no satisfará los criterios del conjunto y, por tanto, no cumplirá con el algoritmo del modelo de competencia (pág. 236)

Por otra parte los autores, refieren que la inteligencia emocional es un elemento clave tanto para manejar a los empleados que revelan un bajo rendimiento, como para la mayor parte de decisiones importantes del personal, incluyendo en esto la contratación, algunas funciones a estas competencias son el auto control, la meticulosidad, la fiabilidad también son factores indispensables en un evaluador, niveles elevados de orientación, motivación de logro.

En último lugar una contratación excelente también requiere de habilidades sociales muy desarrolladas, sobre todo bajo las formas de las competencias de influencias y comunicación que sirven tanto para evaluar como para ser utilizadas en el proceso final de atraer al candidato.

Siguiendo la misma línea, los autores refieren que los sistemas de recursos humanos deben tomar en consideración los siguientes puntos, previos a realizar un esfuerzo por aumentar la inteligencia emocional en la empresa de la siguiente manera asegurarse que los líderes comprendan y acepten los beneficios a largo plazo del poder desarrollar la inteligencia emocional en la empresa. Hacer que los líderes experimenten la formación y la intervención, ya que esto permitirá aumentar la propia competencia emocional de los líderes y se lo realizara previo a la aplicación en toda la organización.

### **Definición de Términos**

**Actitud:** Disposición de ánimo manifestada exteriormente.

**Afecto:** Gama extensa de sentimientos que experimenta la gente.

**Aptitud:** Capacidad y disposición para ejercer una actividad.

**Autoestima:** Medida en que el individuo se gusta o desagrada.

**Coeficiente:** Número con que se representa de forma convencional el grado o intensidad de una determinada cualidad o fenómeno.

**Conciencia:** Estar al tanto de lo que uno siente. **Creatividad:** Capacidad de concebir ideas nuevas y útiles **Disciplina:** Sujeción de las personas al conjunto de reglas

**Eficiencia:** Poder y facultad para obtener un efecto determinado.

**Eficacia:** Fuerza para obrar

**Estados de Ánimo:** Sentimientos menos intensos que las emociones y que carecen de estímulos contextuales.

**Emoción:** Estado afectivo que transforma de un modo momentáneo pero brusco el equilibrio de la estructura psicofísica del individuo.

**Empatía:** Capacidad de percibir lo que sienten los otros.

**Inteligencia:** Facultad de entender, de comprender: la inteligencia distingue al hombre del animal.

**InteligenciaEmocional:** Capacidad que tiene el individuo para utilizar las emociones a su favor, en determinada situación.

**Intuición:** Conocimiento inmediato de una cosa, idea o verdad, sin el concurso del razonamiento.

**TomadeDecisiones:** Elección entre varias alternativas en pro del beneficio propio o colectivo.

**Motivación:** Capacidad de persistir ante reverses y fracasos.

**Paradigma:** Ejemplo que sirve de norma.

**Percepción:** Proceso por el que los individuos organizan o interpretan las impresiones sensoriales con el fin de darle sentido al entorno.

**Problema:** Discrepancia entre un estado actual y un estado deseado.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En toda investigación científica, es necesario delimitar los procedimientos de orden metodológico a través de los cuales se intenta dar respuesta a los objetivos plasmados anteriormente y cómo se pretende alcanzar los resultados, esto debe tener ciertas condiciones como objetividad y validez requerida para dar respuestas a las interrogantes objeto de investigación.

Este capítulo muestra el estilo metodológico empleado para la consecución de los objetivos fijados al comienzo de la investigación, describiendo poco a poco la naturaleza, el carácter y el marco bajo el cual se realizó la investigación, también se refleja la estrategia metodológica y las técnicas e instrumentos que se aplicaron a las unidades de estudio para la recolección de la información necesaria.

#### **Naturaleza de la investigación**

La investigación planteada referente al Análisis de la Inteligencia Emocional en el proceso de selección de personal en el departamento de recursos humanos de una empresa de alimentos, en función de sus objetivos, se muestra bajo un trabajo de campo con un tipo de investigación de carácter cualitativo, la misma consiste según Sierra

(1994) en un enfoque orientado a indagar de manera humanística los diversos acontecimientos dentro del problema a investigar es decir, descubrir el sentido y significado que tiene, basado en el rol social utilizando el sentido humano dentro del problema existente.

Así como caracterizar el comportamiento del departamento de manera de lograr las condiciones necesarias para el establecimiento de los distintos patrones de conducta desarrollados por cada uno de los miembros que laboran en este y su contribución con el buen funcionamiento de la misma.

### **Tipo de investigación**

El carácter desarrollado según el tipo de investigación que se asumió fue de naturaleza cualitativo, ya que se enfoca en comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes (individuo o grupo pequeño de personas o lo que se investigara) acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas y significado, ya que en ella se trabaja con hechos de experiencia directa, los cuales son comprobables y no son manipulables en la investigación.

Se trabajó directamente con el personal de departamento que fueron informantes clave, para la obtención de información necesaria y de esta manera conocer las competencias emocionales que influyen en el proceso de selección de personal, lo que ubicó el estudio en un abordaje

de naturaleza empírica de campo, por la información suministrada por el grupo seleccionado dentro de su ambiente natural en el cual se desenvuelven.

### **Unidades de Estudio**

Dentro de la investigación es importante establecer la población y cuáles fueron los informantes claves que se utilizaron para alcanzar los objetivos planteados, ya que estos son personas que por sus vivencias, capacidad de relaciones, permiten ayudar al investigador a tener una idea clara de los temas pertinentes convirtiéndose en una fuente importante de información.

Para Arias (2006:81) la población es “conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio”. En el caso objeto de estudio, la población está constituida por el Personal de Recursos Humanos específicamente en el área de Reclutamiento y Selección de personal de una empresa de alimentos.

En el caso objeto de estudio, está constituida por cuatro miembros de la organización, que son los informantes claves y se integro por un Jefe de Recursos Humanos, dos analistas del departamento de reclutamiento y selección de personal y un asistente.

## **Técnica de recolección de datos**

Se requiere en el proceso, recoger datos relacionados con las interrogantes planteadas, es por ello que es necesario establecer las técnicas e instrumentos de recolección de información que se incorporan a lo largo del todo el proceso de investigación.

Al respecto Padua (1989) expresa que:

Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso de que se vale un investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información. La recopilación de datos se remite al uso de técnicas que establece la forma o reglas para construir los instrumentos apropiados que permitan el acceso a la información requerida. (p. 17).

En cuanto al instrumento de recolección de datos que se empleó en esta investigación con la finalidad de obtener información de primera fuente fue la entrevista semiestructurada que según Arias (1997:79), define la entrevista, “como la forma de comunicación interpersonal, que tiene por objeto proporcionar o recabar información o modificar aptitudes y en virtud de las cuales se toman determinadas decisiones”.

En la realización de las entrevistas se utilizó una guía de 20 preguntas semiestructuradas (ver anexo A), la cual se elaboró en el mismo orden, donde se plantearon de manera idénticas a cada uno de los participantes, así como también se realizó de manera verbal directamente con el

entrevistado mediante un instrumento con ayuda de una grabadora y estuvo orientada en función de los objetivos de la investigación.

## **Estrategia Metodológica**

### ***Sistema de Variable***

Para Arias (2006:43) el sistema de variable se define como “una propiedad que puede variar (adquirir diversos valores) y cuya variación es susceptible de medir. Se entiende entonces, que las variables son cualidades observables de algo factible de cambio o variación y por ende medibles”.

De esta manera las variables representan los elementos, los factores a examinar en la investigación. La misma se realizó desglosando en aspectos cada vez más sencillos, que permitan la máxima aproximación para poder medirlos, permitiendo visualizar el enfoque que el autor da para la investigación, así como su efecto en indicadores que determinan relación de los objetos de estudio, la teoría y los ítems.

Es necesario acotar que el uso de los indicadores lo que pretende es analizar el tema en su mínima expresión, es decir ir de lo más general, hasta lo más concreto. Seguidamente, se presenta el cuadro n° 1, de nombre cuadro técnico metodológico que ilustra lo señalado.

**Cuadro N° 1**  
**Cuadro Técnico Metodológico**

<b>Objetivo General:</b> Analizar la inteligencia emocional en la selección de personal para el departamento de una empresa de alimentos.						
Objetivo específico	Variable	Definición	Indicadores	Ítems	Técnica	Fuente
Diagnosticar la situación actual respecto a la Inteligencia emocional como competencia para la selección de personal.	Inteligencia Emocional	interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos y engloban habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconsciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, agilidad mental entre otras.	Competencias Personales  Competencias Sociales	-Autocontrol  -Auto motivación  -Empatía  -Habilidades Sociales	Entrevista	Personal de Recursos humanos

Fuente: Elaboración Propia

**Objetivo General:** Analizar la inteligencia emocional en la selección de personal para el departamento de una empresa de alimentos.

Objetivo específico	Variable	Definición	Indicadores	Ítems	Técnica	Fuente
Identificar las competencias personales que posee el personal de la empresa como factor determinante para el proceso de la selección de personal de la empresa.	Competencias Personales	Son los conocimientos, habilidades, y destrezas que desarrolla una persona para comprender, transformar y determinar el dominio de uno mismo.	Autoconocimiento  Habilidades  Destrezas  Motivación	-Nivel de conocimiento  -Modelo de competencias  -Habilidades y destrezas aplicadas  -Reconocimientos al logro	Entrevista	Personal de Recursos humanos

**Objetivo General:** Analizar la inteligencia emocional en la selección de personal para el departamento de una empresa de alimentos

Objetivo específico	Variable	Definición	Indicadores	Ítems	Técnica	Fuente
<p>Evaluar las competencias sociales como factor clave en el personal encargado del proceso de selección de la empresa</p>	<p>Competencias Sociales</p>	<p>Las habilidades Sociales son conductas aprendidas, socialmente aceptadas y que a su vez posibilitan la interacción con otras personas y la sociedad en general.</p>	<p>Comunicación Gestión de conflicto Trabajo en equipo Empatía</p>	<p>-Claridad de los mensajes -Resolución de Problemas -Cumplimientos de las Metas -Capacidad de identificar las emociones</p>	<p>Entrevista</p>	<p>Personal de Recursos humanos</p>

## **Técnicas de procesamiento de la información**

Para realizar el análisis e interpretación de la información brindada por los informantes clave con respecto a las competencias emocionales incidentes en el trabajo de selección de personal, se realizó una vinculación con referencias teóricas para explicar las competencias emocionales y sociales, para conocer el porqué de su influencia en el personal.

Inicialmente, se analizaron las competencias personales incidentes en las personas del departamento y su vez cada una de las competencias sociales según la teoría de Daniel Goleman, están comprendidas por Competencias personales tales como autoconocimiento, autorregulación, motivación y competencias sociales como empatía y habilidades sociales.

Por esta razón fue necesaria la realización de un cuadro de categorización, en el cual se proyectan las competencias personales (autoconocimiento, autorregulación y motivación), así como también las competencias sociales (empatía, habilidades sociales). Se desglosaron un compendio de respuestas provenientes de los informantes clave y una fundamentación teórica capaz de justificar los argumentos de los entrevistados (VER ANEXOS B, C, D y E).

Referente a la categorización, según Villamedina (2012) para el análisis e interpretación de los datos y para la agrupación de elementos es importante recalcar lo que menciona Cuenca y Hilferty (2007) la categorización es:

Un mecanismo de organización de la información obtenida a partir de la aprehensión de la realidad, que es, en sí misma, variada y multiforme. La categorización permite simplificar la infinitud de lo real a partir de dos procedimientos elementales de signo complementario (p.32)

Por lo mencionado anteriormente, el proceso de categorización se llevó a cabo, para obtener un análisis más concreto y simplificado de la información recabada. De igual manera, para obtener la información más resaltante, fue necesario realizar una lectura profunda de cada una de las entrevistas, esto para encontrar las respuestas que más se adecuasen a las interrogantes planteadas dentro de la investigación, sin dejar de un lado ningún dato importante para la resolución de las mismas, por esta razón, se dividió la información y se procedió a efectuar la categorización de la información.

Sellevaron a cabo dos cuadros de categorización divididos en competencias personales y sociales, donde se exponen las competencias emocionales relacionadas a cada componente, donde a su vez se transcribieron las preguntas realizadas de las entrevistas y se adaptaron a cada competencia emocional, con esto se pudo tener una visión más clara de cada una de las respuestas, permitiendo obtener los resultados más claramente.

Cada uno de los datos sirvió como herramienta para relacionar la información brindada por los entrevistados y ajustarla con diferentes teorías que permitieran dar validez a lo plasmado en los cuadros.

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

En el presente capítulo se muestran los resultados obtenidos en relación a las competencias emocionales que comprende las habilidades personales y sociales en el proceso de selección de personal, el cual fue realizado bajo un enfoque cualitativo a través de la aplicación de entrevista semi estructurada a informantes clave dentro de la empresa de alimentos donde se realizó la investigación.

Se evidenciaron dentro del departamento de recursos humanos encargado de la de selección de personal, competencias tales como la empatía, motivación al logro, comunicación, compromiso y habilidades de equipo, que inciden en este proceso. A su vez, la estructura de la presentación de los resultados en el presente capítulo se verá reflejada en los dos componentes abordados en la investigación, entre los cuales se encuentran competencias personales y sociales.

#### **Categorización de las competencias emocionales**

A continuación, se presenta en la estructura del capítulo, los cuadros de categorización de las competencias emocionales, que permitieron examinar las experiencias vividas por los informantes dentro de la organización y los aspectos relevantes de las entrevistas, para organizar la información y establecer la base de sustentación teórica para el análisis posterior de los resultados.

## CUADRO N°2 CATEGORIZACION DE LAS COMPETENCIAS EMOCIONALES

Competencias Emocionales				
Competencias personales	Preguntas	Entrevistas	Respuesta de entrevistados	Teorización
Autoconocimiento (Pensando en el momento cuando realizas tu trabajo)	¿Sabes lo que debes hacer y cómo hacerlo? es decir identificas con claridad cómo te sientes mientras trabajas?	Entrevistado 1	En estos momentos sí. Si me hubieses preguntado hace seis meses atrás, cuando aún estaba empezando en la empresa te hubiese contestado diferente. Hoy en día estoy muy clara de los procesos que estoy llevando a cabo, de los procedimientos para realizarlos y no perder los detalles de vista, cosa que me hace sentir muy cómoda y satisfecha con lo que hago.”	El Auto-conocimiento según la teoría de Daniel Goleman, es saber que se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar la toma de decisiones.
		Entrevistado 2	“Bueno eso depende también de lo que esté haciendo no, algunas cosas en las que tenga dudas, siempre me apoyo con las demás analistas que ellas me han ayudado mucho en lo que no maneje así mucho.”	
		Entrevistado 3	“con el tiempo que llevo trabajando me siento más confiada en hacer lo que sea, a veces tengo algunas dudas en cositas pequeñas”.	
		Entrevistado 4	“Claro por supuesto. Luego de hacerlo por 3 años uno conoce bien lo que se debe hacer en el día a día, uno planifica de la mejor manera su trabajo para la organización y así realizarlo de la mejor manera, de verdad me siento muy contenta y satisfecha con mi trabajo”	
	¿Te sientes capaz de realizar su trabajo eficientemente?	Entrevistado 1	“Por su puesto. Como te dije, como conozco cada parte de los procesos que realizo, eso me da la posibilidad de realizarlos de manera correcta siendo eficiente.”	La Autoconfianza consiste en tener una sensación muy clara de nuestro valor y de nuestras capacidades. Las personas de esta competencia confían en sí mismas, son emprendedoras y capaces de asumir decisiones importantes
		Entrevistado 2	“Este sí creo que sí, este yo bueno demuestro mucho interés y trato de ser muy eficiente en todo lo que hago aquí en el trabajo o me pidan hacer.	
		Entrevistado 3	“Si puedo decir que si jajá, como te dije al principio para mí era difícil pero ya con los años uno aprende, no creas que es que soy muy viejita jajá, sino que desde joven estoy trabajando en esta área y me encanta de verdad que sí.”	
		Entrevistado 4	“Si, como te dije anteriormente, conozco bien mis funciones dentro de la empresa y con mis compañeros y personal, eso me hace realizar mi trabajo de la mejor manera”	
	¿Puedes mencionar 2 de tus principales habilidades y competencias?	Entrevistado 1	“Habilidades, bueno la primera, sería la comunicación, tengo habilidad para tratar con la gente, público en general, la segunda, se me hace fácil aprender procesos de manera rápida.”	La valoración adecuada de uno mismo es poder conocer las propias fortalezas y debilidades, nuestros recursos, capacidades y limitaciones.
		Entrevistado 2	“Yo creo que mi habilidad como tal es el querer aprender más de mi carrera no y mantener esa humildad ante todo lo que haga y en competencias bueno yo siento que soy muy detallista en todo lo que hago, casi perfeccionista pero no al extremo”	
		Entrevistado 3	“Mi habilidad a ver, bueno este yo creo que es el ser sociable soy amable, respetuosa con todos, trato de ser una persona que da confianza a sus trabajadores y trata de entender a cada uno para que sean abiertos conmigo a la hora de cualquier cosa”	
		Entrevistado 4	“Bueno, me considero una persona que sabe trabajar en equipo. En este departamento somos 4 personas y no las llevamos muy bien además de ser proactiva, me encanta tomar una actitud activa de mejora”	
¿Puedes identificar las emociones que se producen en ti mientras realizas tu trabajo?	Entrevistado 1	“la mayoría de las veces es emoción, saber que inicio un proceso de selección, también un poco de ansiedad cuando no consigo a los candidatos, o un poco de enojo cuando tengo el candidato pero no logro contactarlo o este no está interesado, y por supuesto, felicidad al saber que un proceso se cierra con un nuevo ingreso y el cliente que solicito la requisición queda satisfecho.”	Conciencia emocional: es poder reconocer sus propia decisiones y emociones y sus posibles efectos, además de la capacidad de poner nombre a esas emociones y la comprensión de las emociones de los demás	
	Entrevistado 2	“Jajá eso está como difícil, aquí todo el tiempo es diferente a veces feliz otros días ando molesta por cualquier cosa que suceda jajá, pero la final bueno paciencia jajá.”		
	Entrevistado 3	“Sí, bueno yo me siento a veces contenta, así como a veces presión horrible jajá es como bipolar la cosa jajá, pero depende del día no todos son iguales aquí “		
	Entrevistado 4	“Mmmjajaja ok, alegría jajaja me encanta lo que hago de verdad, aunque no te voy a mentir hay días difíciles dentro de la oficina. Como en todos lados se crean conflictos y con eso un poco de frustración, pero de verdad siempre llegamos a una solución a todos los problemas”		

## CUADRO N°2

<b>Competencias Emocionales</b>				
<b>Competencias personales</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Entrevistas</b>	<b>Respuesta de entrevistados</b>	<b>Teorización</b>
<b>Autorregulación:</b>  <b>Pensando en el momento cuando realizas tu trabajo</b>	¿Cuándo una situación de trabajo te sobrepasa, como actúas?	Entrevistado 1	“si es una situación en la que no he estado anteriormente y a primera vista me doy cuenta que no sé qué hacer, busco respuestas, me acerco a mi jefa directa y consulto o con alguien que maneje esos conocimientos y pueda asesorarme”.	La autorregulación se trata mantener bajo control las emociones e impulsos conflictivos, manejar las emociones de modo que faciliten las tareas entre manos.
		Entrevistado 2	“Bueno ,la verdad es que en esos casos yo trato de pedir ayuda a las otras chicas porque a veces no es fácil aquí , si es mucho trabajo trato de no caer en apuros ni estrés ,yo soy muy tranquila en ese aspecto”	
		Entrevistado 3	“Siempre me doy ánimos cuando están esos días de locura aquí jajá, si me siento muy presionada mira trato de no demostrarlo ante los demás porque debo dar el ejemplo si es mucha la presión a veces pido permiso voy al baño, patalea, grita y después sales como si nada jajá, y eso si muy positiva ese vamos que si se puede”.	
		Entrevistado 4	“En la vida creo q siempre nos vamos a enfrentar diferentes situaciones, en este caso creo q lo más conveniente sería consultar, pedir consejo y colaboración”	
	¿Si en el ambiente de trabajo existe alguna presión o situación de incertidumbre, como haces para mantener la calma?	Entrevistado 1	“Realmente no me ha pasado de estar en una situación de duda, sin embargo creo que la mejor forma de mantener la calma es cuando realizas tu trabajo de la manera más transparente y honesta, de manera que puedas estar tranquila contigo misma y de tus labores.”	La adaptabilidad es parte de la autorregulación, que es la flexibilidad para afrontar los cambios. Nos permite estar cómodos con la inseguridad y permanecer con calma ante lo inesperado
		Entrevistado 2	“Bueno, yo trato de respirar profundo jajá, no se trató de estar muy callada en ese momento prefiero estar así tranquilita esperando que todo se calme y vuelva todo a estar normal”	
		Entrevistado 3	“trato de verdad mantener el ánimo, como te dije antes muy positiva con mi equipo de trabajo”.	
		Entrevistado 4	“Lo importante es no paralizarse, sino de tratar de seguir adelante, tratar de hacer frente a la situación”	
	¿Si se presenta algún problema con un compañero de trabajo o algún candidato, que haces para solucionarlo?	Entrevistado 1	“Considero que si sucediera alguna vez siempre se puede hablar de la manera más educada con respeto para buscar la solución.”	El manejo de los conflicto dentro de la autorregulación es la capacidad de negociar y resolver desacuerdos, manejar situaciones tensas con diplomacia y tacto.
		Entrevistado 2	“Dependiendo de lo que tenga esa persona, allí buscaría solucionar el problema que tenga”	
		Entrevistado 3	“Siempre uno debe ser muy objetivo en esa clase de situaciones, en mi posición me toca ser mediadora, psicóloga, madre de todo”.	
		Entrevistado 4	“ayudar viendo, porque está molesto, dependiendo allí buscaría solucionar el problema que tenga”.	
	¿Durante tu jornada laboral, logras concentrarte y pensar con claridad para tomar decisiones realizadas con el trabajo?		Entrevistado 1	“si no estoy concentrada en lo que estoy haciendo, no puedo realizar el trabajo eficientemente”

## CUADRO N°2

<b>Competencias Emocionales</b>				
<b>Competencias personales</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Entrevistas</b>	<b>Respuesta de entrevistados</b>	<b>Teorización</b>
<p>Motivación:</p> <p>Mientras realizas tu trabajo</p>	¿Consideras que el trabajo está acorde a tus capacidades?	Entrevistado 1	“Todas las tareas que tengo asignadas las he realizado y mis supervisores me han dado buen feedback”.	La motivación es la tendencia o capacidad para moverse, esta es el motor de la acción. Son los esfuerzos por mejorar o satisfacer un determinado criterio.
		Entrevistado 2	“hay cosas que a veces no manejo tan bien jajá, pero de que tengo capacidad claro que las tengo jajá”.	
		Entrevistado 3	“me siento más confiada en mi gestión como jefa de recursos humanos”	
		Entrevistado 4	“Gracias a mis licenciatura en relaciones industriales y a la experticia adquirida, considero que si”.	
	¿Qué elementos de tu trabajo te gustan o disfrutas?	Entrevistado 1	“La receptividad de mi equipo de trabajo, la integración de todos los departamentos y las buenas relaciones que se practican entre todos los colaboradores creo que es fundamental para realizar un buen trabajo”.	El optimismo forma parte de la motivación, es la competencia que moviliza a las personas para aprovechar las oportunidades y nos lleva a trabajar desde la perspectiva del éxito
		Entrevistado 2	“me gustan muchísimo las entrevistas jajá, son lo que más me gusta. También como cuando contratas a alguien ves cómo se va desarrollando y creciendo no hay nada mas enriquecedor que eso”.	
		Entrevistado 3	“me encanta que ningún día es igual al otro siempre suceden cosas con cada trabajador que uno nunca se aburre jajá”.	
		Entrevistado 4	“ Trabajar en conjunto con un buen equipo de trabajo, y ver cada experiencia como una capacidad para aprender dentro de la organización ”	
	¿Qué factores consideras que lo llevan a realizar mejor su labor?	Entrevistado 1	“el reconocimiento por “feed back” de mis supervisores y equipo de trabajo, las buenas relaciones que se manejan y tengo en el trabajo y la motivación de mejora e incentivos a mejorar que ellos mismos me dan”.	El compromiso es parte fundamental para realizar mejor nuestro trabajo, asumir los objetivos de un grupo u organización y los intereses del grupo claves para tomar decisiones importantes.
		Entrevistado 2	“un equipo muy sólido y unido”.	
		Entrevistado 3	“Los trabajadores, mantener un equipo unido”.	
		Entrevistado 4	“Una buena comunicación y el trabajo en equipo, son fundamentales para que todos realicemos un buen trabajo”.	
	¿Cuál de estas situaciones prefieres en tu trabajo: a) Que premien y reconozcan tu trabajo, b) que te otorguen un ascenso, c) tener buenas relaciones con tus compañeros?	Entrevistado 1	“Más que premiar, me gusta que reconozcan el buen esfuerzo que se realiza, además de las buenas relaciones con mis compañeros y bueno, si me quieren ascender no me molestaría para nada”.	La motivación al logro son los esfuerzos para mejorar o satisfacer determinados criterios y poder contrastar los resultados con estándares
		Entrevistado 2	“Jajá por mi prefiero es que me den un ascenso jajá y claro eso acompañado a que me paguen un poquito más jajá, la verdad es que si jajá, espero que pronto me toque jajá.”	
		Entrevistado 3	“Jajá por mi prefiero es que me den un ascenso jajá y claro eso acompañado a que me paguen un poquito más jajá, la verdad es que si jajá, espero que pronto me toque jajá.”	
		Entrevistado 4	“que reconozca que haces un buen trabajo me parece genial, te incentiva hacer lo que estás haciendo con más ganas. Tener buenas relaciones con tus compañeros también, la convivencia es muy importante.	

## ***Análisis de las Competencias Personales***

Las preguntas de competencias personales se enfocan en un conjunto de recursos psicológicos que ponen de manifiesto la capacidad de dirigirse, controlarse y organizarse a sí mismo dentro de las normas de la sociedad, en este caso el enfoque va dirigido a las teorías y experiencias vividas de cada componente clave.

### *Autoconocimiento*

Saber que se siente en cada momento, tener una sensación muy clara de nuestro valor, de nuestras capacidades, conocer nuestros recursos y limitaciones es autoconocimiento.

Las primeras interrogantes de la guía de entrevista están, enfocadas en esta competencia emocional. Las respuestas dadas por los entrevistados reflejan características de la dimensión, de tres sub actitudes como la conciencia emocional, la valoración adecuada y la confianza en uno mismo.

Los entrevistados concuerdan que conocen los procesos que deben realizar, como lo menciona en el entrevistado número 1 que enfatiza “Hoy en día estoy muy clara de los procesos que estoy llevando a cabo, de los procedimientos para realizarlos y no perder los detalles de vista”, donde saben que sienten a la hora de efectuar su trabajo, están al tanto de sus habilidades, sin embargo hay elementos claves que reflejan dudas en sus capacidades y experiencias, un ejemplo de esto se evidencio cuando un

elemento clave numero 2 menciona “algunas cosas en las que tenga dudas, siempre me apoyo con las demás analistas que ellas me han ayudado mucho en lo que no maneje así mucho.”Reflejando poco autoconocimiento, respecto a sus competencias y emociones para enfrentar situaciones laborales con más habilidad y confianza.

### *Autorregulación*

Para la autorregulación se realizaron preguntas pensando en el momento en que se realiza el trabajo, con estas interrogantes se buscaba reflejar como los elementos claves controlan, manejan conflictos y logran mantener bajo control las emociones e impulsos.

A la hora de enfrentar problemas cada uno de los entrevistados reflejó que tiene la capacidad base de negociar para resolver desacuerdos que se puedan presentar en el trabajo, como se observa en lo manifestado por el entrevistado número4, “Lo importante es no paralizarse, sino de tratar de seguir adelante, tratar de hacer frente a la situación”. Sin embargo él infórmate número 2 expresa lo contrario manifestando desinterés ante situaciones que pueden afectar la claridad para tomar decisiones reflejando “Bueno, yo trato de respirar profundo jajá, no se trató de estar muy callada en ese momento prefiero estar así tranquilita esperando que todo se calme y vuelva todo a estar normal”.

### *Motivación*

Es la motivación quien modifica o transforma la conducta del trabajador hacia una conducta preestablecida por situaciones individuales con respecto

a la organización, tal como lo menciona Stephen (1996, Pág.) es la disposición de emplear grandes niveles de esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales, a condición de que el esfuerzo satisfaga alguna necesidad individual.

Para indagar sobre esta premisa fue necesario preguntar qué elementos de su trabajo le gustan o disfrutan, además de que factores considera que lleva a realizar mejor su labor.

Los entrevistados concuerdan que el elemento humano junto con el factor trabajo en equipo, aplicado positivamente incentiva a los elementos claves a realizar las funciones con mayor entusiasmo, como lo refleja el informante número 1 que señaló “La receptividad de mi equipo de trabajo, la integración de todos los departamentos y las buenas relaciones que se practican entre todos los colaboradores, creo que es fundamental para realizar un buen trabajo”, y el informante número 4 que expresó “Trabajar en conjunto con un buen equipo de trabajo y ver cada experiencia como una capacidad para aprender dentro de la organización”, evidenciando que estos elementos movilizan a las personas a desarrollar una fuerza en común y así trabajar desde la perspectiva del éxito .

Además la motivación a logro parte de las sub actitudes de la motivación también se encontró presente entre las respuestas, “me encantaría un reconocimiento por mi esfuerzo y aporte “que reconozcan que haces un buen trabajo” donde se refleja los esfuerzos para mejorar y ser reconocido en la organización.

### ***Las competencias personales como un factor determinante para el proceso de selección de personal***

El segundo objetivo de la investigación está enfocado en identificar las competencias personales como factor determinante en el proceso de selección de personal. Las respuestas dadas por los entrevistados reflejaron características esenciales para ser eficaces y eficientes al realizar los procesos necesarios para elegir un candidato ideal según lo que se requiera por parte de la empresa.

Según Bradberry y Greaves (2007) las competencias personales “Consiste en conocerse a sí mismo y hacer lo mejor que se pueda con lo que se tiene. No se trata de ser perfecto, ni de controlar por completo las emociones”. (p. 106).

De esta manera el entrevistado 1 refleja que “la mayoría de las veces es emoción, saber que inicio un proceso de selección, también un poco de ansiedad cuando no consigo a los candidatos, o un poco de enojo cuando tengo el candidato pero no logro contactarlo o este no está interesado, y por supuesto, felicidad al saber que un proceso se cierra con un nuevo ingreso y el cliente que solicito la requisición queda satisfecho.” Así es como se denota que el control emocional es clave para manejar las diferentes situaciones que se presentan en el proceso de selección ya que son diversas, se debe tener control de las emociones y conocerlas para llevar a cabo un proceso eficaz, sin alteraciones y tener la capacidad de resolución de conflicto, ya que las habilidades personales impulsan al individuo a generar un estado mental de optimismo, reflejado por sentimientos de confianza, alegría y seguridad interior.

Otro aspecto que influye en el manejo de la inteligencia emocional es el grado de comunicación que tiene el individuo consigo mismo; es decir; identificar en el entorno: que situaciones le desagradan?, en qué momento no permitió que una determinada situación lo afectara?, en qué momento comenzó a perder su energía durante ese día? Así como aceptar o cambiar en la medida de lo posible la carga emocional para utilizarlas a favor de la salud física emocional y mental.

Así mismo se puede mencionar que en los procesos de selección por parte de los profesionales del área, la motivación es un elemento fundamental para cada uno de ellos ya que a través de la Inteligencia intrapersonal, la cual se refiere al conocimiento de uno mismo y todos los procesos relacionados, como autoconfianza y auto motivación son factores determinantes para el proceso.

En este sentido, Bradberry y Greaves (2007, p.46) establecen que: “La gente espera de su trabajo mucho más que un cheque, quiere saber que su esfuerzo se valora y que los sacrificios que hace por su empleador se aprecian”. Esto debido a que las personas que tengan un control de sus emociones individuales son personas muy comprometidas por la organización, preocupadas sobre las repercusiones de cada decisión, afectados por el estrés que las mismas conllevan y muy centradas en tratar que las cosas marchen bien.

“Las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas también tienen más probabilidades de sentirse satisfechos y ser eficaces en su vida, y de dominar los hábitos mentales que favorezcan su propia productividad” (Goleman, 1995 p. 56).

### CUADRO Nº 3 CATEGORIZACION DE LAS COMPETENCIAS EMOCIONALES

Competencias Emocionales				
Competencias sociales	Preguntas	Entrevistas	Respuesta de entrevistados	Teorización
Empatía	¿De qué manera intenta ganarse la confianza del candidato con el fin de lograr un buen desenvolvimiento de la entrevista?	Entrevistado 1	"Siempre me gusta iniciar hablando de la empresa, aclarar dudas de quien somos, luego me gusta hablar de quién soy y darme a conocer, les comento como llegue a la empresa y mis funciones, luego inicio a hacerle preguntas sobre cómo se enteraron del proceso y de ahí partir en un ambiente más cálido y en confianza para que ellos sean abiertos y honestos en sus comentarios".	La empatía consiste en darnos cuenta en que sienten los demás sin necesidad que nos lo digan. Las personas con esta competencia están atentas a las señales de los demás y saben escuchar.
		Entrevistado 2	"trato en lo posible hablar de algunas anécdotas dependiendo de cómo va la entrevista, para que no hayan silencios incómodos o se sienta la persona presionada de que debe hablar solo él y yo llamada jajá, trato de hablar mucho con la persona y muy amable claro para que se sienta bien".	
		Entrevistado 3	"yo trato de ser lo menos formal, me encanta porque terminan hablando de lo más natural y uno determina sus habilidades y lo que se requiere según el cargo con más facilidad."	
		Entrevistado 4	"romper el hielo, preguntas personales como ¿Qué tal tu día? ¿Te costó mucho ubicar nuestras oficinas? Acompañada de una pequeña charla informal para conocerlo y ver cómo se comporta"	
	¿Si un compañero de trabajo o candidato tiene un problema y te lo comenta, como reaccionas?	Entrevistado 1	"Creo que a pesar del problema que se presente me sentiría satisfecha de haber creado un vínculo de confianza donde el candidato o colaborador tenga la libertad de ser honesto y comentarme su incomodidad o malestar para empezar a buscar una solución."	Tener un nivel de conciencia de los sentimientos y preocupaciones ajenas es parte de la empatía
		Entrevistado 2	"Yo soy muy discreta con ese tipo de cosas, si me están contando es porque les doy confianza y debo escucharlo y si necesita es ser escuchado o ayuda en lo que pueda ayudar."	
		Entrevistado 3	"Usualmente yo hablo con quien tenga el problema para ver en que puedo ayudarlos y orientarlos".	
		Entrevistado 4	"Lo escucharía totalmente y trataría de aconsejarlo de la mejor manera para que se sienta mejor y pueda conseguir una solución a sus problemas y si está en mis manos ayudarlo, haría lo posible por hacerlo".	
	¿En caso de presenciar un problema entre unos compañeros de trabajo, como reaccionarías?	Entrevistado 1	"Intentaría calmar los ánimos y dales espacio para que se expresen y resuelvan sus conflictos"	El aprovechamiento de la diversidad es una de las competencias de la empatía, es valorar las oportunidades que nos brinda los diferentes tipos de personas
		Entrevistado 2	"Trato de mantenerme distante ante problemas"	
		Entrevistado 3	"Trato en lo posible ser lo más objetiva y escuchar a ambos a ver cuál es el problema verdadero, así uno puede ayudar a solucionar cualquier cosa"	
		Entrevistado 4	"Escuchar la razón del conflicto y conocer ambas versiones para poder darle solución"	
	Te incomoda que los candidatos o compañeros comenten aspectos de su vida personal, prefieres solo el trato en lo laboral	Entrevistado 1	"si un compañero está pasando una situación y se me acerca por una palabra de apoyo o consejo fácilmente puedo escucharlo y apoyarlo en la medida que se pueda."	Orientación al servicio consiste en anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes, en este caso trabajadores y aspirantes, atienden las necesidades de otros.
		Entrevistado 2	"Jajá no, eso es normal, en entrevistas o algunos aquí en la oficina pueden comentar algún cuento de lo que les está pasando con el novio o con su familia y es normal jajá creo que más en este departamento, en recursos humanos es normal jajá, más si uno se ve casi todos los días."	
		Entrevistado 3	"Para nada jajá aquí uno escucha de todo, en medio de entrevistas de trabajo hay que ser muy paciente y si te están contando cualquier problema personal ay dios mío jajá, tu educadamente le llevas de nuevo adonde quieres para seguir indagando sobre su vida"	
		Entrevistado 4	"En verdad no tengo ningún problema con eso, pero siempre hay un límite q se tiene q respetar. Como dije anteriormente, si está en mis manos ayudarlo lo hago sin ningún inconveniente"	

### CUADRO Nº 3

## DE CATEGORIZACIÓN DE LAS COMPETENCIAS EMOCIONALES

Competencias Emocionales				
Competencias sociales	Preguntas	Entrevistas	Respuesta de entrevistados	Teorización
Habilidades sociales	¿Cuáles emociones expresas más frecuentemente en tu lugar de trabajo?	Entrevistado 1	“Durante el trabajo en general mira, creo que bienestar y comodidad, mientras trabajo me siento útil, cosa que es muy importante para mí, estar dinámica. Creo que esas son las cosas más frecuentes que siento en mi jornada de trabajo.”	Las habilidades sociales consisten en manejar bien las emociones, interpretar adecuadamente la situación e inducir respuestas deseables en las demás personas.
		Entrevistado 2	“Este, yo creo que gratitud puede ser jajá, felicidad no sé, creo que bueno si feliz por tener mi trabajo y tener un sustento por como esta todo en el país aprecio mucho tener un trabajo”.	
		Entrevistado 3	“No se jajá aquí uno vive de todo jajá, no sé feliz cuando tenemos todo a la fecha y ansiedad casi estrés cuando están esos días de locuras que todo llega a la vez.”	
		Entrevistado 4	“Jajajaja bueno van de todo un poco desde alegría por realizar un buen trabajo y sentirme conténtela por mi labor, confianza, optimismo y empatía hasta impotencia, un poco de angustia e intriga cuando las cosas no salen como las esperas”	
	¿Cuándo estas con un grupo de personas, te es fácil iniciar, mantener y finalizar una conversación?	Entrevistado 1	“No siempre, hay personas con las que trabajo que son calladas, y sin embargo, un saludo, un buen día o como estas siempre están presentes, hay personas de otros departamentos con las que suelo compartir y conversar durante la hora de almuerzo o en cualquier rato de descanso, cosa que me resulta muy agradable.”	Una buena comunicación es parte importante de las habilidades sociales, ya que se pueden dar mensajes claros y convincentes, busca la comprensión mutua y no tienen problema en compartir la información que disponen.
		Entrevistado 2	“Bueno eso depende de que están hablando, si es algo en lo que puedo opinar y se, se me hace fácil hablar con todos, pero veces no tanto.”	
		Entrevistado 3	“Si, jajá yo hablo muchísimo jajá, creo que si se me hace muy fácil de verdad que sí.”	
		Entrevistado 4	“Si de verdad que soy una persona muy sociable, en la oficina me las llevo bien con mis compañeros y tengo una bonita relación con todos”	
	¿Cómo haces cuando algún compañero de trabajo te pide un favor?	Entrevistado 1	“Creo que siempre he sido muy servicial, siempre estoy atenta a los que puedan necesitar de mi o en los procesos que pueda apoyar. Y bueno, a eso nos dedicamos los de RI y me gusta”	La colaboración es ser capaz de trabajar con los demás en consecución de una meta en común. Las personas dotadas con esta competencia colaboran y comparten planes, promueven un clima de amistad, busca y alienta oportunidades de colaboración
		Entrevistado 2	“Cuando me piden un favor trato de ayudarlo, también depende de lo que está pidiendo claro jajá, pero si puedo ayudarlo bueno estoy a la orden.”	
		Entrevistado 3	“Bueno, eso depende de que favores el que me está pidiendo, jajá uno no sabe si es de dinero porque si es eso no tengo jajá mentira creo que si está a mi alcance por supuesto que puedo ayudar, de lo contrario puedo es ver cómo ayudarlo de otra forma o consigue la solución”.	
		Entrevistado 4	“Siempre es bueno colaborar con los demás pero, depende del favor. Si lo puedo ayudar lo hago pero si es algo q se me escapa de verdad le comento las razones por la que no podría realizarlo”	
¿Si existe una situación de trabajo que puede perjudicarte, como haces para negarte a realizarlo?	Entrevistado 1	“Hasta ahora no me ha tocado, pero como te comente hace un rato, mientras haga las tareas de manera transparente y honesta no creo que haya algo el cual pueda perjudicarme, siempre acatando los lineamientos y siendo honesto en los procesos. Y de ser perjudicial para mi integridad a creo que lo expondría, daría mis razones por las que esa acción sería perjudicial para mí y plantearía otras maneras de llevar a cabo la labor.”	Utilizar tácticas de persuasión eficaces consiste en la capacidad de despertar ciertas emociones en los demás ya sea en lo que respecta a nuestro poder o el malestar que nos provoca alguna situación	
	Entrevistado 2	“Si algo me está perjudicando creo que simplemente diría que no, porque si no quiero deben respetar eso, o sea es mi decisión personal, más si no estoy de acuerdo en lo que me piden menos aun .Bueno creo que me molestaría mucho jajá “		
	Entrevistado 3	“Creo que amablemente siempre se logran las cosas, si esa situación me involucra negativamente y está fuera de mis valores y ética de trabajo, me negaría rotundamente ,porque eso si primero mi integridad , me cuido mucho de eso trato de ser muy ética , no me gusta la gente con malas intenciones que buscan es perjudicar tu gestión “.		
	Entrevistado 4	“Si es una situación de trabajo que perjudicaría mi situación laboral o personal lo rechazaría rotundamente y daría mis razones por las cuales me niego, claro siempre con respeto y defendiendo mi posición”		

### ***Análisis del componente social***

Las preguntas realizadas enfocadas en las competencias sociales se direccionan hacia las reacciones que tienen los elementos claves a la hora de relacionarse con las personas, es decir la existencia de destrezas u habilidades que nos permiten relacionarnos de la mejor manera posible con otras personas, con la finalidad evaluar la conducta de cada componente con respecto al momento de seleccionar personal, enfocado en la teoría y en sus experiencias vividas.

#### *Empatía*

Cada uno de los entrevistados tiene una manera diferente de iniciar una conversación cuando tiene la oportunidad de desenvolverse con los demás, en este caso el componente clave número 4 nos menciona a la hora de realizar una entrevista con un posible candidato que se esté postulando para un cargo dentro de la organización, lo siguiente “romper el hielo, preguntas personales como, ¿Qué tal tu día?, ¿Te costó mucho ubicar nuestras oficinas? acompañada de una pequeña charla informal para conocerlo y ver cómo se comporta”, en conclusión la mayoría de los elementos claves evidencian de una u otra forma características de la empatía y por ende tienen la capacidad de relacionarse con las demás personas.

La empatía según Goleman (1999, pág. 180) “Es la capacidad de ponernos en el lugar del otro, es en última instancia el fundamento de la comunicación “

Basados en este concepto a cada unidad de estudio se le formularon preguntas tales como ¿Si un compañero de trabajo o candidato tiene un problema y te lo comenta, como reaccionas? Donde el entrevistado número 3 nos manifiesta “Usualmente yo hablo con quien tenga el problema para ver en que puedo ayudarlos y orientarlos”, otra pregunta respecto a la empatía fue ¿Te incomoda que los candidatos o compañeros comenten aspectos de su vida personal, prefieres solo el trato en lo laboral? , las respuestas fueron completas respecto al tema, uno de los entrevistado (3) menciona “Para nada jajá aquí uno escucha de todo, en medio de entrevistas de trabajo hay que ser muy paciente”

### *Habilidades sociales*

Las habilidades sociales son de gran importancia para el entorno laboral, ya que estas se refieren, Según Caballo (2005, pág. 101) “Son un conjunto de conductas que permiten al individuo desarrollarse en un contexto interpersonal expresando sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación.” Estas son necesarias para logara interactuar y relacionarse con los demás de forma positiva y mutuamente satisfactoria, que justamente lo que se busca lograr en el lugar de trabajo.

Para la unidad de estudio se realizaron preguntas semiestructuradas para Indagar la opinión de cada componente clave, siendo estos protagónicos en cada pregunta. Los entrevistados mostraron cierta similitud al responder,

donde todos reflejan la emoción en común de felicidad de haber cumplido con una tarea asignada o realizar un buen trabajo.

Se observó que cada uno de los informantes claves tienen maneras diferentes de mantener conversaciones con los demás, por ejemplo, el componente clave número 4 manifiesta “Si de verdad que soy una persona muy sociable, en la oficina me las llevo bien con mis compañeros y tengo una bonita relación con todos” a diferencia de algunos entrevistados que expresaron ser más cerrados con sus respuestas como el entrevistado número 2 “bueno eso depende de que están hablando, si es algo en lo que puedo opinar, pero a veces no tanto”

La colaboración entre compañeros es justa y necesaria para lograr una meta en común, es una habilidad que cada entrevistado tiene presente, y se refleja en sus respuestas, tal y como lo hace el entrevistado número 1 “Creo que siempre he sido muy servicial, siempre estoy atenta a los que puedan necesitar de mi o en los procesos que pueda apoyar, y bueno, a eso nos dedicamos los de RI y me gusta” ,estas concuerdan que la ayuda entre ellos es importante para poder crear un buen clima organizacional ,también así de amistad dentro de la organización, siempre y cuando no sean perjudiciales para las personas.

### ***Las competencias sociales como factor clave en el personal encargado del proceso de selección de personal***

Cuando se piensan en una selección de personal para beneficiar a la organización, el personal encargado del proceso debe de tomar en cuenta lo importante que es contar con el número y tipo correcto de individuos para satisfacer las necesidades dentro de la misma. Sin las personas adecuadas en los puestos apropiados y en el tiempo correcto, cualquiera de los procesos administrativos puede volverse tan ineficiente como para amenazar la existencia de la organización.

Según autores Werther y Davis (1989:92). Señalan que “el reclutamiento es el proceso de identificar e interesar a candidatos capacitados para llenar las vacantes”.

Con el reclutamiento se busca a elegir una fuerza de trabajo eficiente para la plaza vacante, asignándole a cada una el individuo que esté más calificado para ocuparla.

Es por eso que las preguntas realizadas bajo este criterio se direccionan hacia las competencias sociales como un factor clave en el personal encargado del proceso de selección, siendo estas habilidades esenciales necesarias en los profesionales del área de relaciones industriales para poder entender el comportamiento de las demás personas, tener mejor comunicación con otros, un buen liderazgo ,resolución a conflictos ,habilidad

de trabajo en equipo, así como el relacionarse con las personas que constituyen el entorno social, con el propósito de optimizar sus gestiones

En tal sentido se puede mencionar la inteligencia interpersonal relacionada con las competencias sociales definida por Gardner (1993) como:

Una capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás: en particular, contrastes en su estado de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones. En formas más avanzadas, esta inteligencia permite a un adulto hábil leer las intenciones y deseos de los demás, aunque se hayan ocultado (p. 40)

Ya que para una contratación excelente se requiere de habilidades sociales muy desarrolladas, el cual permita relacionarse de la mejor manera posible con otras personas, bajo las formas de las competencias de influencias y comunicación, siendo capaces de trabajar con los demás, ser convincente y colaborador, que sirven tanto para evaluar como para ser utilizadas en el proceso final de atraer al candidato y tomar una decisión final idónea.

Con un nivel de competencias sociales alto, se tiene la disposición de estimular emociones en los demás, y poder ejecutar sus funciones con mayor eficacia, siendo analíticos e inteligentes a la hora de relacionarse con los posibles candidatos al momento de la selección de personal para un posible cargo dentro de la organización.

## CONCLUSIONES

En las organizaciones de la actualidad se ha creado un nuevo criterio que centra su atención en cualidades personales o habilidades blandas como la empatía, la adaptabilidad o capacidad de persuasión y trabajo en equipo. Cualidades humanas que contribuyen a la excelencia en el mundo laboral y que influyen de manera significativa en el rendimiento de los individuos y las organizaciones.

La inteligencia emocional implica las habilidades de gestionar y regular las emociones. Las empresas que promueven este tipo de habilidades o competencias tienden a ser organizaciones más eficaces y productivas, capaces de adaptarse con mucha más facilidad a los cambios que le depara el futuro, además de poseer un personal emocionablemente inteligente que son generalmente mejores trabajadores y con mayor probabilidad de éxito en su emprendimiento .

Es este caso se tomó como objeto de estudio el departamento de Recursos Humanos de una empresa de alimentos, donde fue necesario la formulación objetivos que sirvieran como premisa para analizar la inteligencia emocional en el proceso de selección de personal para el departamento de Recursos Humanos de una empresa de alimentos. Para ello fue necesario indagar sobre las competencias personales y sociales que forman parte de las competencias emocionales según la teoría sobre inteligencia emocional del psicólogo estadounidense Daniel Goleman

Por lo anteriormente mencionado se tomó como base un compendio de competencias y sub actitudes que forman parte del mapa de competencias emocionales según el autor Daniel Goleman, con las cuales se realizó una matriz, la que orienta a la realización del instrumento de recolección de la información, basado en una guía de entrevista semiestructurada cuyo contenido se realizó mediante la relación de las competencias emocionales y las actitudes del personal en el departamento.

En relación a los objetivos propuestos fue necesario diagnosticar la situación actual respecto a la inteligencia emocional como competencia para la selección de personal, posterior a esto surge la necesidad de identificar las competencias personales que posee el personal de la empresa como un factor determinante para el proceso de selección de personal y por ende evaluar las competencias sociales como factor clave en el personal encargado del proceso de selección. En este sentido se realizó una entrevista a cuatro informantes claves para recopilar la información necesaria, y de esta manera comprobar los objetivos.

Al realizar una revisión profunda y analizar los argumentos arrojados por los informantes claves se observó una clara influencia de las competencias emocionales y el proceso de selección de personal en el departamento de recursos humanos, las respuestas nos informan sobre el comportamiento del personal bajo diferentes situaciones que se consideran claves para medir la inteligencia emocional y las actitudes necesarias para poder tomar decisiones con seguridad, ser un comunicador persuasivo, eficiente, capaz de tomar iniciativa, así como de conocer a las personas de manera acertada para responder con precisión a las necesidades de la empresa.

Cada uno de los elementos claves mostro un desarrollo en las competencias personales, donde se pudo notar que la competencia emocional mencionada influye en el comportamiento del personal en el trabajo, ya que ponen de manifiesto la capacidad de dirigirse, controlarse y organizarse a sí mismo dentro de las normas de la sociedad, sin embargo hay elementos claves que reflejan dudas en sus capacidades y experiencias además de reflejar debilidad a la hora de permanecer concentrado durante su jornada lo que puede afectar la claridad para tomar decisiones además de debilidad para adaptarse y afrontar los cambios que se puedan dar en la organización.

Con respecto a las competencias sociales que nos permiten relacionarnos de la mejor manera posible con otras personas, los informantes claves arrojaron que cada uno posee las actitudes claves relacionas a las competencias emocional siendo capaces de trabajar con los demás ser un buen comunicador que puede dar mensajes claros, convincentes y de ser colaboradores con los demás personas.

Con un nivel de competencias social alto se tienen la capacidad de despertar ciertas emociones en los demás e interpretar los sentimientos ajenos, que son habilidades importantes a la hora de relacionarse con posibles candidatos a la hora de seleccionar personal para un posible cargo dentro del a organización.

Por tal motivo, la realización del estudio afirma la influencia de las competencias emocionales de la teoría de Goleman sobre la inteligencia emocional en el departamento de movilidad laboral y por ende en el proceso

de selección de personal.

Cada uno de los informantes claves refleja la importancia de las competencias emocionales ya sea por la habilidad de tenerla o por su ausencia, ya que para una contratación excelente se requiere de habilidades muy desarrolladas, sobre todo bajo la forma de competencia y comunicación que sirven tanto para evaluar como para ser utilizadas en el proceso final de contratar al candidato.

## RECOMENDACIONES

Debido al avance en el estudio que se ha realizado de la inteligencia emocional y su desempeño en el proceso de selección de personal, así como el aporte de varios autores contenidos en esta investigación que conciernen estas variables, se realizaron una serie de recomendaciones para la Empresa de Alimentos.

- De acuerdo a la investigación realizada de los componentes personales es conveniente que la organización implante talleres, donde se den a conocer los procesos que integran la inteligencia emocional, donde se desarrolle la confianza en sí mismo, así como la actitud ante cualquier situación dentro de la organización.
- Establecer programas relacionados al mejoramiento de las diferentes dimensiones de la inteligencia emocional de manera personal, y sus beneficios con el fin de que puedan conocer sus propias debilidades y poder mejorarlas para alcanzar equilibrio en los logros profesionales y personales.
- Realizar reconocimientos periódicos a los trabajadores, a fin de que estos se sientan motivados y a su vez realicen mejor su desempeño laboral.

- Capacitar de manera placentera y con ejemplos reales, mediante personal especialista en el área de la inteligencia emocional, con el objetivo de generar un mayor impacto en las mentes de los trabajadores.
- Crear una estrategia motivacional que ayude a los trabajadores a involucrarse más al ambiente organizacional, estableciendo en ellos un compromiso hacia la organización, ya que a través de esta el trabajador se siente parte de ella.

## LISTA DE REFERENCIAS

Arias, Fidas (1997) **El proyecto de investigación: Guía para su elaboración.** Segunda edición. Caracas: Espíteme.

Arias, Fidas (2006). **El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica.** (5º. ed.) Caracas - Venezuela: Espíteme.

Bradberry, T y Greaves, J (2007). **Las claves de la inteligencia emocional.** Normas S.A Bogota

Caballo V. (2005). **Manual de evolución y entrenamiento de las habilidades sociales** (6ª edición). Madrid-España. Siglo XXI

Castro, Márquez (2003). **El proyecto de investigación y su esquema de elaboración.** (2ª.ed.). Caracas: Uyapal.

Cooper, Robert. (1998). **La Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones.** Bogotá; Editorial: Norma, SA

Covey, Stephen. (2005). **El 8º Hábito.** Bogotá. Editorial Planeta, S.A.

Chiavenato, Idalberto (1994) **Administración de Personal.** Editorial McGraw.

Chiavenato, Idalberto. (2011). **Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones.** México: McGraw-Hill.

Chirinos, Nilda (2009) **Guía texto para la selección de personal**. 2ª edición actualizada.

Gardner H. (1995) **Frames of mind**. Ediciones Paidós/berica S.A. Bogotá Colombia

Goleman, Daniel. (1995). **La inteligencia emocional**. Javier Vergara Editor, S. A. Bogotá Colombia.

Goleman, Daniel. (1998). **La inteligencia emocional en la empresa**. Buenos Aires: Zeta Bolsillo 2007.

Goleman, Daniel. (2012). **Inteligencia Emocional**. Editorial Kairos, S.A. Barcelona. España

Horn, Ralf. (2001). **La Inteligencia**. Madrid: Acento Editorial. Aguacate, Madrid.

Marcano, María Luisa. (1996). **Lecciones Preliminares de Psicología**. Valencia: Universidad de Carabobo. 1era Edición.

María Tamayo y Tamayo (1998). **El Proceso de la Investigación Científica**, (3era ed.) México, Distrito Federal.

Parella, S y Martins, F. (2006). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. Segunda edición. Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica libertador.

Ramirez, T. (1999). **Como hacer un proyecto de investigación** (1<sup>o</sup> Ed.). Caracas: Panapo.

Robbins, Stephen. (2004). **Comportamiento Organizacional**. México: Pearson Educación.

Robbins, Stephen. (1996). **Comportamiento Organizacional, Teoría y Práctica**. México: Printice-Hall Hispanoamericana.

Stephen, R (1996) **Administración** .Editorial Pearson .México quinta Edición.

## ANEXOS

ANEXO A  
GUIA DE ENTREVISTA

## GUIA DE ENTREVISTA

a) Personal:

a.1 Autoconocimiento:

Pensando en el momento cuando realizas tu trabajo:

1. ¿sabes lo que debes hacer y cómo hacerlo?, es decir identificas con claridad cómo te sientes mientras trabajas?
2. ¿te sientes capaz de realizar su trabajo eficientemente?
3. ¿Puedes mencionar 2 de tus principales habilidades y competencias?
4. ¿Puedes identificar las emociones que se producen en ti mientras realizas tu trabajo?

a.2 Autocontrol:

Pensando en el momento cuando realizas tú trabajo:

5. ¿Cuándo una situación de trabajo te sobrepasa, como actúas?
6. ¿Si en el ambiente de trabajo existe alguna presión o situación de incertidumbre, como haces para mantener la calma?
7. ¿Si se presenta algún problema con un compañero de trabajo o algún candidato, que haces para solucionarlo?
8. ¿Durante tu jornada laboral logras concentrarte y pensar con claridad para tomar decisiones relacionadas con el trabajo?

a.3 Motivación:

Mientras realizas tu trabajo

9. ¿Consideras que el trabajo está acorde a tus capacidades?
10. ¿Qué elementos de tu trabajo te gustan o disfrutas?

11. ¿Qué factores consideras que lo llevan a realizar mejor su labor?
12. ¿Cuál de estas situaciones prefieres en tu trabajo: a) Que premien y reconozcan tu trabajo, b) que te otorguen un ascenso, c) tener buenas relaciones con tus compañeros?

B) Social:

b.1 Empatía

13. ¿De qué manera intenta ganarse la confianza del candidato con el fin de lograr un buen desenvolvimiento de la entrevista?
14. Si un compañero de trabajo o candidato tiene un problema y te lo comenta, como reaccionas?
15. En caso de presenciar un problema entre unos compañeros de trabajo, como reaccionas?
16. Te incomoda que los candidatos o compañeros comenten aspectos de su vida personal, prefieres solo el trato en lo laboral?

b.2 Habilidades Sociales

17. Cuales emociones expresas más frecuentemente en tu lugar de trabajo?
18. Cuando estas con un grupo de personas, te es fácil iniciar, mantener y finalizar una conversación?
19. Como haces cuando algún compañero de trabajo te pide un favor?
20. Si existe una situación de trabajo que puede perjudicarte, como haces para negarte a realizarlo?

ANEXO B  
ENTREVISTA INFORMANTE 1

## **Entrevista N° 1: Jefe de Recursos Humanos N° 1**

### **a) Personal:**

#### **a.1 Autoconocimiento:**

#### **Pensando en el momento cuando realizas tú trabajo:**

- 1. ¿sabes lo que debes hacer y cómo hacerlo, es decir identificas con claridad cómo te sientes mientras trabajas?**

En estos momentos sí. Si me hubieses preguntado hace dos meses atrás, cuando aún estaba empezando en la empresa te hubiese contestado diferente. Hoy en día estoy muy clara de los procesos que estoy llevando a cabo, de los procedimientos para realizarlos y no perder los detalles de vista, cosa que me hace sentir muy cómoda y satisfecha con lo que hago.

- 2. ¿te sientes capaz de realizar su trabajo eficientemente?**

Por su puesto. Como te dije, como conozco cada parte de los procesos que realizo, eso me da la posibilidad de realizarlos de manera correcta siendo eficiente.

- 3. ¿Puedes mencionar 2 de tus principales habilidades y competencias?**

Habilidades, bueno la primera, sería la comunicación, tengo habilidad para tratar con la gente, público en general, la segunda, se me hace fácil aprender procesos de manera rápida.

- 4. ¿Puedes identificar las emociones que se producen en ti mientras realizas tu trabajo?**

Emociones que se producen al hacer el trabajo, mira, la mayoría de las veces es emoción, saber que inicio un proceso de selección, la búsqueda de los candidatos, es algo que me gusta mucho, claro que con eso viene también un poco de ansiedad cuando no consigo a los candidatos, o un poco de enojo cuando tengo el candidato pero no logro contactarlo o este no

está interesado, y por supuesto, felicidad al saber que un proceso se cierra con un nuevo ingreso y el cliente que solicitó la requisición queda satisfecho.

## **2 Autocontrol:**

**Pensando en el momento cuando realizas tú trabajo:**

### **5. ¿Cuándo una situación de trabajo te sobrepasa, como actúas?**

¿Cuándo una situación me sobrepasa en responsabilidad? Bueno creo que si es una situación en la que no he estado anteriormente y a primera vista me doy cuenta que no sé qué hacer, busco respuestas, me acerco a mi jefa directa y consulto o con alguien que maneje esos conocimientos y pueda asesorarme.

### **6. Si en el ambiente de trabajo existe alguna presión o situación de incertidumbre, como haces para mantener la calma?**

Realmente no me ha pasado de estar en una situación de duda, sin embargo creo que la mejor forma de mantener la calma es cuando realizas tu trabajo de la manera más transparente y honesta, de manera que puedas estar tranquila contigo misma y de tus labores

### **7. Si se presenta algún problema con un compañero de trabajo o algún candidato, ¿qué haces para solucionarlo?**

Mira con candidatos lo que me paso una vez, fue que un chico que venía a una entrevista con el jefe del área, y por un contratiempo no lo podían atender a la hora pautada si no que se iba a retrasar un poco. El chico se molestó, a pesar de que intente explicarle la situación de la manera más educada y cordial, el decidió irse y no continuar con el proceso. A la final otro de los candidatos fue seleccionado, ingreso y hasta los momentos todos

estamos satisfechos con los resultados. Con compañeros no he tenido ningún inconveniente y considero que si sucediera alguna vez siempre se puede hablar de la manera más educada con respeto para buscar la solución.

**8. ¿Durante tu jornada laboral logras concentrarte y pensar con claridad para tomar decisiones relacionadas con el trabajo?**

Por su puesto si no estoy concentrada en lo que estoy haciendo no puedo realizar el trabajo eficientemente, tengo que dedicarme para poder garantizar buenos resultados.

**3. Motivación**

**Mientras realizas tu trabajo:**

**9. ¿Consideras que el trabajo está acorde a tus capacidades?**

Totalmente, todas las tareas que tengo asignadas las he realizado y mis supervisores me han dado buen “feed-back” de los resultados. Me gustaría realizar otras actividades, apoyar en otros procesos.

**10. ¿Qué elementos de tu trabajo te gustan o disfrutas?**

La receptividad de mi equipo de trabajo, la integración de todos los departamentos y las buenas relaciones que se practican entre todos los colaboradores creo que es fundamental para realizar un buen trabajo.

**11. ¿Qué factores consideras que lo llevan a realizar mejor su labor?**

Como te dije el reconocimiento por “feed-back” de mis supervisores y equipo de trabajo, las buenas relaciones que se manejan y tengo en el trabajo y la motivación de mejora e incentivos a mejorar que ellos mismos me dan.

**12. ¿Cuál de estas situaciones prefieres en tu trabajo: a) Que premien y reconozcan tu trabajo, b) que te otorguen un ascenso, c) tener buenas relaciones con tus compañeros?**

Más que premiar, me gusta que reconozcan el buen esfuerzo que se realiza, además de las buenas relaciones con mis compañeros y bueno, si me quieren ascender no me molestaría para nada.

**b) social**

**b.1 Empatía**

**13. ¿De qué manera intenta ganarse la confianza del candidato con el fin de lograr un buen desenvolvimiento de la entrevista?**

Siempre me gusta iniciar hablando de la empresa, aclarar dudas de quien somos, luego me gusta hablar de quién soy y darme a conocer, les comento como llegue a la empresa y mis funciones, luego inicio a hacerle preguntas sobre cómo se enteraron del proceso y de ahí partir en un ambiente mas cálido y en confianza para que ellos sean abiertos y honestos en sus comentarios.

**14. Si un compañero de trabajo o candidato tiene un problema y te lo comenta, como reaccionas?**

Creo que a pesar del problema que se presente me sentiría satisfecha de haber creado un vínculo de confianza donde el candidato o colaborador

tenga la libertad de ser honesto y comentarme su incomodidad o malestar para empezar a buscar una solución.

**15. ¿En caso de presenciar un problema entre unos compañeros de trabajo, como reaccionas?**

Siempre haciendo un llamado a la calma, todos somos personas razonables que hablando se puede llegar a una solución y que además deben respetar las instalaciones y a los demás compañeros y no pueden estar enfrentándose de esa manera, intentarían calmar los ánimos y darles el espacio a que se expresen y resuelvan sus conflictos.

**16. ¿Te incomoda que los candidatos o compañeros comenten aspectos de su vida personal, prefieres solo el trato en lo laboral?**

No es incómodo mientras no sobrepasen los límites del respeto, si un compañero está pasando una situación y se me acerca por una palabra de apoyo o consejo fácilmente puedo escucharlo y apoyarlo en la medida que se pueda

**b.2 Habilidades Sociales**

**17. ¿Cuáles emociones expresas más frecuentemente en tu lugar de trabajo?**

Durante el trabajo en general mira, creo que bienestar y comodidad, mientras trabajo me siento útil, cosa que es muy importante para mí, estar dinámica. Creo que esas son las cosas más frecuentes que siento en mi jornada de trabajo.

**18. ¿Cuándo estas con un grupo de personas, te es fácil iniciar, mantener y finalizar una conversación?**

No siempre, hay personas con las que trabajo que son calladas, y sin embargo, un saludo, un buen día o como estas siempre están presentes, hay personas de otros departamentos con las que suelo compartir y conversar durante la hora de almuerzo o en cualquier rato de descanso, cosa que me resulta muy agradable.

**19. ¿Cómo haces cuando algún compañero de trabajo te pide un favor?**

Creo que siempre he sido muy servicial, siempre estoy atenta a los que puedan necesitar de mi o en los procesos que pueda apoyar. Y bueno, a eso nos dedicamos los de RI y me gusta

**20. ¿Si existe una situación de trabajo que puede perjudicarte, como haces para negarte a realizarlo?**

Hasta ahora no me ha tocado, pero como te comente hace un rato, mientras haga las tareas de manera transparente y honesta no creo que haya algo el cual pueda perjudicarme, siempre acatando los lineamientos y siendo honesto en los procesos. Y de ser perjudicial para mi integridad a creo que lo expondría, daría mis razones por las que esa acción sería perjudicial para mí y plantearía otras maneras de llevar a cabo la labor.

ANEXO C  
ENTREVISTA INFORMANTE 2

## **Entrevista N° 2: Analista de Recursos Humanos N° 2**

### **a) Personal:**

#### **a.1 Autoconocimiento:**

**Pensando en el momento cuando realizas tu trabajo:**

**1. ¿Sabes lo que debes hacer y cómo hacerlo?, es decir identificas con claridad cómo te sientes mientras trabajas?**

Claro por supuesto. Luego de hacerlo por 3 años uno conoce bien lo que se debe hacer en el día a día, uno planifica de la mejor manera su trabajo para la organización y así realizarlo de la mejor manera, de verdad me siento muy contenta y satisfecha con mi trabajo, espero que para todos sea así jajajajajaj

**2. ¿Te sientes capaz de realizar su trabajo eficientemente?**

Si, como te dije anteriormente, conozco bien mis funciones dentro de la empresa y con mis compañeros y personal, eso me hace realizar mi trabajo de la mejor manera.

**3. ¿Puedes mencionar 2 de tus principales habilidades y competencias?**

Bueno, me considero una persona que sabe trabajar en equipo. En este departamento somos 4 personas y no las llevamos muy bien además de ser proactiva, me encanta tomar una actitud activa de mejora

**4. ¿Puedes identificar las emociones que se producen en ti mientras realizas tu trabajo?**

Mmmmjajaja ok, alegría jajaja me encanta lo que hago de verdad, aunque no te voy a mentir hay días difíciles dentro de la oficina. Como en todos lados se crean conflictos y con eso un poco de frustración, pero de verdad siempre llegamos a una solución a todos los problemas.

**a.2 Autocontrol:**

**Pensando en el momento cuando realizas tú trabajo:**

**5. ¿Cuándo una situación de trabajo te sobrepasa, como actúas?**

En la vida creo q siempre nos vamos a enfrentar diferentes situaciones, en este caso creo q lo más conveniente sería consultar, pedir consejo y colaboración.

**6. ¿Si en el ambiente de trabajo existe alguna presión o situación de incertidumbre, como haces para mantener la calma?**

Lo importante es no paralizarse, sino de tratar de seguir adelante, tratar de hacer frente a la situación.

**7. ¿Si se presenta algún problema con un compañero de trabajo o algún candidato, que haces para solucionarlo?**

De verdad que la mejor manera para enfrentar un conflicto, ya sea con un compañero de trabajo o un candidato es comunicándose, los problemas se

solucionan hablando. Para mí siempre suceden ese tipo de problemas por que las personas no se comunican de la mejor manera. Falta de comunicación.

**8. ¿Durante tu jornada laboral logras concentrarte y pensar con claridad para tomar decisiones relacionadas con el trabajo?**

De verdad que sí, me considero una persona capaz de tomar decisiones y evaluar los diferentes puntos de vista con claridad durante mi jornada, siempre trato de dejar lo mejor de mí en mi trabajo y de no llevar mi trabajo a casa.

**a.3 Motivación:**

**Mientras realizas tu trabajo**

**9. ¿Consideras que el trabajo está acorde a tus capacidades?**

Gracias a mis licenciatura en relaciones industriales y a la experticia adquirida, considero que si jajajajaja

**10. ¿Qué elementos de tu trabajo te gustan o disfrutas?**

Trabajar en conjunto con un buen equipo de trabajo, y ver cada experiencia como una capacidad para aprender dentro de la organización.

**11. ¿Qué factores consideras que lo llevan a realizar mejor su labor?**

Una buena comunicación y el trabajo en equipo, son fundamentales para que todos realicemos un buen trabajo

**12. ¿Cuál de estas situaciones prefieres en tu trabajo: a) Que premien y reconozcan tu trabajo, b) que te otorguen un ascenso, c) tener buenas relaciones con tus compañeros?**

Jajajajaja no puede ser las tres jajajaj... bueno..que reconozca que haces un buen trabajo me parece genial , te incentiva hacer lo que estás haciendo con más ganas y sabes que lo estás haciendo bien. Tener buenas relaciones con tus compañeros también, la convivencia es muy importante también.

**B) Social:**

**b.1 Empatía**

**13. ¿De qué manera intenta ganarse la confianza del candidato con el fin de lograr un buen desenvolvimiento de la entrevista?**

Trato de hacer preguntas que lo hagan sentir cómodo para romper el hielo, preguntas personales como ¿Qué tal tu día? ¿Te costó mucho ubicar nuestras oficinas? Acompañada de una pequeña charla informal para conocerlo y ver cómo se comporta.

**14. ¿Si un compañero de trabajo o candidato tiene un problema y te lo comenta, como reaccionas?**

Lo escucharía totalmente y trataría de aconsejarlo de la mejor manera para que se sienta mejor y pueda conseguir una solución a sus problemas y si está en mis manos ayudarlo, haría lo posible por hacerlo.

**15. ¿En caso de presenciar un problema entre unos compañeros de trabajo, como reaccionas?**

De verdad no me ha pasado todavía algo así tan fuerte de un enfrentamiento entre compañero pero trataría de calmar la situación para que no se saliera de las manos de todos y escuchar la razón del conflicto y conocer ambas versiones para poder dar una solución al conflicto.

**16. ¿Te incomoda que los candidatos o compañeros comenten aspectos de su vida personal, prefieres solo el trato en lo laboral?**

De verdad no tengo ningún problema con eso, pero siempre hay un límite que se tiene que respetar. Como dije anteriormente, si está en mis manos ayudarlo lo hago sin ningún inconveniente.

## **b.2 Habilidades Sociales**

**17. ¿Cuáles emociones expresas más frecuentemente en tu lugar de trabajo?**

Jajajajaja bueno van de todo un poco desde alegría por realizar un buen trabajo y sentirme contenta por mi labor, confianza, optimismo y empatía

hasta impotencia, un poco de angustia e intriga cuando las cosas no salen como las esperas.

**18. ¿Cuándo estas con un grupo de personas, te es fácil iniciar, mantener y finalizar una conversación?**

Si de verdad q soy una persona muy sociable, en la oficina me las llevo bien con mis compañeros y tengo una bonita relación con todos.

**19. ¿Cómo haces cuando algún compañero de trabajo te pide un favor?**

Siempre es bueno colaborar con los demás pero, depende del favor. Si lo puedo ayudar lo hago pero si es algo q se me escapa de verdad le comento las razones por la que no podría realizarlo.

**20. ¿Si existe una situación de trabajo que puede perjudicarte, como haces para negarte a realizarlo?**

Si es una situación de trabajo que perjudicaría mi situación laboral o personal lo rechazaría rotundamente y daría mis razones por las cuales me niego, claro siempre con respeto y defendiendo mi posición.

ANEXO D  
ENTREVISTA INFORMANTE 3

## **Entrevista N° 3: Analista de Recursos Humanos N° 3**

### **a) Personal:**

#### **a.1 Autoconocimiento:**

#### **Pensando en el momento cuando realizas tú trabajo:**

##### **1. ¿Sabes lo que debes hacer y cómo hacerlo?,**

Bueno eso depende también de lo que esté haciendo no, algunas cosas en las que tenga dudas, siempre me apoyo con las demás analistas que ellas me han ayudado mucho en lo que no maneje así mucho.

##### **2. ¿Te sientes capaz de realizar su trabajo eficientemente?**

Este sí creo que sí, este yo bueno demuestro mucho interés y trato de ser muy eficiente en todo lo que hago aquí en el trabajo o me pidan hacer.

##### **3. ¿Puedes mencionar 2 de tus principales habilidades y competencias?**

Yo creo que mi habilidad como tal es el querer aprender más de mi carrera no y mantener esa humildad ante todo lo que haga y en competencias bueno yo siento que soy muy detallista en todo lo que hago, casi perfeccionista pero no al extremo jajá .

##### **4. ¿Puedes identificar las emociones que se producen en ti mientras realizas tu trabajo?**

Jajá eso está como difícil, aquí todo el tiempo es diferente a veces feliz otros días ando molesta por cualquier cosa que suceda jajá , pero la final bueno paciencia jajá.

## **a.2 Autocontrol:**

**Pensando en el momento cuando realizas tú trabajo:**

**5. ¿Cuándo una situación de trabajo te sobrepasa, como actúas?**

Bueno ,la verdad es que en esos casos yo trato de pedir ayuda a las otras chicas porque a veces no es fácil aquí , si es mucho trabajo trato de no caer en apuros ni estrés ,yo soy muy tranquila en ese aspecto .

**6. ¿Si en el ambiente de trabajo existe alguna presión o situación de incertidumbre, como haces para mantener la calma?**

Bueno, yo trato de respirar profundo jajá, no se trató de estar muy callada en ese momento prefiero estar así tranquilita esperando que todo se calme y vuelva todo a estar normal.

**7. ¿Si se presenta algún problema con un compañero de trabajo o algún candidato, que haces para solucionarlo?**

Yo creo que intentaría ayudar primero viendo porque está molesto, luego allí dependiendo de que tiene esa persona, allí si buscaría solucionar el problema que tenga.

**8. ¿Durante tu jornada laboral logras concentrarte y pensar con claridad para tomar decisiones relacionadas con el trabajo?**

Bueno trato en lo que pueda tomar las mejores decisiones, si tengo muchas dudas sobre algo prefiero consultar cualquier cosa con las demás, también que si el ambiente de trabajo está muy tenso o difícil para concentrarme como sea debo hacerlo jajá y busco la mejor decisión.

### **a.3 Empatía**

**Mientras realizas tu trabajo:**

**9. ¿Consideras que el trabajo está acorde a tus capacidades?**

Voy a ser sincera hay cosas que a veces no manejo tan bien jajá, pero de que tengo capacidad claro que las tengo jajá , sino imagínate jajá, creo en mi de que puedo lograr lo que sea y bueno con esfuerzo todo se logra.

**10. ¿Qué elementos de tu trabajo te gustan o disfrutas?**

Ah me gustan muchísimo las entrevistas jaja, son lo que más me gusta cada persona un mundo y bueno también como cuando contratas a alguien ves cómo se va desarrollando y creciendo no hay nada más enriquecedor que eso, para mí es así, es lo que más me gusta de mi carrera.

**11. ¿Qué factores consideras que lo llevan a realizar mejor su labor?**

Bueno yo considero que un buen equipo de trabajo es aquel que te ayuda a hacer un mejor trabajo, porque si estas solo cada quien trabajando individualmente no funciona, prefiero de verdad un equipo muy sólido y unido, es mejor.

**12.Cuál de estas situaciones prefieres en tu trabajo:**

**a) Que premien y reconozcan tu trabajo, b) que te otorguen un ascenso, c) tener buenas relaciones con tus compañeros?**

Jajá por mi prefiero es que me den un ascenso jajá y claro eso acompañado a que me paguen un poquito más jajá, la verdad es que si jajá, espero que pronto me toque jajá.

## **B) Social:**

### **b.1 Empatía**

**13. ¿De qué manera intenta ganarse la confianza del candidato con el fin de lograr un buen desenvolvimiento de la entrevista?**

Yo , siempre trato en lo posible hablar de algunas anécdotas dependiendo de cómo va la entrevista , para que no hayan silencios incómodos o se sienta la persona presionada de que debe hablar solo él y yo callada jajá, trato de hablar mucho con la persona y muy amable claro para que se sienta bien .

**14. ¿Si un compañero de trabajo o candidato tiene un problema y te lo comenta, como reaccionas?**

Yo soy muy discreta con ese tipo de cosas, si me están contando es porque les doy confianza y debo es escucharlo y si necesita es ser escuchado o ayuda en lo que pueda ayudo.

**15. ¿En caso de presenciar un problema entre unos compañeros de trabajo, como reaccionas?**

Yo la verdad es que trato de mantenerme distante ante problemas aquí, como los departamentos están divididos a veces pasa que entre ellos existen competencias prefiero ser neutral y no involucrarme en eso , me gusta más mantener la calma en mi trabajo y ya hacer mi trabajo tranquilamente.

**16. ¿Te incomoda que los candidatos o compañeros comenten aspectos de su vida personal, prefieres solo el trato en lo laboral?**

Jajá no eso es normal, en entrevistas o algunos aquí en la oficina pueden comentar algún cuento de lo que les está pasando con el novio o con su

familia y es normal jajá creo que más en este departamento, en recursos humanos es normal jajá, más si uno se ve casi todos los días.

## **b.2 Habilidades Sociales**

### **17. ¿Cuáles emociones expresas más frecuentemente en tu lugar de trabajo?**

Este, yo creo que gratitud puede ser jajá , felicidad no sé, creo que bueno si feliz por tener mi trabajo y tener un sustento por como esta todo en el país aprecio mucho tener un trabajo .

### **18. ¿Cuándo estas con un grupo de personas, te es fácil iniciar, mantener y finalizar una conversación?**

Bueno eso depende de que están hablando, si es algo en lo que puedo opinar y se, se me hace fácil hablar con todos, pero veces no tanto.

### **19. ¿Cómo haces cuando algún compañero de trabajo te pide un favor?**

Cuando me piden un favor trato de ayudarlo no, también depende de lo que está pidiendo claro jajá, pero si puedo ayudarlo bueno estoy a la orden.

### **20. ¿Si existe una situación de trabajo que puede perjudicarte, como haces para negarte a realizarlo?**

Si algo me está perjudicando creo que simplemente diría que no, porque si no quiero deben respetar eso , o sea es mi decisión personal , más si no estoy de acuerdo en lo que me piden menos aun .Bueno creo que me molestaría mucho jajá .

ANEXO E  
ENTREVISTA INFORMANTE 4

## **Entrevista N° 4: Asistente de Recursos Humanos**

### **a) Personal:**

#### **a.1 Autoconocimiento:**

#### **Pensando en el momento cuando realizas tú trabajo:**

##### **1. ¿Sabes lo que debes hacer y cómo hacerlo?,**

Si bueno pero eso es ahorita jaja, que con el tiempo que llevo trabajando me siento más confiada en hacer lo que sea, a veces tengo algunas dudas en cositas pequeñas, es que en esta carrera es tan extensa que uno debe de saber de todo jajá y estar preparado para lo que sea.

##### **2. ¿Te sientes capaz de realizar su trabajo eficientemente?**

Si puedo decir que si jajá, como te dije al principio para mí era difícil pero ya con los años uno aprende, no creas que es que soy muy viejita jajá, sino que desde joven estoy trabajando en esta área y me encanta de verdad que sí.

##### **3. ¿Puedes mencionar 2 de tus principales habilidades y competencias?**

Mi habilidad a ver, bueno este yo creo que es el ser sociable siempre hablo muchísimo jajá y busco conocer todo el mundo en el trabajo, desde que llego doy buenos días tanto que todos se burlan de mi cuando llego me gritan buen día jajá , es muy chistoso y creo que también soy amable , respetuosa con todos , trato de ser una persona que da confianza a sus trabajadores y trata de entender a cada uno para que sean abiertos conmigo a la hora de cualquier cosa .

**4. ¿Puedes identificar las emociones que se producen en ti mientras realizas tu trabajo?**

Si, bueno yo me siento a veces contenta, así como a veces presión horrible jajá es como bipolar la cosa jajá , pero depende del día no todos son iguales aquí , más en días de nómina, llevamos cuatro nóminas de diferentes empresas y cuando es días de pago , dios mío la presión es terrible , pero bueno ya estamos acostumbradas de esa rutina estrés total pero se goza jajá.

**a.2 Autocontrol:**

**Pensando en el momento cuando realizas tú trabajo:**

**5. ¿Cuándo una situación de trabajo te sobrepasa, como actúas?**

Siempre me doy ánimos cuando están esos días de locura aquí jajá, si me siento muy presionada mira trato de no demostrarlo ante los demás porque debo dar el ejemplo si es mucha la presión veces permiso voy al baño, patalea, grita y después sales como si nada jajá, y eso si muy positiva ese vamos que si se puede, muchachas a cumplir el día de hoy, a veces hasta rezamos jajá.

**6. ¿Si en el ambiente de trabajo existe alguna presión o situación de incertidumbre, como haces para mantener la calma?**

Ay dios mío jajá, esos días de problemas y estrés son los que la paciencia ayuda, yo siempre ando dándome ánimos ¡dale Vilena , tu puedes Vilena! Jajá y bueno sonriendo mucho trato de verdad mantener el ánimo, como te dije antes muy positiva con mi equipo de trabajo, mis muchachas son unas guerreras cuando nos toca duro bueno allí vamos dándonos ánimos como sea.

**7. ¿Si se presenta algún problema con un compañero de trabajo o algún candidato, que haces para solucionarlo?**

Siempre uno debe ser muy objetivo en ese tipo de situaciones, yo trato es de escuchar a ver el problema y tratar de calmar cualquier malestar para evitar más adelantes cualquier resentimiento o que sea peor que se agrave la cosa . En mi posición me toca ser mediadora, psicóloga, madre de todo jajá depende de lo que me toque ese día.

**8. ¿Durante tu jornada laboral logras concentrarte y pensar con claridad para tomar decisiones relacionadas con el trabajo?**

Si eso es extremadamente delicado en todo lo que hago, yo trato de tomar las mejores decisiones para mis trabajadores o en cualquier proceso porque siempre afectan a otros, debo ser cuidadosa en no involucrarme emocionalmente en mis decisiones sino que ser lo más transparente y precisa en todo

a.3 Motivación:

Mientras realizas tu trabajo:

**9. ¿Consideras que el trabajo está acorde a tus capacidades?**

Sí, yo creo que con la experiencia que he adquirido en todo este tiempo me siento más confiada en mi gestión como jefa de recursos humanos, yo llevo casi nueve años trabajando en recursos humanos y me encanta, aunque para mí fue clave cuando trabaje en Siragon, dure dos años allí y la experiencia me ayudo mucho a aprender de todo aunque aun me mantengo como una muchachita con ganas de aprender más.

**10. ¿Qué elementos de tu trabajo te gustan o disfrutas?**

La verdad es que me encanta muchísimo lo que hago y doy gracias a dios por las experiencias tanto buenas y malas que he tenido en el transcurso de mi carrera y lo que falta claro jajá , me encanta que ningún día es igual al otro siempre suceden cosas con cada trabajador que uno nunca se aburre jajá .

**11. ¿Qué factores consideras que lo llevan a realizar mejor su labor?**

Oye, esta la verdad que creo que el personal, los trabajadores veo tantas cosas que quisiera aportar cada día más para dejar como una huellita en lo que hago. En esta empresa me ha tocado duro al principio me costó ganarme la confianza de todos ,pero con actividades y trabajos para mantener un equipo unido poco a poco han estado abriéndose conmigo, esas son las cosas que me motivan a seguir haciendo lo que hago.

**12. ¿Cuál de estas situaciones prefieres en tu trabajo: a) Que premien y reconozcan tu trabajo, b) que te otorguen un ascenso, c) tener buenas relaciones con tus compañeros?**

La verdad es que como te dije en la otra pregunta, no me toco fácil al principio y mis jefes son muy exigentes conmigo es horrible jaja , mentira es normal ese es nuestro trabajo si nos piden alguna información siempre busco cumplir a tiempo lo que me pidan , yo creo que me encantaría un reconocimiento por mi esfuerzo y aporte desde que llegue a la empresa , un cariñito jajá ,sería bueno eso motiva a uno y te llena como tú no tienes idea.

## **B) Social:**

### **b.1 Empatía**

**13. ¿De qué manera intenta ganarse la confianza del candidato con el fin de lograr un buen desenvolvimiento de la entrevista?**

A mí en particular me gusta que sean quienes son en realidad, yo trato de ser lo menos formal, eso sí a veces les digo antes de empezar no te pongas nervioso vamos es a hablar nada más nada de nervios jajá porque llegan algunos con aquellos nervios terribles y a la final fluye solo me encanta porque terminan hablando de lo más natural y uno determina sus habilidades y lo que se requiere según el cargo con más facilidad.

**14. ¿Si un compañero de trabajo o candidato tiene un problema y te lo comenta, como reaccionas?**

Usualmente yo hablo con quien tenga el problema para ver en que puedo ayudarlos y orientarlos.

**15. ¿En caso de presenciar un problema entre unos compañeros de trabajo, como reaccionas?**

En ese caso trato en lo posible ser lo más objetiva y escuchar a ambos a ver cuál es el problema verdadero, así uno puede ayudar a solucionar cualquier cosa.

**16. ¿Te incomoda que los candidatos o compañeros comenten aspectos de su vida personal, prefieres solo el trato en lo laboral?**

Para nada jajá aquí uno escucha de todo ,en medio de entrevistas de trabajo hay que ser muy paciente y si te están contando cualquier problema

personal ay dios mío jajá, tu educadamente le llevas de nuevo adonde quieres para seguir indagando sobre su vida laboral .

## **b.2 Habilidades Sociales**

### **17. ¿Cuáles emociones expresas más frecuentemente en tu lugar de trabajo?**

No se jajá aquí uno vive de todo jajá, no se feliz cuando tenemos todo a la fecha y ansiedad casi estrés cuando están esos días de locuras que todo llega a la vez.

### **18. ¿Cuándo estas con un grupo de personas, te es fácil iniciar, mantener y finalizar una conversación?**

Si, jajá yo hablo muchísimo jajá, creo que si se me hace muy fácil de verdad que sí.

### **19. ¿Cómo haces cuando algún compañero de trabajo te pide un favor?**

Bueno, eso depende de que favores el que me está pidiendo no , jajá uno no sabe si es de dinero porque si es eso no tengo jajá mentira creo que si está a mi alcance por supuesto que puedo ayudar, de lo contrario puedo es ver cómo ayudarlo de otra forma o consigue la solución .

### **20. ¿Si existe una situación de trabajo que puede perjudicarte, como haces para negarte a realizarlo?**

Creo que amablemente siempre se logran las cosas, si esa situación me involucra negativamente y está fuera de mis valores y ética de trabajo, me

negaría rotundamente ,porque eso si primero mi integridad , me cuido mucho de eso trato de ser muy ética , no me gusta la gente con malas intenciones que buscan es perjudicar tu gestión .

ANEXO F

CUADRO DE CATEGORIZACION COMPETENCIAS  
PERSONALES

**CUADRO Nº  
DE CATEGORIZACION DE LAS COMPETENCIAS EMOCIONALES**

Competencias Emocionales				
Competencias sociales	Preguntas	Entrevistas	Respuesta de entrevistados	Teorización
Autoconocimiento (Pensando en el momento cuando realizas tu trabajo)	¿Sabes lo que debes hacer y cómo hacerlo? es decir identificas con claridad cómo te sientes mientras trabajas?	Entrevistado 1		
		Entrevistado 2		
		Entrevistado 3		
		Entrevistado 4		
	¿Te sientes capaz de realizar su trabajo eficientemente?	Entrevistado 1		
		Entrevistado 2		
		Entrevistado 3		
		Entrevistado 4		
	¿Puedes mencionar 2 de tus principales habilidades y competencias?	Entrevistado 1		
		Entrevistado 2		
		Entrevistado 3		
		Entrevistado 4		
	¿Puedes identificar las emociones que se producen en ti mientras realizas tu trabajo?	Entrevistado 1		
		Entrevistado 2		
		Entrevistado 3		
		Entrevistado 4		

Competencias Emocionales				
Competencias personales	Preguntas	Entrevistas	Respuesta de entrevistados	Teorización
Autorregulación:  Pensando en el momento cuando realizas tu trabajo	¿Cuándo una situación de trabajo te sobrepasa, como actúas?	Entrevistado 1		
		Entrevistado 2		
		Entrevistado 3		
		Entrevistado 4		
	¿Si en el ambiente de trabajo existe alguna presión o situación de incertidumbre, como haces para mantener la calma?	Entrevistado 1		
		Entrevistado 2		
		Entrevistado 3		
		Entrevistado 4		
	¿Si se presenta algún problema con un compañero de trabajo o algún candidato, que haces para solucionarlo?	Entrevistado 1		
		Entrevistado 2		
		Entrevistado 3		
		Entrevistado 4		
	¿Durante tu jornada laboral, logras concentrarte y pensar con claridad para tomar decisiones realizadas con el trabajo?	Entrevistado 1		

### Competencias Emocionales

Competencias personales	Preguntas	Entrevistas	Respuesta de entrevistados	Teorización
Motivación:  Mientras realizas tu trabajo	¿Consideras que el trabajo está acorde a tus capacidades?	Entrevistado 1		
		Entrevistado 2		
		Entrevistado 3		
		Entrevistado 4		
	¿Qué elementos de tu trabajo te gustan o disfrutas?	Entrevistado 1		
		Entrevistado 2		
		Entrevistado 3		
		Entrevistado 4		
	¿Qué factores consideras que lo llevan a realizar mejor su labor?	Entrevistado 1		
		Entrevistado 2		
		Entrevistado 3		
		Entrevistado 4		
	¿Cuál de estas situaciones prefieres en tu trabajo: a) Que premien y reconozcan tu trabajo, b) que te otorguen un ascenso, c) tener buenas relaciones con tus compañeros?	Entrevistado 1		
		Entrevistado 2		
		Entrevistado 3		
		Entrevistado 4		

## ANEXO G

### CUADRO DE CATEGORIZACION COMPETENCIAS SOCIALES

**CUADRO N°  
DE CATEGORIZACION DE LAS COMPETENCIAS EMOCIONALES**

<b>Competencias Emocionales</b>				
<b>Competencias sociales</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Entrevistas</b>	<b>Respuesta de entrevistados</b>	<b>Teorización</b>
Empatía	¿De qué manera intenta ganarse la confianza del candidato con el fin de lograr un buen desenvolvimiento de la entrevista?	Entrevistado 1		
		Entrevistado 2		
		Entrevistado 3		
		Entrevistado 4		
	¿Si un compañero de trabajo o candidato tiene un problema y te lo comenta, como reaccionas?	Entrevistado 1		
		Entrevistado 2		
		Entrevistado 3		
		Entrevistado 4		
	¿En caso de presenciar un problema entre unos compañeros de trabajo, como reaccionarias?	Entrevistado 1		
		Entrevistado 2		
		Entrevistado 3		
		Entrevistado 4		
	Te incomoda que los candidatos o compañeros comenten aspectos de su vida personal, prefieres solo el trato en lo laboral	Entrevistado 1		
		Entrevistado 2		
		Entrevistado 3		
		Entrevistado 4		

<b>Competencias Emocionales</b>				
<b>Competencias sociales</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Entrevistas</b>	<b>Respuesta de entrevistados</b>	<b>Teorización</b>
Habilidades sociales	¿Cuáles emociones expresas más frecuentemente en tu lugar de trabajo?	Entrevistado 1		
		Entrevistado 2		
		Entrevistado 3		
		Entrevistado 4		
	¿Cuándo estas con un grupo de personas, te es fácil iniciar, mantener y finalizar una conversación?	Entrevistado 1		
		Entrevistado 2		
		Entrevistado 3		
		Entrevistado 4		
	¿Cómo haces cuando algún compañero de trabajo te pide un favor?	Entrevistado 1		
		Entrevistado 2		
		Entrevistado 3		
		Entrevistado 4		
	¿Si existe una situación de trabajo que puede perjudicarte, como haces para negarte a realizarlo?	Entrevistado 1		
		Entrevistado 2		
		Entrevistado 3		
		Entrevistado 4		