

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SOCIAL COMO FACTOR DE DESARROLLO INTEGRAL DEL TRABAJADOR EN EL EMPORIO COMERCIAL DE GAMARRA.

EMOTIONAL AND SOCIAL INTELLIGENCE AS A FACTOR OF DEVELOPMENT OF THE WORKER OF GAMARRA.

Autor: Magister Segundo Leodegario Cabanillas Balcázar

RESUMEN

Las tensiones de la vida moderna, la competencia en el terreno individual y empresarial, la presión del reloj, la exigencia de un constante perfeccionamiento profesional, son situaciones que tienden a alterar el estado emocional de la mayoría de personas siendo frecuente en las personas que se dedican a gestionar empresas como lo es en el emporio comercial Gamarra ubicado en el Distrito de La Victoria en la ciudad de Lima. El estudio realizado tuvo por objetivo evaluar si los trabajadores en mención utilizan su inteligencia emocional en las actividades diarias y como afecta esta en su desempeño.

El presente trabajo es de tipo descriptivo, se tomó como herramientas, encuestas y test dirigidos a los colaboradores y jefes de pymes los cuales fueron complementados con entrevistas. La población total es de 17,000 empresas, siendo la muestra de 242 empresas.

Los resultados más significativos se obtuvieron a partir de las preguntas sobre las capacitaciones conflictos, rotaciones y objetivos alcanzados. Las capacitaciones durante un año resultó cerca del 50%, el número de rotaciones fue de 20%, el buen rendimiento percibido por los empresarios es del 80% y las personas que alcanzaron los objetivos fueron del 78%.

Las conclusiones a la que se llegó fue que la capacidad de rendimiento en equipo, establece una estrecha relación entre el rendimiento y la cohesión del mismo, también que el estado de ánimo de los trabajadores condicionala productividad. Así mismo el grado de desarrollo en los trabajadores está en función de las capacitaciones y el desarrollo personal.

Palabra clave: inteligencia emocional, gestión de MYPES, emporio comercial de Gamarra

SUMMARY

The stresses of modern life, competition at the individual and business, the pressure of the clock, a constant for professional development, etc., are situations that tend to alter the emotional state of most normal people, taking them to the edge of own physical and mental limits. The result is often emotional imbalance.

This imbalance not only affects the intimate life of a person, it affects their work and professional development, because emotion plays an important role in the workplace. From anger to excitement from frustration to

satisfaction, every day we face our own and of other emotions. The key is to use emotion intelligently, to work for themselves, so help us control our behavior and our thoughts towards better results, which is known as emotional intelligence.

The best way to define emotional intelligence is considered that is the ability to apply awareness and sensitivity to discern the feelings underlying interpersonal communication, and to resist the temptation that leads us to react in an impulsive, thoughtless, instead working with responsiveness with authenticity and sincerity. This is a problem that occurs in all areas, one of which has been more important to this aspect?

The study leads precisely to realize how important emotional intelligence as a development of the worker Peru, mainly in the business empire of Gamarrase, which allows us to have a broader picture of how they apply them, if so the case, emotional intelligence in their places of work and how it affects their performance

Keywords: Emotional intelligence, management MYPES, commercial Emporio Gamarra

INTRODUCCIÓN

La gran mayoría de los directivos, gerentes y supervisores tienen conciencia de la importancia de la competencia social y, en el futuro, estará entre las competencias gerenciales más importantes de los ejecutivos,

estoy tendrán que tener la capacidad de transmitir a sus colaboradores una sensación de proximidad y de calor humano.

Por ello cuando los empleados logran identificarse con la empresa y participan, siendo escuchados para tomar decisiones, adoptan los objetivos de la organización como propios y ponen todo su empeño en alcanzarlos, ya que se sienten bien motivados.

Por el contrario, las emociones negativas, los frenan, cuando existen disgustos por culpa del jefe, traerá como consecuencia la desmotivación y la falta de compromiso con los colaboradores ante el trabajo que realizan. Además, cuando los trabajadores temen constantemente ante la posibilidad de perder su puesto de trabajo, su capacidad para rendir en forma efectiva disminuye y se resiente.

Así el siguiente artículo trata sobre la importancia de la inteligencia emocional y social como factor de desarrollo integral del trabajador, tomando como ejemplo a las pymes del comercio comercial de Gamarra, el cual es considerado como el centro comercial e industrial de ropa más grande de Sudamérica, con casi 20,000 empresas en un solo lugar. Los temas a tratar son la inteligencia emocional, la cual es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, y los sentimientos de los demás; asimismo la inteligencia social constituye una de las herramientas más importantes en el mundo profesional y gerencial; también el desarrollo integral, la cual es entendida como el proceso de

perfeccionamiento del hombre que implica totalidad e integridad.

MATERIALES Y MÉTODOS

Este trabajo de investigación se define como descriptivo, ya que consiste en determinar la existencia de la inteligencia emocional y social en los trabajadores del emporio de gamarra y de ser así establecer en qué nivel se encuentra.

Asimismo, se estimará la influencia de la inteligencia emocional en el puesto de trabajo de cada persona que sea objeto de estudio, a través de los niveles de autorrealización, desarrollo personal y desempeño laboral, que se determinará a través de las encuestas.

La población total de la investigación son los trabajadores del micro y pequeñas empresas (pymes) que conforman el emporio comercial de gamarra, entre tiendas comerciales, fabricantes y contratistas, servicios de subcontratación y proveedores de la industria textil, según estadísticas del municipio de la victoria, en gamarra existen 17,000 empresas. La muestra hallada de forma probabilística arrojó como resultado de 242 empresas, sin embargo, debido a las limitaciones de recursos y tiempo, se tomó solo 60 de ellas para nuestro estudio.

El trabajo de campo fue llevado a cabo a través de encuestas y test dirigido a los colaboradores y jefes de las pymes seleccionadas, las cuales fueron complementadas con entrevistas a los jefes y la misma observación de los miembros del equipo investigador.

RESULTADOS

En el desarrollo de este capítulo se consideran 60 empresas del emporio comercial de Gamarra, donde se aplicaron dos tipos de encuestas, una dirigida a los trabajadores y la otra hacia los jefes o encargados de los trabajadores encuestados.

A. Encuesta a los jefes.

En esta primera parte, se muestra el análisis de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los 60 jefes o dueños de las empresas que fueron objeto del presente estudio.

Según los jefes o encargados encuestados (gráfico No.1).el 41% ha presenciado dos conflictos con los colaboradores durante el último mes, y que en varias oportunidades han tenido que involucrarse para poder resolverlo, mientras que un 26% manifiesta que en el trabajo no hubo ninguna clase de conflictos;seguidamente un 21% manifiesta que ha tenido un conflicto con algún trabajador, pero que no ha sido de mucha importancia y por último un 12% manifiesta que ha tenido más de 3 conflictos en su área de trabajo.

1. NÚMERO DE CONFLICTOS QUE SE PRESENTAN EN EL ÚLTIMO MES



GRÁFICO No. 1

En el gráfico No. 2 se muestran los resultados del número de capacitaciones recibidas por sus trabajadores en los últimos 12 meses. Al respecto, los encargados manifestaron que el 50%, no ha realizado capacitaciones, el 34% solo una vez, el 3% solo 2 veces y el 13% solo 3 veces. Por ello se concluye que por lo menos una vez al año se realizan capacitaciones para el desarrollo de los trabajadores.

2. ¿Cuántas capacitaciones a sus trabajadores ha realizado los últimos 12 meses?



Gráfico No. 2

En relación con el promedio de asistencia a las capacitaciones, tal como se muestra en el gráfico No. 3, el 70% de los encargados o jefes encuestados manifiestan que la asistencia porcentual promedio de los trabajadores a las capacitaciones es de 26% al 50%, mientras que el 30% manifiesta que la asistencia porcentual promedio es de 0% al 25%. Lo que se puede concluir que los trabajadores no les toman la debida importancia a ellas o que cuando se presentan la oportunidad no son acumuladas.

3, Diga usted qué porcentaje promedio de trabajadores asistieron a las capacitaciones.

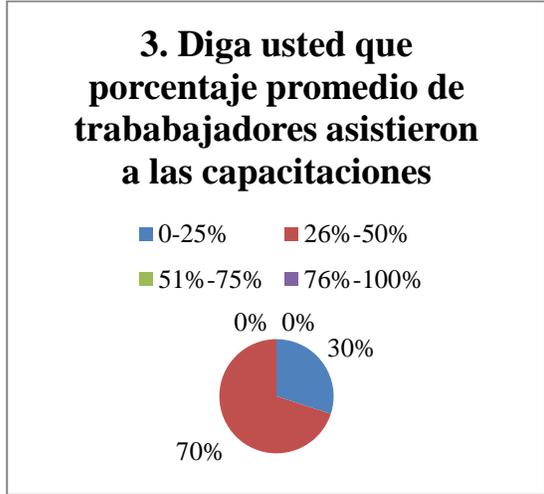


Gráfico No.3

En relación al movimiento de personal (gráfico No. 4) el 33% de los encuestados dicen que lo realizan anualmente, mientras que el 11% lo realiza semestralmente, el 9% lo hace trimestral, el 21% no realiza este movimiento, y el 26% puede que lo haga mensual, bimestral dependiendo de la política que

tenga la empresa. De ello se concluye que en las empresas de gamarra la mayoría ejecuta el movimiento de personal.

4. Dicen los expertos que el movimiento de personal hace que los trabajadores no se especialicen en su área de trabajo y por consiguiente caerían en la rutina ¿con qué frecuencia realiza movimiento a su personal?

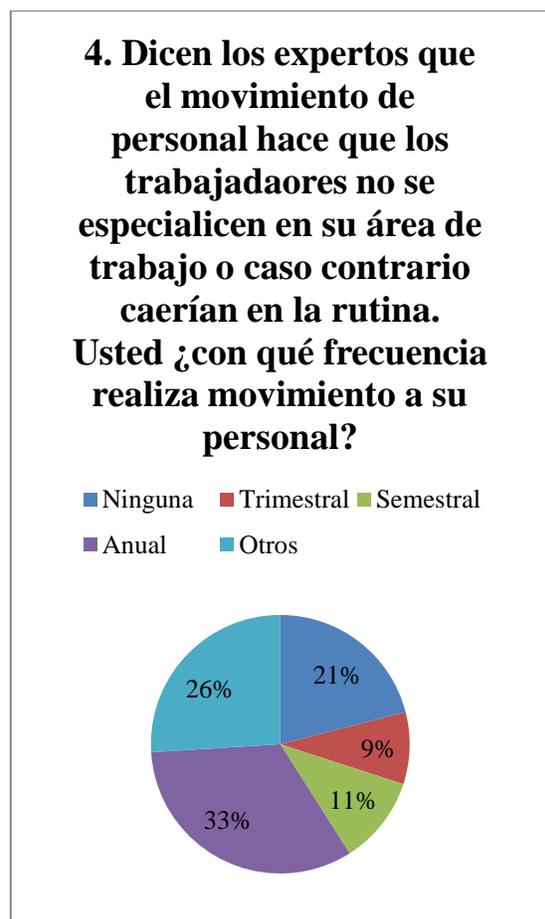


GRÁFICO No. 4

El gráfico No.5, refleja los resultados del nivel de satisfacción que muestran los jefes o administradores de sus colaboradores. Cabe resaltar que el 85% de los jefes califica la labor de los

colaboradores como bueno y un 15% como muy bueno.

En suma la percepción que tienen los jefes entre bueno y muy bueno equivalen al 100%

5. ¿Cómo considera el rendimiento de sus trabajadores?

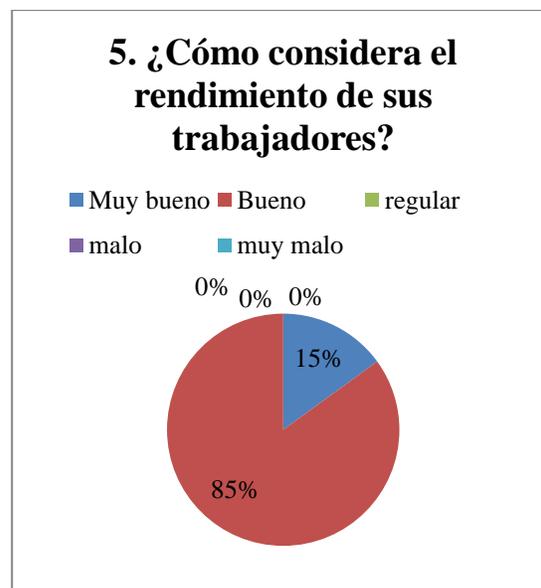


Gráfico No. 5

De la misma forma. El gráfico No. 6 muestra que el 4% de los jefes encuestados consideran que sus trabajadores alcanzan un promedio de 0 a 25% de sus objetivos. Así mismo, el 63% afirma que alcanzan los objetivos de la empresa en una magnitud de 26-50%, el 33% de ellos considera una magnitud de 51-75% y en ningún caso considero la opción de 76% a 100% de los objetivos.

6. ¿En qué porcentaje usted cree que sus trabajadores alcanzan sus objetivos trazados?

6. ¿En qué porcentaje usted cree que sus trabajadores alcanzan sus objetivos trazados

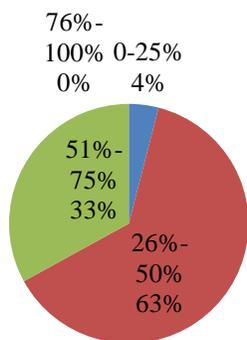
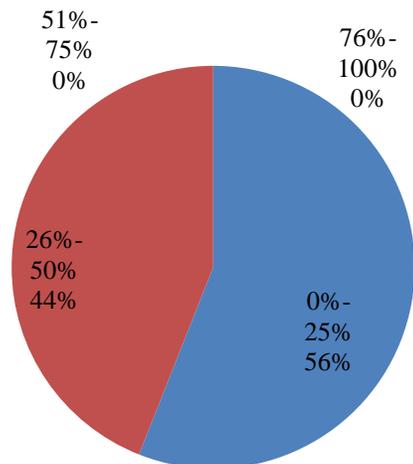


GRÁFICO No.6

El gráfico No 7 muestra que un 56% de los jefes considera que a lo largo del proceso productivo de su empresa se incurre en una merma promedio entre 0-25% y un 44% manifestó que los desperdicios son en un mayor porcentaje, aproximadamente entre 26-50%. Ello implica que existe una carencia en el uso oportuno de los recursos, esta situación se puede deducir de la poca capacitación y asesoramiento de los empleados para desarrollar eficientemente sus labores, si bien el porcentaje aproximado de desperdicios no es alto es necesario disminuir al mínimo esta merma.

7. Al realizar actividades productivas siempre existen residuos de los materiales utilizados. ¿En qué porcentaje considera que es el nivel de merma de su empresa diariamente?

7. Al realizar actividades productivas siempre existen residuos de los materiales utilizados, ¿en qué porcentaje considera que es el nivel de merma de su empresa diariamente ?



GráficoNo.07

En el gráfico No. 8, el 82% de los jefes ha optado por la opción A. Lo que demuestra la firmeza de ellos que quieren alcanzar sus metas en colaboración con sus trabajadores mostrando que los jefes tienen un control de emociones. Por otro lado un 18% optó por la opción B, lo cual muestra que tienen un bajo control de sus emociones., es decir que son sensibles ante algún problema que se presente en el trabajo, no hay mucha firmeza a la hora de tomar decisiones.

TEST A LOS JEFES

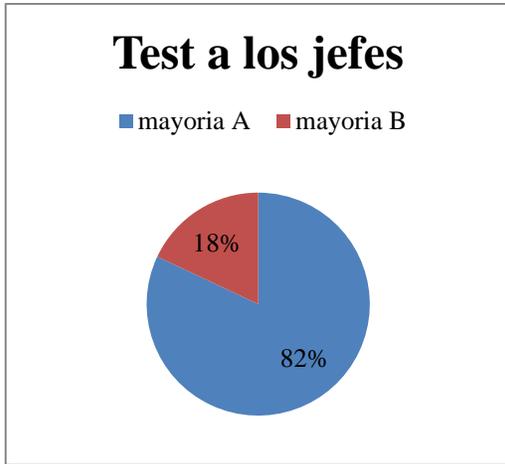


GRAFICO No. 8

B.ENCUESTA A LOS TRABAJADORES.

En este apartado se muestra el análisis de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a 60 colaboradores de la empresa que fueron objeto del presente estudio.

El gráfico No. 9 demuestra que el mayor porcentaje de los colaboradores encuestados no ha presentado ningún tipo de conflictos en el último mes con un 55%, sin embargo, el 15% asegura haber presentado por lo menos 3 conflictos y solo un 3% manifestaron haber presentado por lo menos 3 conflictos en su lugar de trabajo. Se puede concluir que hay un aparente estado de armonía en el lugar de trabajo, ya que más de la mitad de los encuestados no ha presenciado ni participado de ningún tipo de discusiones con algún compañero o jefe.

9. Número de conflictos que se presentaron en el último mes

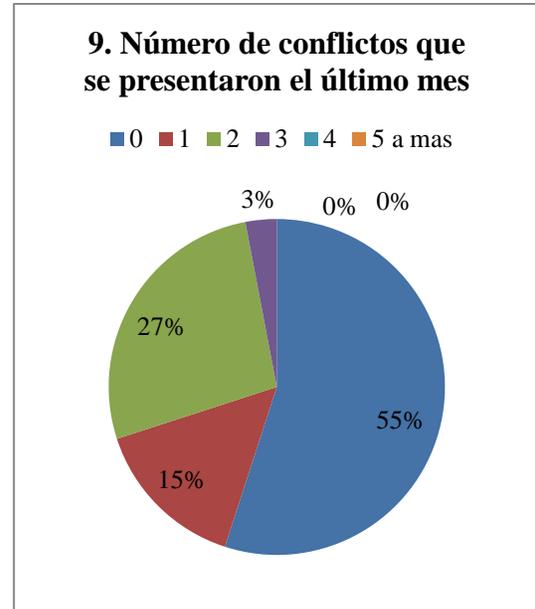


GRÁFICO No.9

Para determinar si las miles de gamarra ayudan o influyen en el desarrollo del trabajador, se les consultó sobre el número de capacitaciones recibidas a lo largo del tiempo que labora en sus empresas (gráfico No 19) dando como mayor resultado un 27% con 2 capacitaciones, seguido por un 22% que recibieron solo 4, en el caso de los colaboradores que recibieron 3 y 6 capacitaciones ambos alcanzaron el 17% del total y solo 1% recibió 5 capacitaciones. En este sentido, existe la preocupación por dichas empresas para que sus empleados sean calificados y competitivos dentro de la organización a pesar de que en algunos casos sea en mayor proporción que en otros.

10. ¿Cuántas capacitaciones ha tenido en el tiempo que labora en la empresa?



GRÁFICO No. 10

En el gráfico No. 11 se aprecia que el mayor porcentaje de las empresas ha realizado por lo menos una capacitación a lo largo de los últimos 12 meses, el 10% solo 1, el 23% aproximadamente 2, en un 5% para los casos en que la empresa realizó entre 3 y 4 capacitaciones. Como contraparte hay un 57% que manifiestan no haber recibido ninguna capacitación. Tales resultados se explican, ya sea por una falta de preocupación por parte de los jefes o por la poca facilidad que el estado viene brindando a este sector para realizar ese tipo de actividades.

11. ¿Con qué frecuencia la empresa ha realizado capacitación en los últimos 12 meses?

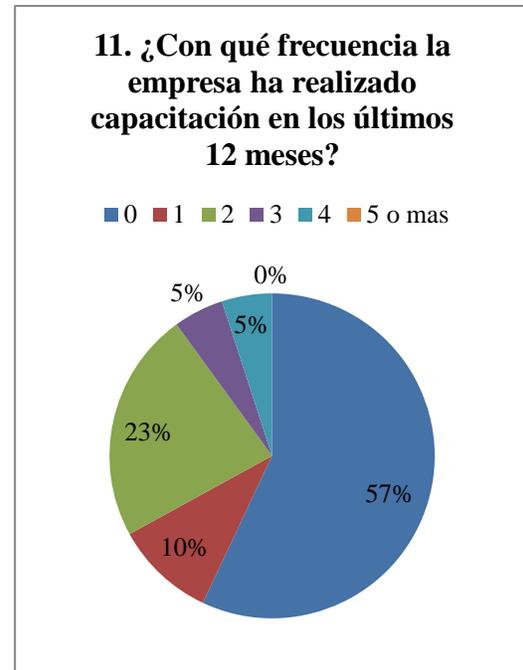


GRÁFICO No. 11

En el gráfico 12 muestra el nivel de asistencias de los trabajadores a las capacitaciones en los últimos 12 meses. El 70% del total de los colaboradores encuestados manifestó haber asistido por lo menos a una de las capacitaciones brindadas por la empresa, lo que permite apreciar que ha habido un número determinado de personas que no han asistido a todos los adiestramientos que la organización ofreció :por ende el porcentaje de asistencia disminuyó en las demás circunstancias siendo el 8% los asistentes a 2 capacitaciones, 18% a 3, y en los casos de 4 y 5 adiestramientos se registró solo el 2% de asistencia en ambos casos.

12. ¿Cuántas de las capacitaciones realizadas a los últimos 12 meses asistió?

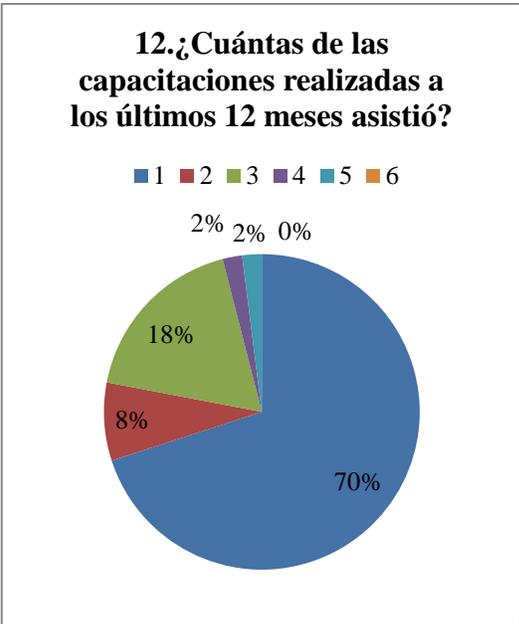


GRÁFICO 12

El Gráfico No.13 refleja el nivel de formación académica de los asistentes a las capacitaciones, así se observa que los colaboradores con secundaria completa asistieron en un 42%, en tanto que en el nivel primario asistieron en un 25%. Un 23% de colaboradores han concluido o están cursando estudios de nivel técnico y el 10% de los asistentes tienen el nivel de formación superior universitario.

13. ¿Cuál es su grado académico?

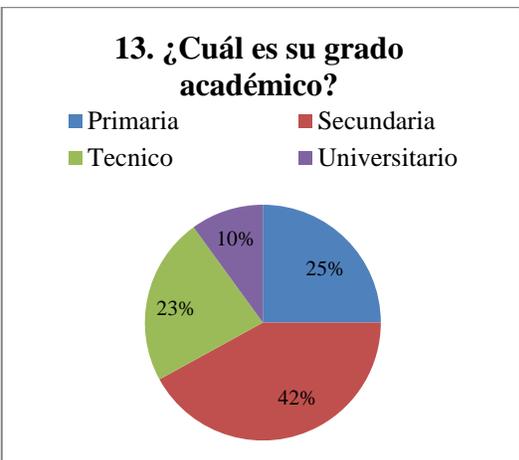


GRÁFICO 13

El panorama es alentador, pues a pesar de que sea de menor proporción, existe un número de colaboradores que aspira a incrementar su nivel académico al cursar o haber concluido estudios superiores, ya que en el futuro próximo estas personas pueden crear nuevos negocios con la experiencia que están adquiriendo en la empresa.

14. ¿Cuál es el máximo logro alcanzado en la empresa?

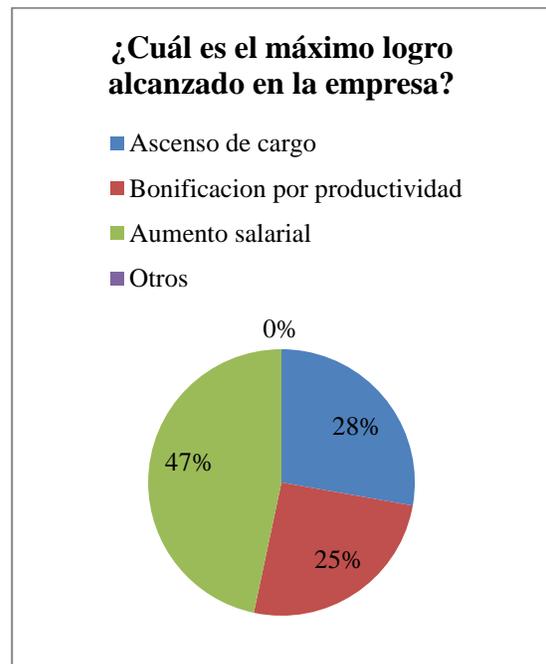


GRÁFICO No. 14

En lo que respecta al logro alcanzado por los trabajadores en sus respectivos centros de labores (gráfico No.14), el 42% de los trabajadores respondió que el máximo logro se dio mediante un aumento salarial, el 23% respondió que se dio mediante una bonificación por la

productividad esto se da especialmente en épocas de campaña en gamarra cuando se realizan una gran cantidad de pedidos y la mayoría de empresas empieza a reducir en grandes cantidades; por el contrario el 25% refirió como máximo logro un ascenso en el cargo, esto va de acuerdo con el desempeño que se ha tenido en la empresa.

Respecto a la satisfacción con el trabajo que realiza (grafico No.15) La mayoría delos trabajadores (78%) manifestó que se encuentra satisfecho, ya sea por el buen trato de su jefe, por las adecuadas condiciones en las que realizan su labor, o la buena remuneración que percibe: sin embargo el 22% manifestó no estar satisfecho con el trabajo que realiza ya sea por quees un trabajo muy cansado de constante stress o porque las condiciones no son las adecuadas.

15. ¿Se siente satisfecho con el trabajo que realiza?

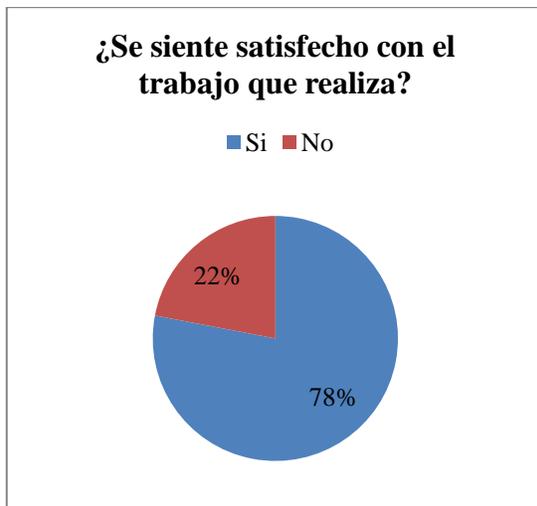


GRAFICO No. 15

En relación al test de inteligencia emocional aplicado a los trabajadores (gráficoNo.16)el 52% de ellos han elegido la opción A para la situación planteada, stop refleja que hay un buen nivel de inteligencia emocional en los trabajadores de gamarra, lo cual indica que ellos tienen la capacidad para resolver sus problemas, manejan su estrés y los conflictos que se puedan presentar de tal manera que no afecten su desempeño en la empresa sin embargo, es preocupante que hay un 48% de los trabajadores que tuvo una mayoría de preguntas B lo cual indica que sus decisiones no son muy asertivas, no saben manejar sus emociones y eso puede influir mucho en el trabajo y en su relación con sus compañeros.

16. Test a los trabajadores.

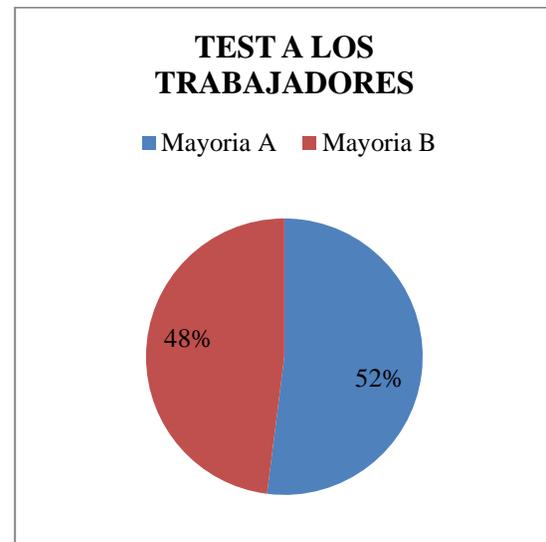


GRÁFICO No.16

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

1.La inteligencia emocional es un aspecto que ha venido cobrando cada vez más

relevancia a medida que se ha dado más importancia al factor humano dentro de las organizaciones, esto debido a que muchos jefes ya son conscientes de que el desempeño de sus trabajadores están influenciados por sus emociones y la manera en cómo se sienten.

2. La capacidad de rendimiento en equipo establece una estrecha relación entre el rendimiento y la cohesión del mismo. La competencia profesional y sus capacidades, su creatividad.

3. De los datos aportados por esta investigación podemos afirmar que dependiendo del estado de ánimo de los trabajadores pueden aumentar o disminuir la productividad.

4. El grado de desarrollo en los trabajadores encuestados que laboran en el emporio comercial de Gamarra, si bien existe el apoyo de las pymes por brindar capacitaciones a su personal.

5. Por otro lado se apreció a lo largo de la investigación que muchos de los colaboradores están cursando o han concluido estudios técnicos y otros casos universitarios; esto demuestra que existe un grado de esfuerzo por emprendimiento de cada uno de ellos, por forjarse un futuro más próspero al alcanzar nuevos grados académicos.

En anteriores estudios ya se ha visto la relación clara entre inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores, siendo este artículo una corroboración en la materia. El aporte dado es que el estudio fue realizado en

Gamarra donde existe un conglomerado de empresas de todo tipo.

RECOMENDACIONES

1. Las pymes de Gamarra deben tomar conciencia de la importancia que tienen sustrabajadores en la empresa e incentivos a crecer y no quedarse en un solo puesto por años. También se recomiendan que los microempresarios realicen capacitaciones permanentes gratuitas
2. Asimismo, los jefes deben fomentar un mayor involucramiento e identificación del personal hacia la empresa, pues de nada servirá que se les facilite asesoramiento si los trabajadores carecen de capacitaciones o no muestren interés.
3. La inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas. Ejercer un autodomínio emocional no significa negar o reprimir los verdaderos sentimientos, los estados de ánimo.
4. Teniendo en cuenta el cociente intelectual, determina lo que sabe un ejecutivo, la inteligencia emocional determina lo que se hará es decir el cociente intelectual es lo que permite entrar en una organización, pero la inteligencia emocional es lo que

permite crecer en esa organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Baron R. (2000) *Emotional expression and implications for occupational stress .An application of emotional Quotient inventory (EQ-I) Personality and. individual Differences* Yolanda
- Ciore G.L y Ortony A. (2000) *Cognition in emotion: always,sometimes, always or never.*Nueva York:Gosset, Putnam.
- Hernández R.(1991), *Metodología de la investigación.*México DC.:Mc Graw Hill Interamericana.
- Kerlinger F.N. (1979) *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento.* MéxicoD.F.:Nueva Editorial Interamericana
- B.INTERNET
http://metodoinvestigatio.files.wordpress.com/2008/05como_escribir_tesis_ana-hpdf
http://www.inteligenciaemocional.org/trabajo-empresa/lainteligenciaemocionalyeltrabajoenequipo.htm
http://www.inteligencia-emocional.org/preguntas_frecuentes/index.htm