TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado.

Título del trabajo

Inteligencia Emocional y Social de la empresa Rejiplas S.A.S.

Corporación Universitaria Remington.

Facultad de ciencias Contables

Contaduría Publica

Presentado por

Claudia Cristina Soto Galeano

Judy Astrid Cárdenas Martín

Nombre del Tutor

Gustavo Adolfo Morales Gil

Opción de Trabajo de grado Seminario-Diplomado.

2024

DEDICATORIA

Dedicamos este proyecto de grado a nuestros padres, hermanos y amigos por su amor y apoyo incondicional, por entender las ausencias en las reuniones, por darnos aliento en los momentos más difíciles, a nuestro docente quien nos guio mediante su experiencia y sabiduría.

AGRADECIMIENTOS

Nuestros agradecimientos al docente Gustavo Adolfo Morales Gil, quien durante este tiempo nos asesoró en la opción de grado mediante su experiencia llevándonos a desarrollar nuestros conocimientos de manera idónea y cómo aplicarlos en la vida cotidiana, a la universidad por brindarnos el espacio de un desarrollo integral en lo profesional y personal, a nuestros familiares por el apoyo incondicional, a nuestros amigos que fueron pilares en el desarrollo de nuestro proyecto.

TABLA DE CONTENIDO

Resumen…….…...…… 5

Palabras claves……..……..7

Pregunta Orientadora……...8

Objetivo General……..8

Objetivos Específicos……...8

Marco Teórico…… ……9

Metodología de la Búsqueda de la Información…….……....28

Conclusiones……..…….44

Referencias Bibliográficas……..…46

RESUMEN

El presente estudio tiene como finalidad abordar los desafíos que enfrentan los líderes de cada departamento de la empresa Rejiplas S.A.S., con el objetivo de mejorar las situaciones existentes. Para ello, se lleva a cabo una investigación sobre los líderes y sus equipos de trabajo, con el fin de identificar los obstáculos que están enfrentando y determinar cómo implementar mejoras para alcanzar los objetivos y metas establecidos.

Se han identificado conflictos que afectan el desempeño laboral, lo cual motiva la decisión de realizar una investigación sobre la inteligencia emocional y social. Los resultados de esta investigación revelan falencias en la claridad y comprensión de conceptos, lo que genera estrés al enfrentar situaciones de presión. Además, se observa que el conocimiento de los líderes en relación con estos temas es limitado, por lo que es necesario que adquieran las herramientas necesarias para reconocer y gestionar las emociones de manera adecuada, con el fin de mejorar los procesos y obtener mejores resultados. Estos conceptos son fundamentales en la actualidad para el manejo y reconocimiento de las emociones, lo que contribuye a mejorar las relaciones entre colaboradores y líderes, así como también la autoestima y las conductas sociales para abordar los conflictos que puedan surgir.

Para analizar y mejorar las diferentes situaciones conflictivas identificadas, se llevará a cabo una encuesta dirigida a los empleados de oficina y planta. A partir de las habilidades presentadas y la capacidad de interactuar con el entorno, como el autoconocimiento, la autorregulación, la empatía y las habilidades sociales, se desarrollarán estrategias necesarias para mejorar la organización de la empresa y optimizar el desempeño laboral, lo que se traducirá en mejores resultados en las diversas áreas de trabajo.

Los líderes de la empresa se enfrentan a desafíos significativos al aplicar la inteligencia emocional y social en sus roles. Uno de los principales desafíos consiste en gestionar tanto sus propias emociones como las del equipo de trabajo, así como comprender que la falta de manejo de estas emociones puede impactar negativamente en los procesos empresariales.

PALABRAS CLAVES

A continuación, hacemos una breve descripción de las palabras claves que nos sirven como guía de investigación.

1 **inteligencia Emocional:** Es La manera de percibir y controlar nuestras emociones

2 **liderazgo**: Es la capacidad que tiene una persona para conducir y liderar un grupo de personas, basadas en las habilidades que tiene una persona sobre otros para lograr fines y objetivos comunes.

3 autoconocimiento: Es la capacidad que tiene el ser humano de conocer y gestionar sus propias emociones en diversos escenarios personales y laborales.

4 autorregulación: Es la forma que el ser humano tiene como capacidad para identificar lo que nos molesta, nos gusta, nos hace feliz y lo que puede generar un desequilibrio mental en algún momento específico y a su vez nos ayuda a controlar las emociones evitando que explotemos de inmediato.

5 motivación: Es el deseo de hacer que las cosas pasen o sucedan, son importantes y diferentes para cada ser humano.

6 empatía: Es la capacidad de colocarnos en el lugar de la otra persona, para poder entender lo que siente.

7 habilidades sociales: Es la manera que tenemos de relacionarnos con las de las personas

PREGUNTA

¿En la empresa Rejiplas S.A.S cuales son los principales desafíos que enfrentan los líderes de los diferentes departamentos en la aplicación de la inteligencia emocional y social?

OBJETIVO GENERAL

Analizar y comprender los principales desafíos que enfrentan los líderes de los diferentes departamentos de la empresa Rejiplas SAS en la aplicación efectiva de la inteligencia emocional y social, con el fin de identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias para fortalecer estas habilidades en el entorno laboral.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar los principales desafíos específicos que enfrentan los líderes de cada departamento de Rejiplas SAS en la aplicación de la inteligencia emocional y social, mediante entrevistas y encuestas dirigidas a estos líderes y a sus equipos directos
2. Analizar la estructura de gestión y las dinámicas de equipo, para entender mejor el contexto en el que se desarrollan estas dificultades.
3. Analizar las estrategias concretas que tiene la empresa para fortalecer las habilidades de inteligencia emocional y social de los líderes de los diferentes departamentos de Rejiplas SAS.

MARCO TEORICO

El presente proyecto se llevó a cabo basadas en la experiencias laborales que se han presentado en la empresa Rejiplas S.A.S., hemos notado en los diferentes departamentos de la empresa que entre los líderes y su grupo de trabajo, entre los mismos compañeros se presentan situaciones como falta de comunicación, trabajo en equipo, falta de motivación, y se evidencia preferencias con algunos miembros del equipo, lo cual genera molestia en las diferentes áreas de la empresa, después de analizar estas situaciones y en busca de un análisis decidimos identificar los diferentes desafíos que presentan los líderes respecto a la inteligencia emocional y social de acuerdo a ello, a continuación realizamos una explicación de los términos más relevantes e importantes que nos servirán como guía basados en estudios realizados por profesionales.

1. INTELIGENCIA EMOCIONAL

La inteligencia emocional es el autoconocimiento que tiene el ser humano de conocer y gestionar sus emociones y las de los demás, y establecer relaciones interpersonales idóneas y efectivas.

Howard Gardner (Estados Unidos) en 1983, en su teoría de inteligencias múltiples incluye la inteligencia emocional como el medio mediante el cual el hombre puede motivarse y relacionarse con su entorno. Así mismo señala 7 capacidades que se den desarrollar para el logro de la inteligencia emocional.

Pablo Roman Lüscher (2022) menciona la inteligencia emocional como la inteligencia intrapersonal basada en los elementos de la inteligencia ejecutiva como lo es la metacognición que es conocida como las habilidades de desarrollar funciones ejecutivas apoyándose en el autoconocimiento con una presencia del 80% de control inhibitorio donde la regulación de las

emociones tiene un papel importante y evita que explotemos frente a una situación sin antes pensar, observar y analizar lo que pasa.

Daniel Goleman (1995) en su libro “La inteligencia emocional” habla de la capacidad que tenemos para reconoces las emociones propias y de los demás, así mismo poder manejarlas y dominarlas con el fin de desarrollar una inteligencia emocional y social a favor del ser humano y de las empresas. Su teoría se centra en la idea de que la inteligencia emocional es tan importante, en la cual identifica cinco componentes clave de la inteligencia emocional: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales., posteriormente Goldeman menciona las siguientes cualidades que todo ser humano debería desarrollar.

- **Conciencia Emocional**: se refiere a crear la autoconciencia y la capacidad de identificar las emociones propias y de los demás en determinados ambientes de presión o tranquilidad en el trabajo.
- **Manejo de las emociones:** es la habilidad de controlar las emociones o los impulsos los cuales se manifiestan de los sentimientos o del día a día de cada uno
- **Motivación**: es las habilidades de canalizar de manera positiva las emociones y lograr incentivar al grupo de trabajo a realizar nuevos retos.
- **Empatía**: Es la capacidad que tienen las personas de ponerse en el lugar del otro y percibir las emociones que está sintiendo en el momento, sean positivas o negativas estas deben ser llevadas a la mejora continua.
- **Inteligencia**: Es la capacidad que tiene el ser humana para comprender y resolver problemas, que nos llevan a poder adaptarnos a los cambios de manera positiva las cuales unas son innatas que descubrimos y vamos desarrollando con el tiempo y otras son pueden ser

adquiridas como los son (Inteligencia Social, Capacidad de leer símbolos, inteligencia abstracta) entre otras.

- **Emociones:** Entre las décadas de los 80 y 90 se identifica que las emociones son los diferentes estados que tenemos frente a una reacción que se desarrolla en el ambiente, esto principalmente llegar y se activa en el cerebro la cual nos impulsa a actuar de manera prematura o analizar antes de actuar, y está asociada a los cambios fisiológicos y endocrinos como lo son:

  - ✓ **Alegría:** Es una de las emociones más bonitas ya que expresa un grado de bienestar y es una emoción positiva a nivel físico y mental y a su vez no da una sensación de satisfacción, este generalmente se identifica en la sensación de calma y serenidad.
  - ✓ **Confianza:** Es cuando el ser humano cree que puede realizar las cosas como un trabajo, un viaje, crear una empresa, innovar en nuevas ideas de negocio sin el temor del peligro, por el contrario, la confianza nos alienta a realizar las cosas lo que lleva a sentir admiración hacia nosotros mismos.
  - ✓ **Miedo**: Es la reacción más constante que tiene el ser humano la cual le genera una alerta de peligro o temor frente a las situaciones que se nos presentan lo cual activa inmediatamente los sensores cerebrales y nos mantiene alerta.
  - ✓ **Sorpresa**: Es tal vez la emoción más neutra según los psicólogos la cual se presenta ante las circunstancias que no están bajo nuestro propio control o son impredecibles.

- ✓ **Tristeza:** Es la respuesta emocional que tenemos frente a una pérdida, la cual nos pide apoyo social y la activamos mediante las neuronas espejo, la sensación más leve de esta emoción es el aislamiento y la más grave nos lleva a la depresión.
- ✓ **Aversión**: Esta emoción se deriva del rechazo para mayor comprensión es el estado de aburrimiento constante que podemos sentir.
- ✓ **Ira:** Es la respuesta directa y más intensa que se deriva de un enfrentamiento, cuando explotamos por comportamiento de terceros.
- ✓ **Anticipación:** Es la emoción que nos lleva a anticiparnos a las circunstancias que puedan pasar frente a las situaciones que nos rodean.

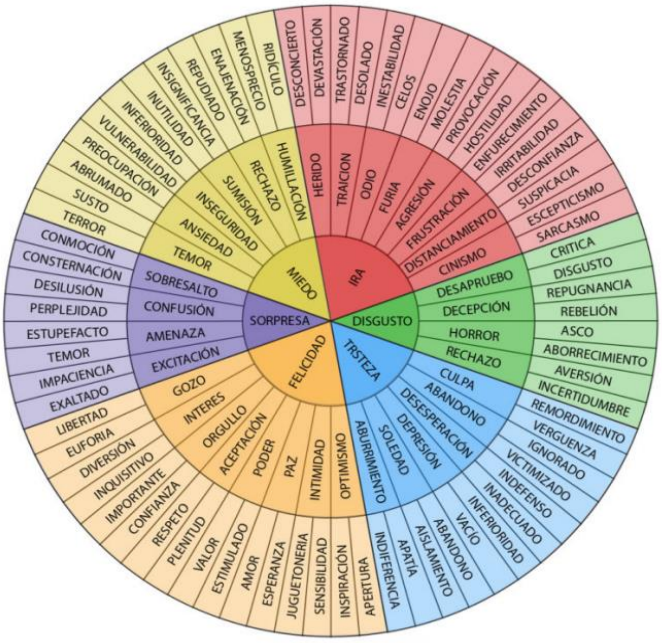


Figura1 Tomada de Seminario de inteligencia emocional clase 4 (Crehana)

2. LIDERAZGO

Es la capacidad que tiene una persona para influir, motivar, organizar y llevara acabó una acciones u objetivos con un grupo de trabajo, este liderazgo se lleva acabo de diferentes maneras en cada área de una empresa ya que el grupo de trabajo es diferentes y posee habilidades diferentes.

Idalberto Chiavenato en su libro Recursos humanos aborda el liderazgo como la capacidad de influir en los demás para logran un fin en común, siento este un proceso de dirigir y coordinar las acciones de un grupo de trabajadores mediante la motivación grupal, así mismo menciona que esta cualidad no solo es de lideres formales como los gerentes y directivos, sino de todas personas que ejerzan una influencia positiva.

Fred Fiedler, En esta teoría describe la manera en la que se consigue la alta efectividad en el desarrollo de una actividad que se organiza mediante la personalidad de un líder que tiene un desarrollo de control de las situaciones, así mismo desarrollo una escala del compañero más y menos efectivo, el cual esta orientado al liderazgo de tareas y liderazgo de relaciones.

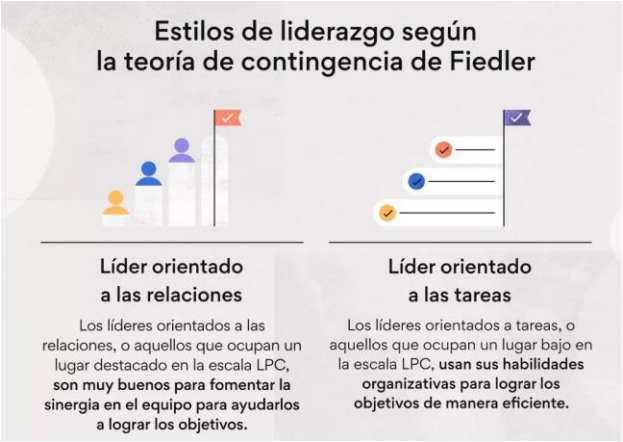


Figura 2, tomada de teoría de la contingencia por Fred Fiedler

Boyatzis y McKee (2002) en su libro “Primal Leadership: Realizing the Power of Emotional Intelligence” destacan la importancia de la autoconciencia emocional, la autorregulación, la empatía y las habilidades sociales en el liderazgo resonante, argumentando que los líderes resonantes son capaces de gestionar sus propias emociones de manera efectiva y también son sensibles a las emociones de los demás, lo que les permite establecer relaciones más fuertes y efectivas con sus equipos, esta resonancia emocional impacta positivamente en desarrollo del trabajo en equipo facilitando la toma de decisiones que ayuda a evaluar los resultados, y a su ves ayudan a diseñar estrategias organizacionales.

Dichos autores nos enseñan una serie de estilos de liderazgo que son aconsejables para utilizar dependiendo la situación y el equipo de trabajo que nos corresponda en cada área de las empresas y estas son:

- ✓ **Estilos visionarios**: Corresponden a los discursos motivacionales enfocados a los objetivos comunes con un estilo carismáticos
- ✓ **Estilo Coaching:** Este tipo de liderazgo se recomiendo utilizar cuando necesitamos fortalecer los equipos de trabajo, mediante las preguntas proponentes y la forma de ejecutarlas
- ✓ **Estilo Afilativo:** Esta es utilizada para hacer entender al miembro de equipo que hacer parte de la empresa, que su actividad que desarrolla es importante, y que a la empresa le gusta que haga parte de ella.
- ✓ **Estilo Centrifugo:** El líder la utiliza para aumentar el compromiso de los empleados mediante la toma de decisiones conjuntas es decir que el líder no toma

las decisiones solo ni de manera autoritaria, por el contrario, busca que su equipo participe.

- ✓ **Estilo imitativo:** Este liderazgo se aplica con el ejemplo, es aconsejable que se utilicen en los periodos de carga laboral.
- ✓ **Estilo autoritario:** Generalmente las empresas la utilizan para situaciones de incertidumbre, toma de decisiones rápidas dependiendo la urgencia, se utiliza como la imposición de las normas para las directrices claras, y es el medio por el cual se maneja la autoridad y el orden.

De acuerdo con lo anterior es importante mencionar algunas de las características que deben tener las personas con un grado alto de inteligencia emocional.

- ❖ Prestar atención a las emociones propias y de los demás
- ❖ Conocer sus propios sentimientos y no reprimirlos, por el contrario, los expresa bajo control
- ❖ Analizan de forma más clara los proyectos que tiene a futuro en lo personal, laboral, familiar y sentimental.
- ❖ Tiene un balance de las emociones
- ❖ No toman nada personal
- ❖ Realizan autocríticas constructivas
- ❖ Son analíticos y observadores con las emociones de los demás
- ❖ Les gusta conocer gente nueva y rodearse de personas positivas.
- ❖ Se motivan a sí mismos y motivan a los demás miembros del equipo.

Como hemos mencionado en el desarrollo del proyecto las personas con alto grado de inteligencia emocional saben cómo manejar las emociones y cómo aplicarlas en el momento justo es por ellos que debemos mencionar las componentes de la inteligencia emocional y son:

- ❖ Autoconocimiento: Es una herramienta importante que nos ayuda a saber cómo responder ante las situaciones que suceden.
- ❖ Autorregulación: Es importante aprender a actuar bajo conciencia y no de forma primitiva o automática.
- ❖ Automotivación: Es la motivación que me doy para enfrentarme a los desafíos basados en la confianza y el conocimiento que tengo del tema.
- ❖ Empatía: Es la capacidad de entender lo que sienten los miembros del equipo de trabajo conociendo sus emociones y enseñando cómo las pueden desarrollar y manejar.
- ❖ Habilidades Sociales: Son aquellas que tenemos cuando aprendemos a escuchar a los demás sin importar si son de mayor jerarquía de nosotros o menor, por el contrario, esta nos sirve como mayor visión de los que piensan los demás y a su vez nos sirve para ampliar el contexto de las soluciones de algún problema y nos apoyamos en la innovación.

Peter Salovevey, y Mayer (1990), La inteligencia emocional según estos dos autores se basa en el manejo de los sentimientos y las emisiones.

Mayer y Salovey (1997:10) dicen que la Inteligencia Emocional tiene habilidades de percepción, valoración y demostrar la emoción de los pensamientos y saberlos comprender por medio de esta podemos regular nuestras emociones dando así un enriquecimiento la parte intelectual y social.

Se basan en 4 modelos que son:

- **Percepción Emocional**: esto se refiere al conocer al otro por medio del lenguaje, la conducta y las expresiones.
- **Facilitación Emocional del Pensamiento:** Se basa en las señales que el pensamiento emite para interpretar las emociones del otro
- **Comprensión Emocional:** Es da en las emociones interpersonales entendiéndolas
- **Regulación Emocional**: Es saberlas comprender en nosotros mismos y los demás, identificando lo positiva o negativo.

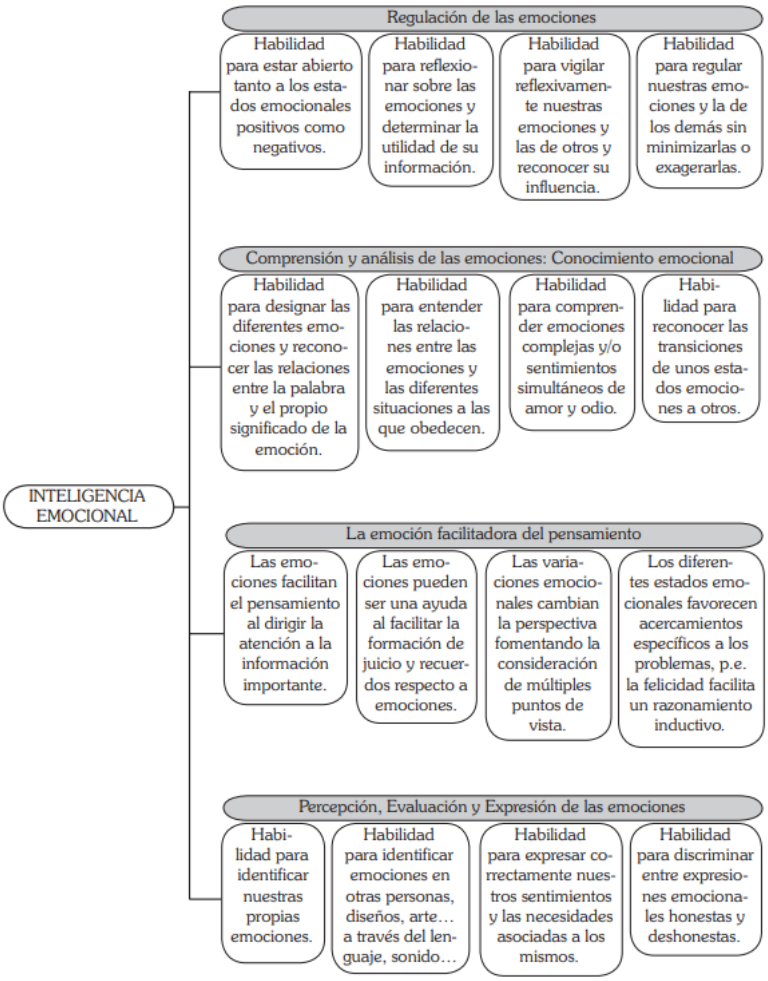


Figura 3, tomada de revista universitaria deformación de profesorado, universidad de Zaragoza España

El desarrollo de este modelo de inteligencia emocional se centra en la habilidad de percibir, entender, manejar y utilizar las emociones de manera efectiva. la influencia que presenta en muchas investigaciones y prácticas en el campo de la inteligencia emocional.

Basado en lo anteriormente mencionado podemos identificar los principales desafíos que enfrentan los líderes es la resistencia al cambio por parte de algunos colaboradores. La implementación de prácticas basadas en la inteligencia emocional puede encontrarse con aquellos empleados que llevan más de 15 años en la compañía y evitan o no aceptan los cambios ya que presentan formas de trabajo muy antiguas y esto demora los procesos.

La falta de programas de capacitación y desarrollo en inteligencia emocional y social puede ser otro desafío significativo. Los líderes y empleados pueden carecer de las habilidades necesarias para identificar, comprender y gestionar sus propias emociones, así como las de los demás, lo que dificulta la implementación efectiva de estas habilidades en el día a día laboral.

En el entorno de manufactura, la presión y el estrés laboral son comunes y pueden interferir con la capacidad de los líderes para aplicar la inteligencia emocional de manera efectiva. La gestión de equipos bajo presión y la toma de decisiones en situaciones de estrés pueden desafiar incluso a los líderes más capacitados en inteligencia emocional.

La investigación realizada corresponde a la búsqueda de la información sobre las fuentes bibliográficas que tienen coincidencias con el tema, La óptica de los diferentes autores de la Inteligencia Emocional y Social aportan de manera importante conceptos para elaboración y desarrollo de este trabajo.

Mientras la Inteligencia Emocional y Social se convierte en la clave de las empresas para la mejora de los líderes y colaboradores por medio de actividades y cambios positivos que permiten la mejora de los procesos, comunicación y empatía, los líderes de nuestra empresa se enfrentan a diversos desafíos en la aplicación de la inteligencia emocional y social en sus respectivos departamentos. Para superar estos obstáculos, es fundamental implementar programas de capacitación y desarrollo, fomentar una cultura organizacional que promueva la inteligencia emocional, y brindar apoyo y recursos para la gestión del cambio y el manejo del estrés laboral. Al abordar estos desafíos de manera proactiva, la empresa puede potenciar el liderazgo y el rendimiento de sus equipos en un entorno empresarial en constante evolución.

3 AUTOCONOCIMIENTO

Esta característica hace referencia a la capacidad de una persona para reconocer, gestionar y comprender sus propias emociones, esta habilidad es fundamental para el bienestar emocional y el desarrollo personal, generalmente se basa en 4 tipos que son (reconocimiento de emociones, compresión de las causas, aceptación de las emociones y gestión emocional).

Los estudios de **Nagaoka** (2014), basados en el trabajo de Bandura (2006), formularon preguntas que ayudan a orientar como identificar las emociones y poder conocer sus emociones internas algunas de las preguntas son ¿Cuáles son mis metas personales y laborales?, ¿Qué necesito hacer para lograrlo?, ¿soy capaz de pedir ayuda?., estas preguntas pueden ser una guía o un obstáculo para aprender a conocerse claro está que esto va de la mano con factores internos como la capacidad de regular las emociones o la

conciencia de las fortalezas y debilidades y externos que encontramos en el ambiente que y desafortunadamente no se pueden controlar.

F. Nietzsche (1984), piensa que el actuar del autoconocimiento del ser humano está en el nivel mínimo ya que no se posee la capacidad de conocer las emociones y por el contrario el actuar se basa en reaccionar de manera primitiva a los impulsos que están en el ambiente, conocerse a si mismo puede llegar a ser una tarea que no tiene fin en un tiempo determinado ya que a diario la tarea de conocerse puede resultar dispendiosa.

Psicologa Alba Mar (2000) nos indica que es la primera competencia que desarrolla el ser humano de la inteligencia emocional, ya que lleva a realizar un conocimiento propio e interno de cada emoción las cuales tenemos en el día a día, este autoconocimiento que se lleva después de un proceso reflexivo y aprende a conocer las características y sus cualidades, Alba Mar indica que para comprender quienes somos lo primero que debe tenerse en cuenta es la toma de conciencia de las emociones que constituyen las habilidades.

4 AUTORREGULACION

La autorregulación de emociones es la capacidad de responder de manera efectiva y consciente alas diferentes emociones del día a día las cuales se generan en el trabajo por ciertas situaciones, las cuales nos ayuda para el manejo y domino de las mismas, pudiendo controlar nuestros propios pensamientos y emociones.

Mayer (2001), explora el concepto de autorregulación es la capacidad de los individuos para dirigir y controlar las propias emociones que llevan a mejorar los

procesos de aprendizaje mediante habito diario y menciona tres componentes principales que son

- ✓ Autorregulación cognitiva
- ✓ Autorregulación efectiva
- ✓ Autorregulación conductual

Albert Bandura, se conoce por la teoría de aprendizaje social que se enfoca en la autorregulación donde explica que las personas no solo reaccionan a los estímulos externos o internos, sino que también son capaces de influir en su comportamiento propio, donde propone los siguientes componentes.

- ✓ Metacognición
- ✓ Autocontrol
- ✓ Autoeficacia
- ✓ Automotivación
- ✓ Flexibilidad mental
- ✓ Inhibición conductual

Carver y Scheier (1981), expone en su teoría de autorregulación un concepto de auto focalización que se entiende como la disposición donde se emplean manipulaciones experimentales, también se observa los rasgos multidimensionales, lo que significa que las personas establecen metas a cierto tiempo y luego se esfuerzan por cumplirlas donde se compara el estado actual y el estada al cual quiere llegar, adicionalmente el cuerpo humano esta programado para expresa y buscar el medio por el cual satisfacer sus emociones.

5 MOTIVACION

Deci, E.L. y **Ryan, R.M.**: Edward L. Deci y Richard M. (1985) Ryan son conocidos por su teoría de la autodeterminación, que se centra en la motivación intrínseca y extrínseca. Su trabajo ha destacado la importancia de satisfacer las necesidades psicológicas básicas de autonomía, competencia y relación para fomentar la motivación intrínseca.

Maslow, A. H.: Abraham Maslow (1954) es conocido por su teoría de la jerarquía de necesidades, dice que las personas tienen una serie de necesidades que deben satisfacer en un orden jerárquico, desde las necesidades básicas como alimentación y seguridad, hasta las necesidades de autorrealización. Su trabajo ha influido significativamente en la comprensión de la motivación humana.

Figuera 4, Pirámide de las necesidades de Maslow psicología

McClelland, D.C.: David C. McClelland (1961) es conocido por su teoría de las necesidades adquiridas, que sugiere que las personas tienen tres necesidades básicas: logro, afiliación y poder. Según esta teoría, la motivación de una persona puede estar influenciada por la fuerza relativa de estas necesidades en su personalidad.

también destacas cómo estas necesidades pueden manifestarse en el contexto laboral:

- Las personas motivadas por el logro tienden a ser eficaces en la consecución de metas y objetivos, buscando constantemente desafíos y superación personal.
- Aquellos motivados por la afiliación sobresalen en el trabajo en equipo, valorando las relaciones interpersonales y la colaboración.
- Los individuos impulsados por el poder buscan influencia y control sobre otros, y pueden sobresalir en roles de liderazgo y toma de decisiones.

6 EMPATIA

Es la capacidad que se tiene para conocer y reconocer las emociones de los demás, esto permite saber que está sintiendo, su intensidad, cada cuento siente la emoción y esto sin necesidad de hablar ya que cada persona reacciona de diferente manera a los estímulos de acuerdo con sus experiencias personales

Daniel Goleman (1998), menciona que la empatía se genera mediante una imitación de la aflicción de otro lo que logra que empecemos a sentir lo mismo que los demás, adicional expone 3 tipos de empatía.

TIPOS DE EMPATIA

- ✓ **Empatía cognitiva:** es lo que conocemos como colocarnos en el lugar del otro, que en el medio labora se utiliza generalmente en las negociaciones donde se entiende la

necesidad de los clientes sin involucra las emociones personales y perder el objetivo principal.

- ✓ **Empatía emocional:** Es la primera empatía que se desarrolla en los seres humanos, según la teoría esta empatía se presenta cuando sentimos lo mismo que el otro se ve reflejado mediante el llanto de una persona lo cual se contagia y terminamos llorando.
- ✓ **Empatía compasiva**: Es el sentir dolor por la situación que esta pasando una persona y esto nos llevar a reaccionar con el fin de ayudar al otro.

Peter Salovey y John D Mayer (1990), Estos psicólogos mencionan la empática como la capacidad de percibir y entender las emociones de los demás y así mismo como responder a estas emociones mediante la cual se utiliza esta información para guiar los pensamientos y la ejecución de las acciones

Figura 5, teoría de Salovey y Mayer

Paul Ekman: Paul aborda la empática como medio de relación a la inteligencia emocional basada en las emociones y la comunicación no verbal lo cual afirma que se empatiza mediante señales sin necesidad de hablar, el cual reconoce que influye de manera positiva o negativa en las relaciones interpersonales y la efectividad de la comunicación, ya que esta emociones son repentinas, biológicas y muy difícilmente se puede controlar, estas se pueden generar por recuerdos, experiencias personales o por las normas de la sociedad, las cuales menciona en 7 emociones.

- ✓ Tristeza
- ✓ Ira
- ✓ Sorpresa
- ✓ Asco
- ✓ Miedo
- ✓ Desprecio
- ✓ Alegría.

7 HABILIDADES SOCIALES

Las habilidades sociales se refieren a un conjunto de comportamientos, actitudes y competencias que permiten a las personas interactuar efectivamente con los demás en diversas situaciones sociales. Estas habilidades incluyen tanto la capacidad para comunicarse de manera clara y efectiva como la capacidad para comprender y responder adecuadamente a las emociones y necesidades de los demás. Estas habilidades son fundamentales para construir relaciones personales y profesionales positivas, así como para funcionar de manera efectiva en diferentes entornos sociales y laborales.

Algunas habilidades sociales comunes incluyen:

- Comunicación verbal y no verbal efectiva.
- Escucha activa y empatía.
- Resolución de conflictos.
- Habilidades de negociación.
- Habilidades para establecer y mantener relaciones interpersonales saludables.
- Autocontrol emocional y regulación de las emociones.
- Asertividad y capacidad para expresar opiniones y deseos de manera respetuosa.

Figura 6, Psicólogos terapéuticos, hakuna

Robert Rosenthal y John Jacobson: En su libro "Pygmalion en el aula" (1968), presentaron la teoría del efecto Pigmalión. Esta teoría sugiere que las expectativas de un individuo sobre el

desempeño de otra persona pueden influir en el rendimiento de esa persona. En el contexto de las habilidades sociales, esto implica que las expectativas positivas de los demás pueden mejorar la autoestima y el comportamiento social de un individuo.

Albert Bandura: Bandura es conocido por su teoría del aprendizaje social (o teoría del aprendizaje social-cognitivo). En su libro "Social Learning Theory" (1977), propuso que las personas aprenden observando a otros y modelando su comportamiento. En el contexto de las habilidades sociales, esto sugiere que las personas pueden adquirir y mejorar habilidades sociales al observar y modelar el comportamiento de los demás.

Richard Lazarus: En su obra "Emotion and Adaptation" (1991), Lazarus desarrolló la teoría de la evaluación cognitiva, que sostiene que nuestras emociones son el resultado de nuestras evaluaciones cognitivas de los eventos. En términos de habilidades sociales, esto implica que nuestras percepciones y evaluaciones de las situaciones sociales influirán en cómo respondemos emocionalmente y cómo nos comportamos en esas situaciones

METODOLOGÍA DE BÚSQUEDA DE LA INFORMACIÓN

En este proyecto decidimos utilizar la metodología de investigación cualitativa ya que es una técnica que nos ayuda a tener una visión general de los comportamientos de los líderes y el equipo de trabajo en la empresa Rejiplas S.A.S., Con los datos arrojados podemos analizar e interpretar las emisiones de interés y sacar conclusiones y poder realizar las mejoras pertinentes y dar explicación de lo que sucede en la empresa con los miembros que la conforman.

La investigación la realizaremos mediante encuesta a quince (15) empleados los cuales están divididos en un líder y dos miembros de su equipo de trabajo, tomando los departamentos del área administrativa y operativa los cuales nos dará un resultado de todas las áreas de la empresa y que se debe mejorar en cada una de ellas.

Lo primero que realizaremos es crear la encuesta que está diseñada para líderes y su equipo de trabajo, la cual consta de diez (10) preguntas enfocadas al descubrimiento de las emociones, manejo de la ira, trabajo en equipo e inteligencia emocional y social.

Inteligencia Emocional y Social

Rejiplas SAS

FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA

SOLICITADA POR:	Investigacion Trabajo de Grados
REALIZADA POR:	Judy Cárdenas y Claudia Soto
NOMBRE DE LA ENCUESTA:	Inteligencia Emocional y Social de Rejiplas SAS
UNIVERSO (Mercado potencial)	Lideres de las diferentes areas que conforman la empresa y colaboradores de ella.
UNIDAD DE MUESTREO: (ciudadanos, empresas, hogares)	Hombres y Mujeres que desempeñan labores en las diferentes área y cargos, entre las edades de 25-45 años
FECHA CREACION:	2024-04-15
AREA DE COBERTURA:	La Estrella Antioquia
TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS (encuesta)	Encuesta elaborada en google From
OBJETIVO DE LA ENCUESTA:	Analizar los diferentes desafios que enfrentan los lideres de la empresa Rejiplas sas han la aplicación de la inteligencia emocional y social con el fin de realizar mejoras para el desempeño laboral
Nº DE PREGUNTAS FORMULADAS:	Diez (10)
TIPO DE PREGUNTAS APLICADAS: (abiertas, cerradas, de escala)	Escala

Ficha Técnica_ Encuesta d el nteligencia Emocional de Rejiplas sas abril 2024

A continuación, damos a conocer la encuesta planteada.

1.En una escala de 1 a 5 donde 1 es poco importante y 5 es muy importante, cómo calificaría la importancia de la inteligencia emocional y social en su papel como líder del departamento en la empresa Rejiplas S.A.S.

a. 1

b. 2

c. 3

d. 4

e. 5

2. ¿En la empresa Rejiplas S.A.S usted como líder, ¿cuál de las siguientes opciones considera importante al momento de aplicar la inteligencia emocional?

a. Desconocimiento y dificultad al momento de manejar conflictos de grupo no esperados.

b. Mala comunicación en el equipo de trabajo

c. Resistencia a los cambios por parte del equipo de trabajo

d. Manejo idóneo del estrés bajo eventos de presión.

3. ¿**Cómo líder del equipo cuál cree que es el mejor medio para empezar a motivar y aplicar la inteligencia emocional?**

a. Capacitación de inteligencia emocional enfocada al manejo de las emociones.

b. Recursos de estudio para la gestión y manejo de conflictos

c. Seminarios dictados por profesionales en temas de habilidades de liderazgo

d. Generar un presupuesto con el fin de promover liderazgo y cultura organizacional.

4. ¿**Según su autoconocimiento en el tema y líder del equipo de trabajo qué aspectos de la inteligencia emocional y social cree que son necesarios mejorar?**

a. Motivar al equipo para asumir nuevos desafíos

b. Medio por el cual incentiva a los miembros del equipo a pedir ayuda

c. Los errores generados utilizados como oportunidades de mejora.

d. Acepta comentarios y opiniones de las personas del equipo de trabajo que están bajo su subordinación.

5. ¿Cuál de las siguientes habilidades crees que es más importante al momento de reconocer una sensación?

a. Autoconocimiento

b. Autocontrol

c. Motivación

d. Empatía

e. Asertividad

f. Regulación emocional

6. ¿crees que cuando estás estresado pierdes los estribos fácilmente?

a. Totalmente de acuerdo

b. Algo de acuerdo

c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

d. Algo desacuerdo

e. Totalmente en desacuerdo

7. ¿Crees que sabes escuchar a los miembros del equipo?

a. Totalmente de acuerdo

b. Algo de acuerdo

c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

d. Algo desacuerdo

e. Totalmente en desacuerdo

8. Cuando se siente enojado o enojada, ¿Cuál de las siguientes opciones aplica para calmarse?

a. Relajación

b. Respiración en 4 tiempos

c. Mejorar la comunicación

d. Pensar antes de actuar.

9. Cuando tu jefe te pide un informe y a último momento informa que tienes un error, ¿Qué es más probable que suceda?

a. Me frustro y al mismo tiempo me culpo por no entregar el informe bien.
b. Dices que no tienes error en la entrega y no te das la oportunidad de revisar y corregirlo si es necesario.
c. Lo reviso y lo tomo como oportunidad de mejora

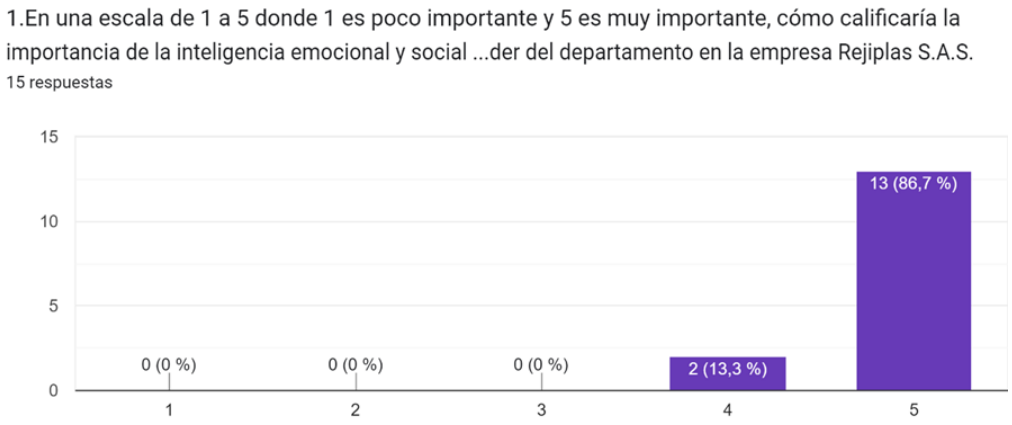
10. Cuando se presenta una disputa en el equipo de trabajo ¿Cuál es tu actuar?

a. Cedo a lo que me piden, ya que no soy bueno solucionando los problemas que se presentan
b. Alzó la voz, y trato mal al que no está de acuerdo conmigo.
c. Analizo los puntos de vista y busco la oportunidad para mediar buscando como finalidad la mejora del equipo.

FIGURAS Y TABLAS

A continuación, analizaremos los resultados de la encuesta realizada a los empleados de Rejiplas S.A.S.

Pregunta 1



Esta pregunta se enfocó a los líderes de las áreas de la empresa Rejiplas S.A.S, en ella logramos identificar que el 86% de los líderes denotan la importancia de la inteligencia emocional y social la cual ayuda a una sana convivencia y mejora el ambiente laboral, ayudando a motivar a los empleados para su beneficio, por otro lado vemos que el 13% lo interpreta como necesario mas no como algo importantes que ayude a fomentar a la cultura organizacional, esto nos lleva a analizar que la empresa debe socializar un poco más en manejo de las emociones y concientizar al personal de la importancia de esta.

Pregunta 2

En este punto vemos que el 33% de los encuestados piensan que los más importante es el manejo del estrés, lo que nos lleva a pensar que los empleados de las diferentes áreas no reaccionan de la mejor manera en los eventos de estrés que generan de las actividades que cada uno de ellos, esto sugiere que tenemos un área de mejora en cuanto al bienestar del personal, el manejo de las emociones y la capacidad de mejorar en situaciones estresantes en el ambiente laboral de Rejiplas S.A.S., ahora teniendo en cuenta lo anterior podemos recomendar lo siguiente.

2.1. Programas de Gestión del estrés: implementar talleres, ejercicios y capacitaciones del manejo adecuado del estrés para todos los empleados de la empresa, sin excepción alguna, es bueno el manejo de las técnicas de respiración y relajación, también la implementación de pensar antes de actuar esto para evitar que los conflictos que se puedan presentar pasen a mayores y por el contrario podamos dar manejo adecuado de los conflictos ayudando a la mejora del trabajo en equipo.

2.2. Apoyo emocional: Es importante que la empresa pueda proporcionar espacio de asesoramiento a los empleados donde pueden empezar por expresar y manejar sus emociones de la forma más adecuada.

2.3. Equilibrio entre la vida personal y laboral: como es de conocimiento de cada uno de nosotros la vida laboral afecta lo personal y viceversa, es por ello que pensamos que la empresa debe fomentar un horario flexible donde también vemos que no tome mucho tiempo los desplazamientos entre la casa y el trabajo esto evitando el estrés que causa el tráfico en la ciudad, días de teletrabajo, días de esparcimiento apoyados mediante la caja de compensación.

Pregunta 3

Vemos que para los empleados es importante que se den los espacios de capacitación frente a este tema los cuales estén dirigidos por un experto en inteligencia emocional y social, ayudando a mejorar las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, pensamos que es importante la creación de un programa de bienestar laboral donde ayude con la mejora de la conciencia emocional, empezar a desarrollar el manejo de las emociones y cómo canalizarlas,

fomentar la empatía y la inteligencia social y cómo pueden los empleados empezar a aplicar la inteligencia para la mejora de las actividades.

Dentro de este programa también vemos con importancia que se puede incluir en el programa lo siguiente:

3.1. Autoconocimiento de las emociones

3.2. Manejo de emociones

3.3. técnicas de respiración

3.4. Empatía

Todo esto se puede evaluar y realizar seguimiento mediante sesiones interactivas entre los compañeros de trabajo y evaluaciones.

Pregunta 4

Este resultado del 46.7% nos enseña que los líderes de las respectivas áreas en su mayoría del tiempo pueden llegar a ser autoritarios y poco receptivos a las opiniones del equipo de trabajo, y que las cosas se deben realizar como ellos den las indicaciones, es por ello que se aconseja lo siguiente.

4.1. Sensibilización y capacitación a los líderes de la empresa

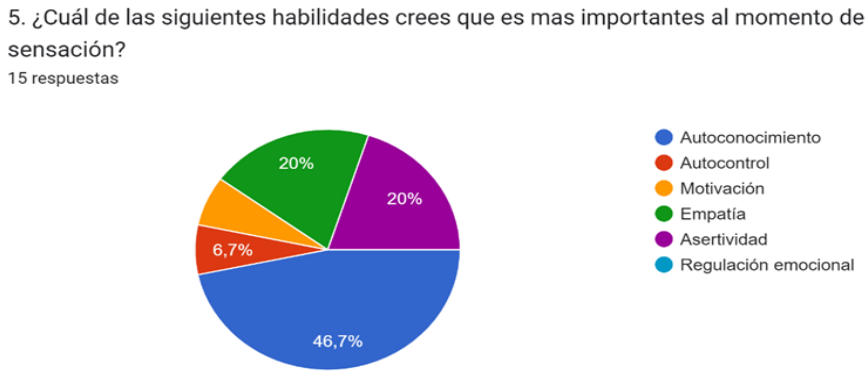
4.2. Fomentar en la empresa la cultura de colaboración y participación en los planes a desarrollar

4.3. Retroalimentar a los líderes del equipo mediante las mediciones de clima laboral

4.4. Creer en los miembros del equipo y llevarlos al desarrollo y empoderamiento de sus capacidades

Por otro lado, vemos con preocupación que el siguiente punto a mejorar es convertir los errores como oportunidad de mejora, lo que indica que los errores que los empleados cometen actualmente se castigan de manera inadecuada, es por ello que convertir los errores en oportunidades de mejora abre la puerta para fomentar un ambiente de trabajo positivo y promover el crecimiento profesional

Pregunta 5



Según este resultado del 46.7% es importante que los líderes reconozcan la importancia del autoconocimiento emocional, y autoconocimiento es la capacidad que tiene el líder de identificar sus emociones y la de los demás, así como los efectos positivos o negativos que

traen cada una de ellas en los equipos de trabajo, dicho esto es importante que los líderes de Rejiplas S.A.S., puedan colocar en práctica lo siguiente en el equipo de trabajo para que ellos también puedan empezar a conocer sus emociones y autorregularse.

5.1. Autobservación

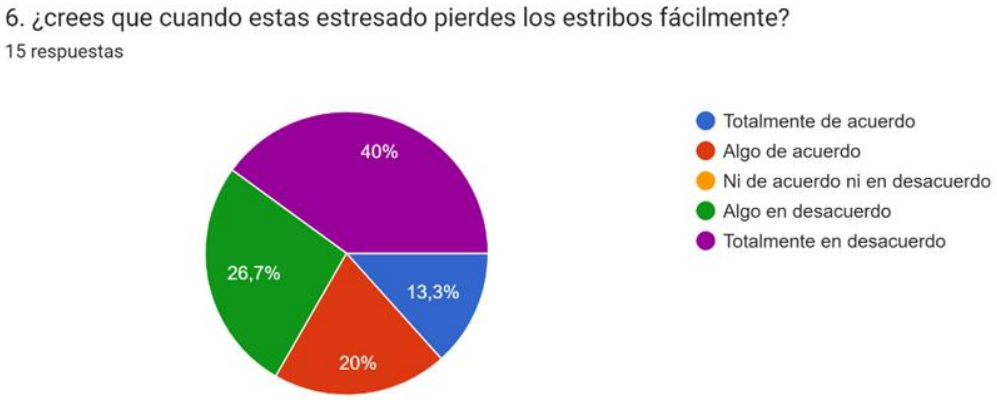
5.2. Retroalimentación

5.3. Desarrollar habilidades de autorregulación

5.4. Mejorar la empatía hacia los demás miembros de la empresa

5.5. Habilidades sociales

Pregunta 6



El 40% de los encuestados desarrollar la habilidad de autocontrol al momento de un evento de estrés, lo que significa que poco a poco han venido desarrollando su manejo de emociones evitando así explotar en situaciones adversas lo que es alentador para la empresa Rejiplas S.A.S, por otro lado vemos que un 13% si pierde los estribos cuando está enojado o bajo estrés, y es sobre este porcentaje que debemos enfocarnos para la mejora la cual aún enfrenta algunas dificultades para controlar sus emociones en episodios de estrés laboral, es por ello

que nos permitimos plantear algunas indicaciones que los ayudarán a mejorar su propio autocontrol.

6.1. Capacitaciones para manejo de estrés

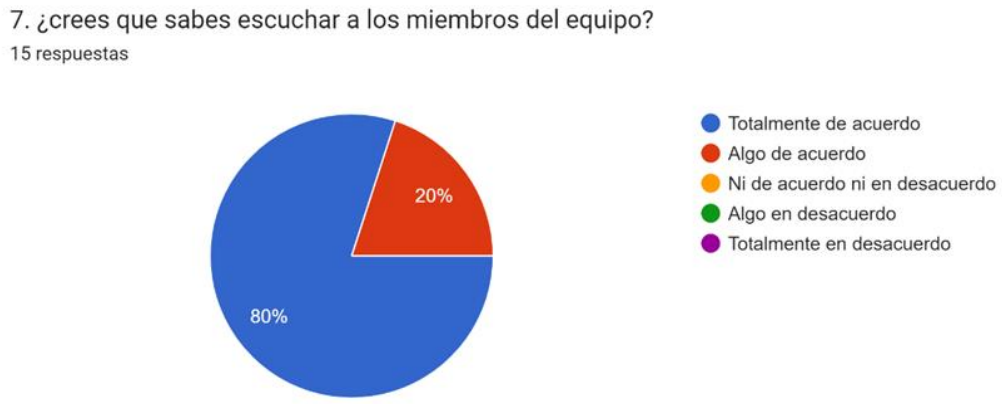
6.2. Sesiones de desarrollo personal o acompañamiento psicológico.

6.3. Coaching

6.4. Fomentar los ambientes de apoyo en la empresa

6.5. practicar deportes

Pregunta 7



Es satisfactorio ver que el 80% los empleados de Rejiplas S.A.S., fomentan la escucha activación hacia los demás compañeros, la cual ayuda a promover la comprensión, la empatía y la colaboración entre cada miembro de los equipo, también vemos que esto ayuda al beneficio de la empresa en (la mejora de la comunicación, fortalece el trabajo en equipo, es más fácil y rápido resolver los problemas que se presentan, vemos que existe la empatía con el compañero y mejora el clima laboral

No debemos dejar de lado ese porcentaje mínimo al cual debemos empezar a capacitar en la escucha activa ya que ayuda a generar beneficios de manera individual y de la empresa.

Pregunta 8

Vemos que el personal de Rejiplas S.A.S tiene como característica principal ante el enojo la capacidad de pensar antes de reaccionar de manera primitiva, esto significa que el tercer cerebro está más desarrollado el cual ayuda con el manejo de las emociones y esto evita que se generen problemas dentro de la empresa, este comportamiento indica una gran capacidad de inteligencia emocional y una capacidad bastante desarrollada de algunas emociones, lo que de beneficio para cada empleado y la empresa. La capacidad de pensar antes de actuar es una iniciativa de autorregulación emocional. y los expertos lo atribuyen al desarrollo del tercer cerebro.

Pregunta 9

El 86 % del personal de la empresa toma con oportunidades de mejora los errores que los jefes nos hacen caer en cuenta, lo que demuestra una madurez profesional, mentalidad de crecimiento profesional y un gran desarrollo individual y organizacional.

Pregunta 10

Es emocionante ver que el 100% de los encuestados buscan analizar los diferentes puntos de vista de cada persona la cual está involucrada en una disputa, esto ayuda a mediar y buscar

la mejor manera de solucionar los conflictos, es importante hacer caer en cuenta a cada persona que su opinión es importante pero que también la manera en la que se deben realizar las cosas es importantes, mucha gente piensa que no se puede innovar en las actividades y son poco receptivos al momento seguir las nuevas indicaciones.

CONCLUSIONES

Las conclusiones que podrían derivarse de la pregunta de investigación sobre los desafíos que enfrentan los líderes de los diferentes departamentos de la empresa Rejiplas S.A.S en la aplicación de la inteligencia emocional y social podrían incluir lo siguiente:

Mediante el desarrollo de este proyecto y basadas en las encuestas realizadas se ha logrado identificar una serie de desafíos que enfrentan los líderes de cada departamento en la aplicación de la inteligencia emocional y social. Estos desafíos incluyen problemas de comunicación, resistencia al cambio, falta de empatía y habilidades de gestión emocional entre otros. Las entrevistas dirigidas a los líderes y sus equipos directos han proporcionado una comprensión profunda de las áreas de producción, calidad, servicio al cliente, comercial y administración, en las cuales los resultados arrojados nos muestran que debemos mejorar el ambiente laboral y este a su vez nos indica que los temas principales a tratar son el estrés, manejo de las emociones, colaboración del equipo, la relajación, las oportunidades de mejora basadas en el error son fundamentales para el buen funcionamiento y desarrollo de la empresa.

Se ha realizado un análisis exhaustivo de la estructura de gestión y las dinámicas de equipo. Este análisis ha permitido comprender mejor el contexto en el que se desarrollan las dificultades en la aplicación de la inteligencia emocional y social. Se han identificado posibles factores organizacionales que contribuyen a los desafíos observados, como la cultura corporativa, los procesos de toma de decisiones y la comunicación interna la cual hasta el momento no es fluida ni recíproca, en el área de producción donde falta más comunicación

para aclarar procesos e incentivar más a los operarios para poder tener mejor rendimiento y que tengan un mejor salario emocional, vemos que las personas con mayor antigüedad son las que más se rehúsan a los cambios y la innovación pensando que si se empieza la aplicación de esto se puede generar un error o problemas en el proceso, pero no visualizan que a futuro la innovación es parte importante de todos los procesos de la compañía lo que ayudará a mejorar los horarios laborales para dicha área.

Después de analizar las estrategias específicas y personalizadas para fortalecer las habilidades de inteligencia emocional y social de los líderes en los diferentes departamentos junto con su grupo de trabajo, identificamos que la empresa posee falencias en la manera de promover el liderazgo entre los miembros del equipo y la cultura organizacional más saludable. Las estrategias incluirán programas de capacitación y desarrollo enfocado en la resistencia al cambio, capacitaciones, motivación, autocontrol, relajación, generando cambios en las políticas y procesos organizacionales para fomentar un entorno de trabajo emocionalmente inteligente y logrando unos equipos fortalecidos en busca de un clima laboral favorable para la compañía.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- LinkedIn. (s.f.). El poder de la inteligencia emocional en el liderazgo empresarial. Recuperado de https://es.linkedin.com/pulse/el-poder-de-la-inteligencia-emocional-en-liderazgo-empresarial
- Título del documento: dlespanas.pdf Fuente: Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) URL: https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/31634/dlespanas.pdf?sequence=3
- Crehana. (s.f.). ¿Qué es inteligencia emocional? Recuperado de https://www.crehana.com/blog/desempeno/que-es-inteligencia-emocional/
- Jiménez-Martínez, C. A., & López-Sandoval, J. A. (2015). La investigación formativa: estrategia pedagógica en la formación inicial del profesorado de educación primaria. Revista Electrónica Educare, 19(3), 215-234. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/274/27411927005.pdf
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 19(3), 63-93. (p. 73).
- Iberdrola. (s/f). ¿Qué es y para qué sirve la inteligencia emocional? Recuperado de https://www.iberdrola.com/talento/que-es-inteligencia-emocional#:~:text=Qu%C3%A9%20es%20y%20para%20que,de%20manejar%20adecuadamente%20las%20relaciones.
- Aguilar, L. (s.f.). Trabajo de grado [Archivo PDF]. Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de

https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13786/LAURA%20AGUILAR-TRABAJO%20DE%20GRADO-UMNG.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- IEBSchool. (s/f). Liderazgo y la inteligencia emocional en el management.
- Shigyo_oc" (s/f). Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/19925/Shigyo_oc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cerquera, L. (2019). [Título del documento]. Recuperado de https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/11608/CerqueraLeidy2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The "What" and "Why" of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior. Psychological Inquiry, 11(4), 227-268. https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. Psychological Review, 50(4), 370-396. https://doi.org/10.1037/h0054346
- CMDc. (s.f.). Teoría de McClelland. Recuperado de https://www.cmdc.com.mx/post/teor%C3%ADa-de-mcclelland
- ThePowerMBA. (s.f.). La teoría de McClelland. Recuperado de https://www.thepowermba.com/es/blog/la-teoria-de-mcclelland
- Gestión de Proyectos Master. (s.f.). Teorías de motivación: McClelland. Recuperado de https://www.gestiondeproyectos-master.com/teorias-de-motivacion-mcclelland
- Figueroa, K. (2018), trabajo final de Licenciatura, inteligencia emocional, empatía recuperada de https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/561/1/inteligencia-emocional-empatia-rendimiento.pdf

- Bandura, A. (1977) Social Learning Theory. Editorail
- Lazarus, R. (1991) Emotion and Adaptation. Editorial
- Pink, D. (2009). Drive: The Surprising Truth About What Motivates Us. Riverhead Books.
- Carver, C. S., & Scheier, M. F. (1998). On the Self-Regulation of Behavior. Cambridge University Press
- Waal, F. (2009). The Age of Empathy: Nature's Lessons for a Kinder Society. Harmony Books.
- Northouse, P. G. (2021). Leadership: Theory and Practice. SAGE Publications.
- Baumeister, R. F., & Vohs, K. D. (2004). Handbook of self-regulation: Research, theory, and applications. Guilford Press.
- Smith, J. (2020). Autoconocimiento: Explorando el yo interior. Editorial Académica.