

**PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO DEL
TALENTO HUMANO ADMINISTRATIVO DE PDVSA AGRÍCOLA – COJEDES**

**(EMOTIONAL INTELLIGENCE PROGRAM AND ITS EFFECT ON THE PERFORMANCE OF
ADMINISTRATIVE HUMAN TALENT OF PDVSA AGRICULTURAL – COJEDES)**

Deysireé Adriana Piñero Calvo

Ingeniero Civil (UC). Maestría en Administración, mención Gerencia General (UNELLEZ).

Correo: ing.deysireep.calvo@gmail.com

Susana María Quintero Abdón.

Licenciada en Administración. (UNESR). Maestría en Gerencia y Planificación Institucional (UNELLEZ). Máster en Inteligencia Emocional. (UNESCO). Doctoranda en Gerencia Avanzada (UNELLEZ). Correo: proffasusanaq@gmail.com

Autor de correspondencia: Deysireé Piñero. Email: ing.deysireep.calvo@gmail.com

Recibido: 30/10/2022 **Admitido:** 15/12/2022

RESUMEN

La esencia de esta investigación fue un programa de inteligencia emocional para el desempeño laboral del talento humano de la gerencia administrativa de CADCA José Félix Ribas del estado Cojedes; en consecuencia, la metodología fue enmarcada en el paradigma cuantitativo positivista, investigación de campo, diseño no experimental y nivel evaluativo; en efecto, la población y muestra censal fue de doce (12) empleados administrativos que laboran en la gerencia objeto de estudio. La técnica de recolección de datos fue la encuesta bajo la modalidad de cuestionario, validándose mediante juicio de tres (3) expertos y la confiabilidad mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach con resultado de 0,88 en marcado en el rango altamente confiable. Concluyéndose en relación a los resultados obtenidos que los empleados deben mejorar el manejo de la inteligencia emocional (IE) por motivos tales como: enorme presión laboral, poco manejo de las emociones, debilidades importantes en los procesos administrativos, fallas en comunicación, débil trabajo en equipo y baja planificación laboral.

Palabras clave: inteligencia emocional, gerencia positivista, procesos administrativos, talento humano.

ABSTRACT

The essence of this research was an emotional intelligence program for the job performance of the human talent of the administrative management of CADCA José Félix Ribas of the state of Cojedes; consequently, the methodology was framed in the positivist quantitative paradigm, field research, non-experimental design and evaluative level; in fact, the population and census sample was (12) administrative employees who work in the management under study. The data collection technique was the survey in the form of a questionnaire, validated by the judgment of three (3) experts and reliability by Cronbach's Alpha Coefficient with a result of 0.88 marked in the highly reliable range. Concluding in relation to the results obtained that employees must improve the management of emotional intelligence (EI) for reasons such as: enormous work pressure, poor management of emotions, important weaknesses in administrative processes, communication failures, weak work in team and low labor planning.

Keywords: emotional intelligence, positivist management, administrative processes, human talent.

INTRODUCCIÓN

En este contexto se debe resaltar que la organización actual está orientada al

cumplimiento de objetivos basado en un modelo teórico empresarial; es por ello, que Chiavenato (2014), afirma que “La administración científica

surge a principios del siglo XX, concentrándose principalmente en un aumento constante de la productividad” (p. 134), lo que permite métodos más eficientes para las actividades en los procesos administrativos. Por otro lado, Goleman (2013), expone que la inteligencia emocional (IE) es “Indispensable para llevar una buena vida, debido a que las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas son más proclives a ser efectivas en su vida, pues dominan los hábitos de su mente que fomentan su propia productividad” (p. 13). De allí pues, con este enfoque en el estado Cojedes nace PDVSA Agrícola y con las nuevas condiciones de planificación requieren que las organizaciones agrícolas para que tengan una mayor capacidad para proyectar resultados.

En consecuencia, una mejora significativa en la gerencia administrativa CADCA José Félix Ribas. comprometida de uno estilo de gerencia, clima organizacional y procesos administrativos van de la mano para enfrentar estos desafíos hacia la misión y visión de una empresa modelo como lo es PDVSA en Venezuela. De hecho, nace esta investigación como parte de ese equipo organizacional de PDVSA Agrícola, donde la autora como maestrante del Programa de Estudios Avanzados de la UNELLEZ San Carlos con el objetivo de abordar las herramientas esenciales de la inteligencia emocional, el clima organizacional y los procesos administrativos hacia lo más valioso el capital humano de la gerencia CADCA José Félix Ribas.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Teoría de la inteligencia emocional

El paradigma que refiere que la gestión positiva de las emociones era más determinante para el éxito en la vida que el coeficiente intelectual la presentaron Salovey y Mayer (1989) acuñaron el término “inteligencia emocional”, cuya fama futura era difícil de imaginar; estos autores la señalan como “La capacidad de controlar y regular los propios sentimientos y los de los demás y utilizarlos como guía del pensamiento y de la acción” (p. 32). Por esta razón, Peter Salovey, profesor y rector de la Universidad de Yale y Jhon Mayer profesor de la Universidad de NewHampshire, son los creadores originales del término que luego daría la vuelta al mundo gracias a la popularidad del libro de Daniel Goleman.

Inteligencia emocional como pensamiento lógico

En consecuencia, la inteligencia emocional es definida por su padre Goleman (1995), como “La manera de entender los procesos cognitivos más allá del pensamiento lógico y racional” (p. 12). Para, Goleman (2013), la inteligencia emocional es indispensable para llevar una buena vida; en efecto la refiere hacia “Las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas son más proclives a ser efectivas en su vida, pues dominan los hábitos de su mente que fomentan su propia productividad” (p.13), asimismo, la inteligencia emocional y la gerencia están estrechamente ligados para

conseguir llegar a ser un buen gerente; además, el gerente implica conocer las propias emociones y saber qué significa cada una de ellas para tener la capacidad de entender cómo pueden impactar en la jornada diaria y poder así controlarlas. Lo que implica que el talento humano de CADCA José Félix Ribas Cojedes puede ser más productivo si fomenta la inteligencia emocional como hábito laboral en la gerencia administrativa.

Percepción de las personas hacia el clima organizacional

El Clima Organizacional, el cual ha sido estudiado por varios teóricos tales como: Litwin y Stringer desde los años 60, sin embargo, Alles (2005), refiere respecto a la situación organizacional que es “Una gran parte de las características del área de obligación que estas personas pueden medir y percibir directa o indirectamente. Quienes moran y laboran en situaciones comunes y perciben su motivación y conflicto”. (p. 31). También manifiestan que las características de una organización forman el clima institucional, que explicada de una manera cuantificada desde el ambiente interno influyen en el comportamiento de sus miembros.

Todos estos conjuntos de componentes, definiciones de IE y clima organizacional se complementan entre sí formando un entorno específico, que tiene sus propias características, que reflejan efectivamente en la naturaleza de la estructuración e intervienen en el comportamiento del individuo en CADCA José

Félix Ribas, Cojedes lo cual puede ser más productivo si lo fomentan como herramientas de hábito laboral en la gerencia administrativa.

Gerencia en alto nivel de cooperación

En este contexto Drucker (2017), establece que “La gerencia es el órgano específico y distintivo de toda organización” (p. 187). Este es una definición holística que sirve como origen para que cada cual establezca oportunamente los cambios necesarios y suficientes; a fin de que el funcionamiento de la organización sea adecuado a las exigencias actuales. Seguidamente, Drucker (ob.cit.), define el trabajo en equipo como “El que se realiza con un alto nivel de cooperación y bajo nivel de conflicto, con un grado valioso de responsabilidad y compenetración en las tareas a ejecutar y a la consecución de las metas” (p. 29); es decir, se debe entender lo valioso de hacer trabajo en equipo de alta eficiencia.

Formación hacia valores corporativos

Para, Robbins (2018), la capacitación como “Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible” (p. 108). La capacitación repercute en el individuo de diferentes maneras tales como: eleva su nivel de vida, debido a que puede mejorar sus ingresos, tiene la oportunidad de lograr una mejor plaza de trabajo y aspirar un mejor salario. Por otro lado, Hageman (2015) define la motivación como “La estrategia para establecer y mantener principios

y valores corporativos que orienten a los empleados a desarrollar un alto desempeño, de manera que esta conducta repercuta positivamente en los intereses de la organización” (p. 123). Sin embargo, para alcanzar este nivel de compromiso, se debe valorar el grado de disposición y cooperación del talento humano, implementando mecanismos que garanticen un equipo altamente motivado y orientado al logro; además, satisfecho en sus aspiraciones e intereses particulares.

MATERIALES Y MÉTODOS

Este trabajo estuvo enmarcado en un enfoque cuantitativo positivista, diseño no experimental y el tipo fue de campo; por ende, la modalidad de ejecución fue proyecto factible el cual expone la UPEL (2012), que “Consiste en elaborar una propuesta viable destinada a atender necesidades específicas, determinadas a partir de una base diagnóstica sobre la factibilidad del proyecto que incluya el desarrollo, la ejecución de la propuesta con su evaluación y el resultado” (p. 97). En efecto, se aplicó y evaluó un programa de inteligencia emocional con el fin de vincular el manejo de las emociones del talento humano y su relación con el desempeño en la gerencia administrativa de CADCA José Félix Ribas Cojedes.

Su diseño fue no experimental definido por Palella y Martins (2010), donde “No se construye una situación específica, sino que se observan las que existen. Las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser

manipuladas, lo que impide influir sobre ellas para modificarlas” (p. 96). Por esa razón, no se realizó ningún experimento de laboratorio. En cuanto al tipo fue de campo defino como: “Consiste en la recolección de los datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular ni controlar variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente” (Palella y Martins, ob. cit.: 88).

En relación a la población Tamayo y Tamayo (2018), la define como la “Que está determinada por sus características definitorias, por tanto, el conjunto de elementos que posea esta característica se denomina población” (p. 114). Se conformó por doce (12) empleados, en cuanto a la muestra fue censal la cual define Arias, (2012) “Es la parte de la población que se selecciona y de la cual realmente se obtiene la información” (p. 98); por ello, la autora consideró a los doce (12) empleados de la Gerencia.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En relación a la información se realizó un análisis detallado utilizando la estadística descriptiva que Balestrini (2015), la definen como: “Los registros u observaciones efectuados que proporcionan una serie de datos que necesariamente deben ser ordenados y presentados de manera inteligible” (p. 117); por ello, se muestran las tablas según la aplicación del instrumento a la muestra censal del talento

humano que labora en la gerencia administrativa
CADCA José Félix Ribas, a saber:

y fomentar un ambiente adecuado para trabajar
en equipo.

Tabla 1.

Distribución de frecuencia del Indicador “Gerencia”

1. Considera que su supervisor demuestra un estilo gerencial fomentando el manejo de las emociones para favorecer el desempeño laboral de sus actividades diarias

Ítems	Siempre (S)		Casi siempre (CS)		Algunas Veces (AV)		Casi nunca (CN)		Nunca (N)		Totales	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0	0	0	0	0	6	50	6	50	12	100

Fuente: elaboración propia

Como lo evidencia en la tabla 1 donde se indaga si el estilo de gerencia del supervisor maneja las emociones para favorecer el desempeño donde 50 % de los encuestados respondieron que casi nunca y 50 % de los

Por consiguiente, el gerente administrativo de CADCA José Félix Ribas debe considerar las acciones y decisiones como supervisor administrativo para impulsar el desempeño propio y de su equipo administrativo para

Tabla 2

Distribución de frecuencia del Indicador “Inteligencia Emocional”

2. Su supervisor aplica la técnica de inteligencia emocional para girar instrucciones a los empleados administrativos hacia el logro de los objetivos propuestos

Ítems	Siempre (S)		Casi siempre (CS)		Algunas Veces (AV)		Casi Nunca (CN)		Nunca (N)		Totales	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
2	0	0	0	0	0	0	0	0	12	100	12	100

Fuente: elaboración propia

entrevistados respondió que nunca. Lo que evidencia que la mayoría de los empleados confirman debilidades en el manejo de las emociones del supervisor administrativo para girar instrucciones a los empleados. La gerencia señala Drucker (ob. cit.), es el “Órgano específico y distintivo de toda organización” (p. 187). Este autor devela que el gerente es pieza clave en la empresa; es por ello, que debe manejar sus emociones para propiciar un clima organizacional adecuado para dar instrucciones

cumplir la gran cantidad de trabajo que se genera en la oficina y honrar los compromisos de sueldos salarios, horas extras, bonos, impuestos, pago a proveedores; aunado a ellos, mejorar las cobranzas para mantener las finanzas adecuadas.

Es importante señalar que el ítem 3 demuestra que los resultados obtenidos en la indagación sobre si la gerencia aplica la técnica de la inteligencia emocional para girar instrucciones a los empleados; en efecto el 100% respondió la alternativa nunca. De allí pues, es evidentemente que esta debilidad demuestra un aspecto

negativo del supervisor cuando gira las instrucciones a los trabajadores para impulsar los procesos administrativos en la gerencia objeto de estudio.

El teórico Goleman (1995), define la inteligencia emocional como: “La capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones” (p. 36); asimismo Robbins (ob. cit.), refiere que “El directivo tiene que aprender a despertar el interés de los individuos en el trabajo” (p. 43). Lo que demuestra que el gerente de la administración CADCA José Félix Ribas debe dar relevancia a aprender a manejar las emociones, tener empatía en las relaciones con los empleados administrativos utilizando la inteligencia emocional les dará la confianza, mejorará su

En relación a la tabla 4 los empleados consultados manifestaron en un 100% que siempre será de utilidad la capacitación mediante un programa de inteligencia emocional para aprendan a manejar las emociones hacia el desempeño laboral; es importante destacar que se establece en la carta magna de Venezuela en el artículo 103:

Toda persona tiene derecho a una educación integral, de calidad, permanente, en igualdad de condiciones y oportunidades, sin más limitaciones que las derivadas de sus aptitudes, vocación y aspiraciones. La educación es obligatoria en todos sus niveles, desde el maternal hasta el nivel medio diversificado. La impartida en las instituciones del Estado es gratuita hasta el pregrado universitario. (CRBV,1999: 87)

Por otro lado, Robbin (ob. cit.), define la capacitación como “Un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su

Tabla 3
Distribución de frecuencia del Indicador “Capacitación”

3. Le gustaría estar capacitado mediante un programa de inteligencia emocional para aprender a manejar las emociones hacia el desempeño laboral administrativo en CADCA José Félix Ribas

Ítems	Siempre (S)		Casi siempre (CS)		Algunas Veces (AV)		Casi nunca (CN)		Nunca (N)		Totales	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
3	12	100	0	0	0	0	0	0	0	0	12	100

Fuente: elaboración propia

estado de ánimo y mejorará las relaciones interpersonales para proyectar esa seguridad laboral en los procesos administrativos, manejo del trabajo con presión, fomentar la responsabilidad compartida y por ende el logro de los objetivos administrativos de la empresa.

papel lo más eficientemente posible” (p. 108). Por esta razón, se indaga sobre la capacitación como evidencia que todos los empleados administrativos están de acuerdo en formarse con el programa de inteligencia emocional para aprender a manejar sus emociones e impulsar su rendimiento.

PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO DE LA GERENCIA ADMINISTRATIVA DE CADCA, COJEDES

En la actualidad las organizaciones deben adoptar un esquema de inteligencia emocional (IE) para evitar elementos traumáticos provocados por la arbitrariedad, estado de tensión y desmotivación que los empleados administrativos que presentan en la empresa; de allí pues, Goleman (2013. p.16) señala que uno de los beneficios de una alta inteligencia emocional es la habilidad para demostrar más compasión por otros en la esfera personal y profesional. Esta compasión les permite conectar con personas a un nivel más profundo que permite forjar relaciones más significativas, y esta puede ser manejada de diferentes formas, incluido ayudar con un asunto personal o hacer decisiones diarias que conforten a tus empleados.

En este sentido, se realizó esta actividad de capacitación agradeciendo a la empresa PDVSA Agrícola en las personas Ing., José Luis Terán Gerente General y la Ing. Shirley Fernández Gerente de Recursos Humanos por su valiosa gestión para consolidar este Programa de Inteligencia Emocional en el cual se detallan sus actividades de aprendizaje mediante los diferentes talleres en la siguiente tabla:

RESULTADOS

Al terminar de aplicar el programa de IE a los doce (12) empleados; en este sentido los resultados de cuestionario aplicado evidenciaron lo siguiente: En relación a la primera pregunta sobre el contenido y herramientas usadas en el desarrollo de los talleres, 100 % respondió en el rango de Excelente debido a que los docentes utilizaron técnicas de oratoria para explicar de manera detallada el programa de inteligencia emocional usando un proyector multimedia para presentar las conferencias y los videos, técnica de lluvia de ideas, conversatorio, análisis FODA, entre otros, para interactuar con los empleados administrativos asistentes. En la segunda pregunta donde se averiguó sobre la actuación de los docentes al dar la conferencia en los talleres; de igual forma el 100 % respondió en el rango Excelente; es relevante destacar que los profesores son especialistas e imparten clases en el Programa de Estudios Avanzados en la UNELLEZ San Carlos; además con experiencia en los temas abordados.

Asimismo en relación a la tercera pregunta donde se indaga sobre los recursos utilizados en los talleres, en la retroalimentación y la técnica de lluvia de ideas proyectada por los docentes; en efecto el 100% del talento humano lo calificó en el rango de Excelente; debido a que en los talleres se les proyectó de manera amigable la vinculación de las herramientas sobre: Fracaso, motivación, liderazgo, inteligencia emocional, comunicación, sentimientos, toma de decisiones, trabajo en equipo y resiliencia. También, el

clima organizacional y la filosofía organizacional. Todo ello, vinculado con el trabajo con pasión y compartir los

Tabla 5

Actividades de Capacitación del Programa de Inteligencia Emocional

Capacitación	Factor de Éxito
-Taller: “Inteligencia Emocional. Una Visión Administrativa” impartido por MSc. Madeleine Castellanos quien se destacó varios aspectos tales como: habilidades para tratar, sentimientos, fracaso, responsabilidad, control emocional, motivación, sentimientos, empatía y sobre todo el éxito gerencial vinculándolo con un video titulado: “Inteligencia Emocional en el Trabajo y una presentación motivadora titulada: “La Rana Sorda”. Todo ello, para manejo de las emociones, bondades de los cambios y realizar su labor diaria desde la motivación con pasión considerando el buen trato y respeto para todos. -Taller: “La Gerencia y las Organizaciones Inteligentes” impartido por el Dr. Miguel Lugo realizó una conferencia sobre los siguientes tópicos: gerencia, tipos de gerencia, gerencia estratégica, organización inteligente, la fusión entre la gerencia y la organización; además la importancia del trabajo en equipo de alta eficiencia de la mano de la gerencia. La productividad en una empresa como PDVSA Agrícola y el compromiso con la comunidad de mata oscura que se tienen en la organización. Luego proyecto un video titulado “Cómo motivar a los profesionales de tu empresa en 10 minutos” para hacer reflexionar a los empleados administrativos sobre la gerencia, las responsabilidades que conlleva ser supervisor y la empatía con el gerente y los compañeros de equipo -Taller: Liderazgo Gerencial. Una integración del empleado – supervisor administrativo dictado por la MSc. Susana Quintero donde dio a conocer los aspectos siguientes: Líder, tipos de líderes, la influencia del líder, el líder resiliente, la inteligencia emocional y la vinculación estrecha de estas herramientas hacia el beneficio cuando sabe manejar emociones y sentimientos; además los cambios positivos que eres capaz de lograr cuando ejerce dominio de sí mismo a nivel personal y laboral como supervisor y como empleado. Asimismo, se proyectó el Video “Resiliencia y la historia de un navegante” una reflexión sobre la importancia de ser transformados por las adversidades y salir airoso en los cambios de una manera holística.	- Este primer taller se realizó tipo conversatorio con empleados que desempeñan cargos en la gerencia administrativa CADCA la docente les realizó una dinámica de integración realizando parejas y que compartieran nombres, profesiones, lugar de nacimiento, gustos, hobbies, aspectos familiares y tomaran notas para que cada trabajador presenta a su compañero luego del taller se les asignó una tarea para la próxima clase mediante la técnica de lluvia de ideas para que tomaran notas después de ver los videos y las explicaciones que podía mejorar cada uno con lo aprendido hacia su desempeño diario. - En esta actividad se explicó la importancia de tener claro la gerencia, los tipos, la estrategia gerencial, la organización inteligente, la gerencia y el trabajo en equipo. También, lo esencial de planificar el trabajo unificando los procesos administrativos, criterios de eficiencia y eficacia; además de tomar la decisión adecuada para impulsar al equipo, la empatía con los subordinados para entenderlos Posteriormente, el Gerente General Ing. José Luis Terán apoyó en explicar al personal la responsabilidad social de la empresa hacia la comunidad a nivel gerencial, pues el precitado manifestó que para la organización es esencial producir y también es esencial la relación empresa – comunidad. - Esta formación se enmarcó en el potencial que tiene cada empleado y cada supervisor usando sus habilidades, destrezas y experiencias para influenciar al equipo canalizando emociones, sentimientos, enseñando a los compañeros las bondades y compartiendo conocimientos para cumplir la misión y visión empresarial. Por otro lado, también se manifestó aprendizajes sobre el manejo de emociones y sentimientos a nivel de gerencial; pues cada empleado es supervisor cuando revisa un proceso a un compañero o comparte conocimientos en la ejecución de una tarea al equipo de trabajo. Responsables: Docentes, Ing. José Terán, Ing. Shirley Fernández y autora Duración: ocho (08) horas. Un (01) día

Fuente: Elaboración propia (2022)

desempeño laboral de los empleados administrativos y triangulado entre gerencia, empleado y procesos administrativos; aunado a

conocimientos con los compañeros para tomar conciencia de los beneficios de trabajar en equipo de alta eficiencia bajo el liderazgo y con

la empatía de todos hacia la productividad laboral en CADCA José Félix Ribas del estado Cojedes.

Por último, al indagar sobre la cuarta pregunta que se refiere al impacto causado en las vivencias laborales en relación al aprendizaje obtenido del programa de IE aplicado para consolidar las metas de PDVSA Agrícola; de allí pues los precitados respondieron en un 100% en el rango Excelente en referencia a que las orientaciones, definiciones y ejemplos enseñados fueron un aporte para aprender a manejar las emociones, mejorar el clima organizacional y fortalecer los procesos administrativos.

CONCLUSIONES

En relación a realizar un diagnóstico actual de la situación del talento humano en relación a la práctica de la inteligencia emocional en el desarrollo de sus tareas diarias en la gerencia administrativa de CADCA José Félix Ribas Cojedes se evidencio que los empleados manifestaron situaciones de tensión; debido a presentan dificultades para desempeñar su trabajo diario, tales como: fallas de comunicación desde los empleados hacia sus supervisores, debilidades en direccionar las actividades para consolidar la gestión administrativa, apatía para trabajar en equipo, no considerara las opiniones de los empleados para la toma de decisiones relacionada con su labor diaria, retrasos para consignar la información sobre los procesos administrativos, se realizan

compras inadecuada sobre materia prima, finanzas y despachos diarios por no tener los reportes administrativos actualizados.

RECOMENDACIONES

En resumen, se recomienda el manejo de las emociones cuando se trabaje bajo presión, hacer equipo de trabajo para que la labor no sea una carga, sino cada quien tenga una competencia y responsabilidad en su puesto. Por esta razón no debe existir gritos, molestias, ni insultos; asimismo, es conversar de manera empática y proactiva saber que sucede y como se puede evitar, mejorar o resolver; todo ello, para propiciar un clima organizacional adecuado, un ambiente de trabajo consonó con la realidad y relaciones interpersonales de calidad.

La autora considera que la realidad que viven los empleados de PDVSA Agrícola es tener empleos con excelente remuneración y beneficios; pero con mucha presión para alcanzar el logro de los objetivos. Debido a que necesitan revisiones más hacia las emociones vinculadas con procesos administrativos para mejorar su gestión gerencial, considerando herramientas aplicadas en el programa de IE mediante capacitaciones diversas que se pueden determinar conversando; pues cada quien sabe sus debilidades y que destrezas no domina, que capacitación puede mejorar su desempeño laboral.

Finalmente, el programa de IE está basado en técnicas sencillas aplicables en reuniones ordinarias lo suficientemente flexibles para

adaptarse a cada circunstancia; de hecho, la empresa cuenta con profesionales calificados a nivel de postgrado que pueden impartir charlas, conversatorios y talleres para mejorar los procesos organizacionales, de producción y administrativos en PDVSA Agrícola; es por ello, que se recomienda su aplicación definitiva en la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. 2005. *Dirección Estratégica de Recursos Humanos*. Buenos Aires: Editorial Granica.
- Arias, F. 2012. *El Proyecto de Investigación*. Editorial Episteme. Caracas. Venezuela.
- Balestrini, M. 2015. *Como se Elabora el Proyecto de investigación*. Editorial Consultores Asociados Servicio. Caracas, Venezuela.
- Chiavenato, I. 2014. *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Pearson Educación. México.
- Drucker, P. 2017. *La gerencia en la sociedad futura*. Editorial Norma. Santafé de Bogotá, Colombia.
- Goleman, D. 1995. *Inteligencia Emocional*. Editorial Kairos. Barcelona, España.
- Goleman, D. 2013. *Inteligencia Emocional en el trabajo*. Editorial Kairos. Barcelona, España
- Hageman, G. (2015). *Estrategias de Motivación para empleados*. D.F. México: Editorial Limusa
- Palella, S. y Martins, F. 2016. *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Ediciones FEDUPEL. Caracas, Venezuela.
- Robbins, S. 2018. *Administración*. Editorial Pearson. D.F. México.
- Salovey, P., & Mayer, J.D. 1989. *Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality*, Vol. 9, No. 3.
- Tamayo y Tamayo, M. 2018. *El Proceso de la Investigación Científica*. D.F. – México: Editorial Limusa.
- Universidad Nacional Experimental Libertador. 2012. *Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales*. 4° Edición. FEDUPEL., Caracas, Venezuela.
- Venezuela 1999. *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.860 (Extraordinaria). Caracas, diciembre 30.