

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIDAD DE GRADUACIÓN PROFESIONAL
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –
CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“EL ESTADO EMOCIONAL Y LA DISPOSICIÓN EN EL
TRABAJO EN LOS EMPLEADOS DE RESTAURANTES DE
COMIDA RÁPIDA”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL
HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**POR
LUISA FERNANDA SOLÓRZANO ELIAS
ALEJANDRA AZUCELY LEMUS GARCÍA**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGAS**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADAS**

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2014

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large, circular emblem in the background. It features a central shield with a crown on top, flanked by two lions. Below the shield is a figure on horseback. The shield is supported by two pillars, one with a banner that says 'PLUS' and the other with 'ULTRA'. The outer ring of the seal contains the Latin text 'LETTERAS ORBIS CONSISTENTIA CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER'.

**CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**Licenciado Abraham Cortez Mejía
DIRECTOR**

**Licenciado Mynor Estuardo Lemus Urbina
SECRETARIO**

**Licenciada Dora Judith López Avendaño
Licenciado Ronald Giovanni Morales Sánchez
REPRESENTANTE DE LOS PROFESORES**

**Licenciado Juan Fernando Porres Arellano
REPRESENTANTE DE LOS PROFESIONALES
EGRESADOS**

c.c. Control Académico
CIEPs.
Reg. 2088-2012
CODIPs. 2038-2014

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

12 de noviembre de 2014

Estudiantes

Luisa Fernanda Solórzano Elías
Alejandra Azucely Lemus García
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto VIGÉSIMO QUINTO (25º.) del Acta CUARENTA Y NUEVE GUIÓN DOS MIL CATORCE (49-2014), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 11 de noviembre de 2014, que copiado literalmente dice:

VIGÉSIMO QUINTO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“EL ESTADO EMOCIONAL Y LA DISPOSICIÓN EN EL TRABAJO EN LOS EMPLEADOS DE RESTAURANTES DE COMIDA RÁPIDA”**, de la carrera de **Licenciatura en Psicología**, realizado por:

Luisa Fernanda Solórzano Elías
Alejandra Azucely Lemus García

CARNÉ No. 2002-14852
CARNÉ No. 2003-20095

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Sonia Magaly López Bethancourt, y revisado por la Licenciada Janeth Nolasco. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los Trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licenciado Mynor Estuardo Lemus Urbina
SECRETARIO



/Gaby

Escuela de Ciencias Psicológicas
Recepción e Información
CUM/USAC



FIRMA: _____ HORA: 16:30 Registro: _____

UGP 330-2014
REG: 2088-2012
REG: 579-2010

INFORME FINAL

Guatemala, 11 de Noviembre 2014

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada Janeth Nolasco ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“EL ESTADO EMOCIONAL Y LA DISPOSICIÓN EN EL TRABAJO EN LOS EMPLEADOS DE RESTAURANTES DE COMIDA RÁPIDA.”

ESTUDIANTE:
Luisa Fernanda Solórzano Elías
Alejandra Azucely Lemus García

CARNE No.
2002-14852
2003-20095

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 10 de noviembre del año en curso por la Docente encargada de esta Unidad. Se recibieron documentos originales completos el 10 de Noviembre del 2014, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



M.A. Mayra Friné Luna de Álvarez
UNIDAD DE GRADUACIÓN PROFESIONAL
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs, “Mayra Gutiérrez”



c.c archivo
Andrea

UGP. 330-2014
REG 2088-2012
REG 579-2010

Guatemala, 11 de Noviembre 2014

Licenciada
Mayra Friné Luna de Álvarez
Coordinadora Unidad de Graduación
Escuela de Ciencias Psicológicas

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN**, titulado:

“EL ESTADO EMOCIONAL Y LA DISPOSICIÓN EN EL TRABAJO EN LOS EMPLEADOS DE RESTAURANTES DE COMIDA RÁPIDA”.

ESTUDIANTE:
Luisa Fernanda Solórzano Elias
Alejandra Azucely Lemus García

CARNÉ No.
2002-14852
2003-20095

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 10 de noviembre 2014, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciada Janeth Nolasco
DOCENTE REVISORA



Andrea./archivo

Guatemala, 23 de agosto de 2013.

Licda Mayra Luna de Álvarez
Unidad de Graduación Profesional
Escuela de Ciencias Psicológicas
USAC

Licda de Álvarez:

Le informo que he tenido a mi cargo la asesoría de contenido del informe final de investigación titulado **"EL ESTADO EMOCIONAL Y LA DISPOSICIÓN EN EL TRABAJO EN LOS EMPLEADOS DE RESTAURANTES DE COMIDA RAPIDA"**, realizado por las estudiantes Luisa Fernanda Solórzano Elías 2002- 14852 y Alejandra Azucely Lemus García 2003- 20095.

El trabajo fue realizado a partir del 25 de agosto de 2010 hasta el 23 de agosto de 2013 . Esta investigación cumple con los requisitos establecidos la Unidad de Graduación Profesional por lo que emito **DICTAMEN FAVORABLE** y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente .

Atentamente,



Licda. Sonia Magaly López Bethancourt
Psicóloga colegiada 1363
Asesora de Contenido

Licda. Sonia Magaly López Bethancourt
PSICÓLOGA

Tacontento Nuevas Tiendas, S. A.

Guatemala, Mayo 21 del 2013

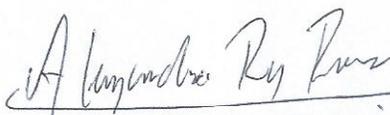
Licenciada
Mayra Luna
Unidad de Graduación Profesional
Escuela de Ciencias Psicológicas
USAC

Estimada Licenciada Luna:

Me es grato saludarle y al mismo tiempo hago constar que las estudiantes Alejandra Azucely Lemus García Carne No. 200320095 y Luis Fernanda Solórzano Elías Carne No. 200214852, aplicaron satisfactoriamente en nuestras instalaciones la encuesta de opinión a los colaboradores, instrumento de recolección de datos utilizado en el proyecto de tesis con fines de graduación titulado: **“El Estado Emocional y disposición en El Trabajo de los Empleados de Restaurantes de Comida Rápida”**.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,



Lic. Alejandro Rey Rosa
Gerente General

TACONTENTO
Nuevas Tiendas, S.A.

PADRINOS DE GRADUACIÓN

POR LUISA FERNANDA SOLÓRZANO ELÍAS

ESTUARDO ROBERTO SOLÓRZANO ELÍAS

MEDICO Y CIRUJANO

COLEGIADO 6328

LUIS FERNANDO SOLÓRZANO ELÍAS

MEDICO Y CIRUJANO

COLEGIADO 8220

CESAR AUGUSTO CORADO ELÍAS

INGENIERO INDUSTRIAL

COLEGIADO 5608

POR ALEJANDRA AZUCELY LEMUS GARCÍA

SILDA LISETH ORDOÑEZ LÓPEZ

LICENCIADA PSICÓLOGA

COLEGIADO 2195

ACTO QUE DEDICO

POR LUISA FERNANDA SOLÓRZANO ELÍAS

A DIOS:

Le agradezco por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza y brindarme una vida llena de aprendizajes, sobre todo felicidad con su gran amor y su misericordia es para siempre.

A MI ESPOSO:

Erwin Carrillo Chavarría, por su amor verdadero y su apoyo, tengo mi felicidad y mi triunfo.

A MI HIJO:

Erwin Fernando, por ser la bendición más grande que Dios me dio.

A MIS PADRES:

Roberto Solórzano Barrientos y Haydeé Elías De La Vega, por su apoyo y su amor.

A MIS HERMANOS:

Roberto, Fernando, Karla, César y Giovanni, por su apoyo y su ejemplo de ser personas profesionales.

A MIS ABUELOS:

Oliberto Elías García y Trinidad De La Vega de Elías, por su amor y que se encuentran celebrando este triunfo en el cielo.

A TODA MI FAMILIA:

Sobrinos, tíos, primos, etc. Ya que cada uno me ayudó en su oportunidad en el camino para llegar a esta meta.

A LA UNIVERSIDAD:

Por ser la Escuela de estudios que me dio la oportunidad de formarme profesionalmente.

A USTED:

Con afecto

ACTO QUE DEDICO

POR ALEJANDRA AZUCELY LEMUS GARCÍA

A DIOS:

Por su infinito amor y bondad que me permitió llegar hasta este punto reconociendo que sin él no fuera posible.

A MI ESPOSO:

Pedro Avalos por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, por su amor, paciencia y comprensión.

A MIS PADRES:

Oscar Lemus y Sandra García De Lemus por su apoyo y esfuerzos, por siempre estar dispuestos a brindarme toda su ayuda, ahora me toca regresar un poquito de todo lo inmenso que me han otorgado.

A MIS HIJOS:

Santiago y David por ser la razón más fuerte de que me levante cada día esforzándome a ser mejor y para que vean en mí un ejemplo a seguir.

A MIS HERMANOS:

Diego, Guísela y Roció por estar siempre a mi lado apoyándome y acompañándome en todo momento

ÍNDICE

Resumen

Prólogo

CAPITULO I

Introducción	1
1.1. Planteamiento del problema y marco teórico	1
1.1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.1.2. Marco teórico.....	4
1.1.2.1. Revisión de antecedentes.....	4
1.1.2.2. Las emociones.....	5
1.1.2.3. Categorías básicas de emociones.....	7
1.1.2.4. Los estados emocionales.....	8
1.1.2.5. El control de las emociones.....	9
1.1.2.6. La inteligencia emocional.....	10
1.1.2.7. La influencia de los estados emocionales en el trabajo.....	11
1.1.2.8. Influencia de las emociones en la disposición en el trabajo.....	13

1.1.2.9. Las emociones en el trabajo.....	24
1.1.2.10. Comportamiento organizacional.....	24
1.1.2.11. Diferencias individuales.....	24
1.1.2.12. Diferencias de personalidad.....	27
1.1.2.13. Diferentes tipos de personalidad.....	30
1.1.2.14. Patrón concéntrico	37
1.1.2.15. Percepción.....	37
1.1.2.16. Procesos mentales de las personas	39
1.2. Delimitación.....	43

CAPÍTULO II

Técnicas e instrumentos.....	44
2.1. Técnicas.....	44
2.2. Instrumentos.....	45

CAPÍTULO III

Presentación, análisis e interpretación de resultados	47
3.1. Características del lugar y de la población.....	47
3.1.1. Características del lugar.....	47

3.1.2.	Características de la población.....	48
3.2.	Presentación, análisis e interpretación de los resultados.....	48
3.2.1.	Resultados de la entrevista.....	48
3.2.2.	Resultados de la encuesta de opinión.....	51
3.3.	Análisis general de los resultados.....	61
CAPÍTULO IV		
	Conclusiones y recomendaciones.....	62
4.1.	Conclusiones.....	62
4.2.	Recomendaciones.....	64
	Bibliografía.....	66

RESUMEN

El estado emocional y la disposición en el trabajo de los empleados de restaurantes de comida rápida

Por: Luisa Fernanda Solórzano Elías / Alejandra Azucely Lemus García

La presente investigación, brindó un acercamiento directo al mundo de las emociones y su influencia en el rendimiento laboral en la industria de restaurantes de comida rápida.

Teniendo como objetivo principal identificar, caracterizar y analizar la relación que existe en la disposición laboral y los estados emocionales que manifestaron los empleados de restaurantes de comida rápida.

De igual manera permitió aportar conocimientos referentes acerca de cómo las emociones llegan a controlar el desempeño en general de las personas en la vida moderna, la competitividad de forma individual y en el grupo de trabajo.

En el proceso de la investigación se implementó un programa de desarrollo de diversas actividades que incluyeron talleres informativos para poder adoptar algunas técnicas e instrumentos de investigación entre los cuales se pueden mencionar, encuestas, observación directa y entrevistas con los empleados.

El plan de investigación se llevó a cabo durante seis meses consecutivos, con diferentes actividades. De igual forma se elaboró un informe final donde se indicó el trabajo realizado y los resultados obtenidos. La investigación estuvo basada en la teoría cognitivo – conductual, enfocado a la rama de la psicología industrial.

Este problema afecta a la sociedad, el clima laboral en las empresas, los procesos de comunicación asertiva, la economía, las relaciones personales, laborales e interpersonales, el trabajo en equipo y la solución de conflictos. Además tuvo implicaciones a nivel científico (aportes), social (relaciones humanas), e ideológico (diferentes formas de pensar y reaccionar a las ideas).

La investigación estuvo dirigida hacia empleados de restaurantes de comida rápida tomando en cuenta que son personas que se encuentran trabajando constantemente bajo presión y debido a esto cambian constantemente de estado emocional.

PRÓLOGO

El estudio de este tema abordó varios ámbitos, uno de ellos fue el ámbito social, en el cual si una persona se encuentra emocionalmente equilibrada obviamente rendirá de mejor manera en los diferentes roles que diariamente desempeña en la sociedad. La importancia del tema radicó entonces, en cómo el ser humano puede hacer suyas las emociones sin que le afecten. Así mismo cómo puede lograr que los problemas que experimenta diariamente no provoquen un desequilibrio en sus emociones para que éstas no afecten su rendimiento laboral. Por ejemplo: un conflicto familiar, un problema amoroso o conyugal, la pérdida de un ser querido, una enfermedad, etc. pueden cambiar rápidamente nuestro estado de ánimo y pueden generar una externalización errónea de emociones, por otro lado, el que nos den una buena noticia, el que llevemos a cabo un logro y el que sintamos paz internamente pueden ser causa suficiente para que nuestro estado de ánimo beneficie la externalización de nuestras emociones para con los demás y para con las actividades que realizamos diariamente en nuestras labores.

Otro ámbito que también se abordó fue el factor económico, el cual posee influencia mínima en el desempeño, por ejemplo, un profesional preparado en cualquier rama aspira a pretensiones salariales altas y puestos acordes a su capacidad, pero tiene necesidad del trabajo, si se le ofrece un puesto no muy bien pagado y no enfocado a lo que aspira, lo aceptará pero por necesidad no porque

realmente llene sus expectativas, esto le hará sentirse frustrado y triste por no desempeñarse en lo que le gusta, se adaptará únicamente por la necesidad que tiene, pero, esa molestia la llevará consigo, incluso, a su hogar e indirectamente afectará a los miembros de la familia, más aún si es un individuo que posee un compromiso más formal con los mismos. Esta molestia no le dejará desempeñarse de la mejor manera y afectará su nivel de producción. Se transforman en necesidades pendientes de cubrir y que no se llenaran hasta que no se tenga ideas claras de lo que realmente se quiere y se logre un equilibrio de emociones.

El ámbito más importante fue las emociones en la disposición en el trabajo, el stress en la vida moderna, el entorno competitivo de forma individual y empresarial, la presión del tiempo, la exigencia de un constante perfeccionamiento profesional, las cuales en lugar de alterar el estado emocional, provoquen llevarlas al borde de sus propios límites físicos y psicológicos. Las emociones y los estados de ánimo son fuertemente contagiosos dentro de una empresa y de ese tono anímico que se difunde por la empresa depende una parte considerable de su éxito o fracaso. Estudios realizados han llegado a demostrar que los mayores ingresos que un negocio del sector servicios puede obtener son gracias a un buen clima emocional entre sus empleados.

Con esta investigación se comprobó, que si no se tiene un buen manejo y control de las emociones éstas pueden afectar el desempeño laboral, lo cual

puede perjudicar también otros aspectos en la empresa por ejemplo el clima organizacional, niveles de producción, trabajo en equipo, comunicación, planeación de objetivos, administración del cambio, índices de rotación, relaciones interpersonales y en el individuo afecta su valor como ser humano, su capacidad de diálogo y de escucha, su seguridad, la oportunidad de alcanzar su autorrealización y asimismo le crea una visión negativa de sí mismo, de los demás y del futuro (triada cognitiva), afecta su estabilidad emocional y su relación con las personas que le rodean, factores que son importantes tanto para su crecimiento personal como para el crecimiento laboral y la estabilidad de la empresa, por lo que las emociones pueden influir o no en el desempeño laboral dependiendo de cómo las maneje quien las experimenta.

CAPÍTULO I

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema y marco teórico

1.1.1. Planteamiento del problema

En alguna oportunidad hemos sentido incomodidad, insatisfacción, desmotivación y deseos de cambiar de empleo, esas sensaciones pueden hacer que no se encuentre una salida y que comiencen a afectar directamente la disposición en el trabajo. Cuando se crea un clima agradable resultan placenteras las actividades y se espera con ansia que empiece el día para ver a los compañeros, al jefe, realmente nos sentimos productivos, se vive un sentimiento de logro y satisfacción al experimentar esa emoción que genera la avidez de ocuparnos.

En un ambiente laboral obviamente juegan un papel importante los jefes, pero también es importante la forma en que nos relacionamos con nuestros compañeros de trabajo y la forma en que nos sentimos, a veces los problemas que puede experimentar un ser humano le llevan a tomar la decisión de dejar el empleo y buscar uno nuevo o bien optar por la decisión de quedarse pero con un nivel de rendimiento y productividad bajo. La vida laboral cambia constantemente, igual que la vida personal, en ocasiones justo cuando nos sentimos entusiastas de repente se produce un cambio en el trabajo, la economía, la familia, sociedad, la tecnología y cambian cosas en nosotros

mismos, ante un jefe que no reconoce nuestra buena labor por ejemplo tendemos a sentirnos desmotivados, con la pérdida de un ser querido o al experimentar una separación nos sentimos tristes e improductivos, o bien al padecer de alguna enfermedad nuestro nivel de desempeño baja porque no se tiene el mismo vigor para trabajar.

Las emociones en el trabajo tienen un vínculo directo con la disposición y el desempeño de los empleados, la misma emoción que puede experimentar un gerente de área y que le permite llegar a altos o bajos niveles de productividad es la misma que puede motivar o desmotivar a otros empleados o bien conducirlos a ser más adaptables y eficaces.

El equilibrio en nuestro estado de ánimo y el buen manejo del mismo encierra emociones positivas que son una causa que dará como efecto una buena disposición en el trabajo lo cual benefician los planes de carreras de los individuos, teniendo oportunidad de crecimiento dentro de las organizaciones.

El autor de la Inteligencia Emocional, Daniel Goleman (1999), determina que las condiciones intelectuales no son la única garantía de éxito en el ámbito profesional del trabajo, sino tan sólo un factor, que unido a las necesidades emocionales cubiertas del personal como equipo, desarrollará el desempeño y los resultados de todo líder y trabajador motivándolo emocionalmente a ser productivo. Una vez que la persona entra en una organización, para que pueda dar lo mejor de sí, y hacer bien su trabajo, y no sólo demuestre su talento sino

que además lo haga con entusiasmo y compromiso, se necesita lo siguiente: Primero, que tenga sus útiles de trabajo y que sepa qué es lo que tiene que hacer. Segundo, que sepa cómo hacerlo. Tercero, que sienta que lo que está haciendo tiene un valor significativo, que él está contribuyendo y que se le reconozca por ello afectivamente.

Las emociones en el trabajo tienen un vínculo directo con la productividad y el desempeño de los empleados, es un factor clave que vale la pena estudiar para conocer el grado de influencia positivo o negativo que poseen en la conducta del ser humano dentro de las organizaciones.

Se ha observado que la capacidad productiva de la mayoría de personas trabajadoras se ve afectada por diversos factores que inciden directamente en su rendimiento laboral, uno de ellos y el más importante es el **factor emocional**.

Por lo que se consideró importante: ¿Investigar la influencia de las emociones en el desempeño laboral, dando respuesta a las siguientes interrogantes: ¿Qué conductas hacen evidentes las emociones en la disposición en el trabajo?, ¿Qué influencia tienen los estados emocionales en las reacciones y comportamiento de los empleados de restaurantes de comida rápida?, ¿Qué estados emocionales se pueden controlar para que influyan de una manera positiva en la disposición en el trabajo?, ¿Qué técnicas se pueden utilizar para manejar las emociones en el trabajo, dado el estado emocional de los empleados en el trabajo?, ¿Qué posibles repercusiones podría tener e

influenciar en la vida personal del empleado? y ¿Cómo lograr que las emociones no influyan de manera negativa en el desempeño laboral, para que de esta forma se pueda cumplir con los objetivos de la empresa y del puesto que se está desempeñando?

1.1.2. Marco teórico

1.1.2.1. Revisión de antecedentes

Con respecto a la disposición laboral existen algunas investigaciones que se han realizado, tal caso del estudio elaborado por: Ingrid Jannina Mejía Martínez, titulado: Manual de técnicas para incentivar y motivar al personal, el cual fue ejecutado en el año dos mil cuatro, en este estudio se toma en cuenta la formulación de un manual técnicas que puedan utilizar las empresas para incentivar y motivar al personal. Unos de los grandes retos para las compañías consisten en darse cuenta de que los gerentes deben de aprender a ser realmente competentes para trabajar con las personas y motivarlas. Y una de sus conclusiones es, que es posible obligar a hacer algo, pero no obligarlo a querer hacerlo. Este deseo surge del interior de la persona y la motivación e incentivo que se le brinde al colaborador, es la fuerza motriz interna que hace que resulte placentero en el trabajo que se realiza. También citando una de sus recomendaciones que es aplicar programas de motivación e incentivos en todas las empresas, no importando su tamaño y convertir en fundamental y primordial la aplicación de incentivos y motivación del personal.

De igual manera se puede ver el enfoque de mantener motivado e incentivado al personal para tener una buena disposición en el trabajo y la diferencia entre este estudio con el nuestro es que nos enfocamos directamente en el factor emocional y como este influye directamente en el desempeño laboral mencionando también va dirigido a restaurantes de comida rápida.

1.1.2.2. Las emociones

Las emociones deben de sentirse y expresarse de forma controlada en ciertos entornos y en ciertos momentos. Esta forma de pensar se da especialmente cuando nos encontramos en el trabajo. Se considera algo inadecuado expresar nuestras emociones mientras estamos trabajando, ya que de esta forma le damos paso a los errores, porque es cuando nuestras emociones logran sobrepasarnos. Las emociones no solo son importantes, sino que resultan absolutamente necesarias para tomar decisiones correctas para la resolución de conflictos, adaptarnos a los cambios y para tener éxito.

Una emoción es un estado afectivo que experimentamos, una reacción subjetiva al ambiente que viene acompañada de cambios orgánicos (fisiológicos y endocrinos) de origen innato, influidos por la experiencia. “Las emociones tienen una función adaptativa de nuestro organismo a lo que nos rodea”¹. Es un

¹ Buzan, T. Y Buzan, B. Ediciones Urano, Barcelona, 1996 *Mapas Mentales: Las Emociones*. P.p.98-102

estado que sobreviene súbita y bruscamente, en forma de crisis más o menos violentas y más o menos pasajeras.

En el ser humano la experiencia de una emoción generalmente involucra un conjunto de cogniciones, actitudes y creencias sobre el mundo, que utilizamos para valorar una situación concreta y, por tanto, influyen en el modo en el que se percibe dicha situación.

Durante mucho tiempo las emociones han estado consideradas poco importantes y siempre se le ha dado más relevancia a la parte más racional del ser humano. Pero las emociones al ser estados afectivos indican estados internos personales, motivaciones, deseos, necesidades e incluso objetivos.

Es difícil saber a partir de la emoción cual será la conducta futura del individuo, aunque nos puede ayudar a intuirlo. Desde que tenemos unos meses de vida, adquirimos emociones básicas como el miedo, el enfado o la alegría.

Algunos animales comparten estas emociones tan básicas, que en los humanos se van haciendo más complejas gracias al lenguaje, porque se usan símbolos, signos y significados.

“Cada individuo experimenta una emoción de forma particular, dependiendo de sus experiencias anteriores, aprendizaje, carácter y de la

situación concreta”². Algunas de las reacciones fisiológicas y de conducta que desencadenan las emociones son innatas, mientras que otras pueden adquirirse.

1.1.2.3. Categorías básicas de emociones.

Miedo: Anticipación de una amenaza o peligro que produce ansiedad, incertidumbre, inseguridad. Tendemos hacia la protección.

Sorpresa: Sobresalto, asombro, desconcierto. Es muy transitoria. Puede dar una aproximación cognitiva para saber qué pasa. Ayuda a orientarnos frente a la nueva situación.

Aversión: Disgusto, asco, suele alejarnos del objeto que nos produce aversión. Nos produce rechazo hacia aquello que tenemos adelante. Si se observa a alguien que llora se notará que las personas que están a su alrededor también se ponen tristes o serios e incluso se puede llegar a llorar como esa persona. Por otro lado, se suelen identificar bastante bien la ira, la alegría y la tristeza de las personas. Pero se identifican peor el miedo, la sorpresa y la aversión.

Ira: Rabia, enojo, resentimiento, furia, irritabilidad. Nos induce hacia la destrucción.

² Buzan, T. Y Buzan, B. Ediciones Urano, Barcelona, 1996 *Mapas Mentales: Las Emociones*. P.p.98-102

Alegría: Diversión, euforia, gratificación, contentos, da una sensación de bienestar, de seguridad. Nos induce hacia la reproducción (deseamos reproducir aquel suceso que nos hace sentir bien).

Tristeza: Pena, soledad, pesimismo.

1.1.2.4. Los estados emocionales

“Son estados anímicos que manifiestan una gran actividad orgánica, que se refleja a veces como un torbellino de comportamientos externos e internos, y otras con estados anímicos permanentes”³.

Estas se conciben como un comportamiento que puede ser originado por causas externas e internas; que puede persistir, incluso una vez que ha desaparecido el estímulo y que acompaña necesariamente, en mayor o menor grado, toda conducta motivada. Se puede decir, que las emociones no son entidades psicológicas simples, sino una combinación compleja de aspectos fisiológicos, sociales, y psicológicos dentro de una misma situación polifacética, como respuesta orgánica a la consecución de un objetivo, de una necesidad o de una motivación.

Las emociones como los motivos pueden generar una cadena compleja de conducta que va más allá de la simple aproximación o evitación. Las emociones pueden agruparse, en términos generales, de acuerdo con la forma

³ Buzan, T. Y Buzan, B. Ediciones Urano, Barcelona, 1996 *Mapas Mentales: Las Emociones*. P.p.98-102

en que afectan nuestra conducta, si nos motivan a aproximarse o evitar algo. Las diferentes emociones se pueden combinar para producir un rango de experiencias aún más amplio, la esperanza y la alegría, combinadas se convierten en optimismo; la alegría y la aceptación nos hacen sentir cariño; el desengaño es una mezcla de sorpresa y tristeza. Estas emociones varían en intensidad, la ira, por ejemplo, es menos intensa que la furia, y el enfado es aún menos intenso que la ira.

La intensidad emocional varía en un individuo a otro. En un extremo se encuentran las personas experimentan una intensa alegría y en el otro extremo están los que parecen carecer de sentimientos, incluso en las circunstancias más difíciles.

Entre más intensa sea la emoción, más motivará la conducta. Las emociones varían según la intensidad dentro de cada categoría y este hecho amplía mucho el rango de emociones que experimentamos.

1.1.2.5. El control de las emociones

Las emociones en sus aspectos internos son bien difíciles de controlar, en cambio en sus aspectos externos son más fáciles de lograr. El mundo de las emociones ha sido considerado siempre conflictivo, porque crea dos tipos de problemas: el conflicto del predominio entre ellos y la discordancia de ellos y la razón.

Como se puede llegar a controlar las emociones

- a) Mantener una apariencia tranquila ante los estímulos que provoca el temor.
- b) Controlar el lenguaje, ya que el control de las palabras ayuda a disciplinar las emociones.
- c) Procurar ajustar los estímulos excitatorios de las emociones a las condiciones de tolerancia del organismo.
- d) Aclarar cada día los pensamientos.
- e). Aprender a proyectar a nuestra mente a situaciones nuevas, comparando las mismas con otras experiencias.
- f) “Hacer comparaciones con las diferentes situaciones⁴”.

1.1.2.6. La inteligencia emocional:

Es una destreza que permite conocer y manejar los propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás, sentirnos satisfechos y ser eficaz en la vida, a la vez que crear hábitos mentales que favorezcan la productividad propia.

⁴ Maya Phillips. 3ª Edición. Editorial Edaf, S.A. *Como Lograr La Excelencia Emocional*. Pp. 193-215.

La inteligencia emocional nos permite tener la capacidad de conocer, interpretar y enfrentar los sentimientos propios y/o ajenos para lograr eficacia, satisfacción y crear hábitos mentales. Los estados anímicos enmarcan las conductas desde las cuales realizamos nuestras acciones, mientras que las emociones tienen que ver con la forma en que respondemos a los sucesos.

- Siempre se está en un Estado de Ánimo, independientemente del lugar y de lo que hagamos.
- Se condicionan las acciones y el desempeño.
- Se adelantan, cuando se observa ya se está sumergidos en ellos.

1.1.2.7. La influencia de los estados emocionales en el trabajo

La emoción y los estados de ánimo son un efecto multiplicador que limita o impulsa las posibilidades de una Organización. Las emociones y los estados de ánimo son fuertemente contagiosos dentro de una empresa y de ese tono anímico que se difunde por la empresa depende una parte considerable de su éxito o fracaso.

Estudios realizados han llegado a demostrar que los mayores ingresos que un negocio del sector servicios puede obtener son gracias a un buen clima emocional entre sus empleados.

La aptitud emocional es importante sobre todo en el liderazgo, papel cuya esencia es lograr que otros ejecuten sus respectivos trabajos con más efectividad.

La ineptitud de los líderes reduce el desempeño de todos: hace que se malgaste el tiempo, crea asperezas, corroe la motivación y la dedicación al trabajo, acumula hostilidad y apatía.

Los dirigentes que no tienen éxito soportan mal la presión de trabajo y generalmente están de mal humor y con ataques de cólera, mientras que los triunfadores son empáticos, optimistas y agradables, tanto con sus subordinados como con sus jefes.

“La falta de control de sus emociones puede repercutir de forma negativa en las personas e incluso arruinar sus carreras profesionales. Es preciso aclarar que este tipo de inteligencia no se establece al nacer, se crea y se alimenta con el desarrollo de nuestras vidas”⁵. La persona que dirige debe ser capaz de manejar situaciones complejas de relaciones y comportamientos humanos para lo cual es necesario, entre otras habilidades, saber establecer una relación de comprensión y confianza entre la gente que dirige, saber escuchar, ser capaz de persuadir en forma convincente, generar entusiasmo y compromiso en la gente.

⁵ Maya Phillips. 3ª Edición. Editorial Edaf, S.A. **Como Lograr La Excelencia Emocional**. Pp. 193-215.

Pero, para lograr esto, es necesario que antes sea capaz de identificar su estado de ánimo, conocer sus fortalezas y debilidades, para explotar las primeras y neutralizar las segundas, controlar sus emociones y ser capaz de motivarse con lo que hace. Si no es capaz de sentir entusiasmo por lo que hace, difícilmente podrá generar entusiasmo en los que lo rodean. Cuanto más alto sea el puesto, menos importantes resultan las habilidades técnicas y más importantes son las aptitudes de la inteligencia emocional.

Algunos puestos de trabajo, como los de dirección, requieren de al menos un mínimo de conocimientos para garantizar cierto desempeño, sin llegar a la excelencia, pero que el mayor porcentaje de factores para lograr el éxito en la tarea corresponde a factores emocionales y de forma particular a lo que él llama competencias emocionales. Se plantea que los profesionales más brillantes además de su propia inteligencia académica, son hábiles a la hora de reconocer sus propios sentimientos y los de los demás. Son capaces de controlar sus estados de ánimo, impulsos y recursos internos.

1.1.2.8. Influencia de las emociones en la disposición en el trabajo

David R. Caruso y Peter Salovey “exponen que las emociones deben sentirse y expresarse de forma controlada en ciertos entornos y en ciertos momentos”⁶. Esta forma de pensar se da especialmente cuando nos

⁶ Caruso, David y Peter Salovey, 2005 3a. Edición. Madrid, Alga Ediciones: *El directivo emocionalmente inteligente: La inteligencia emocional en la empresa* Pp.302-317.

encontramos en el trabajo. Se considera algo inadecuado expresar nuestras emociones mientras estamos trabajando, ya que de esta forma le damos paso a los errores, porque es cuando nuestras emociones logran sobrepasarnos. Las emociones no solo son importantes, sino que resultan absolutamente necesarias para tomar decisiones correctas para la resolución de conflictos, adaptarnos a los cambios y para tener éxito.

Estos autores describen cuatro técnicas emocionales, **1. Leer en las personas**, es decir, el saber identificar las emociones en los demás, siendo capaces de comunicar y expresar las nuestras logrando así una comunicación eficaz. **2. Tener el estado de ánimo adecuado y utilizar las emociones**, nuestro modo de sentir influye en nuestra manera de pensar y en la naturaleza de nuestros propios pensamientos, las emociones nos ayudan a guiar nuestro proceso de pensamiento en la resolución de problemas. **3. Predecir el futuro emocional comprendiendo las emociones**, las emociones cambian a través de una serie de reglas, por lo tanto pueden llegar a comprenderse. El conocimiento de las emociones se refleja en nuestro vocabulario emocional y en nuestra capacidad para realizar análisis de emociones futuras, y **4. Actuar movidos por el sentimiento, manejando las emociones**, las emociones contienen información e influyen en el pensamiento, por lo tanto necesitamos incorporarlas de forma inteligente a nuestro razonamiento, a nuestra forma de solucionar los problemas, a nuestros juicios y a nuestra conducta.

En el campo laboral surgen infinidad de preguntas con respecto a las emociones, como por ejemplo: Debo controlar mis emociones en el trabajo?, Debo hacer a un lado mis sentimientos?, Las personas excesivamente emocionales no encajan bien en el trabajo?, ya que es allí donde se debería de poner la lógica por encima de los sentimientos?, si estamos de acuerdo con estas interrogantes apoyamos el dominio de la razón en el trabajo, pero si estamos en desacuerdo apoyamos el dominio de las emociones.

Recordemos que a través de las emociones recibimos y transmitimos información, podemos tratar de ignorar las emociones, pero eso no funcionaría, Podemos tratar de ocultar nuestras emociones, pero no resulta un método eficaz, las decisiones deben incorporar emociones para ser eficaces, las emociones siguen patrones lógicos.

En más de alguna oportunidad en nuestros trabajos hemos sentido miedo, ira, tristeza, repulsión, interés, asombro, aceptación, enojo, frustración, alegría, etc. Y de alguna manera han motivado a nuestra conducta de un modo adaptable y útil para nuestros intereses, y otras veces nos han llevado a actuar de manera errónea, es aquí donde podemos decir que nuestras emociones influyen en el rendimiento, en algunas áreas de nuestra vida, especialmente en el área laboral que es donde experimentamos la mayoría de retos y donde pasamos la mayor parte de nuestro tiempo.

La integración del estilo racional y el estilo emocional es la clave para el éxito en el trabajo tanto el exceso o el mal uso de una de ellas puede presentar problemas. Todos sabemos que las emociones pueden llegar a perdernos si no se sinergizan de la manera correcta. Las emociones a nivel de equipo ejercen una influencia importante, podemos llamarlo espíritu de equipo o moral, pero todos hemos experimentado alguna vez cómo puede cambiar el estado de ánimo de un grupo y es allí donde nuestro estado de ánimo influye enormemente en nuestro rendimiento. A veces lo hace de manera lenta, a veces si podemos sentir como el ambiente se enfría en el grupo y otras veces sentimos que el calor humano irradia en el mismo. El traspaso de emociones de una persona a otra es un fenómeno que se conoce como Contagio Emocional.

La forma en que se sienten los líderes también afecta en su forma de influir en los demás, en general, las emociones en el trabajo influyen a la hora de emitir juicios, en la satisfacción en el trabajo, en ayudar a comportarse a los demás, en resolver problemas creativamente y a la hora de tomar decisiones.

Las emociones en el mayor de los casos son información, ya que dicen muchas cosas de sí mismo: cómo se siente, qué le sucede, qué está pasando a su alrededor, pero las emociones pueden evolucionar con el fin de asegurar nuestra supervivencia. Cuando estamos enfadados enviamos una señal de que queremos estar solos y si mostramos una sonrisa indica que nos mostramos abiertos, receptivos y accesibles. La mayoría de las personas admitirían que las

emociones influyen en el rendimiento en algunas áreas de su vida. Pero una persona que controla sus emociones de manera correcta las experimenta y después utiliza el poder de las mismas como una plataforma de lanzamiento hacia un resultado productivo y exitoso.

Es importante que no se oculten las emociones, a menudo, las personas en el trabajo no comparten ciertos tipos de información con su gente o tratan de ocultar sus sentimientos con la finalidad de protegerse a sí mismos o a los demás. Indican que todo va bien cuando en realidad no es así; asegurar no sentirse preocupados cuando sí lo están.

Hay unas cuantas formas de intentar mostrar el tipo de emociones que exigen ciertos trabajos. Una es a través del comportamiento superficial, cuando se siente de una manera pero no muestra sus sentimientos verdaderos. En el comportamiento profundo se trata de cambiar los sentimientos para que encajen en el sentimiento deseado. Como es de esperar, el comportamiento superficial, está vinculado al bajo rendimiento y a la regulación laboral, entre otros problemas.

La supresión emocional en las organizaciones adopta muchas otras formas. En un proceso conocido como normalización de las emociones, no mostramos las emociones intensas, ni las emociones que el grupo o la organización consideran inapropiadas. "Se considera que la ira es la emoción que más se suprime en las organizaciones, pero en un estudio realizado en una

empresa, la ira era la emoción más expresada, de hecho, este estudio descubrió que el 53% de los empleados expresaban sus sentimientos de ira y la emoción que menos se expresaba en el trabajo era la alegría, solo el 19% afirmaron que expresaban esta emoción en su puesto de trabajo”.⁷

Existen emociones positivas y negativas, las emociones positivas tienden a abrir nuestra mente a nuestro entorno, despertando nuestro instinto por explorar y descubrir cosas nuevas. La teoría de expansión y cimentación sugiere que las emociones positivas provocan algo más que hacernos sentir bien, las emociones positivas: expanden nuestro pensamiento, ayudan a generar una nueva idea e impulsan a ser diferentes y a generar soluciones a los problemas. Por otro lado, las emociones negativas también son importantes, ya que si existe un control en las mismas ayudan a proporcionar un enfoque más claro, permiten que se examinen los detalles de forma más eficaz, motivan una búsqueda de errores más eficiente y exigen un cambio en lo que se hace y en el pensamiento. “Las emociones siguen patrones lógicos Robert Plutchik, un estudioso de las emociones, propuso un modelo de emociones que las presenta de manera explícita a lo largo de una intensa secuencia continua, de tal modo que las emociones se intensifican a medida que pasan de la parte inferior a la superior,

⁷ Caruso, David y Peter Salovey, 2005 3a. Edición. Madrid, Alga Ediciones: ***El directivo emocionalmente inteligente: La inteligencia emocional en la empresa*** Pp.302-317.

siguiendo un patrón lógico”⁸. Es decir del odio se puede llegar a sentir desprecio por alguna cosa o por alguna persona.

Se dice que las emociones son universales lo que hace la diferencia de cada una es la forma en que el individuo las vive. Por ejemplo, Un empleado siente felicidad cuando le incrementan el sueldo y el mismo puede sentir tristeza cuando pierde a un ser querido, este es el sentir común en la mayoría de personas, pero la diferencia radica en que cada persona puede experimentar la emoción de manera distinta.

Es por ello que se debe aprender a leer e identificar las emociones en los demás, por ejemplo un individuo se está sintiendo contento y satisfecho y una persona que se le acerca le pregunta porque parece tan infeliz, en este caso la persona que se acerca no tiene percepciones precisas, están fuera de lugar, esto demuestra que si somos incapaces de leer las señales que nos manifiestan los demás, entonces nuestros datos y nuestra información sobre una situación serán incorrectos y erróneos.

Las emociones pueden ayudar a nuestro pensamiento, aumentar nuestra capacidad para solucionar problemas y asistir a la razón, lo cual depende del uso que hagamos de las mismas. Por ejemplo si tenemos un estado de ánimo positivo, podemos generar nuevas e interesantes ideas. Si tenemos un estado

⁸ Weisinger, Hendrie. Edición Original, Editorial Jossey –Bass, Buenos Aires, Argentina *La inteligencia Emocional En El Trabajo* Pp. 120-124.

de ánimo negativo, existen concentración total en el problema pero no la capacidad para resolverlo.

Al momento de utilizar las emociones se debe prestar atención a las mismas, ver las situaciones desde la perspectiva de los demás, pensar y sentir positivamente. Cuando somos capaces de cambiar el estado de ánimo, vemos las cosas desde perspectivas. Esta capacidad para modificar el estado de ánimo también tiene un papel importante en la empatía: sentir lo que sienten los demás, con el fin de reaccionar positivamente, tanto si son empleados, jefes o clientes, debemos ser capaces de entenderlos tanto a ellos como a sus sentimientos. El estado de ánimo influye definitivamente en el pensamiento, por ejemplo un empleado no le pediría un aumento de sueldo a su jefe cuando sabe que este está de mal humor, ya que está convencido de que no es probable que se lo conceda cuando muestra ese estado de ánimo.

La capacidad de comprender las emociones es la técnica más cognitiva o relacionada con el pensamiento. Requiere una gran cantidad de conocimiento sobre las emociones, así como la capacidad de comprender qué es lo que las causan. Nuestra capacidad para conectar las emociones con los distintos acontecimientos nos proporciona esta relación emocional de causa y efecto. Por ejemplo, si nos enteramos de que un amigo ha perdido a un cliente muy valioso, podemos asumir que se siente apenado. Si después nos enteramos de que

perdió al cliente porque uno de sus compañeros de trabajo se lo robó conscientemente, entonces suponemos que nuestro amigo se siente irritado.

Las emociones cambian, se desarrollan y evolucionan por su propia naturaleza. Normalmente no son estáticas, sino que siguen cierto curso a medida que aumenten o disminuyen. Actuar de acuerdo al manejo correcto de nuestras emociones suele ser una opción inteligente, pero actuar basándonos en nuestro estado de ánimo o movidos por un sentimiento no suele ser una buena idea. Es importante que las emociones no, nos dominen ya que poseen un mecanismo y una tendencia que nos empuja a actuar y que motivan nuestra conducta.

El primer paso que debemos dar al manejar las emociones es ser consciente de ellas y aceptarlas. Es importante saber cómo nos sentimos y después de ello preguntarnos: ¿Sí tenemos claros cuáles son nuestros sentimientos?, ¿Qué intensidad tienen?, ¿Qué influencia ejercen en nuestro pensamiento?, ¿Si es una emoción que sentimos a menudo y si es normal que nos sintamos así?. Son una serie de preguntas automáticas que las personas que tienen capacidad para procesar sus emociones se hacen a sí mismas. En la integración de los sentimientos, sentirnos mal puede ser bueno y sentirnos bien puede ser malo, todo depende de la situación, de las personas implicadas y de nuestro objetivo, Aristóteles dijo: "Enfadarse es fácil. Pero enfadarse con la persona adecuada, en el grado preciso, en el momento oportuno, con el fin

adecuado y de la forma correcta es algo muy difícil⁹. Nuestro objetivo es encontrar el equilibrio emocional: entre pasión y razón.

Autocontrol y regulación emocional

Es la habilidad para regular nuestros impulsos, emociones, deseos y acciones. El autocontrol eficaz no precisamente es reprimir y ocultar lo que sentimos, sino que requiere de expresar las emociones de forma adecuada y constructiva. Las emociones se regulan en base a ciertas pautas generales que se pueden aplicar a muchas situaciones. “El objetivo es poner en práctica esta serie de pasos para evitar el surgimiento de estados de ánimos negativos, terminar con ellos o bien mantener las emociones positivas”¹⁰.

Autoconfianza.

Es el creer plenamente que podemos reparar las emociones negativas cuando surjan sin dejarnos llevar por los arrebatos de ira, los bajones emocionales o el nerviosismo inespecífico.

Capacidad de análisis.

Consiste en observar y saber escuchar los estados de ánimo con exactitud, así mismo en analizar la situación y las emociones que provocan. Es

⁹ Doris Martin/Karin Boeck. Edición Original, Editorial Jossey –Bass, Buenos Aires, Argentina. ***EQ Que Es Inteligencia Emocional*** Pp. 72-91.

¹⁰ Doris Martin/Karin Boeck. Edición Original, Editorial Jossey –Bass, Buenos Aires, Argentina. ***EQ Que Es Inteligencia Emocional*** Pp. 72-91.

la llamada Introspección, es decir reflexionar sobre nuestro estado emocional para adquirir conocimientos sobre las consecuencias de nuestras emociones y las causas de nuestras experiencias. Esta capacidad se transforma en la habilidad para comprendernos y entender mejor las relaciones con nuestro entorno.

Identificación.

Consiste en identificar qué es lo que se puede regular para evitar impulsos descontrolados y en discriminar aquellos estados emocionales negativos que requieren regulación. El conocimiento de las emociones permite desarrollar nuestras propias teorías del por qué y cómo los estados emocionales surgen en diferentes situaciones.

Elegir.

Consiste en saber elegir sabiamente qué hacer y cómo, está relacionada con la toma de decisiones y la seguridad de los colaboradores.

Evaluación.

El último paso es evaluar la efectividad de la estratégica emocional utilizada. Por ejemplo, la respuesta emocional a un despido. Si Juan cree que es el único trabajo para el que sirve, que no encontrará otro trabajo parecido o bien que no se siente competente para otras cosas se verá investido por un intenso y prolongado malestar, seguido de sentimiento de miedo, tristeza e impotencia. En cambio Pedro puede interpretar el despido como una oportunidad para trabajar

en otra empresa con más posibilidades de promoción, de dedicar más tiempo a sus hijos mientras encuentra otro trabajo, de mejorar sus conocimientos asistiendo a cursos de formación. Esto muestra como el significado que le damos a todo lo que nos sucede marca la experiencia emocional y las conductas posteriores.

1.1.2.9. Las emociones en el trabajo

Cuando los trabajadores deben temer de forma constante por su puesto de trabajo, su capacidad de rendimiento se resiente. Cuando una persona tiene miedo, trabaja cohibida: la cuota de errores aumenta. La inseguridad perjudica el ambiente general en la empresa. Los compañeros pasan a ser la principal competencia por un puesto de trabajo, y es aquí donde se manifiesta otra deficiencia: cuando los empleados se hacen a la idea de que perderán su trabajo, no logran identificarse con la empresa y sus objetivos.

1.1.2.10. Comportamiento organizacional

El Comportamiento Organizacional trata lo relacionado con la conducta humana en el trabajo la cual contribuye al impulso de la productividad y conlleva a otros aspectos.

1.1.2.11. Diferencias individuales

La gente muestra diferencias individuales o variaciones, respecto a la forma en que responden los individuos a la misma situación con base en sus características personales. Una mujer extrovertida por ejemplo venderá sus

ideas de una forma más creativa y original, diferente a una mujer introvertida que preferirá realizar un reporte bien elaborado y enviarlo a su jefe inmediato. Una afirmación básica de la psicología establece que el comportamiento es una función de la persona interactuando con su ambiente.

Las diferencias individuales afectan la mayoría de los aspectos del comportamiento en el trabajo. A continuación se describen ocho consecuencias de las diferencias individuales que tienen un gran impacto en el manejo de la gente:

La gente difiere en productividad, conforme los puestos se hacen más complejos, las diferencias individuales influyen más en la productividad del trabajo.

- La gente difiere en habilidades y talentos. Factores como la motivación, la confianza en sí mismo, una apariencia favorable y la astucia política no son suficientes para obtener logros en el trabajo. La gente también necesita contar con habilidades y talentos adecuados para desempeñar bien su trabajo. La habilidad es una fuente importante de diferencias individuales que influyen en el desempeño del trabajo. Un ejemplo es cuando una persona proactiva y activa se aburre de un trabajo rutinario.
- La propensión a lograr resultados de alta calidad no es igual para toda la gente. Algunas personas emprenden de manera natural la lucha por la alta calidad porque son conscientes y tienen la capacidad de ser precisos y

sentirse orgullosos de su trabajo. Los trabajadores que no poseen esas cualidades tendrán más dificultades para lograr las metas de calidad.

- El grado en que las personas desean participar y recibir la delegación de autoridad difiere entre una y otra. Muchos trabajadores reciben bien tal delegación de facultades y enriquecimiento del trabajo porque buscan satisfacción en éste. Sin embargo, otros no desean más responsabilidades ni están interesados en participar en mejoras en el trabajo. Prefieren ocupar puestos que requieran un mínimo de participación y responsabilidad.
- Las personas difieren en cuanto al estilo de liderazgo que prefieren y necesitan. Muchos individuos prefieren tener en el trabajo tanta libertad como sea posible, y pueden funcionar bien en tales condiciones. Otros, por el contrario, desean ser supervisados más directamente por su jefe. En general trabajadores menos competentes, que se sienten menos motivados y su experiencia es menor, necesitan más supervisión.
- No todas las personas tienen la misma necesidad de entrar en contacto con otras. Las características de personalidad e intereses ocupacionales de la gente determinan cuánto contacto humano necesita cada individuo para mantenerse satisfecho. Algunas personas pueden trabajar solas todo el día y seguir siendo muy productivas, mientras que otras se inquietan si no hay otro empleado con el que puedan platicar de negocios o de temas personales.

- La gente difiere en cuanto al grado de compromiso y lealtad a la empresa. Algunos empleados se comprometen tanto con sus patrones que actúan como si fuera en parte propietarios de la empresa, lo que da como resultado empleados comprometidos y leales que se preocupan mucho por la producción de bienes y servicios de alta calidad. Pero algunos empleados, por el contrario sienten poco compromiso y lealtad hacia su jefe y no sienten culpa cuando producen basura en mala calidad o faltan al trabajo por una u otra razón.
- Los trabajadores varían en su nivel de autoestima, lo que a su vez influye en su productividad y capacidad para asumir responsabilidades adicionales. La gente que tiene alta autoestima cree que puede enfrentar con éxito los retos básicos de la vida (auto eficacia) y que merece ser feliz (auto respeto). “Según Nathaniel Branden, es probable que la gente que tiene baja autoestima y no confía en su inteligencia sienta temor cuando tenga que tomar decisiones, carezca de habilidades de negociación e interpersonales y sea incapaz de cambiar”¹¹.

1.1.2.12. Diferencias de personalidad

La personalidad se refiere a los patrones de conducta persistentes y duraderos de comportamiento de un individuo que se expresan en una amplia

¹¹ Ulrich Dieter. Editorial Herder, Barcelona, 1985. *El Sentimiento: Introducción a la Psicología De La Emoción* Pp. 135-175.

variedad de situaciones. De acuerdo con la teoría de personalidad la estructura básica de la personalidad humana está representada por cinco grandes factores: **Extraversión, Estabilidad emocional, Compatibilidad, Meticulosidad y Apertura a la experiencia.**

Existen otros aspectos de la personalidad que también merecen mencionarse, los cuales son: **La auto vigilancia de la conducta (la toma de riesgos) y la búsqueda de emociones.** La gente desarrolla los siete factores en diferente medida, en parte por haber sido criada en un ambiente particular.

- **Extraversión.** Rasgos relacionados con el factor de extraversión incluyen el ser sociable, asertivo, gregario y activo. Frecuentemente se califica a una persona exuberante como extravertida, mientras que a una persona tímida se le describe como introvertida. En el lenguaje cotidiano este término se conoce como extrovertido.
- **Estabilidad emocional.** Rasgos positivos relacionados con la estabilidad emocional incluyen el ser sereno, entusiasta y seguro. Las características en el extremo más desfavorable incluyen las de ser ansioso, deprimido, enojón, penoso, emotivo y preocupado. Una persona con baja estabilidad emocional a menudo se conoce como neurótica o emocionalmente inestable.

- **Compatibilidad.** Una persona compatible es amigable y cooperativa. Los rasgos relacionados con ese factor incluyen la cortesía, flexibilidad, confiabilidad, benevolencia, cooperación, capacidad de perdonar, compasividad y tolerancia.
- **Meticulosidad.** Significa ser responsable. Las características relacionadas con la meticulosidad incluyen ser cuidadoso, hacer el trabajo completo, ser responsable, organizado y buen planeador. Otras características relacionadas incluyen las de trabajar duro, la orientación al logro y la perseverancia. Llegar al exceso de la responsabilidad puede llevar al individuo a caer en la adicción al trabajo y al perfeccionismo.
- **Apertura a la experiencia.** Los rasgos relacionados con este factor incluyen ser imaginativo, culto, curioso, original, de amplio criterio, inteligente y sensible al arte.
- **Auto vigilancia de la conducta.** Se refiere al proceso de observar y controlar la forma en que aparecemos ante otros. Los vigilantes muy conscientes frecuentemente dicen lo que otros quieren escuchar. Los que no son buenos autos vigilantes evitan situaciones que les exijan adoptar diferentes imágenes externas. De esta manera, su conducta externa se sujeta a sus valores internos. Una baja auto vigilancia puede conducir a menudo a la inflexibilidad.

- **Toma de riesgos y búsqueda de emociones.** Algunas personas luchan por obtener emociones constantes en el trabajo y están dispuestas a arriesgarlo todo para lograrlo. Obviamente para una persona que tenga todas las habilidades anteriores desarrolladas tiene más posibilidades de incrementar sus niveles de producción y le conduce a la pro actividad e innovación de tareas en el puesto.

1.1.2.13. Diferentes tipos de personalidad

Colérico-flemático

Esta persona es extrovertida, calmada y cuidadosa. Extraordinariamente diligente, capaz organizado. Tiene mucha disposición para ayudar a los otros. Le gusta trabajar, planifica su trabajo y no cede hasta terminar. Sabe a dónde va, es tenaz y no pierde tiempo. Tiene facilidad para delegar y esta razón es la que hace que sea tan industrioso, logra cumplir más metas que cualquier otro temperamento trabaja en equipo por esta habilidad especial para hacer cosas con y por medio de la gente, además es firme pero no severo con los demás. Es capaz de reconocer errores, arrepentirse y pedir disculpas. Juzga a los demás por su cooperación y productividad y entrega.

Colérico melancólico

Es una persona optimista y laboriosa. Está orientado a cumplir metas y tiene una aguda capacidad de análisis rápido, objetivo, lógico y basado en hechos. Es audaz y decidido. Tiene visión, don de mando y se puede confiar en

que va a terminar con éxito proyectos extraordinarios e innovadores. Es un constante explorador de nuevas formas de hacer las cosas para aumentar el rendimiento y tiene mucha facilidad para implantar el cambio. Provee con anticipación el enfoque y los pormenores de un proyecto, es cauteloso ante el riesgo y oportuno para tomar decisiones rápidas. Tiene afán por conseguir resultados rápidos y medibles pero bien hechos. Explora todas las soluciones posibles puede repetir el trabajo si está seguro de que hay una solución mejor. Tiene tolerancia para aceptar la agresión y la franqueza. Es dominante y acertado. Le gusta innovar y que sus conquistas sean extraordinarias. Persigue lo inusual y el diseño de nuevos sistemas y soluciones. Juzga a las otras personas por su iniciativa y nuevas ideas, puesto que es un iniciador de mucho empuje y precisión.

Colérico sanguíneo

Se caracteriza por ser una persona extremadamente activa, enérgica, temeraria, fuerte productivo y con muchos propósitos para sus acciones. Es sociable, con un fuerte poder de persuasión y facilidad para motivar a sus seguidores. Puede sacar provecho de las críticas y el reto lo estimula. Destacan en cualquier grupo social, es muy buen comunicador y convincente. Es enérgico, directo y seguro de sí mismo. Es muy atractivo y seductor, puede ser amigable, animador y proporciona seguridad a sus compañeros. Tiene tolerancia a la agresión y controla a su medio ambiente. La forma en que juzga a los demás es por su fortaleza, tenacidad, rapidez y status. Su iniciativa es valiosa, así como su

capacidad para hacer que las cosas se realicen. Teme ser suave y bajar de status. Es autosuficiente, confiado en sí mismo, orientado fuertemente a resultados. Lo estimulan los proyectos especiales y difíciles, la competencia y la responsabilidad de hacerse cargo. No le gusta perder el tiempo ni las tareas rutinarias. Es rápido y eficaz. Puede convencer a la gente para que actúe en determinada dirección discierne bien sobre las motivaciones de las personas, lo que lo ayuda a dirigir las hacia un fin determinado. Está seguro de las metas que quiere alcanzar y puede manipular a sus asociados y subalternos a lograr este propósito, crea el ambiente adecuado y convence tenazmente. Es enérgico y directo.

Flemático-melancólico

Es gentil bondadoso y tranquilo. Es muy eficaz, hace lo que es debido la mayor parte del tiempo, es agradable, confiable, exacto y ordenado. Así como es de ordenada su apariencia es su manera de pensar, es muy lógico, objetivo, analítico, racional y organizado, es muy tenaz y regularmente termina lo que principia, es reservado y rutinario. Se disciplina a sí mismo en sus tareas. Pone mucha atención a los detalles y tiene facilidad para concentrarse en ellos. Su ritmo de trabajo es parejo, tiene igual facilidad para trabajar sólo o en grupos es un buen compañero, cooperador y amable. Juzga a las otras personas por la forma en que razonen, aprecia a los que más se acercan a la realidad.

Melancólico-colérico.

Esta persona posee una firme determinación y mucha fuerza de voluntad. Es perfeccionista, emprendedor, cuidadoso, preciso, meticulado, decidido, detallista y capaz. Tiende a seguir los reglamentos, normas procedimientos y sistemas. Está dispuesto a cambiar de opinión y modificar su conducta, si el argumento es convincente. Gusta de convivir en un ambiente libre de conflictos. Puede ser un líder efectivo y eficaz.

Colérico.

Se caracteriza por ser una persona clara, directa, decidida, práctica, activa, visionaria, productiva, independiente, fuerte, dominante y voluntariosa. Es muy rápido para tomar decisiones y requiere resultados inmediatos, toma la responsabilidad de poner orden, está muy orientado a tareas y resultados. Empuja a la gente a hacer las cosas y le gusta estar donde está la acción. Es muy firme en sus opiniones. Hace planes constantemente para desarrollar actividades y negocios, está lleno de ideas y objetivos. Es valeroso, audaz y no vacila en tomar decisiones que valgan la pena, no le atemoriza la adversidad, sino por el contrario lo estimula y su tenacidad le ayuda a triunfar. Tiene bastante confianza en sí mismo y la gente lo percibe como competitivo, fuerte, trabajador, exitoso, extrovertido, aventurero y valiente. Lo estimulan los retos y la competencia.

Flemático

Es una persona tranquila y muy serena. Tiene buen humor la mayor parte del tiempo, confiable, leal, apacible, cooperador, objetivo, eficaz y organizado. Es colaborador, servicial, se adapta bien a los grupos de trabajo. Tiene un reducido número de amistades, y está dispuesto a ayudarlas en el momento en que lo necesiten. En el trabajo, está dispuesto a servir a todo el que necesite de su ayuda. Se deja guiar fácilmente, coopera con sus jefes y una vez, acepta una tarea puede confiarse en que la va a terminar con precisión y exactitud, aunque no va a dar más de lo que se espera de él. Le gusta que reconozcan su trabajo bien hecho, pero no se deja halagar si su trabajo no está bien. No acepta halagos falsos o superficiales. No expone sus ideas con mucha fuerza, de manera que pueden pasar desapercibidas. Su principal inclinación es hacia la estabilidad, realiza con mucha atención los trabajos rutinarios y los concluye con bastante tenacidad. No busca el liderazgo, por lo regular si ocupa alguna función de liderazgo es por elección de los grupos, una vez está en posiciones de mando tiene capacidad para que el grupo trabaje en forma muy armónica y organizada.

Sanguíneo

Se caracteriza por ser una persona muy influyente y seductora. Es calurosa, alegre, espontánea y le da mucha importancia a las relaciones con los demás. Es muy comunicativa y extrovertida. Su comunicación es directa. Tiene necesidad del reconocimiento social y lo persigue tenazmente, puesto que le da sentido a su vida y a sus acciones. Le gusta ayudar a que la gente se sienta

bien. Causa una buena impresión en las personas a quienes conoce por primera vez. Puede ser persuasor, impulsivo y rápido para tomar decisiones. Busca la diversión y el contacto con otras personas a quienes puede entretener y entusiasmar. Domina las conversaciones, toma la palabra cada vez que puede. En general se mantiene de buen humor y cuando está solo canta y silba para entretenerse. Tiene un auténtico agrado por la gente y es muy sincero. Tiene facilidad para administrar personas.

Sanguíneo - flemático

Es una persona cortés y amistosa. Es buscado por las personas para ayuda emocional, puesto que es comprensivo, amistoso y servicial. Tiende a ver lo positivo de la vida. Es tolerante, paciente y persuasible. Tiene habilidad para empujar a la gente a que use sus potenciales como un animador, respetando las propias ideas de los demás. Fomenta establecer relaciones estrechas y calurosas. Su política es de puertas abiertas y flexibles. Expresa su sentir por medios verbales. Es bastante estable y predecible. Los demás se impresionan principalmente por su cordialidad, bondad y comprensión. Se puede mantener imparcial en la mayoría de las situaciones. Es un buen miembro de equipo de trabajo. Le da más atención a las relaciones que a las tareas.

Sanguíneo - melancólico

Es una persona orientada principalmente al logro de resultados prácticos. Lo motiva el éxito, causar una buena impresión con sus resultados y se valora

por esto. Es muy competitivo, pero no para sentirse más que los demás, sino para sentir satisfacción de haber llegado a la meta. Le gusta triunfar, valora a los demás por su iniciativa, pues ésta es uno de los rasgos que lo caracterizan. Tiene facilidad para inducir a los miembros de equipo a que trabajen, puede delegar sin restricciones y espera mucho de las personas. Es alguien que logra hacer las cosas por medio de los demás y comparte el éxito con quien haya participado en la tarea. Es perfeccionista con relación a los resultados. Tiene buen criterio. Analiza situaciones y planea soluciones con rapidez y certeza. No le gusta perder tiempo. Es abierto y amigable, se siente en confianza con extraños y desarrolla amistad fácilmente. Está alerta a identificar ideas o métodos que puedan dar resultados, toma decisiones rápidamente basado en un plan práctico. No pierde el tiempo en detalles inútiles y es exigente para empujar a que se hagan las cosas. Es muy competitivo, pero a la vez considerado, por lo que los demás lo juzgan como enérgico pero no agresivo. Prefiere persuadir a dar órdenes y así obtiene la cooperación de sus colaboradores, pues además explica con claridad lo que se tiene que hacer.

Melancólico

Se caracteriza por ser una persona que gusta de hacer las cosas con la máxima perfección. Es muy analítica auto-disciplinada trabajadora, abnegada, estética y con gran capacidad de análisis crítico. Es diplomático, cortés, bastante restringido. Escucha con atención y regularmente va a buscar más información cuando es necesario. Su comunicación es indirecta, profunda, le desagradan las

pláticas superficiales. Es perfeccionista y orientado a la excelencia y a la calidad. Es muy detallista y necesita tiempo para planificar sus decisiones. Posee habilidad para leer a la gente con facilidad. Evita las dificultades. Es muy independiente al tomar decisiones, las cuales hace basadas en sus propias deducciones y conclusiones. Es un pensador y analizador profundo; es poco expresivo, bastante diplomático y combina su información intuitiva con los datos que ya conoce para desempeñarse en una forma más eficiente y efectiva. Es humilde, leal, bastante dócil. Siempre trata de hacer las cosas lo mejor que puede. Le gusta llevar una vida estable y ordenada. Sigue procedimientos en su trabajo.

1.1.2.14. Patrón concéntrico

Es un momento en donde la persona se encuentra inestable, podría estar pasando por un período de ambigüedad en donde pretende ser todo para todos.

Un ambiente en donde se le diga exactamente que se espera de ella, podría ayudar a mejorar esta situación.

1.1.2.15. Percepción

La mayoría de personas tiende a interpretar lo que sucede a nuestro alrededor según lo percibimos no como realmente es. Los cinco miembros de un equipo podrían interpretar en diversas formas la recepción de un incremento de sueldo de 4% para el año siguiente.

La percepción tiene que ver con las diversas formas en que la gente interpreta las cosas en el mundo externo y cómo actúa con base en estas apreciaciones.

“Las percepciones en el trabajo son importantes. Por ejemplo, estudios han investigado las consecuencias de la forma en que los empleados perciben su trabajo. Los resultados muestran que los empleados que entienden que su trabajo es interesante y los obliga a esforzarse para tener un buen desempeño, se sienten más satisfechos y motivados para hacerlo”¹². En consecuencia, las percepciones favorables conducen a un mejor desempeño del trabajo. Lo que aquí nos interesa tiene que ver con dos aspectos de la percepción que preocupan a los administradores: 1. Las distorsiones y problemas perceptivos y 2. La forma en que la gente atribuye causas a los hechos.

Es más probable que se produzcan problemas perceptivos cuando el estímulo afecta el status emocional del perceptor. La apreciación de un estímulo o un hecho depende de las emociones, necesidades, actitudes y motivaciones de una persona. La percepción más que todo se refiere a la forma en que cada persona ve los problemas, los observa, analiza, vive, y los experimenta, cada quien los percibe en ocasiones a su conveniencia o cada quien se cierra las puertas dependiendo como los enfrente.

¹² Weisinger, Hendrie. Edición Original, Editorial Jossey –Bass, Buenos Aires, Argentina *La inteligencia Emocional En El Trabajo* Pp. 168-183.

1.1.2.16. Procesos mentales de las personas

Los dispositivos que las personas emplean para manejar su información sensorial desempeñan un papel importante en la creación de problemas de percepción. En general, el propósito de estos atajos perceptivos es hacer que la realidad sea menos dolorosa o incómoda. De manera que estos procesos mentales son mecanismos de defensa de la conducta y en ocasiones pueden afectar las relaciones en el trabajo y pueden ser generadores de conflictos porque conllevan a la negativa de aceptar la realidad o que otra persona tiene la razón, fomenta el que se formen subgrupos en los departamentos, a que se creen preferencia por uno u otro colaborador o bien pueden generar inseguridad en los mismos.

Negación.

Si la información sensorial resulta particularmente dolorosa, a menudo nos negamos a aceptarla y deseamos que los demás hagan lo mismo. El aceptar que se cometió un error en el trabajo que afectó a otros compañeros, el desarrollo de sus atribuciones o la calidad en la producción es difícil aceptarlo y se hace más fácil negarlo y encerrarse en ello.

Estereotipos.

Es evaluar a un individuo con base en nuestra apreciación del grupo o clase social a la cual pertenece. Esto se vive mucho cuando se etiqueta a los compañeros de trabajo, si alguien no demuestra confianza se generaliza y se

etiqueta con el título de poco confiable sin saber realmente si lo es o no porque únicamente nos dejamos llevar por lo que se siente o se cree.

Efecto halo.

Existe una tendencia a manifestar todo lo que conocemos de una persona con un rasgo favorable o desfavorable que podemos reconocer. Cuando una empresa no utiliza medidas objetivas de desempeño, no es raro que un supervisor califique como positivo o negativo el rendimiento de sus empleados. La falta de objetividad muchas veces es motivo de irritabilidad por parte de los colaboradores, por ejemplo en una evaluación de desempeño la mayoría de veces existe la inconformidad por parte de los colaboradores en creer que no fue lo suficientemente objetiva, sino que el compañero obtuvo una buena nota porque es el consentido del jefe, por son amigos que salen comer juntos o bien porque como se dice vulgarmente es un culebra.

Proyección.

Otro atajo del proceso perceptivo es proyectar nuestras propias fallas en otros, en lugar de evaluar objetivamente la situación. Es generalizar un problema en el grupo cuando realmente es una persona la que lo manifiesta. Un motivo de conflicto en las organizaciones por este factor es cuando decimos que el compañeros cae mal por una y otra actitud cuando realmente quien inicia el comentario es el que posee esa conducta y no ha querido aceptarlo o le es más fácil delegar la responsabilidad en otros.

Percepción selectiva.

La gente utiliza este mecanismo cuando llega a una conclusión injustificada por una situación confusa, por ejemplo un despido, la persona que se va puede decir que su despido se debió a que no acepto complacer el jefe en alguna petición, porque solo se aprovecharon de sus conocimientos, lo cual lo puede hacer únicamente para contaminar el ambiente porque posiblemente tenga claras las razones por las que se va pero por no ser él quien salga mayormente juzgado prefiere dar sus propias conclusiones aunque no sean valederas.

Actitudes

Una actitud es una predisposición a reaccionar que influye en la manera en que cada persona responde a otra, a una cosa, una idea o una situación.

Las actitudes son parte importante del comportamiento organizacional, porque están ligadas con la percepción, el aprendizaje y la motivación. Por ejemplo, su actitud hacia un compañero de trabajo influye en su percepción de qué tan favorablemente uno evalúa su trabajo. Las actitudes son complejas y tienen tres componentes:

El componente cognitivo:

Se refiere al conocimiento o creencias intelectuales que un individuo podría tener sobre un objeto (idea, persona, cosa o situación).

El componente afectivo o sentimiento:

Se refiere a la emoción ligada a un objeto o tarea.

El componente conductual:

Se refiere a la forma en que actúa una persona. Los aspectos cognitivos, afectivos y conductuales de las actitudes están interrelacionados. Un cambio en uno de los componentes dará como resultado un cambio en otro. Si se tienen más hechos sobre un objeto (cognitivo), se forma la base para una respuesta emocional más positiva para el objeto (afectiva). A su vez, su conducta hacia ese objeto probablemente sería más favorable.

La disonancia cognitiva:

Se refiere a que el conocimiento, información, actitudes o creencias que tiene un individuo son contradictorios. Cuando una persona experimenta disonancia cognitiva se modifica la relación entre las actitudes y las conductas. La gente busca formas de reducir los conflictos internos cuando experimenta un choque entre la información que recibe y sus acciones o actitudes.

Otra razón por la que las actitudes son importantes en el estudio del comportamiento organizacional es que forman la base para determinar qué tan satisfecha está la gente con su empleo. La satisfacción en el trabajo es el grado de placer o gusto relacionado con el trabajo. Los trabajadores manifiestan una alta satisfacción de su trabajo cuando sus actitudes hacia factores como el

puesto en sí mismo, el reconocimiento y la oportunidad para mejorar son positivas.

Una consecuencia importante de la satisfacción en el trabajo es que contribuye al comportamiento organizacional del factor humano, es decir, las conductas que expresan una disposición a trabajar por el bien de una empresa, incluso sin la promesa de una remuneración específica. Cinco componentes principales del comportamiento organizacional del factor humano son la meticulosidad, el altruismo, las virtudes cívicas, la cortesía y el deporte.

1.2.Delimitación

La investigación se llevó a cabo en una cadena de restaurantes de comida rápida dentro de la capital de la ciudad de Guatemala, se seleccionó una muestra de 79 empleados, ambos sexos, desempeñando los puestos de servicio al cliente y cocina, comprendidos entre 20 a 50 años. Enfocándose profundamente en como las emociones influyen con la productividad y el desempeño laboral de los empleados considerando que es un factor clave que vale la pena estudiar.

CAPÍTULO II

II. TECNICAS E INSTRUMENTOS

En la presente investigación no se planteó hipótesis motivo por el cual se operativizaron los objetivos específicos con el objeto de establecer las categorías de análisis por cada uno de ellos.

La operacionalización de los objetivos es la siguiente:

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Caracterizar el comportamiento que mantiene un empleado de restaurante de comida rápida reconociendo características personales de cada empleado lo que nos ayudará a definir un perfil para un determinado puesto de trabajo.
- Identificar los estados emocionales de los empleados de restaurantes de comida rápida.
- Analizar la relación entre la disposición en el trabajo y los estados emocionales que manifiestan los empleados de comida rápida.

2.1. Técnicas

Técnicas de recolección de datos

- **Observación directa:** Se observó el trabajo que realiza cada empleado haciendo énfasis en el comportamiento de cada uno en su ambiente labora tanto en horas pico como en horas holgadas de trabajo para

identificar como las emociones y el estrés diario influyen en su desempeño laboral.

- **Entrevista:** Se efectuó una entrevista en forma individual con los empleados para obtener información sobre el punto de vista personal de cada uno de ellos acerca del tema de investigación utilizando una guía de entrevista con preguntas abiertas. Se evaluó los gestos, tonos de voz, los énfasis, etc., que aportan una importante información sobre el tema.

Técnicas de análisis estadístico de los datos:

- **Cuantitativo:** Se tabularon los resultados obtenidos en las encuestas y de las sumatorias se obtuvieron los porcentajes que se detallaran en cada gráfica.
- **Cualitativo:** Una vez que se obtuvieron los porcentajes se analizaron y se efectuó una interpretación de los mismos.

2.2. Instrumentos

- **Encuesta de opinión:** Se realizó una encuesta solicitando los datos personales y un cuestionario de 10 preguntas, aplicados a los empleados de atención al cliente y cocina del establecimiento, con el fin de conocer las que emociones tienen un vínculo directo con la productividad y el desempeño de los empleados, ya que se considera un factor importante

conocer el grado de influencia positivo o negativo que poseen en la conducta del ser humano dentro de la organización.

- **Guía de entrevista:** Se efectuó un interrogatorio sistemático a base de una entrevista de 25 preguntas, clasificadas en 7 preguntas personales, 9 preguntas sobre desempeño laboral y 6 preguntas sobre el factor emocional; aplicados a los empleados de atención al cliente y cocina del establecimiento, con el fin de identificar cuáles son las circunstancias o emociones que les afectan o favorecen en su desempeño laboral.

CAPÍTULO III

III. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Características del lugar y de la población

3.1.1. Características del lugar

La investigación se llevó a cabo en una prestigiosa cadena de restaurantes de comida rápida dentro de la capital de la ciudad de Guatemala, donde su mayor objetivo es ser una empresa líder en el mercado brindando un servicio personalizado y un producto de alta calidad que llene las expectativas del cliente.

El factor éxito para este restaurante es tener siempre un compromiso con sus clientes ofreciendo calidad, limpieza y versatilidad en el servicio otorgado. Para ellos es de suma importancia la gente para alcanzar sus objetivos, por lo que le dan oportunidad a sus colaboradores de desarrollarse en un ambiente agradable de trabajo, oportunidad de crecimiento en el negocio y entrenamiento para lograr una mejora continua, hacen que cada persona se sienta comprometida y orgullosa de pertenecer a su gran familia.

Su visión es: Ser el mejor restaurante de comida rápida, capaz de desarrollar en cada uno de nuestros colaboradores; su capacidad creativa a favor del cliente. Lograr una empresa altamente productiva, innovadora, competitiva y dedicada a la satisfacción plena de sus clientes.

Su misión es: Satisfacer a sus clientes a través de un servicio que no tiene reglas hacia el mismo, donde el factor flexibilidad es un ingrediente esencial en la experiencia vivida en sus restaurantes.

3.1.2. Características de la población

La población que se tomó en cuenta para la investigación son empleados de ambos sexos, desempeñando sus puestos de trabajo en las áreas de servicio al cliente y cocina comprendidos entre 20 a 50 años.

3.2. Presentación, análisis e interpretación de los resultados

3.2.1. Resultados de la entrevista

De acuerdo a la información recopilada en la entrevista se indica que la mayoría de la población se considera una persona responsable, respetuosa y trabajadora, que le gusta llevar una relación cordial con sus compañeros para trabajar en equipo sin ningún problema, algunos prefieren trabajar solos aunque por las actividades de los restaurantes se ven obligados a depender de sus compañeros para realizar sus tareas cotidianas. La mayoría indico tener dotes de mando para tener un puesto que requiera cierto nivel de liderazgo y tener a cargo personal. Todos esperan llegar a tener éxito en su vida personal, profesional y aspirar a un nivel académico superior ya que tienen claro que para hacer una carrera dentro de la empresa es indispensable continuar con los estudios.

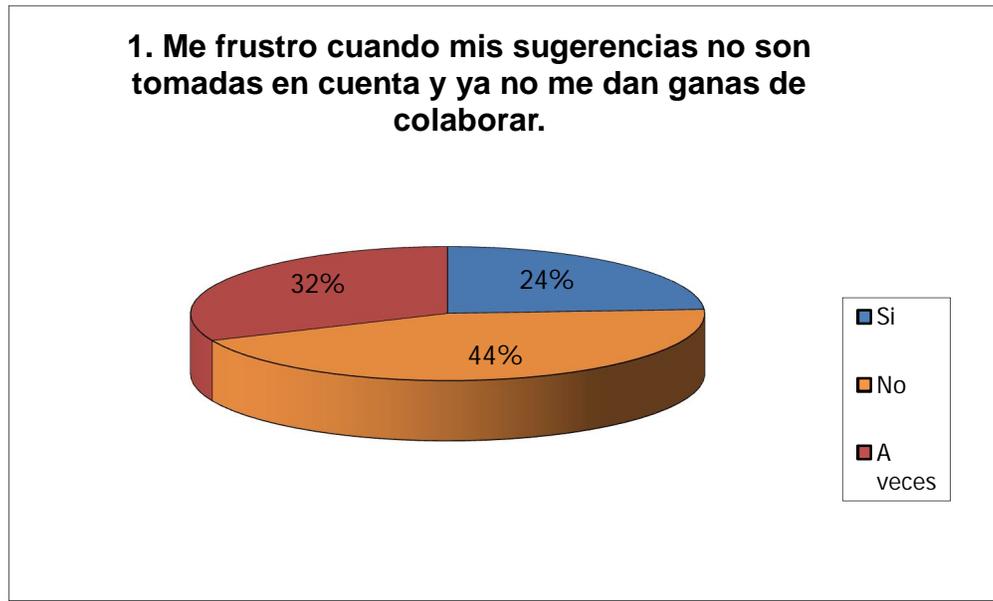
Para la muestra se tomó en cuenta a los empleados de ambos sexos de servicio al cliente y cocina prevaleciendo el personal de cocina entre los cuales podemos citar: cocineros, plancheros, tortilleras, bartenders y salsas. En servicio al cliente se encuentran cajeras y mesero. Mismos que indicaron que no siempre se tiene una buena relación con sus jefes ya que la empresa contrata personal externo y no promueve al interno debido a esta razón a veces se dan problemas, consideran que el ambiente de trabajo de la empresa es agradable pero si existen áreas donde se debe mejorar como por ejemplo los incentivos para los empleados que alcanzan metas. Gran parte considera que está capacitado para desempeñar bien su puesto de trabajo aunque la minoría cree que necesita más preparación de parte de la empresa para obtener los resultados esperado. Indican que lo más importante es que la empresa los valore y tome en cuenta cuando existan oportunidades de crecimiento laboral.

Con lo que respecta al factor emocional indicaron que muchas veces las emociones si influyen en el desempeño laboral ya que cuando se sienten motivados realizan sus tareas con mejor disposición que cuando no se toman en cuenta sus logros, pero que con lo que respecta a la tristeza, ansiedad y el miedo al fracaso solo algunas veces les afecta en su desempeño laboral. La mayoría expresa que no se enoja o se pone triste cuando su jefe le llama la atención siempre y cuando sea justificada, de lo contrario puede generarse alguna molestia. También indicaron sentirse felices cuando se les felicita o

incentiva por realizar bien su trabajo. Gran parte indicó que sus problemas sentimentales en nada afecta sus deseos de trabajar, mientras que una pequeña parte refiere que si les afecta sus problemas ya que sus deseos de trabajar disminuyen. La mayoría se siente bien en su puesto de trabajo, pero siempre aspiran a tener una plaza administrativa dentro de la organización.

3.2.2. Resultados de la encuesta de opinión

Gráfica 1

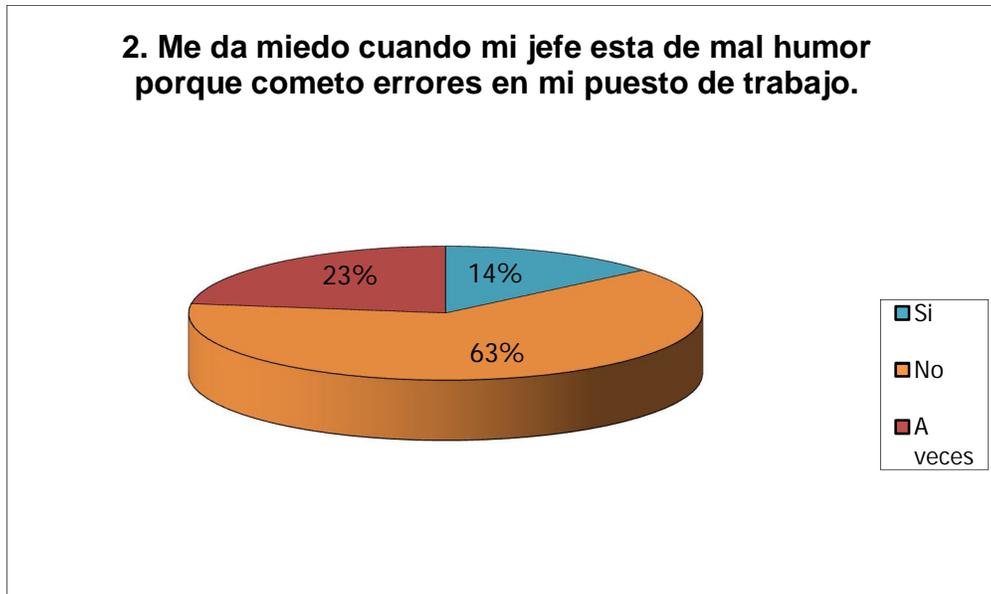


Fuente: Encuesta de opinión

Interpretación:

El 44% de la población no se siente frustrada al momento en que sus sugerencias no son tomadas en cuenta. En un 32% esporádicamente una parte de la población siente frustración al no ser tomados en cuenta lo cual a veces no beneficia su interés de colaborar con el resto de los colaboradores. Y en un 24% el que no se tome en cuenta las sugerencias de los colaboradores en las empresas generan frustración en los mismos.

Gráfica 2



Fuente: Encuesta de opinión

Interpretación:

El 63% de la población no siente miedo cuando su jefe esta de mal humor ya que no es un factor que afecte directamente su puesto de trabajo. Un 23% esporádicamente experimenta miedo por el mal humor de su jefe, lo cual ha influido directamente en su puesto de trabajo. Y un 14 % afirma que al sentir miedo por el mal humor de su jefe inmediato comenten errores en su puesto de trabajo.

Gráfica 3



Fuente: Encuesta de opinión

Interpretación:

El 38% de la población indico que la tristeza ante la pérdida de un ser querido si les afecta directamente en la productividad y desempeño de sus labores diarias de trabajo. Un 37% de la población indica que la tristeza ante la pérdida de un ser querido no es una causa que afecte la productividad de su trabajo. Y un 25% afirmo que la tristeza por el recuerdo de un ser querido en ocasiones si afecta su desempeño laboral y otras veces no es un factor de mayor relevancia.

Gráfica 4

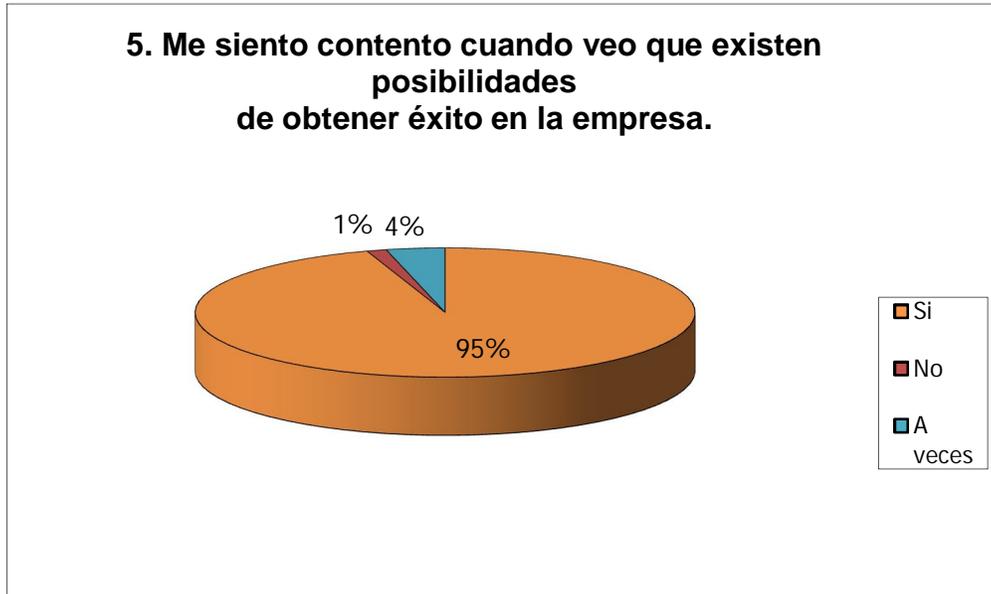


Fuente: Encuesta de opinión

Interpretación:

El 50% de la población indica que la tristeza no influye en sus deseos de realizar su trabajo. En un 37% de la población la tristeza ha influido en ocasiones pero no siempre en sus deseos de trabajar. Y 13% de la población afirma que la tristeza disminuye sus deseos de trabajar en el puesto que desempeñan.

Gráfica 5

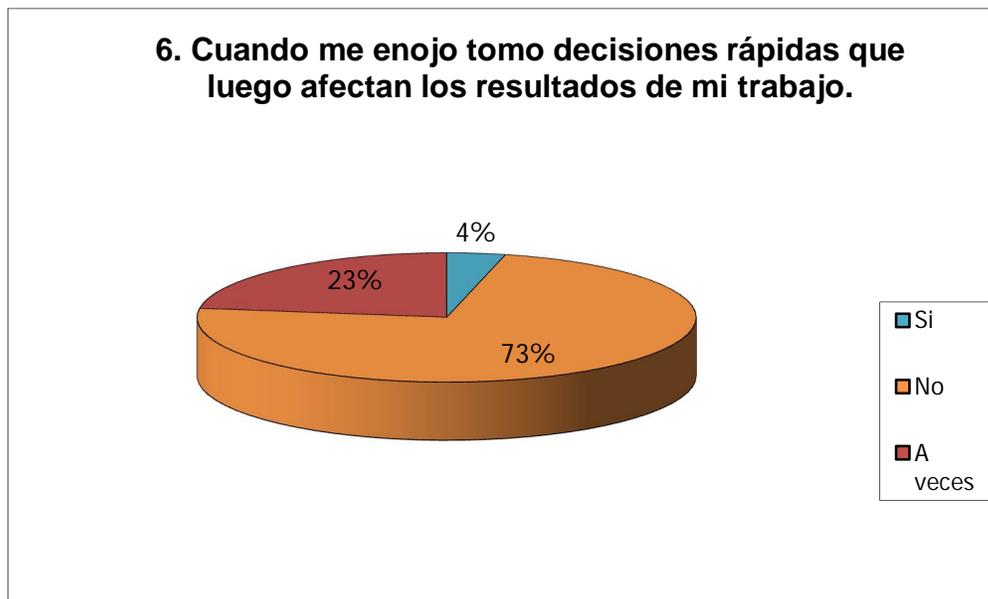


Fuente: Encuesta de opinión

Interpretación:

El 95% de la población afirma que se sienten contentos en sus puestos de trabajos cuando obtienen posibilidades de éxito en la empresa lo cual beneficia los resultados en su trabajo. Un 1% de la población manifestó no sentirse contento por posibles oportunidades de éxito en la empresa. Y un 4 % de la población afirma que a veces se sienten contentos cuando ven que existen posibilidades de obtener éxito en la empresa.

Gráfica 6

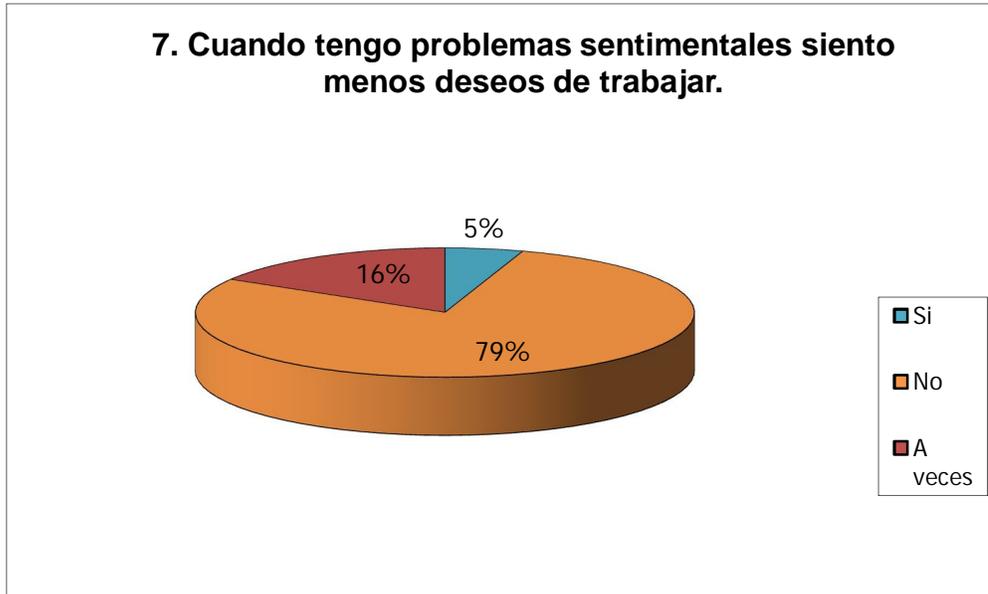


Fuente: Encuesta de opinión

Interpretación:

El 73% de la población sabe controlar su enojo en su puesto de trabajo razón por la cual no se apresuran en la toma de decisiones que luego afecten los resultados de su puesto. Un 23% de la población a veces se ve afectado en los resultados de su trabajo por tomar decisiones apresuradas cuando sienten enojo. Y un 4% afirma que cuando se enojan toman decisiones rápidas que interfieren en los resultados de su trabajo.

Gráfica 7

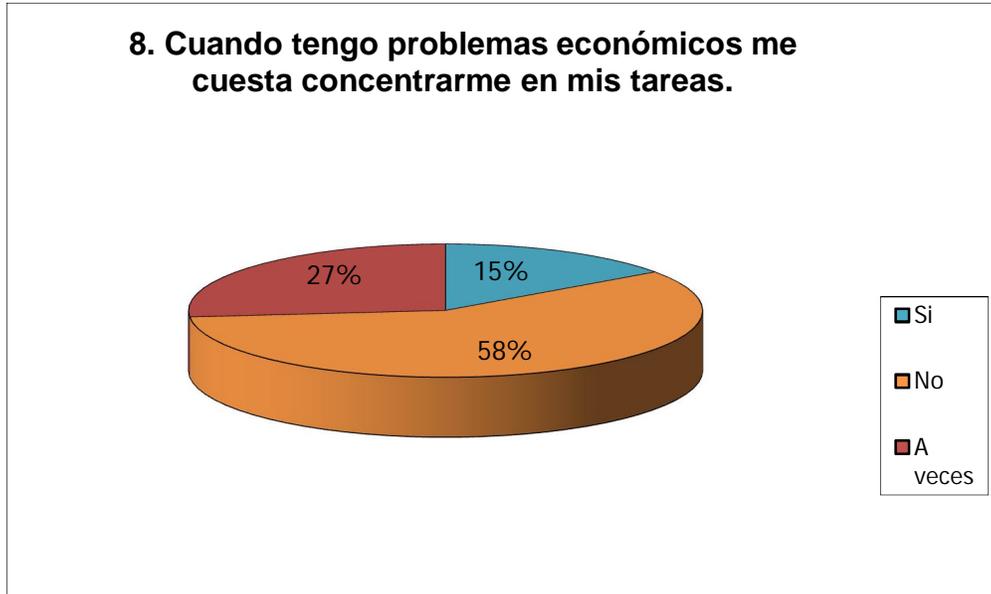


Fuente: Encuesta de opinión

Interpretación:

El 79% de la población al experimentar problemas sentimentales no influyen en sus deseos de trabajar. El 16% a veces sienten que al experimentar problemas sentimentales se ve afectado el interés al realizar su trabajo. Y un 5% afirma que cuando tienen problemas sentimentales sus deseos de trabajar disminuyen.

Gráfica 8

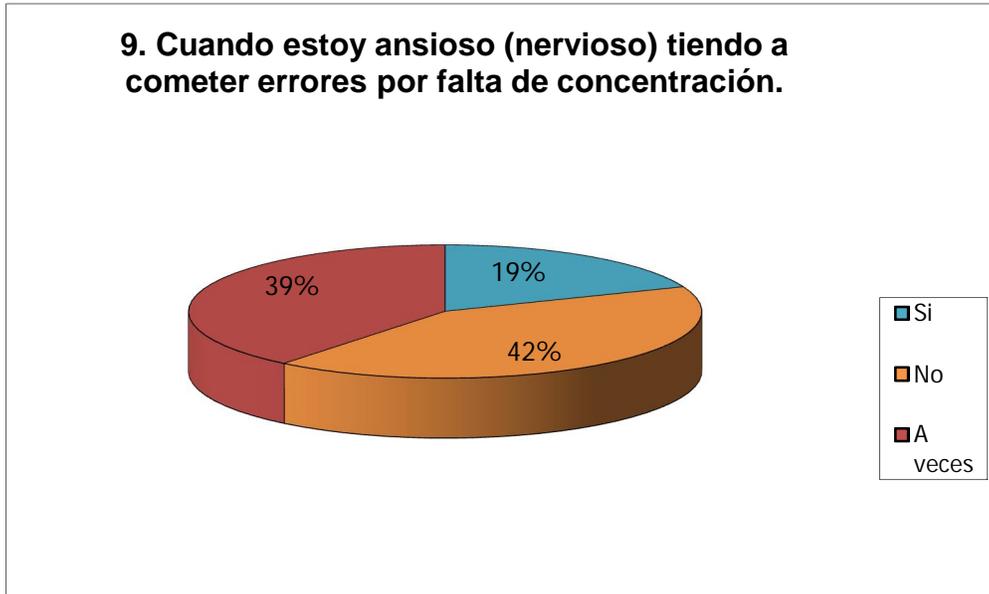


Fuente: Encuesta de opinión

Interpretación:

El 58% de la población indica que al experimentar problemas económicos no influye en la concentración de la ejecución de sus tareas. El 27% a veces siente que al experimentar problemas económicos se ve afectada su concentración en la ejecución de sus tareas. Y un 15% afirma que cuando tienen problemas económicos les cuesta trabajo concentrarse en las tareas que deben ejecutar.

Gráfica 9

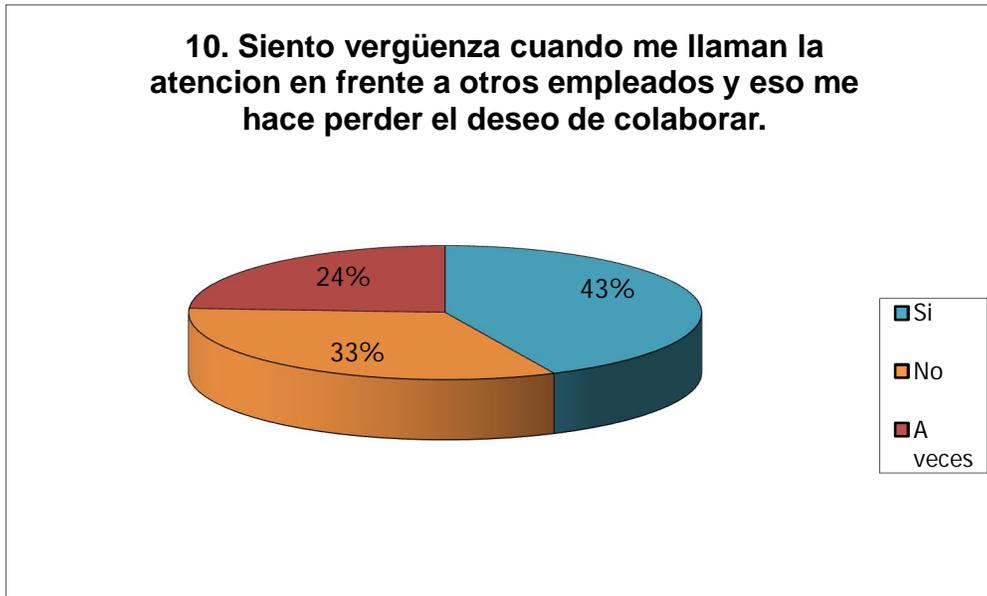


Fuente: Encuesta de opinión

Interpretación:

El 42% de la población indicó que no comete errores en su puesto de trabajo por falta de concentración cuando se encuentran ansiosos (nerviosos). Un 39% de la población al estar ansioso (nervioso) a veces tienden a cometer errores en sus puestos de trabajo por falta de concentración. Y un 19% de la población afirma que debido a la ansiedad cometen errores por la falta de concentración en las tareas que ejecutan.

Gráfica 10



Fuente: Encuesta de opinión

Interpretación:

El 43% de la población afirma sentir vergüenza cuando les llaman la atención frente a otros colaboradores ya que eso les hace perder el deseo de colaborar. El 33% no pierde el deseo de colaborar y no les afecta el hecho de que les llamen la atención frente a otros colaboradores. Y un 24% a veces sienten vergüenza y menos deseos de colaborar cuando les llaman la atención frente a otros colaboradores.

3.3. Análisis general de los resultados

De acuerdo a los resultados se puede observar que las actitudes de un empleado son determinadas por sus emociones, pero que cuando las sabe canalizar hacia un aspecto positivo es de beneficio para su desempeño, mientras que si las lleva a un aspecto negativo puede ser perjudicial para su disposición en el trabajo. Sentirse bien cuando se reconoce su esfuerzo y buen desempeño es una característica de una persona que se desempeña laboralmente por lo tanto un trabajador necesita que se le tome en cuenta cuando existan oportunidades dentro de la organización; ya que la mayoría de los empleados manifestaron sentirse contentos cuando existen posibilidades de éxito; si bien es cierto que los trabajadores no son temerosos de cometer errores, el estudio demuestra que puede llegar a ser un factor influyente en el desempeño de sus tareas. También se observa que el enojo afecta considerablemente en las decisiones que se toman con respecto al puesto de trabajo y compañeros, es importante saber manejar esta emoción para que no se vea afectado el trabajo en equipo. Se muestra que el manejo correcto de las emociones genera seguridad, estabilidad y confianza. Se observa que las emociones son un factor importante para una organización, demostrándose que los mayores ingresos que una empresa de comida rápida puede llegar a tener son gracias a un buen clima laboral entre sus empleados.

CAPÍTULO IV

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

- Las emociones influyen directamente en el desempeño laboral de cada empleado ya que cuando se sienten motivados realizan sus tareas con buena disposición.
- El grado de influencia de las emociones en la disposición en el trabajo depende de cómo el empleado las maneje para lograr un equilibrio emocional y evitar que estas influyan negativamente en el desempeño laboral.
- El desarrollo de actitudes, conocimientos técnicas y habilidades permiten hacer trabajadores más creativos, felices y maduros emocionalmente.
- Se comprobó que la mayoría de la población manifestó sentirse contenta cuando existen posibilidades de éxito.
- La mayor parte de colaboradores manifestó equilibrio en el manejo de sus emociones dentro de sus atribuciones laborales, lo cual les permite realizar sus tareas con mayor concentración y eficacia.
- El manejo correcto y positivo de emociones despierta en los empleados el interés en su trabajo, generando seguridad, estabilidad y confianza, así como una actitud positiva ante los conflictos laborales y personales.

- Canalizar las emociones hacia un aspecto positivo es de beneficio para el desempeño laboral ya que se motiva al empleado a alcanzar metas y logros, mientras que si se canalizan a un aspecto negativo el empleado se ve afectado directamente en su disposición en el trabajo.

4.2. RECOMENDACIONES

A las organizaciones

- Valorar la salud mental y el factor emocional para lograr el incremento de la disposición laboral de cada empleado para obtener un servicio de calidad.
- Velar por el reconocimiento de la buena labor de los colaboradores y corregir en privado lo que deben mejorar para evitar dejarlos en vergüenza ante otros colaboradores y que pierdan el interés en seguir aportando e innovando en su puesto de trabajo.
- Fomentar relaciones afectivas y efectivas de las y los empleados con la finalidad de socializar y fortalecer las relaciones humanas.
- Utilizar la empatía para reconocer los puntos de vista y las necesidades de los demás, tomándolos en cuenta para el crecimiento sostenido y la mejora continua de los diferentes procesos de las organizaciones.
- Fortalecer el liderazgo y la motivación de los colaboradores de manera positiva, con el objetivo de delegar confianza, respeto, seguridad y bienestar, creando visión para enfocar las actividades hacia proyectos específicos que permitan establecer bases sólidas.

- Comunicar efectivamente y en el momento indicado la información que se desea transmitir con la postura, el lenguaje y el tono adecuado, orientado al logro de desarrollar hábitos productivos individuales o grupales basados en autorregulación, compromiso, sensibilidad y suspicacia.
- Consolidar relaciones efectivas en las organizaciones que permitan crear estabilidad, innovación, competitividad y aumentar la productividad del equipo de trabajo, sin combinar la percepción laboral personal.

A los empleados

- Administrar las emociones de manera productiva y objetiva, basándolas en autocontrol y no impulsos.
- La negatividad injustificada empeora las situaciones y bloquea los procesos de pensamiento, dificultando la interacción con los compañeros de trabajo.
- Adquirir conocimientos de cómo manejar las emociones a través de conocimientos, técnicas y habilidades para ser una persona feliz y madura emocionalmente.

BIBLIOGRAFÍA

Boeck, Marin y Martin Doris, 2004, 6ª. Edición. Madrid, Editorial EDAF, ***EQ Qué es Inteligencia Emocional: Cómo lograr que las emociones determinen nuestro triunfo en todos los ámbitos de la vida*** Pp. 52-53

Buzan, T. Y Buzan, B. 1996. Ediciones Urano, Barcelona, ***Mapas Mentales: Las Emociones*** Pp. 98-102.

Caruso, David y Peter Salovey, 2005, 3a. Edición. Madrid, Algaba Ediciones, ***El directivo emocionalmente inteligente: La inteligencia emocional en la empresa*** Pp.302-317.

Carver, Charles, 1997, Editorial Prentice hall Hispanoamericana. ***Teorías de la Personalidad***, Pp.264-287.

Doris Martin y Karin Boeck, Edición Original, Editorial Jossey –Bass, Buenos Aires, Argentina, ***EQ Que Es Inteligencia Emocional***. Pp. 72-91.

Dubrin Andrew J, 2002, 2ª.Edición. Iberoamérica, Editorial Thompson, ***Fundamentos de Comportamiento Organizacional***, Pp.26-40.

Forsyth Patrick, 2001, España, Ediciones Granica, S.A., ***30 Minutos...para motivar a su personal***. Pp. 30-75.

Maya Phillips, 3ª Edición, 1998 Editorial Edaf, S.A. ***Como Lograr La Excelencia Emocional***. Pp.193-215.

Urich Dieter, 1985, Editorial Herder, Barcelona, ***El Sentimiento: Introducción a la Psicología De La Emoción***. Pp. 135-175.

Weisinger, Hendrie.1998 Edición Original, Editorial Jossey –Bass, Buenos Aires, Argentina ***La inteligencia Emocional En El Trabajo*** Pp. 120-124, 168-183.

ANEXOS

Universidad De San Carlos De Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela De Ciencias Psicológicas
Centro De Investigaciones en Psicología-CIEPs- “Mayra Gutiérrez”
Resp. Alejandra Lemus
Luisa Fernanda Solórzano

ENCUESTA

La presente encuesta pretende identificar la relación que existe entre los estados emocionales y la disposición en trabajo.

Instrucciones

Responda brevemente y con honestidad a todas las preguntas. Sus respuestas serán manejadas confidencialmente.

¡ Gracias por su participación ¡

Datos Generales

1. Empresa para la que trabaja _____
2. Puesto que desempeña _____
3. Tiempo de laborar en la empresa _____
4. área en la que se ubica en la empresa _____
5. Género: M____ F____
6. Edad ____

Cuestionario

1. Me frustro cuando mis sugerencias no son tomadas en cuenta y ya no me dan ganas de colaborar.

Sí **No** **A veces**

2. Me da miedo cuando mi jefe está mal de humor, porque cometo errores en mi puesto de trabajo.

Sí **No** **A veces**

3. Me afecta la tristeza en la productividad de mi trabajo cuando pierdo a un ser querido.

Sí **No** **A veces**

4. Cuando estoy triste mis deseos de trabajar disminuyen.

Sí **No** **A veces**

5. Me siento contento cuando veo que existen posibilidades de obtener éxito en la empresa.

Sí **No** **A veces**

6. Cuando me enojo tomo decisiones rápidas que luego afectan los resultados de mi trabajo.

Sí **No** **A veces**

7. Cuando tengo problemas sentimentales siento menos deseos de trabajar.

Sí **No** **A veces**

8. Cuando tengo problemas económicos me cuesta concentrarme en mis tareas.

Sí **No** **A veces**

9. Cuando estoy ansioso (nervioso) tiendo a cometer errores por falta de concentración.

Sí **No** **A veces**

10. Siento vergüenza cuando me llaman la atención en frente a otros empleados y eso me hace perder el deseo de colaborar.

Sí **No** **A veces**

Universidad De San Carlos De Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela De Ciencias Psicológicas
Centro De Investigaciones en Psicología-CIEPs- “Mayra Gutiérrez”
Resp. Alejandra Lemus
Luisa Fernanda Solórzano

GUIA DE ENTREVISTA

1.- Inicio de la entrevista:

La entrevista comenzará con la información al empleado de lo que se estará evaluando y el propósito de la misma para nuestro estudio.

Seguidamente se comprobarán sus datos personales (edad, puesto de trabajo, restaurante, tiempo de estar laborando en la empresa).

2.- Cuestionario:

Preguntas personales:

- 1- ¿Cuáles son sus cualidades como persona?
- 2-¿Cómo cree que le ven los demás?
- 3-¿Cómo se relaciona con los demás?
- 4-¿Cómo se enfrenta usted a los problemas?
- 5-¿Le gusta trabajar en equipo o sólo?
- 6-¿Cree que tienes dotes de mando / capacidad de liderazgo?
- 7-¿Qué espera usted de la vida?

Preguntas sobre desempeño laboral:

- 1-¿Qué funciones realiza en la empresa?
- 2-¿Cómo es su relación con sus jefes y compañeros de trabajo?
- 3-¿Qué opinión tiene del ambiente de trabajo de su empresa?
- 4-¿Confía en su capacidad para desempeñar su puesto de trabajo?
- 5-¿Qué es lo que más le interesa y lo que menos de su puesto de trabajo?
- 6-¿En qué se diferencia de sus demás compañeros de trabajo?
- 7-¿Cuáles son sus expectativas a futuro, dentro de la empresa?
- 8-¿Qué es lo que espera de la empresa para la cual trabaja?
- 9-¿Qué es para usted lo más importante en un empleo?

Preguntas sobre el factor emocional:

- 1-¿Sus emociones afectan su desempeño laboral?
- 2-De ser positiva la pregunta anterior ¿Cómo le afecta?
- 3-¿Se pone triste o enojado cuando le llaman la atención y le cuesta concentrarse nuevamente en sus labores?
- 4-¿Cuándo recibe una felicitación o un incentivo en su trabajo lo motiva para seguir haciendo bien sus labores?
- 5- ¿Cuándo tiene problemas sentimentales siente menos deseos de trabajar?
- 6- ¿Usted se siente bien ó mal con lo que realiza en su trabajo? ¿Por qué?

3.-Fin de la Entrevista:

Fase en la que el entrevistador pregunta al empleado si tiene alguna pregunta o aclaración que hacer.

GLOSARIO

Actitudes: Una actitud es una predisposición a reaccionar que influye en la manera en que cada persona responde a otra, a una cosa, una idea o una situación.

Alegría: Diversión, euforia, gratificación, contentos, da una sensación de bienestar, de seguridad.

Autoconfianza: Es el creer plenamente que podemos reparar las emociones negativas cuando surjan sin dejarnos llevar por los arrebatos de ira, los bajones emocionales o el nerviosismo inespecífico.

Aversión: Disgusto, asco, solemos alejarnos del objeto que nos produce aversión.

Capacidad de análisis: Consiste en observar y saber escuchar los estados de ánimo con exactitud, así mismo en analizar la situación y las emociones que provocan.

Comportamiento organizacional: El Comportamiento Organizacional trata lo relacionado con la conducta humana en el trabajo la cual contribuye al impulso de la productividad y conlleva a otros aspectos.

Efecto halo: Existe una tendencia a manifestar todo lo que conocemos de una persona con un rasgo favorable o desfavorable que podemos reconocer.

Elegir: Consiste en saber elegir sabiamente qué hacer y cómo, está relacionada con la toma de decisiones y la seguridad de los colaboradores.

Emoción: Es un estado afectivo que experimentamos, una reacción subjetiva al ambiente que viene acompañada de cambios orgánicos (fisiológicos y endocrinos) de origen innato, influidos por la experiencia.

Estados emocionales: Son estados anímicos que manifiestan una gran actividad orgánica, que se refleja a veces como un torbellino de comportamientos externos e internos, y otras con estados anímicos permanentes.

Estereotipos: Es evaluar a un individuo con base en nuestra apreciación del grupo o clase social a la cual pertenece.

Identificación: Consiste en identificar qué es lo que se puede regular para evitar impulsos descontrolados y en discriminar aquellos estados emocionales negativos que requieren regulación. El conocimiento de las emociones permite desarrollar nuestras propias teorías del por qué y cómo los estados emocionales surgen en diferentes situaciones.

Ira: Rabia, enojo, resentimiento, furia, irritabilidad.

La inteligencia emocional: Es una destreza que permite conocer y manejar los propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás,

sentirnos satisfechos y ser eficaces en la vida, a la vez que crear hábitos mentales que favorezcan la propia productividad.

Miedo: Anticipación de una amenaza o peligro que produce ansiedad, incertidumbre, inseguridad.

Negación: Si la información sensorial resulta particularmente dolorosa, a menudo nos negamos a aceptarla y deseamos que los demás hagan lo mismo.

Percepción selectiva: La personas utiliza este mecanismo cuando llega a una conclusión injustificada por una situación confusa.

Proyección: Otro atajo del proceso perceptivo es proyectar nuestras propias fallas en otros, en lugar de evaluar objetivamente la situación. Es generalizar un problema en el grupo cuando realmente es una persona la que lo manifiesta.

Sorpresa: Sobresalto, asombro, desconcierto. Es muy transitoria. Puede dar una aproximación cognitiva para saber qué pasa.

Tristeza: Pena, soledad, pesimismo.