



Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas

**Desarrollo de la inteligencia emocional en las empresas de modelado digital 3D
ubicadas en Guatemala, Guatemala**
(Artículo científico - trabajo de graduación)

Henry Xiquin Sián

Guatemala, agosto 2020

**Desarrollo de la inteligencia emocional en las empresas de modelado digital 3D
ubicadas en Guatemala, Guatemala**
(Artículo científico - trabajo de graduación)

Henry Xiquin Sián

Lic. Manuel Antonio Pineda Mancilla (**Asesor**)

Dr. Eddy Giovanni Miranda Medina (**Revisor**)

Guatemala, agosto 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M. A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

M. Sc. Carlos Alberto Marroquín Márquez

Coordinador

Guatemala, 9 de marzo 2020

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

Por este medio doy fe que soy autor (a) del artículo científico titulado “Desarrollo de la inteligencia emocional en las empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala” y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor (a) del contenido de este artículo científico y para efectos legales soy el (la) único (a) responsable del contenido.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'J' followed by several loops and a long horizontal stroke.

Licenciatura en Administración de Empresas

ID 000037790

REF.: CCEE. LAE. 008-2020
SEDE SAN RAYMUNDO

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 11 DE AGOSTO DEL 2020
ORDEN DE IMPRESIÓN

Asesor (a): Lic. Manuel Antonio Pineda Mancilla

Revisor (a): Dr. Eddy Giovanni Miranda Medina

Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Artículo científico titulado: "Desarrollo de la inteligencia emocional en las empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala".

Presentada por: Henry Xiquin Sián

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciado

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas



 1779

 upana.edu.gt

 Diagonal 34, 31-43 Zona 16

San Raymundo, 14 de marzo de 2020

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

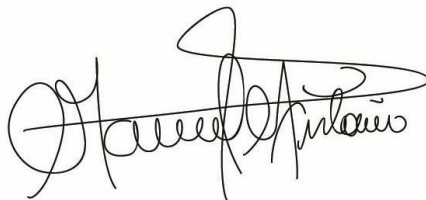
Presente

Estimados Señores:

En relación a la asesoría del artículo científico titulado: “Desarrollo de la inteligencia emocional en las empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala”, realizado por Henry Xiquin Sián, ID no. 000037790 estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme por cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Manuel Antonio Pineda Mancilla'. The signature is stylized with a large initial 'M' and a long horizontal stroke.

Lic. Manuel Antonio Pineda Mancilla
Colegiado Activo No.: 15927

Guatemala, 06 de abril de 2020

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Presente

Estimados señores:

En relación al Artículo científico titulado: **“Desarrollo de la inteligencia emocional en las empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala,”** realizado por Henry Xiquin Sián, ID 000037790, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,



Dr. Eddy Giovanni Miranda Medina

Colegiado 7,452

LIC. EDDY GIOVANNI MIRANDA MEDINA
ABOGADO Y NOTARIO

Dedicatoria

A Dios

Por haberme dado la vida, por la enseñanza moral y por fomentar el trabajo arduo en la vida cotidiana.

A mis padres

Por ser el creador del universo. El rector de la vida y la suprema autoridad de la justicia terrenal. Porque es a quien levanto la mirada para admiración, y la bajo para recibir la preparación espiritual.

A mis amigos

Por fomentar la alta consciencia, el apalancamiento del auto sostenimiento y autosuficiencia. Por enseñar a encontrar el camino para la expansión de la sabiduría.

Contenido

Abstract	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
Metodología	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Pregunta de investigación	2
1.3. Objetivos de la investigación	2
1.3.1. General	2
1.3.2. Específicos	2
1.4. Definición del tipo de investigación	2
1.4.1. Investigación descriptiva	3
1.5. Sujeto de investigación	3
1.6. Alcance de la investigación	3
1.6.1. Temporal	3
1.6.2. Geográfico	4
1.7. Determinación de la muestra	4
1.7.1. Empleo de la muestra finita	5
1.8. Definir instrumentos de investigación	6
1.9. Recolección de datos	6
1.10. Procesamiento y análisis de datos	6
Capítulo 2	
Resultados	
2.1. Presentación de resultados	7

Capítulo 3
Discusión y conclusiones

3.1. Extrapolación	14
3.2. Hallazgos y análisis general	22
3.3. Conclusiones	23

Referencias

Anexos	27
---------------	-----------

Lista de gráficas

No.	Descripción	Página
1	Empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala, experiencia laboral.	7
2	Empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala, satisfacción de trabajar en la empresa.	8
3	Empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala, relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos.	8
4	Empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala, conflictos entre compañeros.	9
5	Empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala, manejo de emociones negativas.	10
6	Empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala, relaciones entre compañeros.	10
7	Empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala, inteligencia emocional.	11
8	Empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala, estrategias para el desarrollo de la inteligencia emocional.	11
9	Empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala, cultura organizacional.	12
10	Empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala, Estrategias para mejorar las relaciones entre compañeros.	13

Abstract

El tema es el desarrollo de la inteligencia emocional en las empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala, y consistió en determinar si este factor puede lograr una mejor productividad para permanecer en el mercado. La metodología en su elaboración fue la investigación descriptiva y el método científico, por medio de encuestas y entrevistas, de donde se obtuvieron respuestas que fueron sujetas a una medición cuantificable, y se mostraron en gráficas acompañadas de un breve análisis.

La extrapolación del presente trabajo permitió identificar el coeficiente intelectual e inteligencia emocional, pues describió citas textuales de autores de talla mundial, así mismo fue comparada con los resultados obtenidos, y por tanto se hicieron las observaciones y recomendaciones necesarias para direccionar a las empresas sujetas a este estudio para que logaran un desarrollo emocional indispensable en cualquier compañía, dando respuestas objetivas a la meta de la investigación.

Introducción

La presente investigación, es relacionada con la inteligencia emocional, cuyo tema es una de las ramas de la psicología industrial. Todos los administradores, líderes y dueños de las empresas, cuentan con un elemento en común, el talento humano que deben aprovechar al máximo. Las empresas no solamente deben buscar la efectividad y eficiencia de los empleados, sino alinear paralelamente los objetivos del personal con los de la compañía, al punto de que cada individuo logre la satisfacción deseada al pertenecer a la familia corporativa según la nueva tendencia de administración contemporánea.

Las mejores empresas y con mejor reputación, en definitiva, han establecido la inteligencia emocional, como un elemento importante que todo candidato debe tener para ser colocado en un puesto clave en la organización. Esto sugiere una rotación considerable sobre los estándares de contratación tradicional, pues solamente se toma en cuenta las habilidades y conocimientos.

Los psicólogos industriales han llegado a la conclusión que una persona alcanza un nivel superior de efectividad y productividad si es acompañado de inteligencia emocional cotidianamente, puesto que amplía los horizontes en la realización de las funciones y esto se ha demostrado en múltiples estudios realizados. La presente investigación pretende detallar los parámetros en la determinación de inteligencia emocional en las empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala, y el desarrollo de métodos, alternativas y procedimientos para implantar la inteligencia emocional necesaria en el capital humano con el fin de lograr plenitud en los resultados del trabajo.

Este proyecto de investigación consta con cuatro capítulos, los cuales se detallan a continuación:

Capítulo 1, detalla los siguientes temas: planteamiento del problema, pregunta de investigación, objetivos de la investigación, definición del tipo de investigación, sujeto de investigación, alcance de la investigación, determinación de la muestra, definir instrumentos de investigación, recolección de datos y procesamiento y análisis de datos.

Capítulo 2, presenta los resultados obtenidos en el trabajo de campo por medio de los instrumentos de investigación (boleta de encuesta, guía de entrevista y guía de observación) a través de gráficas con las respectivas interpretaciones para una comprensión rápida y fácil.

Capítulo 3, puntualiza la extrapolación, es decir, un análisis a fondo y comparativo de los resultados obtenidos y el estado de arte actual. Por otra parte, también se determinan las conclusiones necesarias para dar respuesta de forma objetiva e inductiva a cada una de las variables que se establecieron al principio de la investigación.

Capítulo 4, especifica las referencias utilizadas que dan soporte a la parte teórica del presente documento, tales como, bibliográficas, digitales, legislaciones y revistas.

Por último, se particularizan los anexos que contienen los instrumentos de investigación, tales como, boleta de encuesta, guía de entrevista y guía de observación.

Capítulo 1

Metodología

El tema de esta investigación es el desarrollo de la inteligencia emocional en las empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala. Básicamente es la respuesta a un nuevo sistema de relaciones interpersonales donde la comunicación es la base de la efectividad y productividad. En términos generales, este capítulo detalla el planteamiento del problema, pregunta de investigación, objetivos, tipo de investigación, sujetos de investigación, alcance, determinación de la muestra, instrumentos de la investigación, recolección de datos, y procesamiento y análisis de datos.

1.1. Planteamiento del problema

Daniel Goleman (1995) propone en Estados Unidos la inteligencia emocional como factor fundamental para las relaciones interpersonales en las empresas en la obra denominada Inteligencia Emocional. El desarrollo de la inteligencia emocional se expande en todo el país paulatinamente y hoy en día ha llegado a todas las universidades como parte del pensum de estudios, sin embargo, la mayoría de empresas aún tienen como base la administración clásica a pesar que la inteligencia emocional juega un papel importante en la mejoría de la felicidad, éxito, bienestar y desempeño de los empleados dentro y fuera del ámbito profesional.

La falta de determinación de la satisfacción que tiene el personal en las empresas, la carencia de emociones espontaneas, los tratos entre compañeros de trabajo y la percepción de malas emociones de supervisores, jefes y demás personal que tenga relación directa, puede afectar la productividad, calidad y competitividad en las empresas.

Por tanto, la carencia del desarrollo de inteligencia emocional no permite a las empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala, lograr una mejor eficiencia, desempeño y productividad para permanecer en el mercado competitivo, crecer y aumentar la rentabilidad.

1.2. Pregunta de investigación

¿Qué metodología deben tener las empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala para el desarrollo de inteligencia emocional?

1.3. Objetivos de la investigación

Brindan una idea clara de lo que se desea alcanzar a corto, mediano y largo plazo al desarrollar la presente investigación. A continuación, se presenta el objetivo general y los objetivos específicos:

1.3.1. General

Determinar la metodología que las empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala, puedan implementar para el desarrollo de inteligencia emocional.

1.3.2. Específicos

A continuación, se presentan los objetivos específicos que se desean alcanzar:

- Identificar las ventajas del desarrollo de inteligencia emocional para el óptimo desempeño de las funciones del personal, donde se concentra una alta dosis de tensión y estrés, debido a la diversidad de procesos.
- Establecer los elementos necesarios para que el personal tenga la inteligencia emocional determinante para la realización de las actividades operacionales.
- Identificar y determinar las herramientas administrativas y medidas sustentables que se pueden utilizar para el desarrollo de la inteligencia emocional.

1.4. Definición del tipo de investigación

A continuación, se detalla del tipo de investigación a utilizar en el desarrollo del presente documento.

1.4.1. Investigación descriptiva

El tipo de investigación a utilizar es de tipo descriptiva, en virtud, que el planteamiento de objetivos, determinación de la muestra y recolección de información a través de instrumentos de investigación (boleta de encuesta, guía de entrevista y guía de observación) basta para el desarrollo de la presente investigación; no siendo necesario por causa de ello, la definición de variables dependientes e independientes, ni el emplazamiento de una hipótesis.

1.5. Sujeto de investigación

Los participantes en esta investigación son todos los empleados de las empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala.

Gerentes o propietarios, son los líderes de las empresas que guían a los diferentes equipos de trabajo en busca de la misión, visión y objetivos.

Supervisores, son los encargados de controlar el cumplimiento de metas y desarrollo de las actividades realizadas por los empleados.

Operarios, son los empleados que realizan las diferentes actividades en las empresas.

1.6. Alcance de la investigación

A continuación, se presentan los alcances que se desean tener en el desarrollo de la presente investigación.

1.6.1. Temporal

Se desarrolla en el decimoquinto y decimosexto ciclo de la carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas de Universidad Panamericana, es decir, de septiembre 2019 a abril 2020, tiempo necesario para la determinación de los datos para dar respuesta a los objetivos de este proyecto.

1.6.2. Geográfico

Esta investigación tiene lugar en la Ciudad Capital de Guatemala, Guatemala, específicamente en las ubicaciones de las empresas de modelado digital 3D.

1.7. Determinación de la muestra

La muestra es una pequeña porción representativa del universo objeto de estudio. Para la presente investigación el universo son todos los empleados de las empresas de modelado digital 3D en Guatemala, Guatemala. La determinación del universo, se hizo mediante la solicitud al Registro Mercantil de empresas de modelado digital en tercera dimensión, con carta del cinco de julio del año 2019, y con firma del registrador general Genner García, la cual describía un total de cinco empresas, las cuales son: Harnack Publicidad, Orco Servicios, 3DINK, Esdearq. Cabe recalcar que rastrearon e investigaron minuciosamente todas, y de las mencionadas solamente una está vigente, así mismo se sabe que aparte de estas también existen otras empresas que ofrecen ese servicio, pero no están registradas con los parámetros sugeridos en dicho registro, y las cuales son: Rótulos y vallas publicidad, Artdeco, Econografics, Megagrafic y Hover. Cada una de las empresas proporcionó la cantidad aproximada de sus empleados, sin dejar un informe oficial por causa de confidencialidad, excepto una: Hover Guatemala, que proporciona a sus agentes un listado general de empleados con un estatus laboral y bonificación. Haciendo la sumatoria, el universo finito, corresponde a treientos empleados, en la fecha antes descrita.

Los empleados participantes son: dibujantes técnicos, arquitectos y algunos diseñadores que laboran para las empresas de modelado digital 3D, muchos de estos trabajan en producción en línea y están sometidos a una alta presión por parte del sistema de trabajo. Los clientes suelen ser constructoras, arquitectos y empresas de publicidad, y la mayoría solicitan los servicios de modelado digital para una remodelación de la misma, en virtud, que el dibujo hace un informe en tiempo real para un recubrimiento de pintura, techos o paredes con un deterioro específico.

1.7.1. Empleo de la muestra finita

Al tomar en consideración que se conoce el universo objeto de estudio de la presente investigación se aplica la fórmula de la muestra finita. Por tanto, para determinar la muestra se utiliza la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 (p) (q) N}{e^2 (N - 1) + Z^2 (p) (q)}$$

Dónde:

n = muestra a determinar

Z^2 = nivel de confianza

P = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

e = nivel aceptable de tolerancia de error

N = Tamaño de la población meta definida

Al aplicar la fórmula se obtiene lo siguiente:

$$n = \frac{1.96^2 (0.50) (0.50) * 300}{0.05^2 (300 - 1) + 1.96^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{3.8416 (0.50) (0.50) * 300}{0.0025 (299) + 3.8416 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{288.12}{0.7475 + 0.9604}$$

$$n = \frac{288.12}{1.7079}$$

$$n = 168.6984$$

$$n = 169$$

Para desarrollar la fórmula detallada anteriormente, se utiliza un nivel aceptable de tolerancia de error del 5%, nivel de confianza del 95%, probabilidad de éxito y fracaso del 50% respectivamente y universo de 300 empleados, por lo que se obtiene una muestra de 169 trabajadores.

1.8. Definir instrumentos de investigación

La información necesaria para el desarrollo de la presente investigación se obtiene a través de la utilización de boleta de encuesta, guía de entrevista y guía de observación. La encuesta contiene una serie de preguntas cerradas y concisas, las cuales los empleados responden y se busca una alta efectividad en las respuestas, la guía de entrevista tiene preguntas abiertas, las cuales son destinadas a autoridades generales y jefes de área, y la guía de observación tiene un enfoque detallado de todos los aspectos de las empresas que se pretenden entender, conocer y analizar a fondo del esquema sistemático del funcionamiento efectivo de las mismas.

1.9. Recolección de datos

Posterior de la realización del trabajo de campo y con la obtención de los datos de investigación se procede a la tabulación de todas las respuestas y el detalle de lo recopilado se presenta a través de gráficas con las respectivas interpretaciones para una rápida comprensión.

1.10. Procesamiento y análisis de datos

Los datos recopilados tienen un análisis a fondo, donde se menciona el nivel de alcance de los fines de esta investigación. Por otra parte, se realiza una extrapolación, es decir, un análisis comparativo entre los resultados obtenidos en el trabajo de campo y el estado de arte actual, y por último, se determinan las conclusiones finales.

Capítulo 2

Resultados

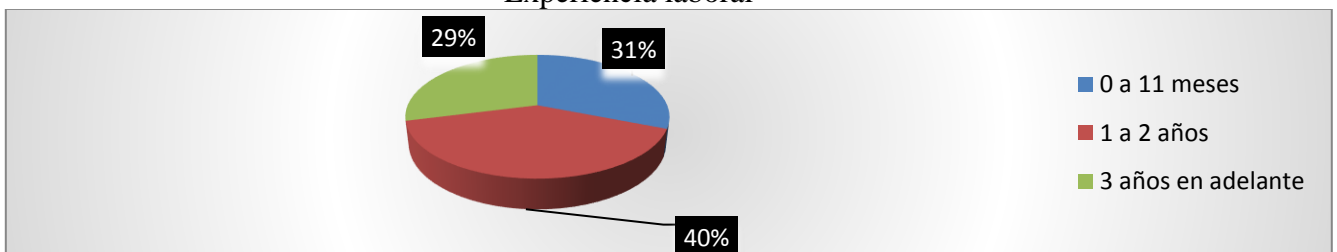
En este capítulo se presentan los resultados obtenidos en el trabajo de campo por medio de los instrumentos de investigación (boleta de encuesta, guía de entrevista y guía de observación) a través de gráficas con las respectivas interpretaciones para una comprensión rápida y fácil. Dicha información fue extraída minuciosamente de encuestas hechas en presencia del investigador con el método tradicional y que sigue siendo popular en un ambiente como el de Guatemala.

2.1. Presentación de resultados

La información recolectada proviene de una serie de preguntas cerradas, basadas en un análisis a fondo previamente estudiado, para que den respuesta a las variables de investigación y que conduzcan positivamente a los esfuerzos y resultados esperados. La herramienta utilizada para la presentación de dicha información son las gráficas, una técnica tradicional y fácil de comprender.

La siguiente gráfica detalla cuánto tiempo llevan de los empleados de trabajar en la empresa:

Gráfica 1
Empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala
Experiencia laboral



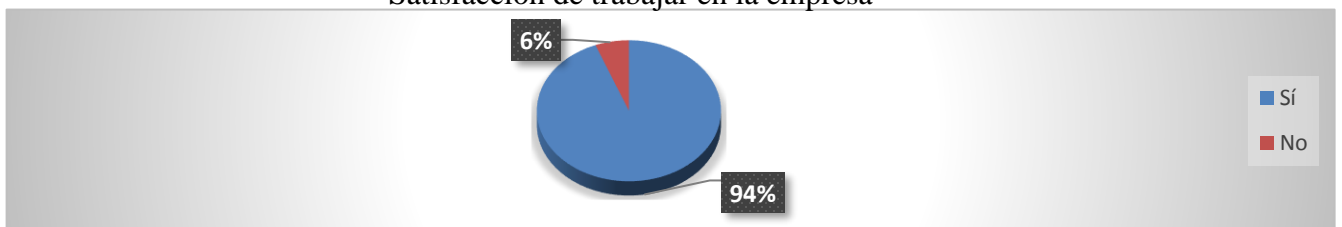
Fuente: elaboración propia con base en los datos obtenidos de las encuestas realizadas.

A medida que un empleado asimila o lleva más tiempo de laborar en una empresa aprende como realizar de forma más eficaz y eficiente las funciones, lo que tiene como resultado una mejora en la productividad. Sin embargo, la mayoría de colaboradores llevan de trabajar en la empresa de cero a 11 meses, tiempo suficiente para que el colaborador entienda el panorama de las compañías

y sepan dar una clara descripción de la misma, pero aún no cuentan con la experiencia suficiente para lograr la especialización en el puesto.

La gráfica que se presenta a continuación puntualiza si la experiencia de trabajar para la empresa es satisfactoria y gratificante:

Gráfica 2
Empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala
Satisfacción de trabajar en la empresa

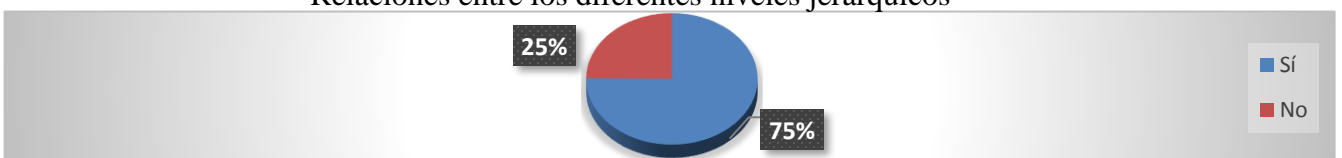


Fuente: elaboración propia con base en los datos obtenidos de las encuestas realizadas.

Los empleados satisfechos trabajan con más energía y dinamismo, son más eficaces, eficientes y venta, desarrollan creatividad, y cumplen con los objetivos previamente definidos. Y según la gráfica anterior mayoría de trabajadores muestran una satisfacción y gratificación por trabajar para la empresa de modelado digital 3D.

La siguiente gráfica particulariza si existe una buena relación entre los diferentes niveles jerárquicos de la empresa:

Gráfica 3
Empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala
Relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos

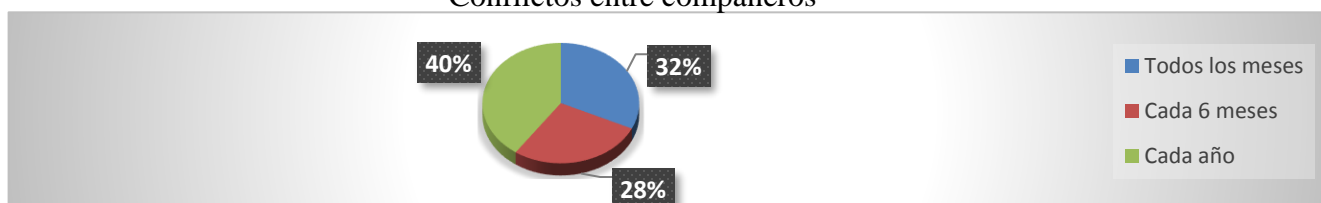


Fuente: elaboración propia con base en los datos obtenidos de las encuestas realizadas.

Las buenas relaciones entre empleados, la felicidad, la tranquilidad, la paz, el amor, el raciocinio, la empatía, entre otros factores importantes hacen que los empleados logren resultados productivos, efectivos y cumplan con los objetivos previamente establecidos. Y la mayoría de trabajadores indican que en la empresa si existe una buena relación entre los diferentes niveles jerárquicos.

La gráfica que a continuación se presenta, especifica con qué periodicidad existen conflictos entre compañeros de trabajo en la empresa:

Gráfica 4
Empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala
Conflictos entre compañeros

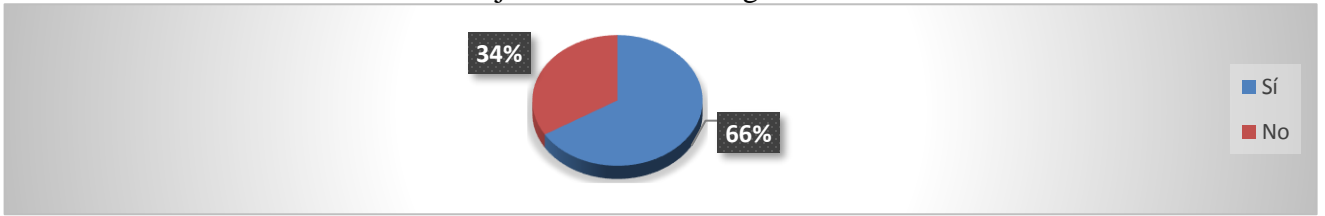


Fuente: elaboración propia con base en los datos obtenidos de las encuestas realizadas.

Los conflictos entre compañeros son costosos, minimizan el rendimiento e influyen negativamente en toda la empresa. Los administradores deben estudiar, analizar, enfrentar y anticipar dicha problemática para prevenir consecuencias negativas adicionales, tales como insatisfacción y mayor ausentismo, y para resolver, y corregir los problemas. Sin embargo, existen conflictos entre compañeros de trabajo en la empresa cada año, es decir, con poca frecuencia lo que ayuda a tener una buena cultura organizacional. Aunque hay que tomar en consideración que algunas empresas (32%) tienen conflictos cada 6 meses y un importante 28% tienen problemas todos los meses.

La siguiente gráfica pormenoriza si los empleados saben cómo manejar las emociones negativas en las situaciones de trabajo:

Gráfica 5
Empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala
Manejo de emociones negativas

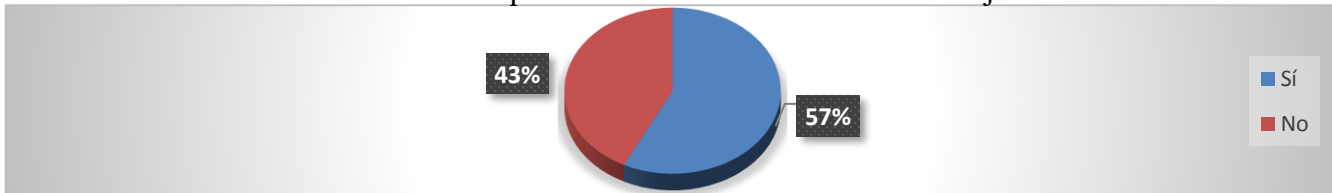


Fuente: elaboración propia con base en los datos obtenidos de las encuestas realizadas.

Las emociones negativas pueden tener consecuencias positivas o negativas para la empresa según como se manejan, analizan, enfrentan, anticipan, resuelvan, y corrijan. Y la mayoría de empleados saben cómo manejar las emociones negativas en las situaciones de trabajo.

La gráfica que se presenta a continuación se centra en si la relación entre compañeros afecta directamente el desempeño y efectividad de los empleados:

Gráfica 6
Empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala
Relación entre compañeros afecta efectividad en el trabajo

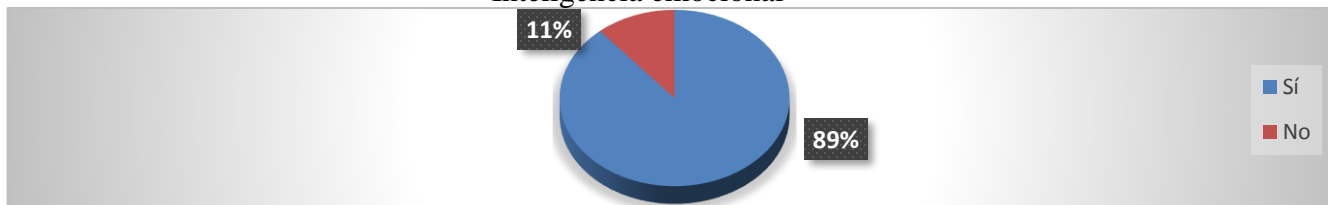


Fuente: elaboración propia con base en los datos obtenidos de las encuestas realizadas.

Las relaciones entre compañeros se encuentran estrechamente relacionadas con el desempeño y efectividad de los empleados. Las buenas relaciones con colegas y superiores son clave para que los empleados se encuentran motivados y sean más productivos, efectivos y eficientes en las funciones. Y según la gráfica anterior, los empleados indican que la relación entre compañeros si afecta directamente el desempeño y efectividad.

La siguiente gráfica define si los empleados conocen qué es inteligencia emocional:

Gráfica 7
Empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala
Inteligencia emocional

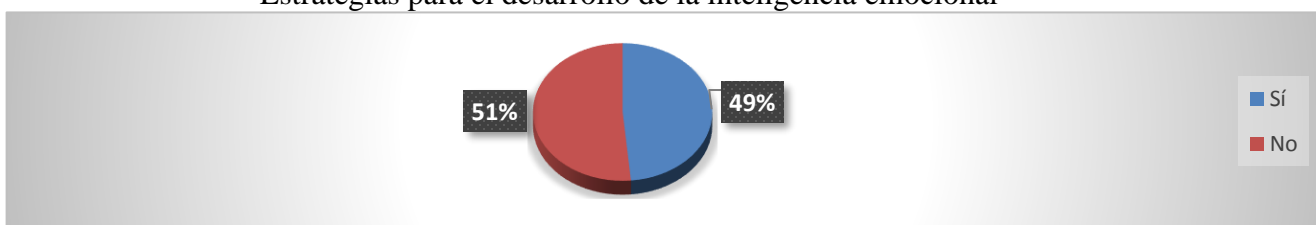


Fuente: elaboración propia con base en los datos obtenidos de las encuestas realizadas.

La inteligencia emocional es la capacidad y habilidad que posee una persona para entender, manejar, reconocer, controlar y modificar los sentimientos propios, en tal sentido, consiste en descubrir las emociones y sentimientos propios, reconocerlos, manejarlos, crear una motivación propia y gestionar las relaciones personales. Y según la gráfica anterior la mayoría de empleados conocen la definición de inteligencia emocional.

La gráfica que a continuación se presenta determina si los líderes de la empresa utilizan estrategias para el desarrollo de la inteligencia emocional:

Gráfica 8
Empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala
Estrategias para el desarrollo de la inteligencia emocional



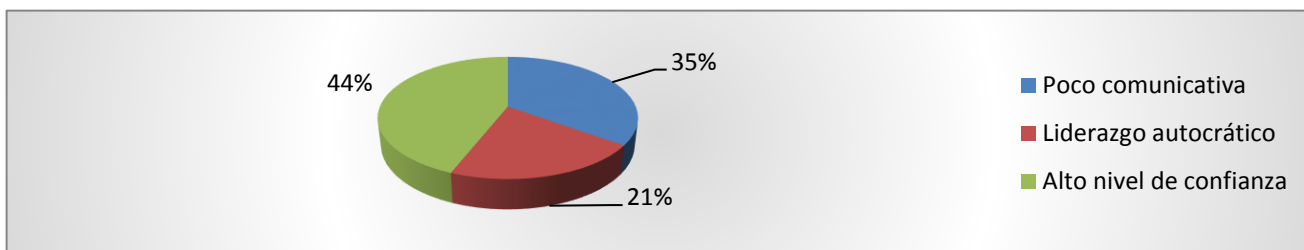
Fuente: elaboración propia con base en los datos obtenidos de las encuestas realizadas.

Cuando una empresa posee talento humano con inteligencia emocional se ha detectado cuestiones como: alta productividad, alineación de las metas personales con las de la organización, menos rotación de personal, efectividad en las operaciones, eficiencia en la cadena de valor y una alta creatividad debido al estado emocional de los individuos. No obstante, la mayoría de líderes no

utilizan estrategias para el desarrollo de la inteligencia emocional, aunque es importante resaltar que un 49% si utiliza estrategias para incrementar la inteligencia emocional en su equipo de trabajo.

La siguiente gráfica detalla cómo es la cultura organizacional de las empresas:

Gráfica 9
Empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala
Cultura organizacional

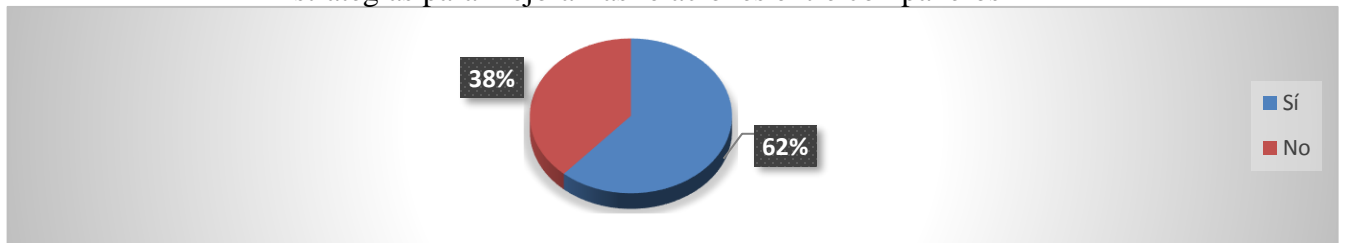


Fuente: elaboración propia con base en los datos obtenidos de las encuestas realizadas.

La cultura organizacional es lo que los empleados perciben y cómo está percepción crea un patrón de creencias, valores y expectativas, aunque la cultura no se ve, se siente y/o percibe en las actitudes, emociones y percepciones de los trabajadores. La cultura influye directamente en todas las actividades realizadas en la empresa, tales como: mercadotecnia, prácticas de contratación, programas de recompensas e interacción entre niveles jerárquicos. En tal sentido, la mayoría de empleados indican que la cultura organizacional de la empresa es con un alto nivel de confianza.

La gráfica que se presenta a continuación particulariza si los líderes de la empresa utilizan estrategias para lograr que la relación entre compañeros de trabajo sea amena y sana.

Gráfica 10
Empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala
Estrategias para mejorar las relaciones entre compañeros



Fuente: elaboración propia con base en los datos obtenidos de las encuestas realizadas.

La mayoría de empleados indican que los líderes de la empresa utilizan estrategias para lograr que la relación entre compañeros de trabajo sea amena y sana, en virtud, que las buenas relaciones son fundamentales tanto para la productividad, efectividad y eficiencia en las funciones, y para sentirse tranquilos en el trabajo.

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

Este capítulo puntualiza la extrapolación, es decir, un análisis a fondo y comparativo de los resultados obtenidos y el estado de arte actual. Por otra parte, también se determinan las conclusiones necesarias para dar respuesta de forma objetiva e inductiva a cada una de las variables que se establecieron al principio de la investigación.

3.1. Extrapolación

Las compañías objeto de estudio son las empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala, la muestra es obtenida a través del empleo de la muestra finita, por ser un sector pequeño, según la información obtenida del Registro Mercantil. Los instrumentos utilizados para la recolección objetiva de datos son: boleta encuesta, guía de entrevista y guía de observación.

Las mencionadas empresas se dedican al modelado digital 3D, es decir, brindan un dibujo a dimensión escala de una casa o algún elemento requerido por el cliente. Este dibujo posee una riqueza de información, en virtud, que expone y detalla las dimensiones de las paredes, techos, patios, puertas y ventanas, con el fin de reemplazar cualquier elemento del hogar.

El proceso de modelado digital empieza con la obtención de fotografías de ocho ángulos diferentes que el cliente envía directamente al sistema que usan las empresas, dichas fotografías son enlazadas a la plataforma de sketchup, autocad, revit o maya, que son los programas con una mayor puntuación en este ámbito. Cuando el dibujo se termina se coloca en el mapa que ofrece google maps, para obtener las dimensiones exactas de una casa, por último, el cliente recibe la imagen en el computador, tableta o móvil a través de una aplicación llamada hover, mientras que en otros casos se entrega de forma personal al cliente.

La inteligencia emocional es importante en cualquier trabajo... menciona Goleman (2015), sin embargo, es una labor artística como el modelado digital 3D requiere de una alta concentración,

bienestar sentimental óptimo y comunicación amena en el equipo de trabajo. Por tanto, las empresas deben contar con un ambiente sano de trabajo, acompañado de convivencias cercanas, momentos de relajación, sistemas de motivación, remuneración justa, alineación relativa de metas personales con las corporativas y fomentar la participación de cada persona en el plan diario de trabajo. Básicamente todo esto hace énfasis a la nueva tendencia de administración, que basa las teorías en un ambiente más humano y participativo.

La inteligencia emocional es un tema nuevo para Guatemala, solo algunas universidades las toman en cuenta en el pensum de estudios, dicho tema es parte de carreras de administración, ingeniería y psicología industrial. Dicho tema es necesario para el óptimo desempeño de un equipo de trabajo en una empresa. Las empresas sujetas a esta investigación no poseen un manual de inteligencia emocional, probablemente pocas en el mundo poseen uno, sin embargo, las organizaciones utilizan un conocimiento espontaneo basando en las reacciones y decisiones según las necesidades del momento. Una empresa con escasos de conocimiento de inteligencia emocional puede tener grandes problemas de producción, incumplimiento de calidad y entrega, poca productividad, más rotación de personal, falta de efectividad en las operaciones, falta de eficiencia en la cadena de valor y falta de creatividad del personal.

La inteligencia emocional es un tema de psicología, cuya ciencia fue desarrollada a partir del siglo pasado, es decir, se cuenta con teorías y experimentos que datan recientemente y que antes de esto el conocimiento era deductivo, a base de supuestos con gran inclinación a las falacias. Goleman (2015) expone

En mi opinión, el término emoción se refiere a un sentimiento y a los pensamientos, los estados biológicos, los estados psicológicos y el tipo de tendencias a la acción que lo caracterizan. Existen centenares de emociones y muchísimas más mezclas, variaciones, mutaciones y matices diferentes entre todas ellas. En realidad, existen más sutilezas en la emoción que palabras para describirlas. Los investigadores todavía están en desacuerdo con

respecto a cuáles son las emociones que pueden considerarse primarias el azul, el rojo y el amarillo de los sentimientos de los que se derivan todos los demás (p. 242).

Las emociones son fundamentales para el manejo correcto de la inteligencia emocional. El término emoción, suele confundirse con una admiración o reacción ante la sorpresa de un acontecimiento, mientras que este mismo abarca una serie de reacciones espontáneas de un individuo que surgen desde la adversidad en el cumplimiento de las funciones en una organización. Goleman (2015) hace una descripción de las siguientes emociones:

Ira: rabia, enojo, resentimiento, furia, exasperación, indignación, acritud, animosidad, irritabilidad, hostilidad y, en caso extremo, odio y violencia.

Tristeza: aflicción, pena, desconsuelo, pesimismo, melancolía, autocompasión, soledad, desaliento, desesperación y, en caso patológico, depresión grave.

Miedo: ansiedad, aprensión, temor, preocupación, consternación, inquietud, desasosiego, incertidumbre, nerviosismo, angustia, susto, terror y, en el caso de que sea psicopatológico, fobia y pánico.

Alegría: felicidad, gozo, tranquilidad, contento, beatitud, deleite, diversión, dignidad, placer sensual, estremecimiento, raptó, gratificación, satisfacción, euforia, capricho, éxtasis y en caso extremo, manía.

Amor: aceptación, cordialidad, confianza, amabilidad, afinidad, devoción, adoración, enamoramiento y agape.

Sorpresa: sobresalto, asombro, desconcierto, admiración.

Aversión: desprecio, desdén, displicencia, asco, antipatía, disgusto y repugnancia.

Vergüenza: culpa, perplejidad, desazón, remordimiento, humillación, pesar y aflicción (p. 242).

Para utilizar estrategias para el desarrollo de la inteligencia emocional es necesario conocer cada una de las emociones que los empleados deben aprender a entender, manejar, reconocer, controlar y modificar.

La inteligencia emocional no puede describirse con exactitud, los psicólogos y científicos de todo el mundo todavía debaten acerca de los criterios más cercanos de una definición exacta a las emociones o bien de una categoría minuciosa. Covey (2014) afirma que: “la inestabilidad emocional tiene un origen en los padres, pero independientemente de quien sea la culpa, el manejo de las emociones debe ser atendida por cada individuo, con el fin de lograr una plena realización en la vida cotidiana” (p. 96). Por último, es importante que los líderes de las organizaciones tengan claro que la inteligencia emocional debe tener un espacio en los programas y planes de una planificación empresarial, y que debe abarcar globalmente la misma, sobre todo siendo aplicada por los líderes de cada equipo de trabajo dentro de la empresa.

Las personas se diferencian de las máquinas especialmente en dos cosas: el raciocinio y los sentimientos, dicho esto, se entiende que en cualquier momento de las operaciones de una empresa en un día común puede suceder una acalorada reunión o una reacción que afecte las funciones de cualquier empleado en el ejercicio de las funciones cotidianas. Covey. (2014), sostiene “que la naturaleza del hombre consiste en actuar, no en que se actúe sobre nosotros, y esto nos llena de poder para crear en las circunstancias” (p. 101). Por ende, los líderes de las empresas deben tener a primeras instancias un reglamento o manual sobre la diversidad conductual de los empleados, al tener como una máxima razón, la de interactuar sanamente y efectivamente en las operaciones que tiene como vital fin, la satisfacción de los consumidores en general.

Por tanto, se deja claro que las empresas de modelado digital 3D, no cuentan con un manual o una guía relacionada con inteligencia emocional para uso del personal. Para las variantes de humor o emociones del personal no existen reglamentos propios de cada empresa y estas no pueden proceder según las normas acordadas y respaldadas por los líderes de las empresas. La inteligencia

emocional es un tema de sumo interés y los trabajadores deberían poseer una guía rápida escrita o digital cuando sucedan problemas emocionales. En tanto Jonathan. (2019), tiene una respuesta a ello

Un banco fue forzado a reducir el personal en un 30% debido a la crisis económica reciente. El nivel de inteligencia emocional de los trabajadores que quedaron en la empresa fue evaluado para colocar a los trabajadores en los puestos de la estructura organizacional según los resultados. Como consecuencia, el banco tuvo mejores resultados con menos personal, y los trabajadores afirmaron ser más felices en sus nuevos puestos. Psicología y mente. (2019).

Recuperado de:

<https://psicologiaymente.com/organizaciones/beneficios-inteligencia-emocional-trabajo>.

Con base en el ejemplo anterior, los líderes de las empresas deben tomar en consideración realizar evaluaciones de inteligencia emocional previo a contratar a los nuevos empleados que fueron reclutados con anterioridad, en virtud, que según estudios el principal factor que define a una empresa exitosa es las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos.

La existencia de equipos de trabajo en las empresas altera la motivación y necesidades del personal e influye directamente en el comportamiento de los trabajadores y en la cultura organizacional de la compañía. Covey. (2003),

Establece que la efectividad depende de un factor en especial y es la sinergia, la cual describe así: significa que el todo es más que la suma de las partes. Significa que la relación de las partes entre sí es una parte en y por sí misma. Y no solo una parte, sino la más catalizadora, la que genera más poder, la más unificadora y más estimulante (p. 28).

Para que los equipos sean exitosos y afecten positivamente a la empresa deben lograr la sinergia o energía especial al combinar las acciones y comportamientos de los miembros para lograr mejores

resultados y rendimiento que un solo individuo. En las empresas de modelado digital es común ver situaciones de disgustos o desacuerdos, dentro de un mismo equipo de trabajo, por ejemplo, el que transmite el mensaje para que se haga el modelado digital se disgusta con el modelador cuando el proyecto no coincide en un alto porcentaje al plan inicial. Sin embargo, existe sinergia, después de todo las emociones hacen que un hombre sea un ser humano, la parte de liderazgo en el equipo también es fundamental en este tipo de situaciones.

Según investigaciones las capacidades y habilidades necesarias para que las personas tengan éxito en la vida son las relacionadas con la inteligencia emocional y las emociones juegan un papel vital.

Arrabal. (2018), puntualiza

se ha demostrado que existen casos en los que una persona con un alto coeficiente emocional pero no tanto intelectual, puede en muchos casos tomar mejores decisiones que una persona que tiene un coeficiente intelectual superior al emocional. De hecho, se conocen infinidad de casos de personas de éxito en diferentes terrenos, cuya inteligencia emocional está muy por encima del intelectual (p. 8).

Por tanto, los líderes de las empresas deben crear estrategias para el desarrollo de la inteligencia emocional. Se puede mencionar el caso de Hover, donde los empleados con un menor coeficiente intelectual han sobresalido muy poco, mientras que las personas con un bajo coeficiente intelectual determinado por la misma empresa, mediante pruebas, han salido adelante y se ha establecido que estas personas poseen características como: determinación, paciencia, perseverancia, perfeccionistas entre otros. Por su parte The Education club (2019) expone en este caso

Las principales ventajas de contar con un adecuado desarrollo de la inteligencia emocional, permite optimizar el desempeño laboral, la comunicación y un buen trabajo en equipo, reducir y, hasta prevenir, el nivel de conflicto, descubrir líderes internos y optimizar

las habilidades de liderazgo, manejar el miedo y la incertidumbre, y reducir los abandonos de puestos de trabajo. Inteligencia emocional en las empresas. (2019). Recuperado de <https://www.divulgaciondinamica.es/blog/ventajas-la-inteligencia-emocional-las-empresas/>.

De nuevo, tomando como ejemplo el caso de Hover, cuando las personas estas frustradas de no poder realizar un trabajo, su líder reasigna ese mismo trabajo a otras personas con una paciencia superior, estas dan resultados, y considerando que su experiencia es menor a la de las personas frustradas. Para el caso de los empleados de modelado digital en muchas instancias al contratar personal se orientan a la búsqueda de personas con amplio nivel de coeficiente intelectual y no se evalúa el nivel de inteligencia emocional. Howard (1983) expone

Una persona emocionalmente inteligente es aquella capaz de gestionar satisfactoriamente las emociones para lograr resultados positivos en sus relaciones con los demás”. Conceptos de inteligencia emocional. (2019). Recuperado de <https://concepto.de/inteligencia-emocional/>. Las buenas relaciones interpersonales en el trabajo se encuentran ligadas con el rendimiento de los empleados, y son claves para que los trabajadores se encuentren motivados y sean más productivos, efectivos y eficientes en las funciones que realizan a diario.

El estudio del cociente intelectual, citado por primera vez por William Stern (1912) abarca más de un siglo, del cual se ha debatido durante todo este tiempo, por su parte las empresas de modelado digital, se esfuerzan a través de este factor al contratar a su personal. Actualmente existe una investigación realizada por diferentes especialistas de diferentes campos llamado The Bell curve, (1994) publicado por los anglosajones Richard J. Herrnstein y Charles Murray que hasta la fecha ha sido motivo de debate por las ideas sobre inteligencia emocional diferencial entre razas, en tanto que las empresas sometidas a la investigación usan el mismo modelo de cálculo de coeficiente intelectual para todos los nuevos candidatos. Es interesante como Murray y Herrnstein (1994) niegan la posibilidad de aumentar el cociente intelectual.

Por su parte los psicólogos actuales toman en consideración este mismo eje de la obra. Por su parte el analista y psicólogo del ejército de Estados Unidos Arthur Sinton Otis desarrollo en su obra, *Light Velocity and Relativity* (1963), que aún se usa en las universidades de Guatemala, en una investigación minuciosa sobre tal. Las cuales abarcan los estudios sobre personas que cursan la primaria hasta la universidad. Este mismo estudio es usado de forma metodológica en las empresas de modelado digital. En todas las empresas investigadas usan una metodología de pruebas para el cálculo de cociente intelectual, ninguna hace pruebas para establecer la salud de la inteligencia emocional. Cabe recalcar que en las potencias se toman en cuenta mayor mente el estado de inteligencia emocional, dejando en segundo plano las pruebas de coeficiente intelectual. A continuación, se presenta un cuadro con las similitudes y diferencias sobre inteligencia emocional y coeficiente intelectual.

Cuadro 1
Empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala
El valor de la inteligencia emocional

Cuadro comparativo		
	Inteligencia emocional	Coeficiente intelectual
Origen	Herencia genética y desarrollo en toda la etapa de crecimiento del individuo.	Herencia genética. Se determina hasta los cinco años del individuo.
Determinación	No está claro, se considera que puede variar a lo largo de la vida de un individuo.	Existe discrepancia entre los científicos. Pero la mayoría establece que no puede tener variante.
Repercusión	Goleman establece que su carencia provoca bajo rendimiento, falta de concentración e infelicidad.	Ninguno. Sin embargo mientras mas bajo sea el IQ, el puesto es mas bajo, mayormente.
Requisito empresarial	En las empresas investigadas en Guatemala, aún no es requisito.	Altamente importante en todas las empresas investigadas.
Nivel de importancia	Es sumamente importante debido al giro de negocio y las funciones de alta concentración emocional.	Es de importancia media, puesto que existe una alta variedad de funciones al cual puede acoplarse.

Medición	No existes científico que lo haya podido hacer. Pero hay dos lados: Emociones negativas y positivas.	Tomando la discrepancia de científicos, mediante cuatro estándares: Verbal, numérico, abstracto y espacial.
----------	--	---

Fuente: Elaboración propia en base a obras literarias de William Stern (1912) *The Bell curve*, (1994) *Light Velocity and Relativity* (1963).

3.2. Hallazgos y análisis general

La mayoría de trabajadores indican que en la empresa si existe una buena relación entre los diferentes niveles jerárquicos y las buenas relaciones entre empleados, la felicidad, la tranquilidad, la paz, el amor, el raciocinio, la empatía, entre otros factores importantes hace que los colaboradores logren resultados productivos, efectivos y cumplan con los objetivos previamente establecidos.

La mayoría de empleados saben cómo manejar las emociones negativas en las situaciones de trabajo, factor determinante para el logro del éxito, en virtud, que las emociones negativas pueden tener consecuencias positivas o negativas para la empresa según como se manejan, analizan, enfrentan, anticipan, resuelvan, y corrijan. La mayoría de líderes no utilizan estrategias para el desarrollo de la inteligencia emocional a pesar que las empresas que poseen talento humano con dicho coeficiente logran contar con lo siguiente: alta productividad, alineación de las metas personales con las de la organización, menos rotación de personal, efectividad en las operaciones, eficiencia en la cadena de valor y una alta creatividad debido al estado emocional de los individuos.

Las relaciones entre compañeros se encuentran estrechamente relacionadas con el desempeño y efectividad de los empleados. Las buenas relaciones con colegas y superiores son claves para que los empleados se encuentren motivados y sean más productivos, efectivos y eficientes en las funciones. De las empresas estudiadas solamente Hover Inc, aplica con esfuerzo y dedicación un sistema de motivación social y afectivo. En las otras empresas, simplemente se deja en el total olvido, permitiendo el crecimiento de una brecha negativa organizacionalmente.

Según los empleados encuestados una vez al año hay conflictos entre compañeros, los mismos son costosos, minimizan el rendimiento e influyen negativamente en toda la empresa, por tanto, los administradores deben estudiar, analizar, enfrentar y anticipar dicha problemática para prevenir consecuencias negativas adicionales, tales como insatisfacción y mayor ausentismo, y para resolver, y corregir los problemas.

La mayoría de empleados conocen la definición de inteligencia emocional que se puede definir como la capacidad y habilidad que posee una persona para entender, manejar, reconocer, controlar y modificar los sentimientos propios, en tal sentido, consiste en descubrir las emociones y sentimientos propios, reconocerlos, manejarlos, crear una motivación propia y gestionar las relaciones personales. Sin embargo, ninguna empresa guatemalteca, lo solicita como requisito al momento de la selección o reclutamiento, y esto se puede evidenciar al analizar el detalle del perfil usado por recursos humanos de las empresas estudiadas, es decir que no es objeto de filtro en la selección del personal y sobre todo que no se promueve dentro de la organización.

3.3. Conclusiones

- La metodología que las empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala, pueden implementar para el desarrollo de inteligencia emocional es un reglamento, manual, guía rápida escrita o digital sobre la diversidad conductual de los empleados, al tener como una máxima razón, la de interactuar sanamente y efectivamente en las operaciones que tiene como vital fin, la satisfacción de los consumidores en general.
- Las principales ventajas del desarrollo de inteligencia emocional son: alta productividad, alineación de las metas personales con las de la organización, menos rotación de personal, efectividad en las operaciones, eficiencia en la cadena de valor y una alta creatividad debido al estado emocional de los individuos.

- Los principales elementos para que el personal tenga inteligencia emocional son: un ambiente sano de trabajo, acompañado de convivencias cercanas, momentos de relajación, sistemas de motivación, remuneración justa, alineación relativa de metas personales con las corporativas y fomentar la participación de cada persona en el plan diario de trabajo.
- Una de las principales herramientas administrativas y medidas sustentables que se pueden utilizar para el desarrollo de la inteligencia emocional es: realizar evaluaciones de inteligencia emocional previo a contratar al personal de nuevo ingreso y a los empleados antiguos realizar dichas evaluaciones periódicamente para buscar la mejora continua

Referencias

Congreso de la República de Guatemala. (1941). Decreto 14-41 Código de Trabajo, publicado en Diario de Centroamérica el 5 de mayo de 1961. Guatemala.

Covey, S. (2003). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*. Buenos Aires: Paidós Plural.

Crespo, M. (2009). Inteligencia emocional. *Psicología y organización*, 47.

Empleo y Recursos Humanos, Mejora Personal . (7 de febrero de 2018). *Divulgación dinámica*.
Obtenido de <https://www.divulgaciondinamica.es/blog/ventajas-la-inteligencia-emocional-las-empresas/>

Goleman, D. (2013). *Liderazgo el poder de la inteligencia emocional*. España: Ediciones B, S.A.

Goleman, D. (2015). *Inteligencia Emocional*. España: Kairós.

Martín, E. M. (2018). *Inteligencia emocional*. España : ELEARNING S.L.

Murray, R. J. (1996). *The Bell curve*. Free Press; Edición: 1st Free Press pbk. ed.

Muñoz, A. (1 de noviembre de 2019). *Español*. Obtenido de Definición de inteligencia emocional:
<https://www.aboutespanol.com/que-es-la-inteligencia-emocional-2396388>

Otis, A. S. (1963). *Light velocity and relativity*. C.E. Burckel; Edición: 3rd.

Pablo Fernández y Natalia Ramos. (2016). *Desarrollo tu inteligencia emocional*. España: Kairós.

Psicóloga, M. G. (14 de septiembre de 2018). *Psicoactiva*. Obtenido de Inteligencia emocional:
<https://www.psicoactiva.com/blog/la-inteligencia-emocional/>

Stern, W. L. (1914). *The Psychological Methods of Intelligence Testing*. Warwick & York, inc.

Raffino, M. E. (14 de enero de 2020). *Concepto.de*. Obtenido de Inteligencia emocional :
<https://concepto.de/inteligencia-emocional/>

Regader, B. (12 de noviembre de 2019). *Psicología y mente*. Obtenido de Inteligencia emocional
: <https://psicologiaymente.com/inteligencia/inteligencia-emocional>

Anexos



UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Sede San Raymundo
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas

Nombre de empresa

Guía de entrevista

La presente guía de entrevista tiene como propósito contribuir al desarrollo del artículo científico denominado desarrollo de la inteligencia emocional en las empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala. La información recabada es confidencial y con fines académicos únicamente.

1. ¿Considera que el ambiente laboral es agradable?

2. ¿La relación entre compañeros de trabajo es amena y sana?

3. ¿Qué es inteligencia emocional?

4. ¿La relación entre compañeros afecta directamente el desempeño y efectividad de los empleados?

5. ¿Los empleados se preocupan por tener una relación sana entre compañeros?

6. ¿Cómo es la comunicación entre los empleados?

7. ¿Los líderes de la empresa se esfuerzan para que la relación entre compañeros sea sana?

8. ¿Los líderes de la empresa utilizan estrategias para el desarrollo de la inteligencia emocional?

9. ¿Existe un buen desempeño al trabajar en equipo?

10. ¿Los empleados saben cómo manejar las emociones negativas en las situaciones de trabajo?

Fuente: elaboración propia.



Boleta de encuesta

La presente boleta de encuesta tiene como propósito contribuir al desarrollo del artículo científico denominado desarrollo de la inteligencia emocional en las empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala. La información recabada es confidencial y con fines académicos únicamente.

1. ¿Cuánto tiempo lleva de trabajar en la empresa?
0 a 11 meses _____ 1 a 2 años _____ 3 años en adelante _____
2. ¿La experiencia de trabajar para la empresa es satisfactoria y gratificante?
Sí _____ No _____ Si su respuesta es no, indique por qué

3. ¿Existe una buena relación entre los diferentes niveles jerárquicos de la empresa?
Si _____ No _____ ¿Por qué?

4. ¿Con qué periodicidad existen conflictos entre compañeros de trabajo en la empresa?
Todos los meses _____ Cada tres meses _____ Cada seis meses _____ Cada año

5. ¿Los empleados saben cómo manejar las emociones negativas en las situaciones de trabajo?
Sí _____ No _____
6. ¿La relación entre compañeros afecta directamente el desempeño y efectividad de los empleados?

Sí _____ No _____

7. ¿Conoce qué es inteligencia emocional?

Sí _____ No _____

8. ¿Los líderes de la empresa utilizan estrategias para el desarrollo de la inteligencia emocional?

Sí _____ No _____

9. ¿Cómo es la cultura organizacional de la empresa?

Poco comunicativa _____ Liderazgo estricto _____ Alto nivel de confianza

10. ¿Los líderes de la empresa utilizan estrategias para lograr que la relación entre compañeros de trabajo sea amena y sana? Si _____ No _____ Si la respuesta es sí, mencionar que tipo de estrategias utilizan

Fuente: elaboración propia.



UNIVERSIDAD PANAMERICANA
 Sede San Raymundo
 Facultad de Ciencias Económicas
 Licenciatura en Administración de Empresas

Guía de observación No.

Firma

Guía de observación

La presente guía de entrevista tiene como propósito contribuir al desarrollo del artículo científico denominado desarrollo de la inteligencia emocional en las empresas de modelado digital 3D ubicadas en Guatemala, Guatemala. La información recabada es confidencial y con fines académicos únicamente.

No	Rasgos de conducta observados	Sí	No	Observación
1	El ambiente laboral es agradable.			
2	La relación entre compañeros de trabajo es amena y sana.			
3	Los empleados se preocupan por tener una relación sana entre compañeros.			
4	Los líderes de la empresa se esfuerzan para que la relación entre compañeros sea sana.			
5	Existe un buen desempeño al trabajar en equipo.			
6	Los empleados saben cómo manejar las emociones negativas en las situaciones de trabajo.			
7	Existe una buena comunicación entre empleados.			
8	Los líderes de la empresa apoyan el trabajo de los colaboradores.			
9	Los líderes de la empresa utilizan estrategias para el desarrollo de inteligencia emocional.			
10	Existen conflictos entre compañeros de trabajo en la empresa.			

Fuente: elaboración propia.