



UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPIRITU SANTO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

TÍTULO: INCIDENCIAS DE LAS EMOCIONES ANTE EL AMBIENTE

HOSTIL EN EMPRESA DE ACTIVIDAD COMERCIAL BEST

COMMUNICATIONS. GUAYAQUIL

TRABAJO DE TITULACIÓN QUE SE PRESENTA COMO REQUISITO

PREVIO A OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIADA EN

COMUNICACIÓN CORPORATIVA

NOMBRE DEL ESTUDIANTE:

GABRIELA ALEJANDRA JURADO ALCÍVAR

NOMBRE DEL TUTOR:

Lcda. TERESA LÓPEZ MENDOZA M. Sc.

SAMBORONDÓN, MAYO, 2016

Incidencias de las emociones ante el ambiente hostil en empresa de actividad comercial Best Communications. Guayaquil.

Incidence of emotions in a hostile environment from commercial business activity Best Communications. Guayaquil.

Gabriela Jurado Alcívar

Universidad de Especialidades Espíritu Santo – Ecuador

Facultad de Ciencias de la Comunicación

Universidad Espíritu Santo, Km. 2.5 Vía Puntilla Samborondón

Resumen

El presente estudio indica la problemática existente en el ámbito laboral debido a la falta de desarrollo de inteligencia emocional dentro de organizaciones con administración burocrática. Se propone establecer si las emociones negativas tienen una afectación en la productividad laboral. El objetivo de investigación se enfoca en determinar la incidencia que ejercen las emociones en los ambientes laborales hostiles para la creación de vínculos favorables. Dentro del análisis se consideran diversas variables que miden el desempeño tanto de la empresa como del colaborador, como también indicar cuales son las emociones negativas que tienen mayor influencia en el trabajo, a su vez indicando que atribuciones tienen los altos mandos para inferir en las emociones de los colaboradores.. Los resultados presentados en la recopilación de datos concluyen que las emociones negativas por parte de los colaboradores se deben a la

inestabilidad laboral, temor al fracaso, falta de apoyo laboral y retroalimentación por parte de los altos mandos lo cual incide en la productividad.

Palabras clave: *inteligencia emocional, trabajo emocional, emociones, clima laboral, relaciones, productividad, inestabilidad laboral.*

Abstract

The present study indicates the problems displayed in the workplace due to the lack of development of emotional intelligence in organizations with bureaucratic administration. It aims to establish whether the negative emotions have an involvement in labor productivity. The main objective of this research is focused on determining the incidence of emotions in hostile work environments to create favorable bonds. The analysis considers several variables that measure the performance of both the company and the employee, and it also indicates which negative emotions have more influence at work, indicating how high commands infer in the emotions of the collaborators. The results presented in data compilation conclude that negative emotions by employees are due to job insecurity, fear of failure, lack of job support and feedback from superior command which impacts in the productivity of the organization.

Keywords: *emotional intelligence, emotional labour, emotions, work environment, relationships, productivity, job stability.*

“Las emociones son contagiosas, y una sola persona puede influir en el tono emocional de un grupo creando un modelo.” – Daniel Goleman.

Las emociones tienen un rol significativo en la vida cotidiana del ser humano puesto que estas reacciones psicofisiológicas permiten diferenciar el estado de ánimo, como también muestra cómo se reacciona ante la tensión, felicidad, enojo, ira, etc., las emociones entonces son respuestas a estímulos percibidos del entorno.

Este trabajo busca presentar las incidencias de las emociones dentro de un ambiente laboral gestionado de manera hostil en empresa de actividad comercial Best Communications de Guayaquil.

De acuerdo a Chóliz (2005) las emociones se pueden manifestar de dos maneras, la primera a través de la palabra y la segunda a través del lenguaje no verbal, como pueden ser las expresiones faciales y corporales.

El caso que se analiza en el presente estudio, existe administración burocrática, es decir, jerarquía de autoridad basada en una cultura de castigo.

Las emociones ayudan a reafirmar una posición negativa o positiva ante una situación, dentro de lo cual existen diversos aspectos a considerar como la cultura, costumbres, educación, contexto físico y social, etc., son variables que pueden delimitar el grado de intensidad de nuestras emociones. Como problema de investigación, se plantea que en el caso expuesto sobre el ámbito laboral el manejo de las emociones debe ser ajustado a los parámetros definidos en el comportamiento organizacional de cada empresa, emociones como el miedo, ira y tristeza presentados en el espacio laboral son sinónimos de inestabilidad, depresión y conflicto, por ello se considera que dichas

emociones afectan la productividad y armonía laboral convirtiéndose en una problemática que perturba el clima laboral y en consecuencia al capital económico de la empresa.

El incorrecto manejo de las emociones en el ámbito laboral influye en que haya una perspectiva negativa colectiva ante los cambios bruscos que pueda presentar una empresa, por ello se remarca la necesidad de recordar que el capital más importante de la empresa es el recurso humano, aquel que más allá de sus conocimientos técnicos está guiado por emociones, el desempeño laboral se puede ver afectado al enfrentar situaciones de incertidumbre, desmotivación, imprevistos, etc.

Según Manucci (2016) Cuando las organizaciones tienen dificultades de respuesta presionan en su estructura humana para alcanzar mejores resultados. Esta presión causa el deterioro emocional de las personas, lo que impacta en bajos niveles de rendimiento y productividad. El resultado es un círculo de mayor desesperación, presión y deterioro en las condiciones laborales que amplía la incertidumbre y la confusión.

Hochschild (2003) presenta en base al estudio de las emociones el concepto Trabajo Emocional (TE) en el año 1983, en el que plantea la importancia del rol de los colaboradores en la cultura orientada al cliente. La problemática inicia cuando el colaborador debe suprimir emociones y conductas para mantener una imagen externa apropiada según lo que solicita la empresa.

Iñigo (2001) explica lo que significa inhibir emociones, el deterioro que puede sufrir el bienestar de los trabajadores como consecuencia de las demandas de la organización para que ajusten su expresión y, en ocasiones, su experiencia emocional a un conjunto de pautas o normas.

Hochschild (2003) tomó en cuenta cuatro factores para determinar el Trabajo Emocional. Primero, frecuencia de expresión emocional: la cantidad de veces que el colaborador debía mantener un comportamiento específico y que tiene que ser cumplido de manera estricta. Segundo, atención requerida por las normas de expresión: evaluación del esfuerzo y nivel de atención requerido para cumplir con los parámetros establecidos. Tercero, variedad de la expresión: la intensidad con la que se debe variar las emociones indica el aumento de trabajo emocional. Y cuarto, disonancia emocional: el desacuerdo que existe en las emociones experimentadas con las emociones que espera la organización se proyecte.

La hipótesis que se formula es si la afectación en la productividad y el clima laboral, que se genera a partir de las emociones negativas, se debe a una administración burocrática¹. Como objetivo de investigación se busca determinar la incidencia que ejercen las emociones en los ambientes laborales hostiles para la creación de vínculos favorables.

Se utilizó un diseño metodológico descriptivo con un enfoque cualitativo. La muestra estudiada comprende de 33 miembros del área de ventas de la empresa comercial Best Communications de Guayaquil. La técnica de recopilación de datos empleada en la investigación fue de cuestionarios que se aplicaron a los empleados del departamento de ventas.

¹ Por burocracia se entiende a administraciones rígidas, donde la opinión del trabajador no tiene cabida y se rige por reglamentos que no benefician al empleado.

Marco Teórico

Las emociones negativas se han estudiado a lo largo de la historia por su impacto en la salud, puesto que dichas emociones aumentan los riesgos de contraer enfermedades tanto físicas como mentales. Las emociones pueden entonces funcionar como patrones de conducta. En una entrevista a LeDoux realizada por Casino (2000) responde lo siguiente:

-¿Qué faceta pesa más en la conducta, la racional o la emocional? -Creo que la emoción es más fuerte que la razón, porque es fácil para la primera controlar la reflexión, y en cambio es muy difícil que el pensamiento racional controle la emoción. Cuando sentimos ansiedad o depresión, la razón puede decir basta, pero casi nunca consigue eliminarlas.

De acuerdo a Ledoux (1999) las emociones y su funcionamiento en la biología comienzan por una agrupación de nervios que se encuentran en el sistema límbico, este integra otros órganos como el hipocampo, pero en su mayor importancia la amígdala.

La amígdala es aquella que tiene la función de gestionar las emociones, en caso de que esta se vea afectada, puede repercutir en la capacidad emocional. Esto lo corrobora los siguientes autores (Ramos Linares, Rodríguez Piqueras, Martínez González, & Oblitas Guadalupe, 2009).

Las emociones son reacciones psicofisiológicas de las personas ante situaciones relevantes desde un punto de vista adaptativo, tales como aquellas que implican peligro, amenaza, daño, pérdida, éxito, novedad, etc. Estas reacciones son de carácter universal, bastante independientes de la cultura, producen cambios en la experiencia afectiva (dimensión cognitivo-subjetiva), en la activación fisiológica (dimensión fisiológica-adaptativa) y en la conducta expresiva (dimensión conductual-expresiva).

Cabe indicar que las emociones están divididas en dos categorías, en el presente estudio se consideran aquellas emociones consideradas como negativas que constituyen las siguientes: miedo o ansiedad, depresión o tristeza y la ira, estas emociones son aquellas que tienen mayor respuesta ante situaciones desagradables y que por ende tiene un mayor índice de actividad en la parte física del ser humano. “Estas reacciones tienen una función preparatoria para que las personas puedan dar una respuesta adecuada a las demandas del ambiente, por lo que se consideran respuestas eminentemente adaptativas para el individuo” (Ramos Linares, Rodríguez Piqueras, Martínez González, & Oblitas Guadalupe, 2009).

Chóliz (2005) remarca que las emociones cumplen con otras funciones, que pueden ser adaptativas, sociales y motivacionales, estas permiten que el ser humano se pueda adaptar al entorno en el que se desenvuelve. Las funciones adaptativas son aquellas que preparan al cuerpo para producir un conducta acorde a las situaciones del entorno, la respuesta se da por medio de un mecanismo de defensa, entre los más comunes encontramos: miedo – protección, asco-rechazo, ira-destrucción, etc. La función social de la emoción tiene que ver con la comunicación y las conexiones interpersonales, las emociones permiten que haya una mejor interacción entre individuos, puesto que incentiva el intercambio de experiencias lo cual favorece a los vínculos sociales, sin embargo existen casos en los que la exposición de emociones puede resultar dañino, tal es el ejemplo de servidores sociales que deben controlar sus emociones y mantener la distancia, este comportamiento ya está entendido de la sociedad y por la organización en la que se labore, inhibir emociones puede conllevar a trastornos mentales. Por último se encuentra la función motivacional de las emociones, esta tiene el empleo de direccionar

las emociones hacia un resultado determinado. Adicional la motivación agrega la intensidad necesaria a la emoción facilitando las reacciones.

Mayer y Salovey (1990) sostienen que las emociones pueden entonces ser controladas y manipuladas por ciertos agentes como la motivación, aquella que impulsa una reacción a otra. En la medida que podamos controlar las emociones es lo que llamamos Inteligencia Emocional, considerada hoy en día como una competencia laboral. La Inteligencia Emocional (IE) conocida también como Cociente Emocional, es una rama estudiada por varios autores; indican que la IE consiste en la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones.

En el ámbito laboral las destrezas técnicas y el conocimiento intelectual ya no son suficientes para generar una productividad eficaz. Goleman (2005) explica la Inteligencia Emocional mediante un caso en el que hace la comparación de dos colaboradores, uno considerado el empleado estrella y el otro un empleado común que se preocupa de cumplir con sus funciones. El caso expone que los trabajadores estrellas tienen mayor éxito por tener relaciones interpersonales efectivas con los demás, es decir, tienen mayor apertura, son empáticos, practican escucha activa pero ante todo utilizan todos estos recursos mencionados para mejorar sus destrezas y crear un ambiente laboral estable. A diferencia de otros colaboradores que mantienen su distancia en el trabajo, son inconsistentes en tiempos de crisis y tienen reacciones agresivas bajo estrés. La Inteligencia Emocional dentro de la organización influye en distintos aspectos de los cuales mencionaremos los más importantes según la teoría de la Inteligencia Emocional por Goleman. El cociente emocional aporta en la contratación y conservación de personal, desarrollo de talento,

compromiso, estado de ánimo y salud del empleado, calidad de servicios, productividad, innovación y entre otros.

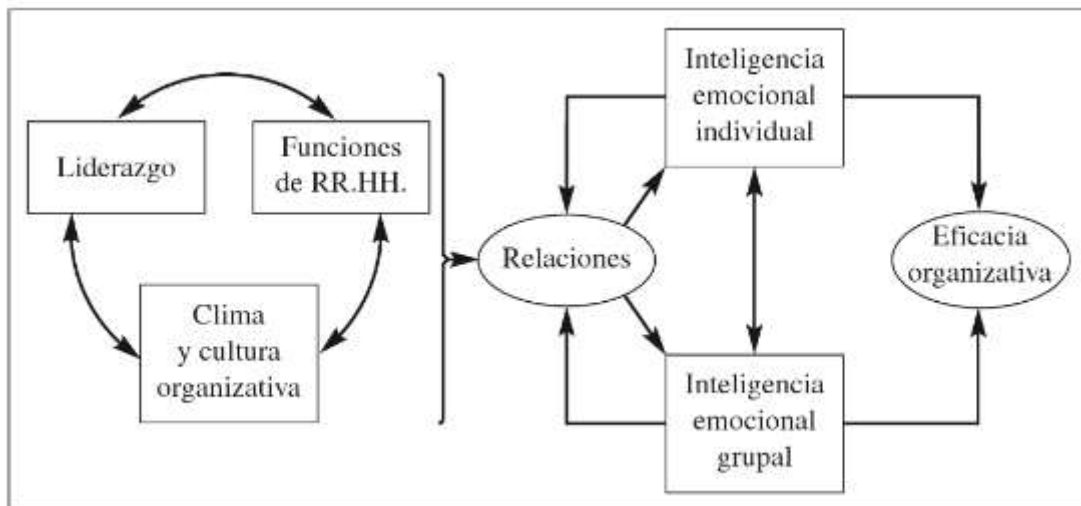


Figura 1: Modelo de inteligencia emocional y eficacia organizativa (Goleman, 2005)

El modelo de Inteligencia Emocional sugerido por Goleman (2005) indica que existen tres factores que se encuentran entrelazados: liderazgo, funciones de RR.HH, clima y cultura organizativa. La correcta coordinación de dichos elementos generará un efecto en la inteligencia emocional por medio de las relaciones.

La inteligencia emocional es la habilidad para manejar las emociones, dentro de los rasgos del liderazgo es esencial mantener una buena actitud ante situaciones de crisis. Para poder lograr interiorizar el concepto de IE primero es necesario que los colaboradores desarrollen la habilidad de regular sus emociones, además se explica que (2002) la función social de las emociones parte de que los individuos deben tener la capacidad de integrarse en grupos de trabajo.

Recursos humanos por su parte tiene la función de reforzar a que los colaboradores desarrollen más competencias referentes a IE, en especial en altos mandos de gerencia que son quienes dan apoyo, delegan responsabilidades e integran al equipo de trabajo. El clima y cultura organizativa parte de mantener una cohesión entre los objetivos de la empresa con el compromiso de cada colaborador.

Riel (2003) cita a (Fayol, 1949) quien sostiene que “los directores desempeñan funciones clave en las organizaciones. La dirección es a menudo descrita como la que "lleva a cabo el trabajo a través de otras personas". Esto incluye funciones de planificación, organización, mando, coordinación, y control. La dirección sólo es posible con el consentimiento de aquellos a quienes se dirige. Dicho de otra forma, no se puede dirigir a nadie que no quiera ser dirigido. Como consecuencia, uno de los papeles del director es el de convencer continuamente a cada subordinado de que las metas de la organización son deseables, Por tanto, “la comunicación es esencial para una organización, no sólo para transmitir autoridad, sino también para lograr la cooperación” (Timm, 1986).

Según Ocampo (2007) “la generación de los cambios parten desde el comportamiento, actitudes y hábitos del trabajo”. Del mismo modo Drucker (1998) menciona que “el directivo habituado a adoptar o tomar decisiones efectivas sabe que no parte de un hecho, sino que parte de una opinión”. La toma de decisiones de los directivos dependerá de la percepción actual que piensa de la empresa.

Goleman (2008) propone que la inteligencia emocional aporta tanto en el individuo como también a nivel social, de cual se expone el resumen siguiente.

Tabla 1: Inteligencia Emocional

| Inteligencia Emocional | |
|--|--|
| Competencia Personal | Competencia Social |
| Conciencia de uno mismo | Empatía |
| Conciencia de estados emocionales y desarrollo de habilidades intrapersonales. | Comprensión, apoyo y reconocimiento de las necesidades y emociones de otros. |
| Autorregulación | Habilidades Sociales |
| Control de las propias emociones, sentimientos e impulsos. Adaptación a los cambios. | Desarrollo de habilidades interpersonales, y competencias de liderazgo, trabajo en equipo, fluidez de comunicación, etc. |
| Motivación | |
| Predisposición a generar cambios positivos partiendo de la estimulación propia para alcanzar el éxito. | |

Fuente: Competencias de la Inteligencia emocional (Goleman, 2008)

El Trabajo Emocional (TE), otro de los conceptos revisados en la presente investigación, se refiere al peso emocional al que se ve enfrentado el colaborador en su puesto de trabajo, son aquellos requerimientos de las funciones establecidas por la empresa que implican mostrar una imagen y un comportamiento acorde. (Bernardo, Galvéz , Rodríguez , & Garrosa, 2010)

Según Martínez (Íñigo, 2001) el concepto de TE indica que: Todos aquellos procesos psicológicos y conductas conscientes y/o automáticas que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional o sobre ambas, que regulan las distintas interacciones implicadas en el desempeño de un puesto y que pretenden facilitar la consecución de objetivos organizacionales sobre la expresión emocional asociados con el logro de otros objetivos, operativos y/o simbólicos de mayor orden.

El Trabajo Emocional tiene mayor influencia en trabajos que se desenvuelven en servicios al cliente, relaciones públicas, ventas, etc., ya que se fundamentan en las relaciones interpersonales. En el cuadro a continuación se muestra cuáles son las consecuencias del Trabajo Emocional.

| | PERSONAL | ORGANIZACIONAL |
|-----------|-----------------------------|-----------------------------------|
| NEGATIVAS | BURNOUT | DISMINUCIÓN DEL RENDIMIENTO |
| | ALIENACIÓN | ABSENTISMO |
| | EXTRAÑAMIENTO DEL ROL | ROTACIÓN |
| | DOLENCIAS CARDIOVASCULARES | |
| POSITIVAS | SATISFACCIÓN LABORAL | REDUCE AMBIGÜEDAD PUESTO |
| | LOGRO PERSONAL | ENRIQUECIMIENTO DEL PUESTO |
| | AUMENTO EMOCIONES POSITIVAS | MEJORA RELACIONES INTERPERSONALES |
| | AUMENTO AUTOESTIMA | CONFIANZA EN LA ORGANIZACIÓN |
| | AUMENTO CONTROL LABORAL | |

Figura 2: Consecuencias del Trabajo Emocional.

Fuente: El control de emociones en el trabajo: una revisión teórica del trabajo emocional. (Martínez & Garcia, 2004)

El trabajo emocional está enfocado en que beneficie a los colaboradores en cuanto a mejor su estilo de vida laboral y a su vez fortalezca su programa de trabajo. “Este modelo defiende dos aspectos esenciales del trabajo: las características del puesto, por una parte, y las vivencias o percepciones que las personas se forman al desempeñarlo, por otra. Ambas variables son determinantes de la motivación laboral, la satisfacción general y el bienestar (variables resultado)” (Mababu, 2012)

Como se explica en el recuadro de la figura 2, uno de las indicaciones mas comunes en cuanto al rendimiento del colaborador, se encuentra el síndrome de burnout.

Según (Unsal, 2010) el burnout se produce porque el colaborador avista que no está cumpliendo favorablemente a sus funciones.

Metodología

El diseño de la metodología aplicado fue descriptivo con un enfoque cualitativo, puesto que se hizo una reseña del impacto de las emociones en la productividad laboral a partir de fuentes bibliográficas, artículos científicos, libros, casos y teorías de varios autores y expertos del tema. Las variables seleccionadas de la recopilación de datos permitieron hacer una asociación entre dichas variables y determinar sus resultados.

El presente estudio incluye a los trabajadores del área de ventas de la empresa Best Communications, ellos tienen un nivel de estudio superior, oscilan entre 20 a 30 años de edad, de clase social media, todos de nacionalidad ecuatoriana.

Para el diseño se consideró el universo de los trabajadores, por lo tanto se aplicaron 33 encuestas. El método es inductivo por cuanto se considera importante la opinión o criterio de cada uno de ellos, es de tipo transversal. Las variables más relevantes del presente estudio fueron: manejo de conflicto, estabilidad laboral, conocimiento sobre inteligencia emocional, clima laboral, beneficios/recompensa y castigo laboral. La entrevista fue otro método que sirvió para indagar la afectación psicológica de trabajar bajo presión y con altos nivel de estrés en el trabajo.

La aplicación de las encuestas se las efectuó por google drive del 2 al 11 de mayo.

Resultados y Discusión

El siguiente planteamiento pretende confirmar si la afectación en la productividad y el clima laboral, que se genera a partir de las emociones negativas, se debe a una

administración burocrática en empresa Best Communications del sector de Guayaquil. El resultado obtenido se acoge a las respuestas de los 33 colaboradores pertenecientes al área de ventas. Los resultados se dieron en base a las variables propuestas a estudio en las encuestas en comparación con aquellas que plantea Goleman (2005) y que influyen en la eficacia organizativa. A continuación se presenta las variables propuestas por el autor.

Tabla 2: Factores que influyen en la eficacia organizativa

| Factores que influyen en la eficacia organizativa |
|--|
| Contratación y conservación del empleado. |
| Desarrollo de talento |
| Trabajo en equipo |
| Compromiso, estado de ánimo y salud del empleado |
| Innovación |
| Productividad |
| Eficacia |
| Ventas |
| Ingresos |
| Calidad de servicios |
| Clientela fiel |
| Cliente o estudiante resultante |

Fuente: Inteligencia emocional en el trabajo Goleman (2005)

Las variables escogidas para el análisis del presente estudio fueron las siguientes: conservación del empleado, compromiso, estado de ánimo, salud del empleado y productividad, percepción de clima laboral y entre otros.

Se presenta a continuación los resultados de las encuestas aplicadas a los 33 miembros de la empresa Best Communications del área de ventas.

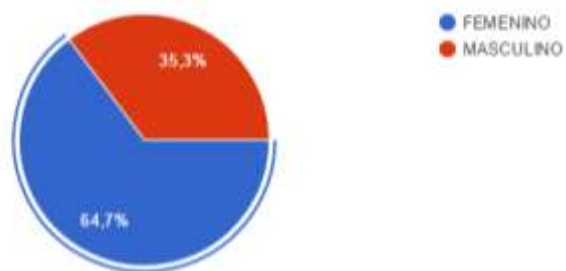


Figura 1: Indicación de sexo

Nota: El gráfico expone la cantidad de colaboradores correspondientes al 64,7% de sexo femenino mientras que el 35,3% restante es del sexo masculino.

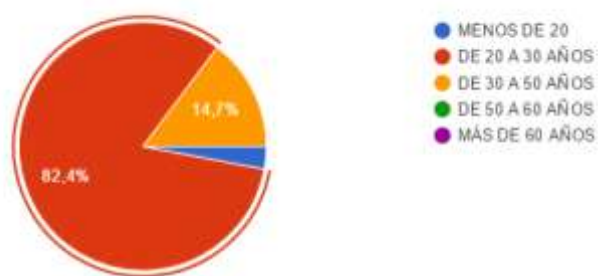


Figura 2: Indicación de edad

Nota: El gráfico expone el promedio de edad de los colaboradores que en su gran mayoría con el 82,4% oscilan en una edad de 20 a 30 años de edad, seguido del 14,7% que se encuentran en un rango de 30 a 50 años de edad.

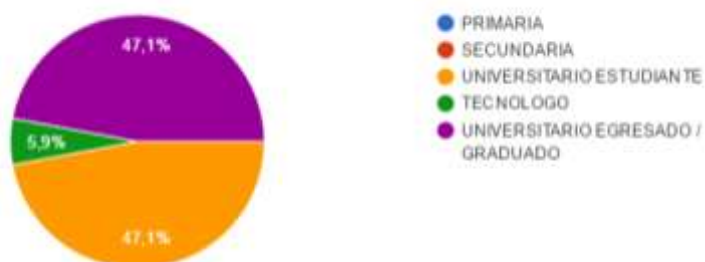


Figura 3: Indicación del nivel educativo

Nota: El gráfico expone el nivel educativo que se encuentran cursando los encuestados, el 47,1% tiene de nivel educativo Universitario Egresado mientras que con el mismo porcentaje se encuentran estudiantes universitarios en curso, el 5,9% de los encuestados son tecnólogos.

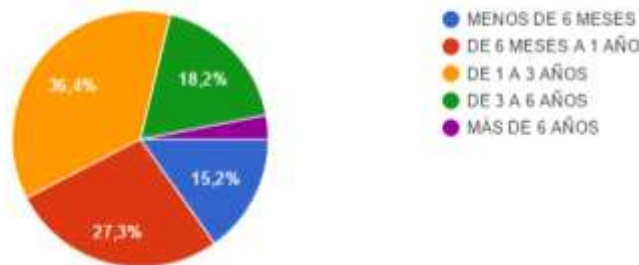


Figura 4: Temporalidad de trabajo

Nota: El gráfico expone la duración de tiempo que han trabajado los colaboradores en la empresa. El 36,4% tiene trabajando para la empresa un rango de 1 a 3 años mientras que el 27,3% tiene un periodo de 6 meses a 1 año, el 18,2% tiene un rango superior a los 3 años.

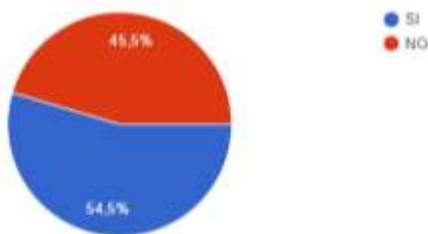


Figura 5: Retroalimentación sobre desempeño laboral a colaboradores por parte de jefe

Nota: El gráfico expone la percepción que tienen los colaboradores en cuanto a su jefe y la evaluación que este les provee sobre su desempeño laboral. El 54,5% de los colaboradores considera que su jefe si da una retroalimentación al trabajo mientras que el 45,5% considera lo contrario.

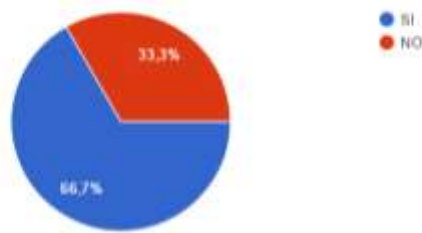


Figura 6: Percepción ante beneficios básicos por parte de la empresa.

Nota: El gráfico expone la consideración que tienen los colaboradores ante los beneficios otorgados por la empresa. El 66,7% de los encuestados considera que si se le propicia condiciones favorables de necesidades básicas, en cambio el 33,3% indica que no se les condiciona con lo establecido.

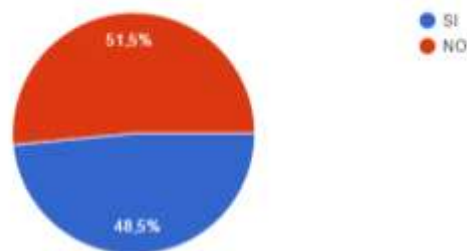


Figura 7: Apoyo laboral para resolución de problemas.

Nota: El gráfico expone si el colaborador siente que recibe apoyo para resolución de conflictos por parte de la empresa. De los encuestados el 51,5% indica que no recibe el

apoyo para resolver asuntos personales mientras que el 48,5 de los encuestados indica que si recibe apoyo.

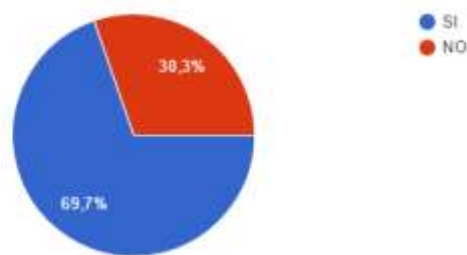


Figura 8: Compromiso con la empresa

Nota: El gráfico expone si los colaboradores se sienten comprometidos o no con la empresa. De los encuestados el 69,7% se siente comprometido con la empresa mientras que el 30,3% de los encuestados indica que no se siente comprometido con la empresa en la que labora.

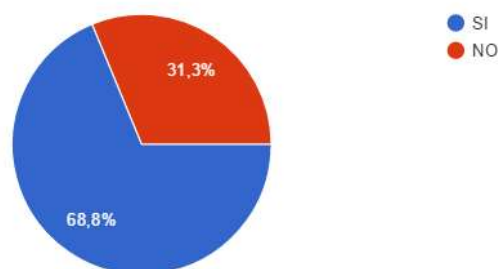


Figura 9: Búsqueda de empleo en vez del actual.

Nota: El gráfico expone el deseo de querer cambiar de empleo en vez del actual. Los encuestados que indican el 68,8% si están en búsqueda de otro empleo, el 31,3% no desea otro trabajo en lugar del actual.

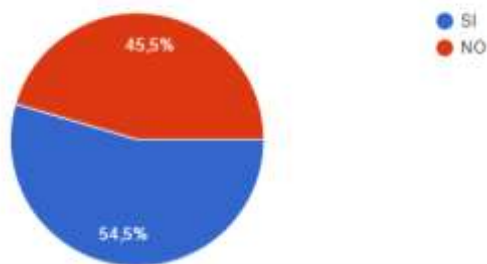


Figura 10: Estabilidad laboral

Nota: El gráfico expone la percepción que tienen los colaboradores en cuanto a la permanencia de su trabajo. El 54,5% de los encuestados se siente seguro y estable en su lugar de trabajo mientras que el 45.5% se siente inseguro e inestable en su empleo.

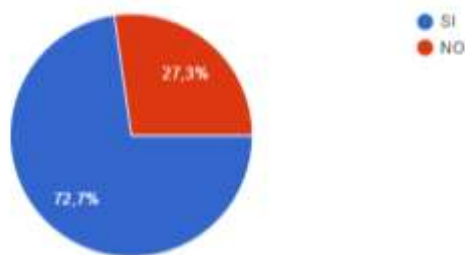


Figura 11: Maltrato laboral

Nota: El gráfico expone la apreciación que tienen los colaboradores ante el trato por parte de su jefe. De los encuestados el 72,7% si considera que recibe un trato justo por su jefe, el 27,3% no considera que su jefe tiene un trato justo con ellos.

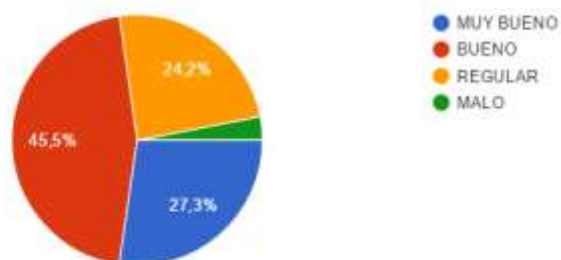


Figura 12: Ambiente laboral

Nota: El gráfico expone la consideración del ambiente laboral por parte de los encuestados. El 45,5% califica el ambiente laboral como bueno, el 27,3% indica que es muy bueno mientras que el 24,2% expresa que el ambiente laboral es regular.

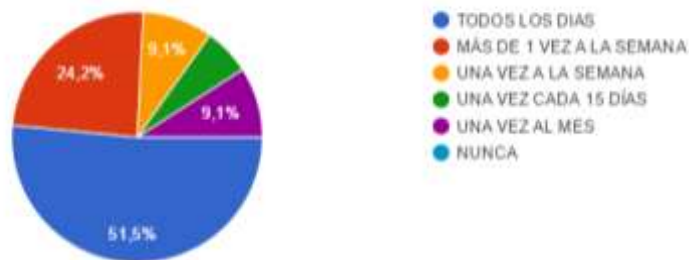


Figura 13: Frecuencia de reuniones

Nota: El gráfico expone con qué frecuencia se reúnen los colaboradores con el jefe. El 51,5% se reúne todos los días con su jefe, el 24,2% se reúne más de 1 vez a la semana, mientras que con el mismo porcentaje de 9,1% se reúne 1 vez al mes o una vez a la semana.

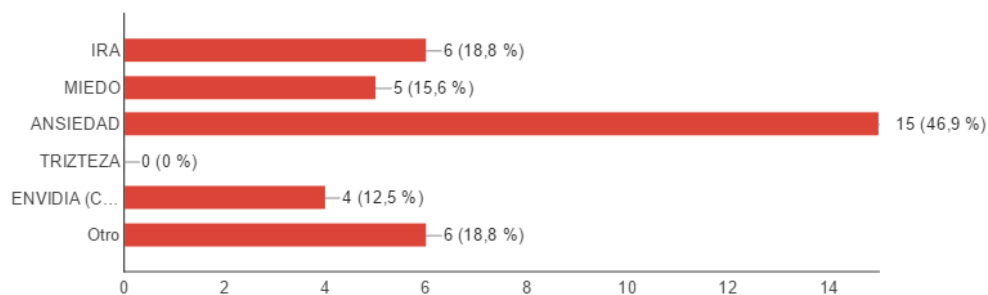


Figura 14: Tipo de emoción que influye más en el trabajo

Nota: El gráfico expone las elecciones de emociones negativas que influyen con mayor consideración en el trabajo. El 46,9% de los encuestados indican que experimentan más la ansiedad, seguido con el 18,8% la ira, el 15,6% miedo y el 12,5% la envidia.

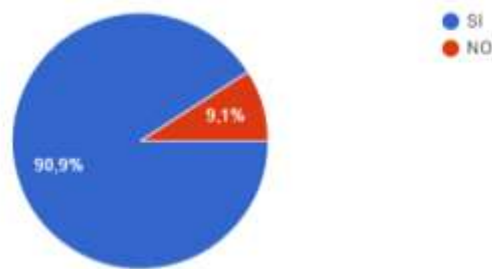


Figura 15: Conocimiento de Inteligencia Emocional

Nota: El gráfico expone si los encuestados están familiarizados con el concepto de IE. El 90,9% de los encuestados indica que sí conoce lo que es la inteligencia emocional, al contrario del 9,1%.

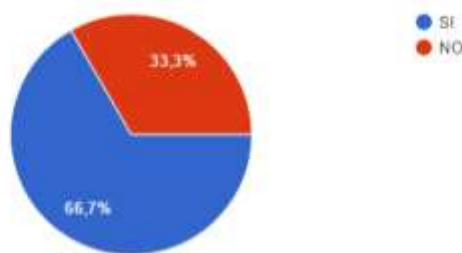


Figura 16: Manejo de Inteligencia Emocional en el trabajo

Nota: El gráfico expone la práctica de la inteligencia emocional en el trabajo. Los encuestados que representan el 66,7% indicaron que sí manejan inteligencia emocional en su lugar trabajo, el 33,3% de los encuestados indicaron que no manejan inteligencia emocional en su trabajo.

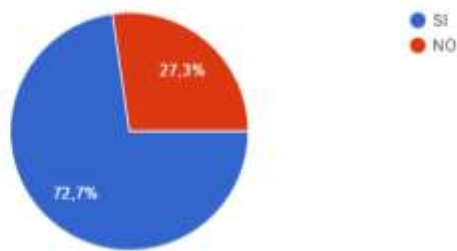


Figura 17: Trabajo bajo presión

Nota: El gráfico expone la comodidad que siente el colaborador al trabajar bajo presión. El 72,7% de los colaboradores encuestados se sienten cómodos trabajando bajo presión, al contrario de los 27,3% que no se sienten cómodos al trabajar bajo presión.

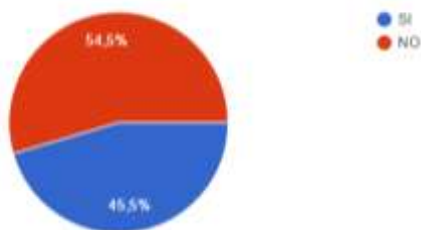


Figura 18: Sistemas de recompensa por desempeño laboral

Nota: El gráfico expone si existen recompensas en el trabajo por méritos. El 54,5% de los encuestados establecieron que no existen sistemas de recompensa por buen desempeño laboral, el 45,5% indica que si existen recompensas por buen desempeño.



Figura 19: Factor decisivo para aceptar trabajo

Nota: El gráfico expone que características toman en cuenta los colaboradores al aceptar un trabajo. La variable oportunidad de crecimiento es la que se considera con mayor importancia para acceder un trabajo con el 53,1%, luego con el 25% la variable salario y el 21,9% la variable ambiente laboral.

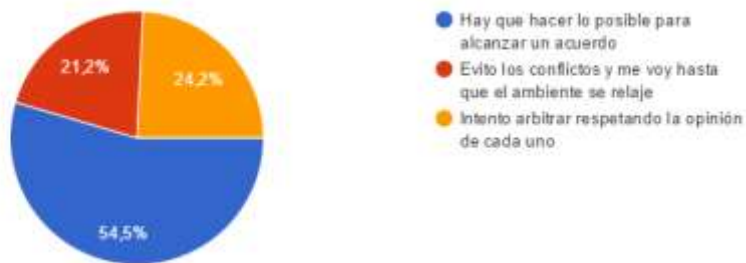


Figura 20: Toma de decisiones en situaciones de conflicto

Nota: El gráfico expone de qué manera reaccionan los colaboradores ante situaciones de aprieto. Cuando se presenta un conflicto, la mayoría de los encuestados con el 54,5% hace lo posible para alcanzar un acuerdo, el 24,2% intenta respetar la opinión de cada uno mientras que el 21,2% evita los conflictos y se retira hasta el ambiente se relaje.

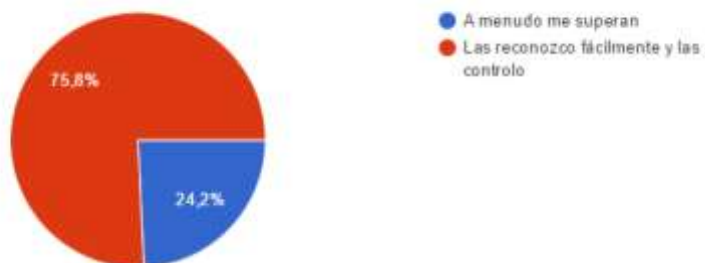


Figura 21: Conocimiento de las emociones

Nota: El gráfico expone el autoconocimiento de las emociones. En cuanto a conocer sus propias emociones, el 75,8% reconoce sus emociones fácilmente y las controla mientras que el 24,2% a menudo los superan.

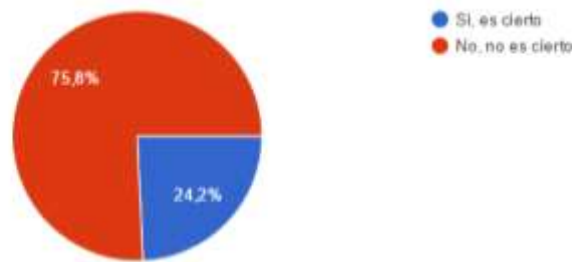


Figura 22: Temor al fracaso

Nota: El gráfico expone si los colaboradores presentan temor al realizar nuevas actividades. El 75,8% no renuncia a hacer cosas porque teme no hacerlas bien, el 24,2% de los encuestados si renuncia hacer cosas por temor hacerlas mal.

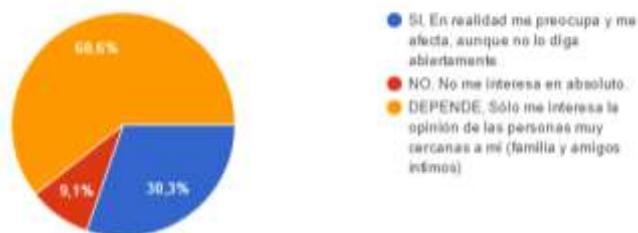


Figura 23: Percepción de personalidad ante los demás

Nota: El 60,6% de los encuestados indica que le interesa la opinión de personas cercanas, el 30,3% si le preocupa lo que digan los demás en general mientras que el 9,1% de los encuestados no le interesa en absoluto.

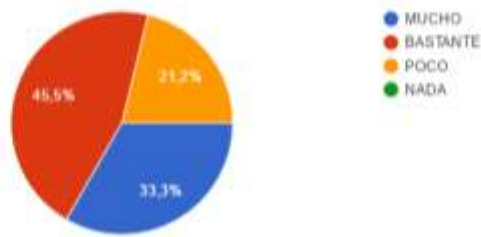


Figura 24: Influencia de emociones

Nota: El gráfico expone la influencia de las emociones entre colaboradores. Un gran porcentaje del 45,5% de los encuestados considera que si es capaz de influir positivamente en los demás mientras que el 21,2% considera que influye muy poco en los demás.

La empresa Best Communications tiene un alto nivel de rotación de personal lo cual indica que no tienen un enfoque ligado a la conservación del empleado por grandes periodos de tiempo, los evaluados indicaron que al momento de aceptar un trabajo consideran con prioridad la oportunidad de crecimiento profesional. Esta rotación se debe a que la mayoría de los empleados se encuentran en búsqueda de empleo en vez del actual, a su vez la percepción ante la estabilidad laboral es baja pues consideran que no se sienten estables y seguros en su trabajo. Estos factores elevan los niveles de ansiedad, como se expresa en los resultados, la ansiedad es aquella emoción considerada como la que más influye en el trabajo. Dicha apreciación ante la empresa conlleva a que los colaboradores no se sientan comprometidos con la organización ya que no consideran puedan desarrollarse profesionalmente, a pesar de que la empresa si ofrece beneficios básicos como alimento, transporte, salud, etc., esto es contradictorio a lo que se refleja en la percepción de los colaboradores que indican que no se les ofrece apoyo a la resolución de

problemas personales. Todos los indicadores mencionados anteriormente repercuten en el clima laboral de la empresa y la productividad. El resultado arroja que el porcentaje es mínimo en cuanto a la consideración de no recibir un trato justo por parte del jefe, sin embargo la atención entregada hacia los colaboradores no resulta ser de calidad, la mayoría de los colaboradores se reúne todos los días con su jefe sin embargo estos no consideran que están siendo correctamente evaluados, considerando que existe un 30% de colaboradores que si les afecta lo que piensen los demás.

En cuanto a los rasgos evaluados sobre la Inteligencia Emocional en el trabajo, la mayoría se siente familiarizado con dicho concepto sin embargo existe un alto índice con el 33% de colaboradores que no maneja IE, dicho porcentaje se asemeja en tres variables relacionadas con la falta de manejo de IE. La primera, los colaboradores no se sienten cómodos trabajando bajo presión, la segunda indica que sus emociones a menudo los superan y en la tercera variable se menciona el temor al fracaso por lo que renuncian a hacer ciertas actividades. Uno de los aspectos más importantes a considerar es que el 78% de los empleados indica que si son capaces de influir positivamente en los demás.

Conclusión

Del siguiente trabajo se pudo concluir que en el caso de la empresa Best Communications existe una disonancia, los colaboradores indican que no se sienten seguros de mantener su puesto laboral, por ello la mayoría se encuentra actualmente en la búsqueda de otro empleo, lo que conlleva a tener una alta rotación de personal que genera una discontinuidad de procesos en capacitación, inversión de tiempo, desaceleración de procesos, etc.,

Retomando el concepto de Trabajo Emocional, los asesores de ventas presentan distintas frecuencias y duraciones de emociones al tener que lidiar con varios clientes a diario, adicional presentan la tensión de trabajar bajo la presión de una administración burocrática. La ansiedad provocada en el puesto de trabajo ha conllevado a que los colaboradores no generen compromiso con la empresa, según los resultados presentados.

El objetivo de comunicación planteado el cual busca determinar la incidencia que ejercen las emociones en los ambientes laborales hostiles para la creación de vínculos favorables, al que se responde que existen inconsistencias en cuanto a la práctica de la inteligencia emocional en el trabajo por parte de los colaboradores, la mayoría indicó que conoce del concepto sin embargo no lo aplica en sus funciones diarias, además como se indicó en los resultados, los colaboradores dijeron estar conscientes de sus emociones sin embargo no supieron explicar a detalle cómo se sentían al determinar que emociones influyen más en su trabajo. Las emociones pueden causar improductividad en el puesto ya que influyen en la manera de actuar y pensar, ejercen distracción y falta de juicio.

Las emociones negativas repercuten en el rendimiento del colaborador, a esto agregamos el síndrome de burnout lo que genera absentismo laboral, impidiendo que la empresa mantenga su productividad e irrumpe la cadena de funciones laborales.

Por lo antes expuesto se recomienda fomentar una cultura organizativa, en la que los asesores asuman empoderamiento de su rol. Una reestructuración en cuanto a las formas de comunicación y comportamiento organizacional. Planificaciones que promueven el desarrollo organizacional de los colaboradores.

Bibliografía

- Bernardo, M., Galv3ez , M., Rodr3guez , R., & Garrosa, E. (2010). Emociones y salud en el trabajo: an3lisis del constructo trabajo emocional. *Revista Latinoamericana de Psicolog3a*, 42(1), 63-73.
- Casino, G. (2000). Joseph Ledoux: "La emoci3n es m3s potente que la raz3n". *Muy Interesante*, 224. Obtenido de <http://www.muyinteresante.es/salud/articulo/joseph-ledoux>
- Ch3liz, M. (2005). *Psicolog3a de la emoci3n: el proceso emocional*. Obtenido de Mariano Ch3liz Mont3nez: <http://www.uv.es/=cholz/>
- Dom3nguez Trejo, B., Cruz Mart3nez, A., & Olvera L3pez, Y. (2002). *Inteligencia emocional: manual para profesionales en el 3mbito industrial*. M3xico: Plaza y V3ldez.
- Drucker, P. (1998). *La sociedad post capitalista*. Harper Business.
- Fayol. (1949). *Nuevas Formas de la Comunicaci3n Organizacional*. <http://www.www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n34/cvanriel.html>.
- Goleman, D. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Barcelona: Kairos.
- Goleman, D. (2008). *Inteligencia Emocional* . Barcelona: Kairos.
- Hochschild, A. R. (2003). *The managed heart: commercialization of human feeling*. Londres: University of California Press.
- 3nigo, D. M. (2001). Evoluci3n del Concepto de Trabajo Emocional: dimensiones,. *Revista de Psicolog3a del Trabajo y de las Organizaciones*, 17(2), 131-153.
- Ledoux, J. (1999). *El cerebro emocional*. Barcelona: Planeta.
- Mababu, R. (2012). El constructo de Trabajo Emocional y su relaci3n con el S3ndrome del Desgaste. *International journal of psychology and psychological therapy*, 12(2), 219-244.
- Manucci, M. (2016). *Competitividad Emocional*. Obtenido de Estrategika: http://www.competitividademocional.org/textos2016/Competitividad_Emociones_Marcelo_Manucci_2016.pdf
- Mart3nez, I., & Garcia, E. (2004). El control de emociones en el trabajo: una revisi3n te3rica del trabajo emocional. Castell3n, Espa3a: Jornades de Foment de la Investigaci3.
- Mayer, J., & Salovey, P. (1990). *Emotional Intelligence*. New York: Natl Professional Resources Inc.
- Ocampo, M. C. (2007). *Comunicaci3n empresarial*. U. de la Sabana.

- Ramos Linares, V., Rodríguez Piqueras, J. A., Martínez González, A. E., & Oblitas Guadalupe, L. A. (2009). Emociones negativas y su impacto en la salud mental y física. *Suma Psicológica*, 16(2), 85-112.
- Riel, C. V. (Agosto de 2003). Nuevas formas de la comunicación organizacional. *Razón y Palabra*, 34. Obtenido de <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n34/cvanriel.html>
- Timm. (1986). *Nuevas Formas de la Comunicación Organizacional*. <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n34/cvanriel.html>.
- Unsal, S. (2010). The relationship between burnout and emotional labor of employees in hospital sector. *International Journal of business and management studies*, 2(1).

