



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



**PROGRAMA DE ADIESTRAMIENTO BASADO EN ESTRATEGIAS DE
INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA POTENCIAR LAS RELACIONES
INTERPERSONALES EN LA ESTACIÓN POLICIAL EL BOSQUE,
MUNICIPIO VALENCIA DEL ESTADO CARABOBO.**

Línea de Investigación: El rol del gerente de recursos humanos en el nuevo milenio.

Autor: José Rico.
Tutor: MSc. Hermes Guerra.

Bárbula, Octubre 2014.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he leído el Trabajo de Grado, presentado por el ciudadano: José Rico, para optar al Grado de Especialista en Gerencia en Recursos Humanos, cuyo título tentativo es: **PROGRAMA DE ADIESTRAMIENTO BASADO EN ESTRATEGIAS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA POTENCIAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA ESTACIÓN POLICIAL EL BOSQUE, MUNICIPIO VALENCIA DEL ESTADO CARABOBO**; y que acepto asesorar al estudiante, en calidad de Tutor, durante la etapa de desarrollo del respectivo Trabajo hasta su presentación y evaluación.

En la Ciudad de Valencia, a los 29 días del mes de Octubre del año 2014.

MSc. Hermes Guerra
C.I. N° V- 8.554.493



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



CARTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo Especial de Grado, presentado por el ciudadano: José Rico, para optar al Grado de Especialista en Gerencia de Recursos Humanos, cuyo título tentativo es: **PROGRAMA DE ADIESTRAMIENTO BASADO EN ESTRATEGIAS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA POTENCIAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA ESTACIÓN POLICIAL EL BOSQUE, MUNICIPIO VALENCIA DEL ESTADO CARABOBO**. Considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la Ciudad de Valencia, a los 29 días del mes de Octubre del año 2014.

MSc. Hermes Guerra
C.I. N° V- 8.554.493



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



VEREDICTO DEL JURADO

Nosotros miembros del Jurado para la evaluación del Trabajo Especial de Grado titulado: **PROGRAMA DE ADIESTRAMIENTO BASADO EN ESTRATEGIAS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA POTENCIAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA ESTACIÓN POLICIAL EL BOSQUE, MUNICIPIO VALENCIA DEL ESTADO CARABOBO**, presentado por el ciudadano: José Rico, para optar al Grado de Especialista en Gerencia de Recursos Humanos, estimamos que el mencionado proyecto reúne los requisitos para ser considerado como:

Nombres y Apellidos	C.I.	Firma

Bárbula, Octubre 2014.

DEDICATORIA

La concepción de este proyecto está dedicada a mis padres, pilares fundamentales en mi vida, su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mis hermanos y familia en general. También dedico este proyecto a mi esposa e hijos, quienes representan el gran esfuerzo y tesón en momentos de decline y cansancio.

A Dios Todopoderoso, por estar siempre conmigo, al iluminarme y guiarme en el camino a seguir, le doy gracias cada día por permitirme culminar satisfactoriamente esta nueva etapa de mi vida.

El Autor.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad hasta ahora; en segundo lugar a cada uno de los que son parte de mi familia a mi Padre, mi Madre, Esposa e hijos.

A la Dra. Magda Cejas, tutor de contenido, por su ética, su enseñanza, su apoyo en todo momento y por su asesoramiento constante durante el desarrollo de este trabajo de Grado.

A la Policía del estado Carabobo, en especial a la Estación Policial el Bosque.

El Autor.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



**PROGRAMA DE ADIESTRAMIENTO BASADO EN ESTRATEGIAS DE
INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA POTENCIAR LAS RELACIONES
INTERPERSONALES EN LA ESTACIÓN POLICIAL EL BOSQUE,
MUNICIPIO VALENCIA DEL ESTADO CARABOBO.**

Autor: José Rico.

Tutor: MSc. Hermes Guerra.

Bárbula, Octubre 2014.

RESUMEN

La Inteligencia Emocional o IE, es una disciplina que conjuga técnica y arte en busca de la excelencia; a partir del conocimiento de las estructuras y formas de comunicación, a fin de determinar los patrones de conductas idóneos para el logro de metas. En este sentido, la presente investigación tiene como objetivo general diseñar un programa de adiestramiento basado en estrategias de inteligencia emocional para potenciar las relaciones interpersonales en la estación “El Bosque”, municipio Valencia del estado Carabobo. Además, parte de una metodología descriptiva de carácter exploratorio, tipificada como no experimental, documental, bajo la modalidad de proyecto factible; empleándose la observación y la encuesta como técnicas para la recolección de información y el cuestionario bajo los parámetros de preguntas de cinco alternativas de respuestas (reactivos de opción múltiple) como instrumento, aplicado a una población de 30 sujetos. En base a los resultados obtenidos, el autor planteó una serie de acciones con el propósito de generar en los funcionarios involucrados, así como en la institución el verdadero conocimiento y control de sus emociones, impulsando un equilibrio en su comportamiento individual y organizacional.

Palabras Clave: Inteligencia Emocional, Adiestramiento, Comunicación.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



**TRAINING PROGRAM BASED ON EMOTIONAL INTELLIGENCE
STRATEGIES TO ENHANCE RELATIONSHIPS IN THE FOREST POLICE
STATION, CITY OF VALENCIA CARABOBO.**

Author: José Rico.
Tutor: MSc. Hermes Guerra.
Bárbula, October 2014.

ABSTRACT

Emotional Intelligence or EI, is a discipline that combines art and art in pursuit of excellence; from knowledge of the structures and forms of communication, in order to determine patterns of behavior appropriate to the achievement of goals. In this sense, this research has the overall objective to design a training program based on emotional intelligence strategies to enhance relationships at the station "El Bosque", municipality of Valencia Carabobo state. In addition, part of an exploratory descriptive methodology, typified as experimental, documentary, in the form of feasible project; being used observation and survey techniques for data collection and questionnaire questions within the parameters of five answer choices (multiple-choice) as a tool, applied to a population of 30 subjects. Based on the results obtained, the author proposed a series of actions in order to generate the officials involved as well as the institution's actual knowledge and control of their emotions, promoting balance in their individual and organizational behavior.

Keyword: Emotional Intelligence Training, Communication

ÍNDICE GENERAL

	Pp.
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Resumen.....	viii
Índice de Tablas.....	xii
Índice de Gráficos.....	xiii
Introducción.....	14
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	16
Objetivos de la Investigación.....	21
Justificación de la Investigación.....	21
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes.....	23
Bases Teóricas.....	28
Bases Legales.....	36
Definición de Términos Básicos.....	38
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Tipo y Nivel de la Investigación.....	40
Diseño de la Investigación.....	41
Población y Muestra.....	41
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.....	42
Validación del Instrumento.....	43
Confiability de la Información.....	43

Técnicas para el Análisis de Datos.....	45
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	46
Interpretación General de los Resultados.....	55
CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	57
CAPÍTULO VI	
PROPUESTA.....	60
REFERENCIAS.....	68
ANEXOS.....	71

ÍNDICE DE TABLAS

	Pp.
Tabla N°	
1. Consciencia de las emociones.....	46
2. Comprender sentimientos en los demás.....	47
3. Tolerar presiones y frustraciones en el trabajo.....	48
4. Capacidad de trabajar en equipo.....	49
5. Actitud empática y social.....	50
6. Dudo de mis convicciones.....	51
7. Culpo a otros por mis errores.....	52
8. Cuando siento rabia lo demuestro.....	53
9. Cuando espero demasiado tiendo a impacientarme.....	54
10. Cálculo del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach.....	79
11. Operacionalización de las Variables.....	81

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pp.
Gráfico N°	
1. Consciencia de las emociones.....	46
2. Comprender sentimientos en los demás.....	47
3. Tolerar presiones y frustraciones en el trabajo.....	48
4. Capacidad de trabajar en equipo.....	49
5. Actitud empática y social.....	50
6. Dudo de mis convicciones.....	51
7. Culpo a otros por mis errores.....	52
8. Cuando siento rabia lo demuestro.....	53
9. Cuando espero demasiado tiendo a impacientarme.....	54

INTRODUCCIÓN

El adiestramiento permite a las organizaciones mejorar la eficiencia de sus empleados, elevar su calidad de vida y productividad, así mismo se puede decir que este proceso consiste en mejorar las actitudes y aptitudes del capital humano permitiéndole detectar aquellas áreas que presente deficiencia en la organización. Por tal sentido se hace cada vez más necesario que las empresas independientemente de su razón social, tamaño, ubicación, visión y misión, implanten programas de adiestramiento que a través de estos les permita a sus empleados satisfacer sus objetivos personales, laborales y de esta manera contar con un personal altamente calificado, propiciando el aumento de la productividad, la planificación de carrera y la calidad de vida de los empleados.

En cuanto a inteligencia emocional se dice que es la habilidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, por lo tanto se manejan habilidades tales como ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones, controlar el impulso, demostrar la gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar, mostrar empatía y abrigar esperanza. A continuación se despliegan los siguientes capítulos que componen esta investigación.

En el **Capítulo I:** se presenta el problema, hace referencia al planteamiento y su formulación, los objetivos y justificación. En el **Capítulo II:** se presenta el Marco teórico, donde se exponen los antecedentes de la investigación, las bases teóricas relacionadas al estudio. En el **Capítulo III:** se indica el Marco metodológico, en el cual se establecen los lineamientos metodológicos, sección que da a conocer el tipo de investigación, el diseño de la misma, población, técnica e instrumento de recolección de datos, la validez y confiabilidad, tabulación y el tratamiento estadístico.

En el **Capítulo IV**: Se revelan los resultados de la investigación, estos se presentan analizados cuantitativa y cualitativamente, discutiendo teóricamente los resultados de esta investigación. En el **Capítulo V**: se indican las conclusiones y recomendaciones y finalmente, El **Capítulo VI**: muestra el Programa de Adiestramiento en Inteligencia Emocional para el personal que labora en la Estación Policial El Bosque. Contiene los aspectos generales del Diseño, los objetivos que se pretenden cubrir con la aplicación de este, las políticas y normas que rijan al mismo, así como también las fases y el contenido del Programa.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Las organizaciones corporativas, instituciones públicas o privadas elaboran un patrón de ocupación administrativo, a través de personas que desempeñan la gerencia. Esta función gerencial la promueven como vía expedita de administrar los bienes, servicios y capital humano que conforma, en grandes rasgos los recursos de dicha organización. Asimismo, planifican, ejecutan y evalúan los planes y proyectos que permiten el desempeño efectivo y eficiente del órgano que gerencian. Es por ello, que Martínez (2009:37) señala que la gerencia administrativa moderna, basa su eficiencia en la capacidad de reducir al mínimo los recursos empleados para alcanzar las metas de la organización, determinando con exactitud los objetivos apropiados que señalan el camino hacia el éxito.

No obstante, en la actualidad se promueve la gerencia desde ámbitos más amplios que van más allá de planificar y dirigir las actividades corporativas. Ser gerente implica, según Abreu (2007:42), liderizar las acciones de sus subalternos, penetrando en las actividades que realiza su grupo usando las diferentes formas y técnicas comunicativas que motiven y direccionen las acciones colectivas e individuales de cada miembro de la organización. Es decir, el manejo sustancial del capital humano, desde la motivación al logro de metas concretas y la identidad con la organización.

Es por lo que se hace necesario construir la formulación, ejecución y evaluación de acciones de manera mancomunada, a fin de generar el compromiso individual y colectivo de cada miembro de la institución. En este sentido, la formulación de estrategias, incluye la identificación de las

debilidades y fortalezas internas, la determinación de las amenazas y oportunidades externas, el establecimiento de misiones de los grupos laborales, la fijación de los objetivos, el desarrollo de las estrategias alternativas, el análisis de las mismas y la decisión de cuáles escoger.

Según David (2004:74), la ejecución de estrategias requiere que los gerentes establezcan condiciones motivacionales que regulen las conductas proactivas hacia el logro de metas. Es decir, la motivación a sus empleados y asignación de los recursos, son las vías para que las estrategias formuladas puedan ser llevadas a cabo en forma exitosa. De esta manera, la gerencia estratégica especifica los objetivos, las políticas que se requieren y los planes de la organización para lograrlo; así como, la asignación de recursos para poner los planes en ejecución. De esta forma, el mismo David (2004:79) refiere que una estrategia de las organizaciones debe ser apropiada para sus recursos, condiciones económicas y objetivos. El proceso implica el emparejar de las ventajas estratégicas de sociedades al ambiente de trabajo que la organización hace frente.

Cabe señalar que, los criterios modernos de la gerencia estratégica en las organizaciones, son insuficientes para lograr optimizar el capital humano como recurso fundamental, en este sentido, el mundo empresarial está empezando a tener en cuenta y a valorar más la denominada "inteligencia emocional", que determina cómo se maneja cada individuo consigo mismo y con los demás. Es decir, el mundo laboral está cambiando, y ya no se puede hablar de una única profesión o de un trabajo en la misma empresa para toda la vida; hoy en día se habla de "empleabilidad" que es, según Mulder (2008), presidente de Hay Group, la capacidad de una persona de aportar valor a la organización, es decir, de contribuir a la empresa en mayor medida que la compensación de ésta a aquél; y esto ya no se consigue sólo con un coeficiente intelectual de alto nivel, sino que también se necesita desarrollar

un coeficiente emocional con cualidades como constancia, flexibilidad, optimismo, perseverancia, entre otros; proporcionando al mundo gerencial una herramienta efectiva en el manejo de los recursos humanos, en cuanto a la cooperación, identidad y motivación organizacional.

Sin embargo, en Latinoamérica la gerencia en la administración pública y privada viene presentando dificultades en la operatividad y eficiencia en el servicio, en particular en los cuerpos policiales del estado. Tal es el caso de México, el cual revela en el Informe sobre Rendición de Cuentas de la Gerencia Policial del Estado de Querétaro (2007:25), sobre las consecuencias que ha traído el rezago en los procesos de modernización democrática de los cuerpos policiales, y con base en la información disponible, se puede observar que la mayoría de las corporaciones responsables de la seguridad ciudadana se caracterizan por prácticas ineficientes e ineficaces, trabajan generalmente improvisando o reaccionando pero no planeando, y están inmersas en constantes conflictos internos, círculos de impunidad y corrupción, tanto en su interior como hacia el exterior.

Estas características también son percibidas así por la ciudadanía, los cuales aparecen frecuentemente en la opinión pública. Estudios y encuestas relativas coinciden, en general, en una percepción que constantemente reprueba el desempeño policial. Ante una falta de modernización y democratización institucional, la sociedad ejerce, por diversos medios, presión sobre las corporaciones policiales en demanda de respuestas concretas; ante este reclamo, la policía ha tenido que solucionar problemas sobre la marcha, muchas veces creando procesos informales que respondan de forma inmediata a las nuevas circunstancias que enfrenta, y en otras ocasiones, aplicando los procesos formales institucionalmente establecidos, de manera totalmente irregular. Una posible lectura de esta situación es la

falta de planeación, control y seguimiento en la práctica policial y seguramente una deficiente apropiación del ejercicio del liderazgo y compromiso ciudadano, que no significa necesariamente una mala comprensión de la problemática.

A pesar de ello, no se puede negar que hay un sector de policías y gerentes policiales altamente capaces, profesionales y honestos que por convicción de servicio ponen todo su empeño en mejorar la situación; donde contrariamente, derivado del rezago del proceso de reforma policial, no se han generado las condiciones para desarrollar los sistemas de gestión que respalden y reproduzcan las buenas prácticas de los elementos y al mismo tiempo abran la posibilidad de controlar, reducir y sancionar de manera eficaz, justa y segura las malas prácticas policiales. Sin duda, es todo un reto que no se puede resolver a corto plazo.

Por lo tanto, basado en las experiencias corporativas dentro y fuera del ámbito nacional, los grupos humanos dentro de una organización deben ser liderizados con herramientas efectivas, como: Tomar conciencia de las emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones en el trabajo, acentuar la capacidad de trabajar en equipo, adoptar una actitud empática y social que brinde mayores posibilidades de desarrollo personal, participar, deliberar y convivir con todos y todas desde un ambiente armónico que garanticen las metas comunes.

En este sentido, el manejo adecuado de las emociones es un elemento tan valorado como útil en la vida personal y profesional. De hecho, cuando el control no es posible, pueden surgir con mucha facilidad los efectos perniciosos de las emociones negativas, sentimientos irracionales que lastran al individuo y que se transforman en creencias, muchas de ellas

derivadas de etapas infantiles del desarrollo y que, por lo general, actúan de manera inconsciente, sin que la persona se percate de su papel.

En el mismo orden, el investigador ha venido realizando una serie de revisiones preliminares no estructuradas en la Estación Policial El Bosque, municipio Valencia del estado Carabobo, la cual refleja la necesidad de optimizar las relaciones interpersonales en los miembros de esta unidad policial, pues lo mismos desarrollan labores en tiempo limitados, bajo condiciones de altos índices delictivos y con recursos materiales comprometidos por el volumen de uso y frecuencia, lo que trae como consecuencia en muchos casos el desempeño no optimizado en las metas por cumplir, adicionalmente, el recurso humano de los departamentos que hacen vida en dicha institución, presentan debilidades en el cumplimiento de sus responsabilidades tales como comunicación deficiente, poca o ninguna empatía hacia sus compañeros de trabajo, mayor cantidad de interrupciones en las labores asignadas, poca motivación y autorrealización, observándose carencia de innovación.

De modo que se hace necesario estudiar las variables que pueden estar afectando el desempeño laboral y como las acciones gerenciales pueden instrumentar herramientas que coadyuven a la labor de eficiencia. De esta manera, se introduce la concepción de inteligencia emocional como vía para fortalecer las relaciones interpersonales y el manejo oportuno de sentimientos y motivaciones hacia el logro de las metas organizacionales. En base a la situación descrita, surgen las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son las necesidades de adiestramiento sobre inteligencia emocional en el cuerpo policial descrito?, ¿cómo determinar la factibilidad de implementar un programa de adiestramiento policial basado en estrategias de inteligencia emocional?, y ¿de qué manera se puede proponer el diseño de un programa de adiestramiento policial basado en estrategias de inteligencia emocional

para potenciar las relaciones interpersonales en la estación policial El Bosque, Municipio Valencia del Estado Carabobo?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Diseñar programa de adiestramiento basado en estrategias de inteligencia emocional para potenciar las relaciones interpersonales en la estación policial El Bosque, municipio Valencia del estado Carabobo.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar las necesidades de adiestramiento sobre inteligencia emocional en el cuerpo policial.
2. Determinar la factibilidad de programa de adiestramiento basado en estrategias de inteligencia emocional.
3. Proponer el diseño de programa de adiestramiento basado en estrategias de inteligencia emocional para potenciar las relaciones interpersonales en la estación policial El Bosque, municipio Valencia del estado Carabobo.

Justificación de la Investigación

Dentro de la reforma que el Estado venezolano viene impulsando; todo ello, en virtud del mejoramiento sustancial de las relaciones interpersonales de los funcionarios adscritos al ejercicio policial dentro de una concepción amplia para la aplicación y control de las emociones. De esta manera, dada la importancia y vigencia del tema, la misma se justifica desde los siguientes puntos de vista:

Desde el punto de vista teórico, se pretende sustentar con teorías basadas en la Inteligencia Emocional de Goleman (1995). En este sentido, se busca fundamentar la investigación en los principios andragógicos,

psicológicos y administrativos, a fin de sentar las bases que orienten esta investigación para optimizar las relaciones interpersonales en el cuerpo policial.

En el plano metodológico, al aplicar instrumentos en la investigación que permiten recoger la información directamente de la realidad, se puede sustentar la propuesta con datos contextualizados; desarrollándose actividades puntuales y estrategias que permiten solventar la problemática detectada. De igual manera, estos instrumentos pueden ser sometidos a validación permitiendo crear patrones de confiabilidad en todo el proceso metodológico. Finalmente, desde el punto de vista práctico constituye un aporte importante al dar a conocer a la institución en estudio, como viene funcionando a nivel gerencial la aplicación de la reforma del Estado, en el marco de las relaciones interpersonales para el cumplimiento de metas organizativas. De allí se desprende la posibilidad de mejorar las debilidades y potenciar las oportunidades.

Del mismo modo, puede servir de modelo operativo para otros centros de coordinación y estaciones policiales distintas a la utilizada para este estudio, que de acuerdo con sus realidades contextualizadas puedan ser adaptadas para su aplicación efectiva. Esto permite tanto para los propios funcionarios y sus gerentes policiales que están dentro de la población de estudio, como para otros igualmente interesados en promover cambios en su desempeño laboral a favor de las comunidades y el servicio policial.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

Para llevar a cabo esta investigación se tuvo que recurrir a la revisión de trabajos relacionados con el estudio, en tal sentido a continuación se presentan algunas de las siguientes:

Según Rincón, (2013) realizó un estudio titulado "*La inteligencia emocional en el personal Profesional y Técnico de la empresa TIVENCA*". La investigación se basó en los postulados de Goleman (1998), El tipo de investigación fue descriptiva, de campo, prospectiva y aplicada. La población estuvo comprendida por 127 trabajadores de TIVENCA, aplicándose un censo poblacional. La recolección de datos fue a través de un cuestionario con una escala tipo Likert que contó con una validez de contenido la cual fue sometida al juicio de cinco expertos y con una confiabilidad de 0.97 utilizando el método de Alfa Cronbach.

Los resultados indicaron que el nivel de inteligencia emocional es medio alto, lo que indicó que es medio alta la capacidad que tienen los trabajadores de monitorear y regular los sentimientos propios y ajenos, y de utilizar sus emociones para guiar el pensamiento y la acción. En este nivel medio se mantuvieron tanto en las dimensiones de aptitud personal, como comportamiento social, inclusive las subdimensiones de autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

También se definieron los lineamientos psicológicos para el desarrollo de la inteligencia emocional en el personal de TIVENCA, con el fin de generar estrategias que contribuyan a reforzar un nivel adecuado de la inteligencia emocional en el personal enfocándose sobre talleres de

crecimiento personal, intervenciones grupales, intervenciones en internalidad, intervenciones en orientación al servicio y talleres de comunicación asertiva.

La relación existente del estudio anteriormente citado con la investigación que se desarrolla, deja al descubierto que en la actualidad las negociaciones y el manejo de conflictos son pilares importantes, para el mantenimiento de un adecuado clima laboral. La Inteligencia Emocional, permite optimizar el desempeño personal, la comunicación y por lo consiguiente el modo en que los individuos se relacionan con los demás

De acuerdo con Rodríguez, (2012), en su estudio: *“Programa de Adiestramiento en Inteligencia Emocional para Docentes del Centro de Estudios Avanzados de Maracaibo, Venezuela”*. Esta investigación estuvo dirigida a diseñar un programa de Adiestramiento en Inteligencia Emocional. El marco teórico se sustentó en los criterios de diversos autores como Chiavenato (1999), Villegas (1994), Goleman (1999), Cooper (1998), entre otros. La metodología fue descriptiva, de campo, prospectiva y aplicada, calificándose el diseño como no experimental transversal. La población estuvo comprendida por 12 docentes contratados de la Institución Centro de Estudios Avanzados, en Maracaibo Estado Zulia.

Entre los instrumentos y técnicas para recolectar los datos, se empleó un cuestionario constituido por 64 ítems, y validados a través de juicio de 5 expertos. Los datos obtenidos fueron analizados a través de la frecuencia absoluta, los resultados indicaron que el nivel de Inteligencia Emocional de los docentes es medio. Con base a lo expuesto se diseñó un Programa de Adiestramiento basado en Inteligencia Emocional para el desarrollo de las habilidades del cuerpo de Docentes Contratados del Centro de Estudios Avanzados; de acuerdo a los resultados, se pudo analizar la importancia de las emociones como componentes del ser humano; permitiendo a las

personas sentir que están vivas, imaginándose por un instante como si la vida no tuviera emociones, la personalidad no tendría sentido, serían seres vacíos.

El antecedente arriba descrito, guarda estrecha relación con este estudio al aportar que las emociones son estados afectivos, de expresión súbita y de aparición breve, y otros pueden, crear un impacto positivo o negativo sobre la salud física, mental y espiritual. Además, el adiestramiento permite a las organizaciones mejorar la eficiencia de sus empleados, elevar su calidad de vida y productividad, así mismo se puede decir que el adiestramiento consiste en mejorar las actitudes y aptitudes del capital humano permitiéndole detectar aquellas áreas que presente deficiencia en la organización.

Seguidamente, Pérez, (2011), realizó un estudio titulado "*La Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en Supervisores, Subgerentes y Gerentes que Laboran en Diferentes Entidades Financieras del Banco Occidental de Descuento, Maracaibo-Venezuela*". Esta se basó en las ideas de Chiavenato (1998), Dessler (1996) y Goleman (1998). La investigación fue de campo, con diseño no experimental de tipo transaccional correlacional, y su propósito fue determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en supervisores, subgerentes y gerentes que laboran para el momento de estudio en las entidades bancarias de Maracaibo. El muestreo fue no probabilístico, de tipo intencional, se aplicaron dos instrumentos, el Test de inteligencia emocional de Zuleta y la escala de estrés en el trabajo de Salom de Bustamante y Romero García, validado por el centro de investigación de la Universidad de los Andes (1996), y presentó una confiabilidad de 0,81 por medio del cual se llevó a cabo el análisis estadístico utilizando una prueba no paramétrica Rho de Spearman a un nivel de 0,05 y análisis con medidas de tendencia central y de dispersión.

Se comprobó que el nivel de inteligencia emocional era promedio en el personal, encontrándose necesario aplicar estrategias para mejorar la misma y favorecer las metas laborales. Este estudio permite visualizar la importancia que tiene la evaluación de la inteligencia emocional como variable, a fin de identificar lineamientos de acción en cuanto al manejo o la habilidad para manejar las emociones y que aporten valor organizacional.

En efecto, la investigación antes mencionada permitió ser guía en cuanto a sus bases teóricas considerando la teoría de Goleman (1998). En este sentido, se concibe la relevancia que tiene la Inteligencia Emocional en el manejo de las emociones, relaciones interpersonales y empatía hacia los compañeros de trabajo, situación fundamental para el desempeño de toda organización.

Asimismo, Marcano, (2010) en su obra: *“Estudio de la inteligencia emocional de los empleados de la empresa Operaciones de Producción y Exploración Nacionales (O.P.E.N.), S.A.; sucursal Maturín, estado Monagas-Venezuela”*. El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de “Estudiar la inteligencia emocional en los empleados de la empresa de Operaciones de producción y Exploraciones Nacionales (O.P.E.N.), S.A.; en Maturín Estado Monagas, año 2011. El cual se logró a través de los siguientes objetivos específicos: Estudiar los factores Psico- Sociales de la inteligencia emocional, Identificar los factores Psico- Sociales de la inteligencia emocional presentes en la empresa O.P.E.N., S.A., Determinar el conocimiento del personal en cuanto a la inteligencia emocional, Conocer los tipos de inteligencia emocional tanto como Interpersonal como Intrapersonal en los empleados de la empresa, Conocer si los empleados pueden comprender las emociones ajenas.

Se utilizó una metodología de acuerdo a los lineamientos establecidos en una investigación de campo, orientada hacia el nivel descriptivo., Constituido por una población de veintiún (21) personas, utilizando como técnica de recolección de datos el cuestionario, la observación no participante y la recolección de bibliografía. Con esta investigación se pretendió dejar tanto a la Universidad como a la empresa una herramienta que permita estudiar los factores psico- sociales de la inteligencia emocional como opción representativa para estimular las emociones de manera positiva en el ambiente laboral.

Adicionalmente, brindar un instrumento que sirva de guía para informar al personal sobre la importancia del uso y manejo de la inteligencia emocional, para lograr la resolución de conflictos y garantizar el desarrollo óptimo de la empresa, de manera general se llegó a las siguientes conclusiones: se determinó que los factores psico sociales son los componentes principales que permitirán la planificación, coordinación y ejecución de las actividades para la obtención de beneficios del recurso humano como para la empresa. El aporte derivado de esta investigación se orienta en que capacitar al personal en cuanto a la inteligencia emocional lo conduce a que su productividad se oriente al éxito profesional y personal.

En el mismo orden, Gutiérrez y Gómez (2009) realizaron un Trabajo Especial de Grado titulado *“Inteligencia Emocional y los Estilos de Abordaje de Conflictos Organizacionales Adoptados por Gerentes Exitosos de Venezuela en la Ensambladora Ford Motors”*. El objetivo de este trabajo fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y los diferentes estilos de abordaje de conflictos organizacionales en una muestra de 100 gerentes, a través de dos instrumentos de medición, un cuestionario para medir el Coeficiente Emocional (Cooper y Sawaf 1998) y un cuestionario propio para medir la segunda variable. Las conclusiones de esta investigación les

permitieron determinar que a pesar de que los gerentes que formaban parte de la muestra presentaron un alto índice de coeficiente emocional y contrariamente presentaban un alto nivel de estilo de abordaje competitivo, evasivo, cooperativo o comprometedor ante una determinada situación de conflicto; esto de acuerdo a la correlación no nula pero débil evidenciada por el bajo coeficiente de correlación en el análisis estadístico.

Estos resultados contribuyen al presente estudio en la medida en que los directivos desarrollan la Inteligencia Emocional, son capaces de disminuir el ausentismo y la rotación del personal; asimismo aumentará la autoestima de los individuos y sus actitudes tendrán una tendencia positiva.

Bases Teóricas

Para la ejecución de las Investigaciones se hace indispensable conocer las bases sobre las cuales se ejecuta en la práctica lo que conlleva a la revisión bibliográfica de todo tipo de información, por cuanto existen autores que definen los puntos bajo diversos criterios logrando complementarlos con la revisión de cada uno de ellos. En este sentido, se el esquema de esta revisión documental queda determinado al definir las diversas teorías relacionadas con: Adiestramiento, Programas de Adiestramiento, Programas de Adiestramiento en Inteligencia Emocional, Naturaleza de la Inteligencia Emocional, Inteligencia Emocional e Inteligencia Emocional en las Organizaciones.

Adiestramiento

El adiestramiento es el proceso que consiste en lograr cambios en el comportamiento humano de un individuo a menudo, aplicado a la adquisición de pericias limitadas, con un alcance hacia tareas específicas. Se puede recurrir al adiestramiento cuando se crean nuevos empleos, cuando se van a

realizar antiguos trabajos de manera distinta o cuando trabajos actuales se están ejecutando de forma deficiente por los miembros de la fuerza de trabajo actual. Para que el adiestramiento responda a la función enunciada anteriormente debe cumplir las siguientes especificaciones, según Villegas (2007), expone:

- Estar dirigido a conductas específicas en situaciones o tareas específicas
- El resultado debe producir cambios en la conducta o actuación de los individuos.
- Debe mejorar la eficiencia de la empresa.
- Debe ser sistemático, es decir, cuidadosamente planificado, implementado de manera innovadora y rigurosamente evaluado. (p.112)

De igual manera, Chiavenato (2008:88), señala que el adiestramiento, es la educación profesional que adapta al hombre para un cargo o función, así mismo dota al personal de conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para el cumplimiento de dichas funciones, con un nivel adecuado de eficiencia. Dentro de este marco, se demostró que el adiestramiento es un proceso a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas obtienen conocimientos, aptitudes, y habilidades en función de objetivos definidos. Igualmente, manifiesta que el adiestramiento es el acto intencional de proporcionar los medios para posibilitar el aprendizaje, el cual es un fenómeno que surge dentro del individuo como un resultado de esfuerzos del mismo sujeto.

Para tal efecto, el adiestramiento debe orientar tales experiencias de aprendizaje hacia lo positivo y beneficio de manera tal de complementarlas y reforzarlas con actividades planeadas, con el fin de que en todos los niveles de la empresa puedan desarrollar con mayor rapidez sus conocimientos, destrezas y habilidades que los beneficien a sí mismos y a su empresa.

Como seguimiento de esta actividad, Reza (2005:24), define adiestramiento como la acción tendiente a proporcionar, desarrollar y/o a perfeccionar las habilidades motoras o destrezas de un individuo, con el propósito de incrementar su eficiencia en su puesto de trabajo. Su cobertura abarca los aspectos de las actividades y coordinaciones de los sentidos y motoras. Como complemento, Stoner (2006:76), indica que en el adiestramiento se propone mantener y mejorar el desempeño actual en el trabajo. Las principales razones para aplicar un adiestramiento sistemático, podría ser: aumento de la producción, mejoras de la calidad del trabajo, menos derroche de materiales, mejor aprovechamiento de la maquinaria entre otras cosas.

Por lo tanto, el adiestramiento debe estar presente en todas las fases de la actividad, desde la instrucción más elemental que acompaña la mayor parte de las relaciones mercantiles, laborales y personales hasta la formación que requiere de un alto grado de especificidad.

Chiavenato (2004), considera que los principales objetivos del adiestramiento son:

- Preparar al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas particulares de la organización.
- Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo personal, no solo en sus cargos actuales, sino también para otras funciones para las cuales las personas pueden ser consideradas.
- Cambiar la actitud de las personas con varias finalidades, entre las cuales están crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación y hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia. (p.115).

De acuerdo con lo planteado, se pudo evidenciar que la finalidad primordial del adiestramiento es obtener un cambio de conducta específica,

el cual debe establecerlas condiciones óptimas en las cuales se debe producir así como los medios de que dispone la empresa para alcanzarlos.

Seguidamente Mondy y Noé (2007:21), explican que el adiestramiento consiste en brindar a los empleados aprendizaje que va más allá de la actualidad y el puesto de hoy preparándolos para estar al día con la organización a medida que cambia y crece. Evita la obsolescencia de las habilidades en todos los niveles de la empresa a fin de capacitarlos para su promoción.

En este sentido, Rodríguez y Ramírez (2007), definen los objetivos de formación de recursos humanos de la siguiente manera:

- Elevar el nivel de eficiencia y satisfacción del personal mediante la actualización y perfeccionamiento de conocimientos y habilidades.
- Desarrollar actividades necesarias para el mejor desempeño del trabajo.
- Lo anterior repercutirá en una mayor cantidad, calidad del trabajo, así como la supervisión personal y el mejoramiento del nivel socioeconómico de los individuos que integran la organización. (p.54).

Cabe destacar que los objetivos van a quedar establecidos de acuerdo a la problemática que la empresa busca corregir, dándole prioridad a disminuir hasta eliminar aquellos problemas que repercuten de manera directa en la calidad y rentabilidad de la organización, que se visualizan a través de la detección de necesidades.

Programas de Adiestramiento

Es el acto intencional de proporcionar los medios para posibilitar el aprendizaje, el cual es un fenómeno que surge dentro del individual como un resultado de esfuerzos del mismo sujeto, demuestra que un programa de

adiestramiento es un proceso a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas obtienen conocimientos, aptitudes, y habilidades en función de objetivos definidos. Chiavenato, (2008:96).

Las ideas expuestas por, Sherman y Bohlander (1994:34), admiten que los empleados nuevos vienen equipados con la mayor parte de los conocimientos, aptitudes y habilidades necesarios para empezar a trabajar. Otros empleados pueden requerir de un adiestramiento extensivo antes de estar preparados para hacer un gran aporte a la empresa. Sin embargo, la mayoría requerirá algún tipo de adiestramiento en algún momento, para mantener un nivel efectivo de desempeño en el trabajo. En efecto, el propósito primordial de un programa de adiestramiento es ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos generales.

Al mismo tiempo, un programa efectivo de adiestramiento debe ayudar a los empleados a satisfacer sus objetivos personales. Stoner y Wankel (2006:55), definen programa de adiestramiento como "un plan de un solo uso, que comprende un conjunto relativamente grande de actividades organizacionales que especifica los pasos principales, roles y tiempo así como la unidad responsable de cada paso". Los mismos autores lo describen como un esquema en donde se establecen la secuencia de actividades específicas que habrán de realizarse para alcanzar los objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución. Al respecto, Villegas (2007:67), señala que los programas de adiestramiento consisten en realizar un listado de cursos en función de necesidades más o menos determinadas.

En otras palabras, un programa de adiestramiento es un esquema donde se describen actividades bien coordinadas a realizar en el orden en el que deben efectuarse, quien las va a realizar, y cuando deben terminar, es

decir, va a indicar los pasos a seguir para la ejecución de una actividad de adiestramiento. Para efectos de la presente investigación de un Diseño de un Programa de Adiestramiento basado en Inteligencia Emocional, se asume la definición de Programa de Adiestramiento de Chiavenato (2004), definida anteriormente. En este sentido, un programa de adiestramiento constituye sin duda un factor determinante, el mismo dotado de una serie de lineamientos necesarios para llevar a cabo la transmisión de conocimientos, habilidades y destrezas ordenada sistemáticamente para lograr buenos resultados en el desempeño de las actividades del personal policial de la Estación “El Bosque”.

Programa de Adiestramiento en Inteligencia Emocional

Es el acto intencional de proporcionar los medios para posibilitar el aprendizaje, el cual es un fenómeno que surge dentro del individuo como un resultado de esfuerzos del mismo sujeto, demuestra que un programa de adiestramiento es un proceso a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas mejoran la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, de poder automotivarse para mejorar positivamente las emociones internas y las relaciones con los demás. Chiavenato, (2008:32), Goleman, (1998:61).

Inteligencia Emocional

Al respecto, Goleman (1998:62), define la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, de poder automotivarse para mejorar positivamente las emociones internas y las relaciones con los demás. Este mismo autor señala que la inteligencia emocional permite la conciencia de los propios sentimientos en el momento en el que se experimentan, dándole una atención progresiva a los propios estados internos. En esta conciencia autoreflexiva, la mente, observa e

investiga las experiencias mismas; incluidas las en medio de emociones. La conciencia de sí mismo, es una forma neutra que conserva la autorreflexión, incluso emociones turbulentas. La auto observación permite una conciencia ecuánime de sentimientos apasionados o turbulentos. Para el caso del presente estudio, se analiza la inteligencia emocional desde la perspectiva teórica de Goleman (1998:62), pues dicho autor ha conceptualizado la variable considerando el contexto organizacional.

Por su parte Uzcátegui (2008:73), define la inteligencia emocional como el conocimiento, luego se transforma en capacidad socioafectiva que facilita al individuo. Como seguimiento de esta actividad, Ryback (1998:54), afirma que la mejor manera de definir la inteligencia emocional es considerar que se trata de la capacidad de aplicar la conciencia y la sensibilidad para discernir los sentimientos y subyacentes de la comunicación interpersonal, para resistir la tentación que mueve a reaccionar de una manera impulsiva irreflexiva, obrando en vez de ello con receptividad, autenticidad y sinceridad. El término inteligencia ejecutiva recoge todas estas características de la inteligencia emocional, pero dentro del contexto empresarial, teniendo en cuenta factores tales como la rentabilidad, el mercado, la gestión del personal y la política actual de la empresa.

De igual manera, Rock (1998:29), establece que existe un 90% de probabilidad de que los problemas se derivan de las relaciones con otras personas. Es decir, una persona no debe preguntarse cuál es el problema sino con quien. Escribe el autor que los problemas tienen fundamentalmente una dimensión de relaciones humanas y no étnicas, por tanto las organizaciones deben prestar atención a estas dificultades basándose en la inteligencia emocional y dirigir mejor sus relaciones personales para así ser individuos más competentes en las organizaciones.

Al comparar estas evidencias, se pudo observar que muchas veces las relaciones interpersonales de los docentes influyen directamente en el desenvolvimiento de sus tareas tomando como referencia el personal de la Estación Policial “El Bosque”. En otras palabras Ryback (1998:55), define la inteligencia ejecutiva como el empleo de la inteligencia emocional en el contexto de la empresa, teniendo en cuenta todos los factores necesarios y adecuados que conducen a una toma de decisión satisfactoria y productiva.

Inteligencia Emocional en las Organizaciones

Según, Valls (1997:47), refiere que si es posible aplicar con éxito la inteligencia emocional a la dirección de personas en la empresa aún en momentos y situaciones difíciles y comprometidas, si directivos y empleados mantienen un verdadero empeño en profundizar y sobresalir en el cuidado de los siguientes puntos: las causas de la inestabilidad laboral, la capacidad del personal directivo de recuperar a los empleados que no rinden y el potencial del empleado de llevar una vida satisfactoria. Y si un ejecutivo o jefe concluye que el despido de un empleado es inevitable, hay que medir adecuadamente a priori la resonancia del despido en la organización.

Y en lo que a motivación se refiere, tendrá que encontrar la forma de ofrecer a sus empleados la combinación de motivos apropiados para que se apliquen a fondo en la consecución de los objetivos de la compañía. Dichos motivos pueden ser de tres clases de acuerdo con Valls (1997:50), Extrínsecos (prestigio, dinero, reconocimiento), Intrínsecos (disfrute del trabajo en sí), Trascendente (efectos del trabajo del empleado en terceras personas: compañeros, clientes y familia). Los motivos segundo y tercero tienen un mayor poder de vinculación empresa-empleado que los primeros. Son, además, motivos que permiten delegar tareas sobre la base de una

mayor confianza Saber delegar retiene al personal cualificado, puesto que en realidad lo motiva y propicia un aumento de su competencia y rendimiento.

Agrega Valls (1997:52), que ante empleados supuestamente irrecuperables, el directivo que se aprecie sí mismo no regateará medios para tratar el caso con toda dignidad que cualquier ser humano merece, aunque la labor que puede hacer el propio empleado es todavía más decisiva para la salida de su crisis profesional. Al respecto, Goleman (1998:65), sugiere que la organización dotada de inteligencia emocional debe saldar cuentas con cualquier disparidad existente entre los valores proclamados y los que aplica. La claridad en cuanto a espíritu y el objetivo de la empresa lleva a una decisiva seguridad en la toma de decisiones.

Explica Goleman (1998:65), que la declaración de objetivos de una organización cumple una función emocional: articular cierto sentido de bondad que, compartido, permite pensar que se está haciendo juntos algo verdadero. Trabajar para una compañía que mide su éxito de maneras muy significativas (no sólo por los resultados en cifras) fortalece la moral y la energía.

Bases Legales

Dado a lo establecido en la Constitución de República Bolivariana de Venezuela, las leyes, Códigos y Reglamentos, por los que se rige la Nación se asumieron, dado la Investigación Estudio, las siguientes referencias legales:

De acuerdo con la Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999), expone:

Art. 141: La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendimientos de cuenta y responsabilidad en el

ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho...

El artículo en referencia, manifiesta claramente que la administración pública está al servicio del colectivo y en virtud que los órganos de seguridad ciudadana forman parte de ella, en ese sentido se asume que el policía es un servidor público, con definiciones de autoridad delegada, como funcionario público.

Asimismo, la Ley de Estatutos de la Función Pública (N° 37522 del 06 de Septiembre del 2002), señala en el Capítulo V sobre la Capacitación y desarrollo del personal, lo siguiente:

Art. 63: El desarrollo del personal se logrará mediante su Formación y Capacitación y, comprende el mejoramiento técnico, personal, profesional y moral de los funcionarios o funcionarias públicas; su preparación hará el desarrollo de funciones más complejas, incorporar nuevas tecnologías y corregir deficiencias detectadas en la evaluación, habilitarlo para que asuma nuevas responsabilidades, se adapte a los cambios culturales y de la organización y, y progresar en la carrera como funcionario o funcionaria pública.

Art. 65: Los programas de Formación, Capacitación y desarrollo integral, podrán ser ejecutados directamente por los órganos o entes de la Administración Pública Nacional, o podrá recurrirse a la contratación de profesionales o Instituciones Acreditadas. El Ministerio de Planificación y Desarrollo velará por la calidad de los programas y propondrá los correctivos o mejoras que sean necesarios.

Así pues el Estado garantizará la preparación del individuo para actuar de forma efectiva y con un desempeño de calidad en el puesto que ocupa, según las exigencias y perfil del mismo.

De igual manera la Ley de Coordinación de Seguridad Ciudadana (2001), plantea en los siguientes artículos:

Art. 5: Los Órganos de Seguridad Ciudadana, participarán en la ejecución de los planes emanados del consejo de Seguridad Ciudadana; así como en la ejecución de directrices que en materia de equipamiento logístico, disciplina, educación, doctrina y las otras que se dicten con el objeto de garantizar la uniformidad en estas materias.

Art. 6: Los Órganos correspondientes del Poder Público Nacional, Estatal y Municipal, dictarán las normas necesarias para establecer el régimen disciplinario aplicables a los funcionarios adscritos a los Órganos de Seguridad Ciudadana, en atención a la naturaleza de la actividad que desempeñan y los principios establecidos en este Decreto.

En este sentido, se evidencia en los anteriores artículos la importancia que ha propiciado el Estado al desarrollo integral de los diferentes cuerpos de Seguridad Ciudadana, que bien puedan cumplir a cabalidad con las funciones que se asignan al personal en la protección de los ciudadanos y, en la disminución de las consecuencias de la inseguridad como fenómeno social, lo que reafirma la necesidad de contar con un recurso humano preparado y capacitado para afrontar las distintas situaciones que impliquen la ejecución de sus tareas y funciones.

Definición de Términos Básicos

Actitud: Tendencia del comportamiento afectivo regida por el comportamiento que un individuo tiene con respecto a hechos, situaciones o instituciones. Abreu, (2007).

Aptitud: Disposición o preparación establecida, relacionada con una disposición específica hacia una experiencia naciente, mediante la cual esta es modificada preparando al sujeto para cierto tipo de actividades. Abreu, (2007).

Capacitación: Consiste en proporcionar a los empleados nuevos o actuales, las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar su trabajo. Chiavenato, (2008).

Comportamiento: Conjunto de actividades y disposiciones mentales, morales y emocionales, que describen la conducta del trabajador ante las responsabilidades asignadas y relacionadas con su área de trabajo. Chiavenato, (2008).

Confianza: Solo en un ambiente en que se pueda ser más abiertos, francos y libres para disenter el individuo puede aceptarse más a gusto consigo mismo y a los demás, y así crear y sostener genuina confianza. Mondy, (2007).

Conocimiento: Aspectos cognoscitivos y teóricos necesarios para desempeñar una tarea. Mondy, (2007).

Desempeño: Medida de productividad o rendimiento de una persona en su puesto de trabajo, relacionado con logros eficacia, conducta, resultado. Chiavenato, (2008).

Eficacia: Medida normativa de la utilización de recursos en un proceso. En cuanto a una organización se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad social mediante el suministro de productos. Chiavenato, (2008).

Eficiencia: Racional aprovechamiento de medios y recursos con que se cuenta para alcanzar un objetivo preestablecido. Chiavenato, (2008).

Motivación: Es la necesidad de lograr excelencia y superar obstáculos, trata de alcanzar objetivos y metas. Mondy, (2007).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Tipo de Investigación

De acuerdo a la naturaleza el estudio estuvo enmarcado dentro de la modalidad de un proyecto factible, debido a que va orientado a proporcionar solución o respuesta a problemas planteados en una determinada realidad, Hurtado (2008:24). De igual forma, según la definición de la UPEL (2008):

...consiste en la elaboración de una propuesta de un modelo operativo viable, o una solución posible a un problema de tipo práctico para satisfacer necesidades de una institución o grupo social. La propuesta debe tener apoyo, bien sea en una investigación de campo o en una investigación documental; y puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. (p.7)

Esto significa que es un tipo de investigación mixta, la cual se apoyó en necesidades detectadas en el campo para luego realizar una amplia investigación documental que permitieron finalizar con una propuesta. En este caso específico se propone diseñar un programa de adiestramiento basado en estrategias de inteligencia emocional para potenciar las relaciones interpersonales en la estación policial El Bosque, sustentado con una revisión bibliográfica de tipo documental, teniendo a su vez interacción con informantes claves, directamente en el sitio donde ocurren los hechos.

Nivel de la Investigación

En efecto, Meyer (2009:31) expone que el objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos,

sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. El investigador, no solo tabuló, sino que recogió los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, expuso y resumió la información de manera cuidadosa y luego analizó minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyeron al conocimiento. Por lo antes dicho, el nivel presente en este estudio fue de tipo descriptivo

Diseño de la Investigación

Cada estudio presenta un diseño con características particulares Hernández, Fernández y Baptista, (2006:185). La eficacia de cada uno de ellos depende de si se ajusta realmente a la investigación que se esté realizando. A los fines de este trabajo de investigación el mismo presentó un diseño de campo, no experimental; ya que se enmarcó en la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico a pesar de extraer los datos directamente de la realidad o zona en estudio no tuvo control directo de las variables, es decir, al proponer el diseño de un programa de adiestramiento basado en estrategias de inteligencia emocional para potenciar las relaciones interpersonales en la estación policial El Bosque, se hicieron inferencias sobre las relaciones entre las variables, sin intervención directa sobre la variación simultánea de las variables independiente y dependiente (Kerlinger, 2002:38).

Población y Muestra

La población objeto de estudio estuvo conformada por 30 funcionarios que laboran en la institución seleccionada; por lo tanto fue finita, ya que el número de sujetos es conocido. Tal como lo señala Pinto (2009:69), la población está constituida por: “es un conjunto definido, limitado y accesible del universo que forma el referente para la elección de la muestra, es el grupo al que se intente generalizar los resultados” (p.1).

Por su parte, la muestra es en esencia un subgrupo de la población o un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que se llama población. (Hernández, Fernández y Baptista) (2006:187). En relación al estudio planteado, se empleó una muestra poblacional o muestra censal, es decir; integrada por los mismos sujetos que comprenden la población. Al respecto Arias, (2006:63) plantea: “Si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra”.

Por consiguiente, dicha muestra estuvo conformada por los mismos treinta (30) funcionarios que prestan sus servicios en la Estación Policial El Bosque; distribuidos de acuerdo a la Jerarquía: 1 Supervisor Jefe, 12 Supervisores Agregados, 4 Oficiales Jefes, 7 Oficiales Agregados y 6 Oficiales.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica seleccionada para la recolección de datos fue la encuesta, esta se entiende como un procedimiento idóneo para tal fin, en este sentido Arias (2006:72), la define como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación con un tema en particular”. En cuanto al instrumento utilizado por el investigador, fue un cuestionario a la muestra seleccionada, por ser éste un dispositivo de sustrato material que sirve para registrar los datos a obtener. Rodríguez y Chacón (2007:4), lo describe como “una técnica estructurada de investigación cuantitativa para recopilar datos, que consiste en una serie de preguntas, escritas, que debe responder el entrevistado”.

En lo referente a los instrumentos para recolectar datos e información primaria de la población objeto de estudio, se utilizó un cuestionario construidos bajo los parámetros de preguntas de cinco alternativas de

respuestas (reactivos de opción múltiple), y formuladas de acuerdo a las necesidades de información planteadas. Se utilizaron las preguntas de opción múltiple ya que son ideales para evaluar el nivel de conocimiento que un individuo tiene acerca de un dominio de contenido específico como es el caso de las habilidades de inteligencia emocional. Cada ítem se formuló con respuestas de acuerdo a una jerarquía clasificativa, donde los sujetos indicaron, según la escala: siempre, casi siempre, rara vez y nunca.

Validez del Instrumento

Por su parte, Hernández, Fernández y Baptista (2006:190), afirman que la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. La validez consiste en garantizar que un instrumento mida los aspectos de interés para el estudio. En esta investigación se determina la validez de contenido, definida por los mismos autores, como evaluación o revisión de las preguntas por parte de un grupo de jueces expertos en el área para garantizar la validez del contenido, es decir, si el instrumento mide lo que quiere medir. Cabe mencionar, la validación fue realizada por tres (3) expertos en las áreas correspondientes, quienes aprobaron el cuestionario que se aplicó en el sitio de estudio para la obtención de los datos y la detección de necesidades sobre inteligencia emocional, por lo cual el instrumento se considera válido.

Confiabilidad de la Información

En cuanto a la confiabilidad de la información, Pinto (2009:56), la definen como “Consistencia, coherencia y estabilidad de la información recolectada”. El mismo autor sostiene que los datos de una investigación son confiables cuando estos son iguales al ser medidos en diferentes momentos, por diferentes personas o por diferentes instrumentos. Por su parte, Hernández y otros (2006:250), al hablar de confiabilidad, se refieren al grado

en que la aplicación repetida del instrumento a las mismas unidades de estudio, en idénticas condiciones, produce los mismos resultados. De acuerdo con esto, y en vista que el instrumento tendrá ítems con respuestas policotómicas cerradas, se aplicó el denominado coeficiente de Alpha de Crombach para comprobar la confiabilidad de la información, en base a la varianza de los ítems. La ecuación matemática para medir dichos resultados es la siguiente:

$$\alpha = (K / (K+1)) ([1 - ((\sum S2i)/S2t)])$$

Dónde:

K = Cantidad de ítems.

1 = Máximo índice de confiabilidad.

$\sum S2i$ = Varianza de los ítems.

S2t = Varianza de los puntajes totalizados.

Debe aclararse que esta verificación se determinó aplicando una prueba piloto a un grupo de individuos con características similares (en cantidad y área laboral), a las del espectro muestral de la investigación y que los resultados fueron constatados de acuerdo a la escala de confiabilidad establecida por Ruíz (2002:84), a saber:

- De 0.81 a 0.99 Muy alta.
- De 0.61 a +/- 0.80 Alta.
- De 0.41 a +/- 0.60 Media o moderada.
- De 0.21 a 0.40 Baja.
- De 0.01 a +/- 0.20 Muy baja.
- De 0 a +/- 0.00 Nula.

Desarrollando los cálculos y aplicando la fórmula, se tiene que: para un n de diez (10) funcionarios policiales, se produjo y obtuvo una confiabilidad de $\alpha = 0.88$, el cual es un valor que para autores como Ruiz (2002:85) se encuentra en un rango de confiabilidad alta.

Técnicas para el Análisis de Datos

Una vez aplicado el instrumento y organizado los datos, se procedió al análisis estadístico, utilizando para esto, las técnicas más adecuadas para el tipo de investigación. Dicho análisis se abordó de acuerdo a los objetivos de la investigación. Es por ello que se recurrió al tratamiento estadístico con frecuencias absolutas, identificando las tendencias de los sujetos encuestados, los mismos se ven reflejados en cuadros y gráficos en donde se observa las respuestas de las preguntas realizadas.

Al respecto, Rodríguez y Chacón (2007:55), señala que desarrollar investigaciones cuya interpretación de los datos sea objeto de naturaleza cuantitativa, se hace necesario la planificación del tratamiento estadístico de la investigación. Al ejecutarse el estudio, se incluye en el informe del mismo dicho tratamiento con la aplicación respectiva. Continúa agregando el autor que el tratamiento estadístico depende el tipo de método de investigación que se haya seleccionado, del tipo de operaciones que se puede ejecutar y la escala de las variables.

CAPÍTULO IV

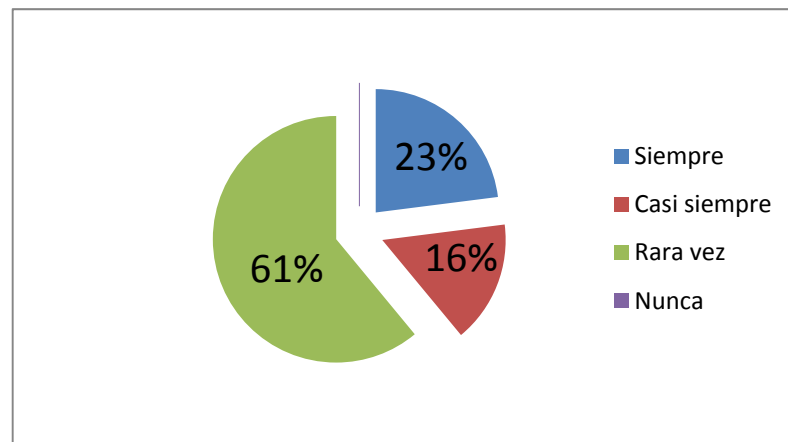
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Tabla 1. Consciencia de las emociones.

N°	Alternativas Ítems	Siempre		Casi siempre		Rara vez		Nunca	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Tomar consciencia de las emociones.	7	23	5	16	18	61	0	-

Fuente: Rico, (2014).

Gráfico 1. Consciencia de las emociones.



Fuente: Rico, (2014).

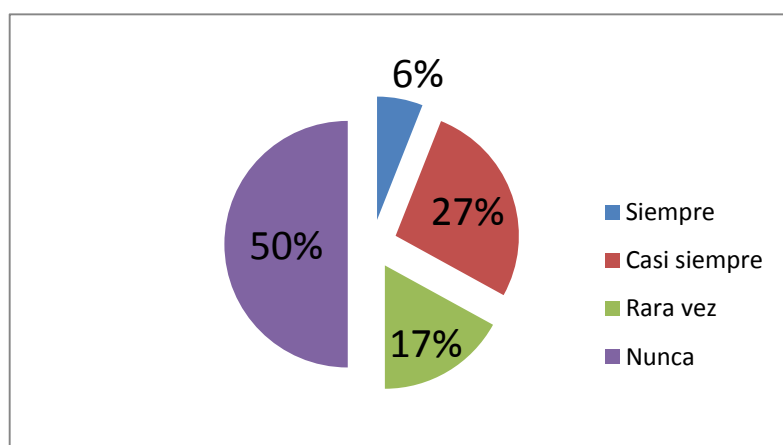
Del análisis del gráfico 1, se pudo evidenciar que 18 de los sujetos encuestados contestaron que rara vez toman consciencia de las emociones. Este resultado es alarmante, ya que si hay una habilidad emocional que se pueda calificar de fundamental, esta es la que capacita para ser conscientes de nosotros mismos, como lo señala Goleman (1995:211). Es decir, de ser conscientes de los estados de ánimo y de los pensamientos que se tienen en un momento dado se evita posibles arrepentimientos.

Tabla 2. Comprender sentimientos en los demás.

N°	Alternativas Ítems	Siempre		Casi siempre		Rara vez		Nunca	
		f	%	f	%	f	%	f	%
2	Comprender los sentimientos de los demás.	2	6	8	27	5	17	15	50

Fuente: Rico, (2014).

Gráfico 2. Comprender sentimientos en los demás.



Fuente: Rico, (2014).

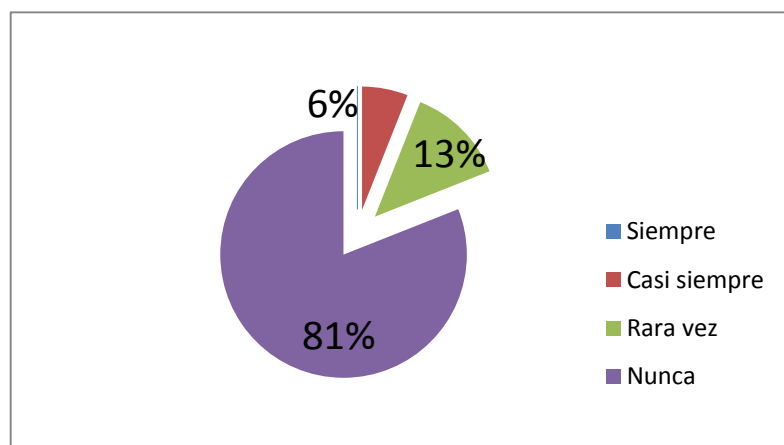
Como puede observarse en el gráfico N° 2, 15 funcionarios manifestaron que nunca han comprendido los sentimientos de los demás. La mayoría de las veces los sentimientos juegan un papel importante y debemos ser cuidadosos. Una persona exaltada, triste o francamente molesta está sujeta a la emoción momentánea, lo cual reduce su capacidad de reflexión, con la posibilidad latente de hacer o decir cosas que realmente no piensa ni siente. Cada vez que alguien pide comprensión, a través de palabras o actitudes, busca en nosotros un consejo, una solución o una idea que lo haga recuperar la tranquilidad. Villegas (2007:49).

Tabla 3. Tolerar presiones y frustraciones en el trabajo.

N°	Alternativas Ítems	Siempre		Casi siempre		Rara vez		Nunca	
		f	%	f	%	f	%	f	%
3	Tolerar las presiones y frustraciones en el trabajo.	0	-	2	6	4	13	24	81

Fuente: Rico, (2014).

Gráfico 3. Tolerar presiones y frustraciones en el trabajo.



Fuente: Rico, (2014).

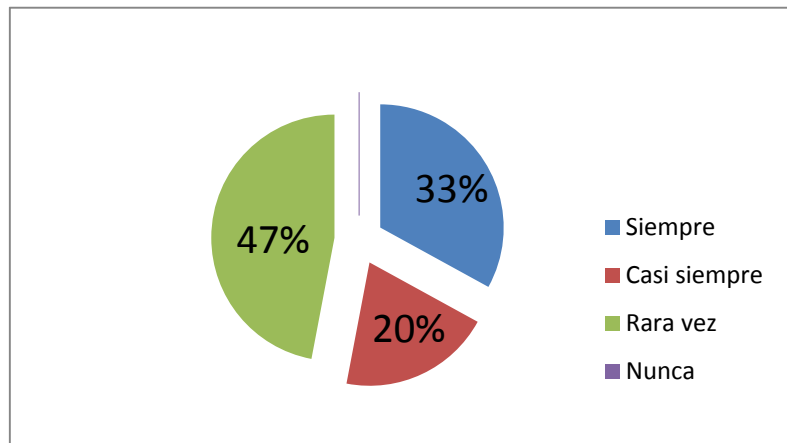
El gráfico 3, muestra que 24 funcionarios nunca han tolerado las presiones y frustraciones en el trabajo. Cabe destacar, que cuando el nivel de presencia de esta competencia o habilidad conductual es tendiendo a bajo o deficitario, se produciría un deterioro en la calidad de trabajo, en el desempeño, en la adaptabilidad al entorno de trabajo reaccionando a veces no solo con pérdida de productividad sino también con reacciones hostiles o no adaptativas; según Uzcátegui (2008:97).

Tabla 4. Capacidad de trabajar en equipo.

N°	Alternativas Ítems	Siempre		Casi siempre		Rara vez		Nunca	
		f	%	f	%	f	%	f	%
4	Acentuar la capacidad de trabajar en equipo.	10	33	6	20	14	47	0	-

Fuente: Rico, (2014).

Gráfico 4. Capacidad de trabajar en equipo.



Fuente: Rico, (2014).

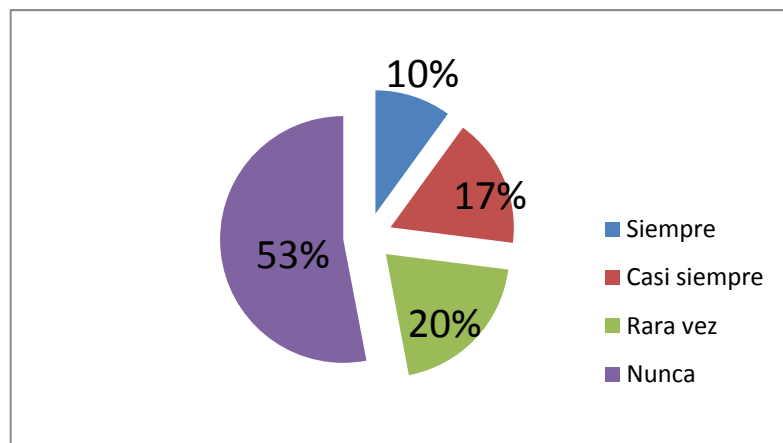
El gráfico 4, muestra que 14 sujetos encuestados, manifestaron que rara vez acentúan la capacidad de trabajar en equipo. Esta competencia es muy importante dentro de toda organización; ya que el trabajo en equipo es una de las condiciones laborales de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya compañerismo. Puede dar muy buenos resultados, ya que normalmente genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas recomendadas, que fomentan entre los trabajadores un ambiente de armonía y obtienen resultados beneficiosos; Valls (1997:59). El compañerismo se logra cuando hay trabajo y amistad.

Tabla 5. Actitud empática y social.

N°	Alternativas Ítems	Siempre		Casi siempre		Rara vez		Nunca	
		f	%	f	%	f	%	f	%
5	Adoptar una actitud empática y social.	3	10	5	17	6	20	16	53

Fuente: Rico, (2014).

Gráfico 5. Actitud empática y social.



Fuente: Rico, (2014).

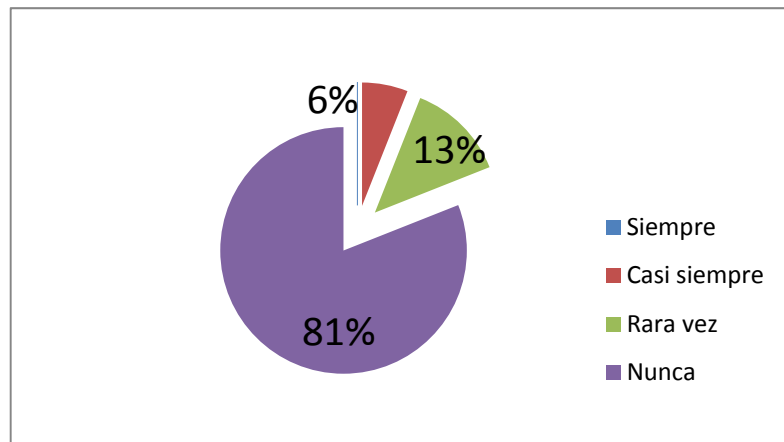
El gráfico 5, señala que la gran mayoría de los encuestados, representado por 53% expresó que nunca han adoptado una actitud empática y social. Las organizaciones, sin lugar a dudas están formadas por personas y la mayoría de las labores a realizar tienen que ver con relaciones interpersonales. Cuando estas relaciones, son óptimas puede tenerse un clima laboral sano; los miembros se sienten muy a gusto de trabajar en dicha organización, incrementando así su productividad. Es por esto que la empatía es de gran importancia, pues promueve relaciones laborales (y de cualquier tipo) íntegras. Goleman (1998:178).

Tabla 6. Dudo de mis convicciones.

N°	Alternativas Ítems	Siempre		Casi siempre		Rara vez		Nunca	
		f	%	f	%	f	%	f	%
6	Dudo de mis convicciones.	0	-	2	6	4	13	24	81

Fuente: Rico, (2014).

Gráfico 6. Dudo de mis convicciones.



Fuente: Rico, (2014).

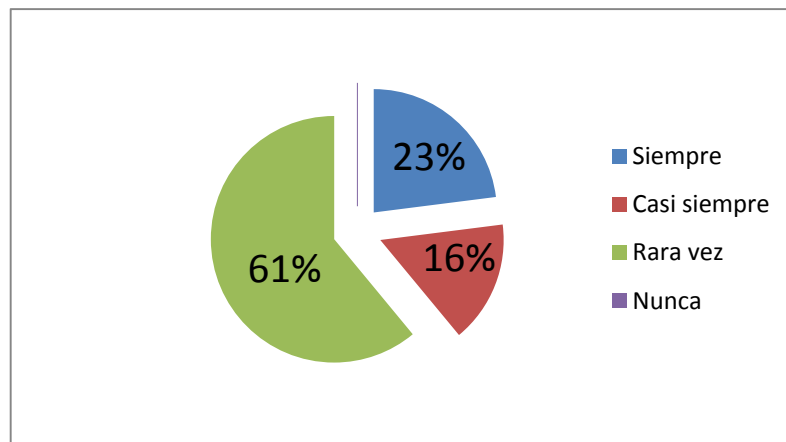
El gráfico 6, muestra que 24 funcionarios nunca han dudado de sus convicciones cuando hablan con ciertas personas. Se puede observar que la mayoría de los sujetos no dudan de sus convicciones ante otra persona, lo que indica un autoconocimiento y seguridad personal, permitiéndoles conservar sus valores o ideas. Según Valls (1997:88) conocerse, saber qué se quiere en la vida e identificar los recursos personales con que se cuenta para lograrlo, son aspectos que le permiten a una persona tener claridad sobre el proyecto vital que quiere emprender y desarrollar.

Tabla 7. Culpo a otros por mis errores.

N°	Alternativas Ítems	Siempre		Casi siempre		Rara vez		Nunca	
		f	%	f	%	f	%	f	%
7	Culpo a otros por mis errores.	7	23	5	16	18	61	0	-

Fuente: Rico, (2014).

Gráfico 7. Culpo a otros por mis errores.



Fuente: Rico, (2014).

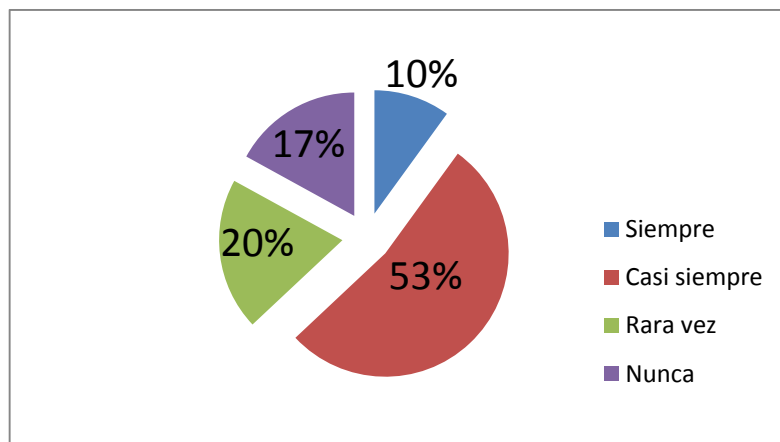
Del análisis de la tabla y del gráfico 7, se pudo evidenciar que 18 de los sujetos encuestados contestaron que rara vez culpan a otros por sus errores. Lo cual indica que algunos en su mayoría no son honestos emocionalmente y personalmente, y estando conscientes de esto, no ponen en práctica la cualidad de la honestidad, lo cual los puede llevar a dificultades dentro y fuera del trabajo. Para Uzcátegui (2008:61) a nadie le gusta mentir, pero desafortunadamente, ser deshonesto con los demás y con nosotros mismos a veces es más fácil que decir la verdad.

Tabla 8. Cuando siento rabia lo demuestro.

N°	Alternativas Ítems	Siempre		Casi siempre		Rara vez		Nunca	
		f	%	f	%	f	%	f	%
8	Cuando siento rabia lo demuestro.	3	10	16	53	6	20	5	17

Fuente: Rico, (2014).

Gráfico 8. Cuando siento rabia lo demuestro.



Fuente: Rico, (2014).

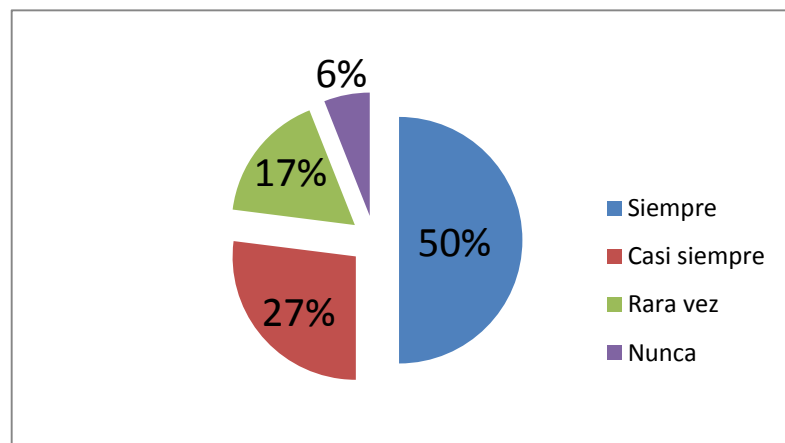
El gráfico 8, señala que la gran mayoría de los encuestados, representado por 53% expresó que casi siempre demuestran el sentimiento de rabia hacia el ambiente externo. Cuando no se es capaz de expresarla de forma asertiva y se depende de ella durante largo tiempo, se empieza a perder su carácter adaptativo para transformarse en un sentimiento altamente tóxico, en concordancia con Rock (1998:115).

Tabla 9. Cuando espero demasiado tiendo a impacientarme

N°	Alternativas Ítems	Siempre		Casi siempre		Rara vez		Nunca	
		f	%	f	%	f	%	f	%
9	Cuando espero demasiado tiendo a impacientarme	15	50	8	27	5	17	2	6

Fuente: Rico, (2014).

Gráfico 9. Cuando espero demasiado tiendo a impacientarme.



Fuente: Rico, (2014).

Como puede observarse en el gráfico N° 9, 15 funcionarios manifestaron que cuando esperan demasiado tienden a impacientarse.

La persona habitualmente impaciente considera que sus necesidades han de ser complacidas cuanto antes. No suele tener en cuenta las necesidades de otro. Detrás de ese comportamiento hay egoísmo, ira contenida y resentimiento, como lo señala Villegas (2007:94).

Interpretación General de los Resultados

Una vez analizados los resultados, en este segmento se presenta la discusión de los mismos, la cual se apoya en la estructura lógica, ofrecida por los objetivos específicos, las principales tendencias observadas así como los más importantes postulados teóricos recogidos en el segundo capítulo de esta investigación. Bajo esta perspectiva en cuanto al objetivo dirigido a identificar las necesidades de adiestramiento en Inteligencia Emocional en el cuerpo policial; se pudo detectar que existen algunas necesidades de adiestramiento.

En cuanto al manejo de las emociones, se mantienen en condiciones normales lo cual ayuda a la toma de decisiones y por ende, los ayuda a ser asertivos para así enfrentar cualquier crítica que se presente en el ámbito laboral. Completándose con el autoconocimiento y la autoestima, que les permite actuar sin temor en algunos casos, sin preocupaciones ante situaciones amenazadoras, lo que demuestra que son percibidos como mecanismos de supervivencia, y se les garantiza un cierto grado de confianza. Cuentan además con autodisciplina que les resulta indispensable para la consecución de los objetivos y metas que se proponen alcanzar considerando como punto de inicio que el emprender actividades con voluntad, ayuda a calmar situaciones de manera exitosa, también se observó que existe una verdadera voluntad para solventar problemáticas.

También se evaluó el nivel de motivación, el cual fue manifestado de la siguiente manera: Se sienten poco motivados a trabajar debido a que se asignan objetivos elaborados y sobrepasan lo que esperan de sí mismos, lo cual los conlleva a la realización de las metas de la Institución a través de las metas personales alcanzadas, aunque en algunos casos se cohíben.

Tal como expresa Goleman (1998:289), este objetivo se apoya en la fundamentación teórica que afirma este autor, ya el simple hecho de controlar las emociones de manera efectiva depende del nivel de inteligencia emocional que poseen los individuos lo anteriormente expuesto ratifica los resultados obtenidos en esta investigación.

Lo que indica que en los funcionarios que laboran en la institución en estudio se detectaron algunas debilidades en cuanto al manejo de las emociones, y en algunos casos de empatía, las cuales se deben reforzar a través de la aplicación de herramientas de Inteligencia emocional, las mayores fortalezas encontradas en el departamento de recursos humanos se pueden notar en las relaciones personales, motivación y en autoconocimiento, de lo cual se infiere que se muestran seguros y cuentan con autoestima, que los motiva a ser mejores y a ser excelentes en sus labores, también cuentan con un trabajo en equipo que refuerza la cooperatividad en el grupo de trabajo.

Así lo demuestran las principales tendencias observadas, las cuales señalan que el utilizar las herramientas que brinda la Inteligencia Emocional, proporcionan soluciones rápidas y de efectividad para la organización, porque disminuyen notablemente cualquier tipo de desacuerdos de sus empleados y el manejo exitoso de las emociones, todo ello en concordancia con lo expuesto por Valls (1997:122).

El prescindir esta técnica conducirá a invertir tiempo irrecuperable en solucionar los distintos desacuerdos entre empleados, trabajos realizados de manera incorrecta, poca creatividad, desmotivación hacia el trabajo, entre otros inconvenientes.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

En la elaboración del presente estudio, se pudo analizar la importancia de las emociones como componentes del ser humano y que permiten a las personas sentir que están vivas, imaginándose por un instante como si la vida no tuviera emociones, la personalidad no tendría sentido y las serían seres vacíos. Las emociones son estados afectivos, de expresión súbita y de aparición breve, y otros pueden, crear un impacto positivo o negativo sobre la salud física, mental y espiritual.

Las conclusiones derivadas de esta investigación se enfocan a sintetizar los siguientes resultados:

Al identificar las necesidades de adiestramiento sobre inteligencia emocional que posee el personal con funciones policiales en la Estación El Bosque, se evidenció que el mismo posee ciertas necesidades de adiestramiento en el contexto de la inteligencia emocional, lo cual le dificulta la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, de poder automotivarse para mejorar las emociones internas y las relaciones con los demás, lo cual le va a permitir mantenerse dentro de un clima organizacional estable, además de mejorar su capacidad de motivación y persistencia ante las decepciones, y la regulación del humor.

Se logró establecer las políticas y normas a seguir durante un programa de adiestramiento basado en Inteligencia Emocional que se deberá aplicar al personal en estudio, mediante el diseño de una propuesta de capacitación y adiestramiento que cubre las necesidades correspondientes a cada uno de ellos. Por último se diseñó el programa, a fin de guiar con

estrategias y herramientas que contribuyan a reforzar un nivel más adecuado el manejo de las emociones en los funcionarios.

Dichas actividades dentro del programa se enfocan por fases, siendo cada fase una dimensión de la Inteligencia Emocional, estableciéndose en la Aptitud Personal: la conciencia emocional, autoevaluación precisa y confianza en sí mismo; en la autorregulación: el autocontrol, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación; ubicándose en la Motivación: el afán de triunfo, compromiso, iniciativa y optimismo; mostrándose en la aptitud social: empatía, comprensión a los demás, orientación hacia el servicio, aprovechamiento de la adversidad y conciencia política y dentro de la última fase de las Habilidades Sociales se encuentran: influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, catalizadores de cambio, establecimiento de vínculos, capacidad de equipo, colaboración y cooperación.

En estudios realizados anteriormente se ha demostrado que el beneficio del uso de las herramientas de la Inteligencia Emocional y el desarrollo de las habilidades emocionales dan una comprobación de los beneficios para la actitud emocional y social, el comportamiento dentro y fuera del lugar de trabajo junto con la habilidad de ser emprendedores.

RECOMENDACIONES

Al concluir esta importante Investigación para la labor policial se puede recomendar lo siguiente:

- Mejorar las instalaciones de descanso o reposo para que el personal se sienta a gusto dentro del ámbito laboral.
- Crear una estrategia motivacional que ayude a los empleados a involucrarse más al ámbito organizacional, creando en ellos un compromiso hacia la Institución, ya que a través de esta el empleado se siente parte de ella.

- Realizar consecutivamente cursos sobre inteligencia emocional y preparación profesional, con el fin de alcanzar equilibrio en los logros profesionales y personales.
- Los colaboradores después de ser capacitados deben dar síntomas de mejoramiento, de superación lo cual permitirá alcanzar el éxito deseado.
- Aplicar el Programa de Adiestramiento basado en Inteligencia Emocional a los funcionarios de nuevo ingreso.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

Descripción General de la Propuesta

La propuesta de adiestramiento que a continuación se presente, está diseñada para ser aplicada al personal que labora en la Estación Policial El Bosque, orientado a maximizar la eficiencia de dicho recurso con la finalidad de lograr productividad en los diferentes sectores de la Institución. Con este programa se busca a través del adiestramiento dotar al personal de conocimientos básicos, inherentes directamente a su puesto de trabajo que les permitirá desarrollar el mismo de una manera óptima.

Las fases de tal programa fueron seleccionadas por medio de una detección de necesidades aplicadas al personal de la organización, con miras a elevar el desempeño laboral. Este programa de adiestramiento está diseñado para lograr su total aplicación, dado que todo el programa debe realizarse en forma continua y no aislada, al término del mismo se evalúan los cursos ejecutados a fin de determinar el grado de satisfacción alcanzado por los empleados. El diseño de esta propuesta se adapta a las necesidades de adiestramiento detectadas con la aplicación del instrumento elaborado, dirigido al personal objeto en estudio, las habilidades encontradas se basaron en su mayoría en habilidades intrínsecas de cada individuo las cuales constaban de aptitudes personales y sociales y sus respectivas dimensiones.

Misión del Programa de Adiestramiento en Inteligencia Emocional

La misión de Diseñar un programa de adiestramiento en inteligencia emocional es la de crear conocimientos nuevos y avanzados que le sirven de ayuda a los empleados a mejorar su desempeño laboral, elevar su nivel de inteligencia emocional, así como también la mejora de sus relaciones

interpersonales mediante técnicas de aprendizajes apoyado por instructores especialistas en el área, con la mejor tecnología y estrategias acordes con la realidad de la organización. Para este diseño se utilizarán los contenidos programáticos más avanzados y mejor especificados para lograr que los funcionarios se sientan más identificados con la organización y de esta manera puedan desempeñar mejor sus labores y obtener una buena relación interpersonal.

Visión del Programa de Adiestramiento en Inteligencia Emocional

Al finalizar el Diseño del programa de adiestramiento basado en inteligencia emocional para el personal antes descrito, se espera que dicha organización desarrolle o aplique el programa lo cual ayudaría a elevar el nivel de inteligencia emocional que poseen los empleados, la cual sirve de apoyo para la actualización de conocimientos tanto teóricos como prácticos correspondientes a sus puestos de trabajo así como también a conocer y controlar sus impulsos, reconocer e interactuar con las personas que los rodean.

La finalidad de la propuesta radica en las necesidades que presentan los empleados en elevar su nivel de inteligencia emocional y que al aplicarse se logre agilizar y actualizar sus conocimientos con respecto a inteligencia emocional.

Objetivos Generales

- Desarrollar una apreciación y dar nombre a las propias emociones.
- Manejar las emociones y darse cuenta de lo que hay detrás de cada sentimiento.
- Clasificar las emociones para el desarrollo del individuo y prestar atención para la automotivación, la creatividad y el dominio.

- Escuchar con concentración, comprender pensamientos y sentimientos no expresados verbalmente haciendo en forma analítica.
- Tener la capacidad de reflexionar sobre las ventajas de los conflictos para el crecimiento de los individuos, así como crear y cultivar las relaciones.

Políticas del Programa de Adiestramiento

Todos los funcionarios, recibirán capacitación y asistencia técnica orientada, la dotación de conocimientos y herramientas actualizadas para el desarrollo de sus actividades, el cumplimiento de sus responsabilidades, así como también asegurar su futuro dentro de la Institución. Se diseñarán y analizarán cada año las propuestas de planes para la capacitación y adiestramiento, los cuales se elaborarán en base a las necesidades de los empleados y de la Institución, para su crecimiento y mejoramiento de su competitividad.

Las facilidades que se otorguen, estarán limitadas a cursos, seminarios, entrenamientos, congresos, y otros en el ámbito técnico de cada puesto. Las acciones de adiestramiento deberán estar identificadas previamente por los responsables de áreas y contenidas en el plan anual de adiestramiento del personal, para la obtención de certificación de la capacitación y el adiestramiento de la misma.

En el caso de que la Institución requiera adiestrar a un empleado, su capacitación se hará en el momento que se considere necesario, sin tomar en cuenta el tiempo de ingreso a la Institución. El aporte que realice la Institución por concepto de capacitación será de un 50% en algunos casos que no sea necesariamente para su desenvolvimiento dentro de la misma, sino como un aporte a su desarrollo personal.

Normas del Programa de Adiestramiento

- Todo el personal puede recibir Capacitación y Adiestramiento para orientar su mejoramiento y competitividad.
- Para la obtención de los certificados del adiestramiento, solo se puede hacer con la asistencia y participación en los mismos.
- Realizar inscripciones a cursos, seminarios y programas de adiestramiento que estén evaluadas y aprobadas por los coordinadores de área.
- Se debe realizar la cancelación de los programas de adiestramiento y cursos en efectivo o cheque como forma de pago.
- Debe haber como mínimo ocho (8) participantes en los cursos y programas de adiestramiento para su inicio.
- La puntualidad y la asistencia son requisitos indispensables para la certificación de los cursos de los programas de adiestramiento.
- Todo programa de adiestramiento, debe estar estructurado, es decir, debe tener un contenido programático y un cronograma de actividades.
- Se debe dotar de recursos materiales y didácticos a los participantes de los programas de adiestramiento.
- Asistirán a los cursos, seminarios o programas de adiestramiento participantes formalmente inscritos.
- Al finalizar el Programa de adiestramiento se realiza una evaluación, tomando en cuenta los contenidos, cronogramas, las estrategias y recursos utilizados a lo largo del mismo, los capacitadores o instructores, el horario, la metodología, y por último la logística aplicada durante los cursos dictados.

Contenido del Programa de Adiestramiento en Inteligencia Emocional

¿Qué es la Inteligencia Emocional?

Emociones Primarias.

Significado de las emociones en las Organizaciones.

Las 5 Habilidades Prácticas de la Inteligencia Emocional.

La inteligencia al servicio de las emociones.

Fases del Programa de Adiestramiento basado en Inteligencia Emocional

FASE 1. AUTOCONOCIMIENTO.

Objetivo General: Desarrollar una apreciación y dar nombre a las propias emociones. Contenido Programático: La conciencia emocional El saber de ¿por qué me siento? Y ¿cómo me siento? La diferencia de actuar con o sin autoconciencia Las Verificaciones de mi estado interno. Duración: 48 horas. Costo por Participante: 200 Bs. Dirigido a: Funcionarios de la Estación Policial El Bosque. Dictado por: Reto's consultores.

FASE 2. MANEJO DE LAS EMOCIONES.

Objetivo General: Manejar las emociones y darse cuenta de lo que hay detrás de cada sentimiento. Contenido Programático: Dirigir las emociones. Manejo del estrés, la presión y la tensión Técnicas de control Psico-físico. La respuesta de relajación. La respiración completa. La visualización de los sentimientos. Duración: 48 horas. Costo por Participante: 200 Bs. Dirigido a: Funcionarios de la Estación Policial El Bosque. Dictado por: Reto's consultores

FASE 3. MOTIVACION.

Objetivo General: Clasificar las emociones para el desarrollo integrar del individuo y prestar atención para la automotivación, la creatividad y el dominio. Contenido Programático: Los componentes de la motivación: motivo, confianza, entusiasmo, optimismo, persistencia y resistencia. Los tres elementos de la motivación: motivación, necesidades y posibilidades. Las

emociones como fuente de motivación. El equipo de aptitudes del Líder El contagio de las emociones Motivación, lealtad y pertenencia. La iniciativa. El fomento de la risa, la alegría y el buen humor. El fomento de la inspiración y el estímulo. Duración: 48 horas. Costo por Participante: 200 Bs. Dirigido a: Funcionarios de la Estación Policial El Bosque. Dictado por: Reto's consultores.

FASE 4. EMPATIA.

Objetivo General: Escuchar con concentración, comprender pensamientos y sentimientos no expresados verbalmente haciendo en forma analítica. Contenido Programático: El lenguaje no verbal. La expresión de las emociones y los comportamientos en las distintas culturas. Diferencia de comunicación y expresión de las emociones. Comprender, ayudar e influir. Persuasión y emoción. Las comunicaciones empáticas. Duración: 48 horas. Costo por Participante: 200 Bs. Dirigido a: Funcionarios de la Estación Policial El Bosque. Dictado por: Reto's consultores.

FASE 5. RELACIONES PERSONALES.

Objetivo General: Tener la capacidad de reflexionar sobre las ventajas de los conflictos para el crecimiento de los individuos, así como crear y cultivar las relaciones. Contenido Programático: Formulas de Exteriorización con inteligencia emocional. Las tres herramientas de la Asertividad: autoapertura, asertividad y escucha activa Manejo de Conflictos. La adaptación al cambio. Catalizador de cambios. Duración: 48 horas. Costo por Participante: 200 Bs. Dirigido a: Funcionarios de la Estación Policial El Bosque. Dictado por: Reto's consultores.

FASE 1. AUTOCONOCIMIENTO.

Objetivo General: Desarrollar una apreciación y dar nombre a las propias emociones. Objetivos Específicos: Identificar las emociones. Conocer los sentimientos. Canalizar sentimientos. Reconocer mi conducta.

FASE 2. MANEJO DE LAS EMOCIONES.

Objetivo General: Manejar las emociones y darse cuenta de lo que hay detrás de cada sentimiento. Objetivos Específicos: Manejar los impulsos. Controlar mente y cuerpo. Controlar los impulsos. Ejercitar la respiración. Reconocer los sentimientos.

FASE 3. MOTIVACION.

Objetivo General: Clasificar las emociones para el desarrollo integral del individuo y prestar atención para la automotivación, la creatividad y el dominio. Objetivos Específicos: Conocer la motivación. Facilitar el proceso de aprender cómo reacciona cada persona. Permitir el intercambio emocional gratificante. Canalizar las emociones de forma positiva. Conocer las actitudes de un líder. Transmitir emociones. Reconocer los Componentes de la motivación. Mejorar la Proactividad y disposición de las Personas. Reflejar el buen humor. Impulsar las emociones.

FASE 4. EMPATIA.

Objetivo General: Escuchar con concentración, comprender pensamientos y sentimientos no expresados verbalmente haciendo en forma analítica. Objetivos Específicos: Utilizar medios para comunicarse. Expresar los sentimientos y comportamientos. Utilizar herramientas de interacción. Concientizar sobre el valor de la amistad y las cualidades que necesita

desarrollar para fomentar esta. Expresar las emociones por medio de contactos deseados. Comunicarse y empatizar.

FASE 5. RELACIONES PERSONALES.

Objetivo General: Tener la capacidad de reflexionar sobre las ventajas de los conflictos para el crecimiento de los individuos, así como crear y cultivar las relaciones. Objetivos Específicos: Reconocer la diferencia entre experimentar sentimientos de enojo y conceptualizar lo que ocurre. Ayudar a los participantes a conocer mejor y aceptar los cambios. Aumentar la disposición para los cambios. Identificar los cambios.

REFERENCIAS

- Abreu, Homero (2007). **Teoría y aplicaciones del trabajo en equipo: ¿cómo preparar equipos de trabajo eficaces?** Oxford University Press. Oxford – EEUU.
- Arias, Fidias (2006). **El proyecto de investigación.** Episteme. Caracas – Venezuela.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**, Publicada en Gaceta Oficial del jueves 30 de diciembre de 1999, N° 36.860.
- Chiavenato, Idalberto (2008). **Administración de Recursos Humanos.** Editorial Mc. Graw Hill. México.
- Chiavenato, Idalberto (2004). **Introducción a la Teoría de la Administración.** Editorial Mc. Graw Hill. México.
- David, Fraber (2004). **Administración.** Editorial Mc. Graw Hill. México.
- Gerencia Policial del Estado de Quetérato** (2007). Organismo Rector de Seguridad Ciudadana. México.
- Goleman, Daniel (1998). **La Inteligencia Emocional en la Institución.** Editorial Vergara. Buenos Aires – Argentina.
- Goleman, Daniel (1995). **La Inteligencia Emocional.** Editorial Emotional Intelligence. New York – EEUU.
- Gutiérrez, Yonny y Gómez, Celania (2009). **Inteligencia Emocional y los Estilos de Abordaje de Conflictos Organizacionales Adoptados por Gerentes Exitosos de Venezuela en la Ensambladora Ford Motors.** [Resumen]. Trabajo de grado no publicado, Universidad Central de Venezuela. Caracas – Venezuela.
- Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2006). **Metodología de la investigación.** (4ª ed.). Mc Graw Hill. México.
- Hurtado, Jackeline (2008). **Metodología de la investigación holística.** Fundacite Anzoátegui. Servicio de Proyección para la América Latina. Caracas – Venezuela.
- Ley de Coordinación de Seguridad Ciudadana** (2001).
- Ley de Estatutos de la Función Pública** (N° 37522 del 06 de Septiembre del 2002).

- Kerlinger, Monsert (2002). **Reflexiones metodológicas**. Ariel. Buenos Aires – Argentina.
- Marcano, Nancy (2010). **Estudio de la inteligencia emocional de los empleados de la empresa Operaciones de Producción y Exploración Nacionales (O.P.E.N.), S.A.; sucursal Maturín, estado Monagas-Venezuela**. [Resumen]. Trabajo de grado no publicado, Universidad de Oriente. Monagas – Venezuela.
- Meyer, Alfonso (2009). **Investigación descriptiva**. Editorial Tropykos. Caracas – Venezuela.
- Mondy, Marcos y Noe, Pablo (2007). **Administración de Recursos Humanos**. Prentice Hall. México.
- Mulder, Robert (2008). **La Gerencia Pública: Del sistema de botín a la gestión profesional**. Kayros. Caracas – Venezuela.
- Pallela, S. y Martins, F. (2006). **Metodología de la Investigación Cuantitativa** (2ª. ed). FEDUPEL. Caracas.
- Pérez, Laura (2011). **La Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en Supervisores, Subgerentes y Gerentes que Laboran en Diferentes Entidades Financieras del Banco Occidental de Descuento, Maracaibo-Venezuela**. [Resumen]. Trabajo de grado no publicado, Universidad Rafael Bellosó Chacín. Zulia – Venezuela.
- Pinto, Arturo (2009). **Manual de investigación para el estudiante**. Universidad Nacional Abierta. Caracas- Venezuela.
- Rendición de Cuentas de la Gerencia Policial del Estado de Querétaro (2007). **Informe Estadístico**. Ciudad de México.
- Reza, Jacker (2005). **Como Desarrollar y Evaluar Programas de Capacitación**. Editorial Panorama. México.
- Rincón, Jesús (2013). **La inteligencia emocional en el personal Profesional y Técnico de la empresa TIVENCA**. [Resumen]. Trabajo de grado no publicado. Universidad del Zulia, Venezuela.
- Rock, Jesse (1998). **El factor emocional**. Universidad de Buenos Aires, Argentina.
- Rodríguez, Luis (2012). **Programa de Adiestramiento en Inteligencia Emocional para Docentes del Centro de Estudios Avanzados de**

- Maracaibo, Venezuela.** [Resumen]. Trabajo de grado no publicado, centro de Estudios Avanzados. Zulia – Venezuela.
- Rodríguez, Leobaldo y Ramírez, María (2007). **Administración de la Capacitación.** Editorial Mc. Graw Hill. México.
- Rodríguez, Luis y Chacón, Beatriz (2007). **Análisis para las técnicas en la recolección de datos y sus análisis pertinentes.** Edil, Paidós. Caracas – Venezuela.
- Ryback, Dennis (1998). **Trabaje con su Inteligencia, los factores Emocionales al servicio de la Gestión Institucional y el Liderazgo Efectivo.** Editorial EDAF, S.A. Barcelona – España.
- Sherman, Anthony y Bohlander, Gilbert (1994). **Administración de los Recursos Humanos.** Grupo Editorial Iberoamérica. Santa Marta – Colombia.
- Stoner, Timbarld y Wankel, Wooper (2006). **Administración.** Prentice Hall. México.
- Valls, Aron (1997). **Inteligencia Emocional en la Institución.** Editorial Gestión 2000. Granada – España.
- Villegas, Mariela (2007). **Liderazgo y Motivación de Equipos de Trabajo.** Esic Editorial. Madrid – España.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2008). **Manual de tesis de grado, especialización, maestría, tesis doctorales.** Fedupel, Caracas – Venezuela.
- Uzcátegui, Luis (2008). **El Manual de la Inteligencia Emocional, Emociones Inteligentes: Como se puede se triunfador.** Editorial Lithopolar Gráficas. Caracas – Venezuela.

A N E X O S



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
 DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
 ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



**PROGRAMA DE ADIESTRAMIENTO BASADO EN ESTRATEGIAS DE
 INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA POTENCIAR LAS RELACIONES
 INTERPERSONALES EN LA ESTACIÓN POLICIAL EL BOSQUE,
 MUNICIPIO VALENCIA DEL ESTADO CARABOBO.**

Autor: José Rico.
Tutor: MSc. Hermes Guerra.
 Bárbula, Octubre 2014.

CUESTIONARIO

Estimados funcionarios policiales, a continuación se presenta un cuestionario con 9 preguntas policotómicas (con opciones múltiples). El mismo se realiza como parte de la investigación arriba indicada; para ello solicito de su valiosa colaboración, la información suministrada por dicho instrumento será utilizada como punto de partida dentro del estudio. Marque con una "X" la respuesta que usted considere.

Nº	PREGUNTAS	S	CS	RV	N
1	¿Tienes consciencia de las emociones?				
2	¿Comprendes sentimientos en los demás?				
3	¿Toleras presiones y frustraciones en el trabajo?				
4	¿Capacidad de trabajar en equipo?				
5	¿Actitud empática y social?				
6	¿Dudas de tus convicciones?				
7	¿Culpas a otros por tus errores?				
8	¿Cuándo sientes rabia lo demuestras?				
9	¿Cuándo esperas demasiado tiendes a impacientarte?				

Fuente: Rico, (2014).

S: Siempre. **CS:** Casi siempre. **RV:** Rara vez. **N:** Nunca.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



EMISIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo, _____ de
profesión _____, me desempeño como experto
en _____, portador (a) de la C.I. N°:
_____ por medio de la presente hago constar que he
revisado el instrumento de recolección de datos presentado por el ciudadano:
José Rico, relacionado con el título de su Trabajo de Grado: **PROGRAMA
DE ADIESTRAMIENTO BASADO EN ESTRATEGIAS DE INTELIGENCIA
EMOCIONAL PARA POTENCIAR LAS RELACIONES
INTERPERSONALES EN LA ESTACIÓN POLICIAL EL BOSQUE,
MUNICIPIO VALENCIA DEL ESTADO CARABOBO.**

Posterior a la revisión, he determinado que dicho instrumento posee la
redacción, pertinencia y relevancia requeridas en cada uno de sus ítems, por
lo cual, a mi juicio, tiene la validez para su aplicación, considerando las
observaciones realizadas en el instrumento de evaluación.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos: _____ C.I: _____

Nivel Académico: _____ Cargo: _____

Egresado de: _____

Fecha: _____ Hora: _____

FIRMA



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



N° de Ítems	Claridad				Precisión				Pertinencia				Coherencia				Observación
	E	B	R	D	E	B	R	D	E	B	R	D	E	B	R	D	
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	

Criterios de validación:

E= Excelente B= Bueno R= Regular D= Deficiente. Por favor, escribir sugerencias en torno a la totalidad o una parte específica del instrumento (forma, contenido) que requiera ser mejorada.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



EMISIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo, _____ de
profesión _____, me desempeño como experto
en _____, portador (a) de la C.I. N°:
_____ por medio de la presente hago constar que he
revisado el instrumento de recolección de datos presentado por el ciudadano:
José Rico, relacionado con el título de su Trabajo de Grado: **PROGRAMA
DE ADIESTRAMIENTO BASADO EN ESTRATEGIAS DE INTELIGENCIA
EMOCIONAL PARA POTENCIAR LAS RELACIONES
INTERPERSONALES EN LA ESTACIÓN POLICIAL EL BOSQUE,
MUNICIPIO VALENCIA DEL ESTADO CARABOBO.**

Posterior a la revisión, he determinado que dicho instrumento posee la
redacción, pertinencia y relevancia requeridas en cada uno de sus ítems, por
lo cual, a mi juicio, tiene la validez para su aplicación, considerando las
observaciones realizadas en el instrumento de evaluación.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos: _____ C.I: _____

Nivel Académico: _____ Cargo: _____

Egresado de: _____

Fecha: _____ Hora: _____

FIRMA



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



N° de Ítems	Claridad				Precisión				Pertinencia				Coherencia				Observación
	E	B	R	D	E	B	R	D	E	B	R	D	E	B	R	D	
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	

Criterios de validación:

E= Excelente B= Bueno R= Regular D= Deficiente. Por favor, escribir sugerencias en torno a la totalidad o una parte específica del instrumento (forma, contenido) que requiera ser mejorada.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



EMISIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo, _____ de
profesión _____, me desempeño como experto
en _____, portador (a) de la C.I. N°:
_____ por medio de la presente hago constar que he
revisado el instrumento de recolección de datos presentado por el ciudadano:
José Rico, relacionado con el título de su Trabajo de Grado: **PROGRAMA
DE ADIESTRAMIENTO BASADO EN ESTRATEGIAS DE INTELIGENCIA
EMOCIONAL PARA POTENCIAR LAS RELACIONES
INTERPERSONALES EN LA ESTACIÓN POLICIAL EL BOSQUE,
MUNICIPIO VALENCIA DEL ESTADO CARABOBO.**

Posterior a la revisión, he determinado que dicho instrumento posee la
redacción, pertinencia y relevancia requeridas en cada uno de sus ítems, por
lo cual, a mi juicio, tiene la validez para su aplicación, considerando las
observaciones realizadas en el instrumento de evaluación.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos: _____ C.I: _____

Nivel Académico: _____ Cargo: _____

Egresado de: _____

Fecha: _____ Hora: _____

FIRMA



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



N° de Ítems	Claridad				Precisión				Pertinencia				Coherencia				Observación
	E	B	R	D	E	B	R	D	E	B	R	D	E	B	R	D	
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	

Criterios de validación:

E= Excelente B= Bueno R= Regular D= Deficiente. Por favor, escribir sugerencias en torno a la totalidad o una parte específica del instrumento (forma, contenido) que requiera ser mejorada.

Tabla N° 10. Cálculo del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach.

Ítems	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	Var. Inst
1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3.60
2	2	1	1	0	4	2	3	4	3	1	1.88
3	3	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0.90
4	4	1	1	0	1	1	1	3	0	0	1.73
5	5	1	3	0	2	0	0	0	0	0	2.99
6	8	2	2	0	0	0	0	0	0	0	6.40
7	8	2	3	0	0	0	0	0	0	0	6.68
8	2	1	1	0	3	4	1	1	0	0	1.79
9	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1.61
Var. Inst											27.58
Var. Ítems	39	13	12	0	11	8	5	8	3	1	124.22
Resultado del coeficiente Alfa Cronbach											0.88

Fuente: Escobar, (2014).

Cálculo:

K = Número de ítems = 9. Prueba piloto, aplicada a 10 funcionarios.

$\sum S^2_j$ = Suma de la Varianza del Instrumento = 27.58

$\sum S^2_t$ = Suma de la Varianza total o de la suma de los ítems. = 124.22

$$\alpha = \frac{9}{9-1} * 1 - \left(\frac{27.58}{124.22} \right) = 0.88$$

Este resultado del coeficiente indica que existe una confiabilidad muy alta del instrumento aplicado a los 10 funcionarios policiales seleccionados al azar, por cuanto el resultado es de 0,88. En este sentido, hay que aclarar que

mientras el resultado del coeficiente se aproxime más a 1 entonces, existe mayor confiabilidad en el instrumento, ya que existe menor variabilidad en las respuestas emitidas. Palella y Martins, (2006:67).

Tabla N° 11. Operacionalización de las Variables.

PROGRAMA DE ADIESTRAMIENTO BASADO EN ESTRATEGIAS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA POTENCIAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA ESTACIÓN POLICIAL EL BOSQUE, MUNICIPIO VALENCIA DEL ESTADO CARABOBO.					
Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	Ítems
Adiestramiento	Es un proceso continuo, sistemático y organizado que permite desarrollar en el individuo los conocimientos, habilidades y destrezas requeridas para desempeñar eficientemente el puesto de trabajo. Mulder, (2008).	Necesidades del Programa de Adiestramiento	Autoconocimiento Motivación Roles	Cuestionario y Observación directa	2,6,7
Inteligencia Emocional	Es la capacidad para identificar, entender y manejar las emociones correctamente, de un modo que facilite las relaciones con los demás. Goleman, (1998).	Emociones	Alegrías Tristezas Rabia Frustración		1,3,8
Relaciones Interpersonales	Es una interacción recíproca entre dos o más personas. Abreu, (2007).	Comunicación	Comunicación asertiva Trabajo en equipo		4,5,9

Fuente: Rico, (2014).