

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**DIPLOMADO:
COMPETENCIAS BLANDAS Y GESTIÓN DE LAS EMOCIONES**

**PROYECTO:
IMPLEMENTACIÓN DE UNA GUÍA DE ESTRATEGIAS EN EL MANEJO DE LAS
EMOCIONES ANTE SITUACIONES DE CRISIS, EN BUSCA DE FOMENTAR EL
DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL DE LOS EMPLEADOS DEL
DEPARTAMENTO DE VENTAS EN INVERSIONES HERMANOS ESPINAL CABRERA,
S.R.L., PERÍODO MAYO - AGOSTO 2022.**

**AUTORES:
ARIEL MORA
ELIZABETH REYES GARCÍA
MARIELY DEL CARMEN AQUINO ZAPATA**

**MATRICULAS:
14-1510
12-1055
16-9637**

**FACILITADORA:
SAGRARIO MEDINA, M.A.
MARISOL ALMONTE**

**15 AGOSTO DEL 2022
SANTIAGO DE LOS CABALLEROS
REPÚBLICA DOMINICANA.**

IMPLEMENTACIÓN DE UNA GUÍA DE ESTRATEGIAS EN EL MANEJO DE LAS EMOCIONES ANTE SITUACIONES DE CRISIS, EN BUSCA DE FOMENTAR EL DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL DE LOS EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS EN INVERSIONES HERMANOS ESPINAL CABRERA, S.R.L. PERÍODO MAYO - AGOSTO 2022

Contenido

OBJETIVOS	6
Objetivo General:	6
Objetivos Específicos:	6
INTRODUCCIÓN	7
MÓDULO 1: PERFIL DE LA EMPRESA Y MARCO TEÓRICO COMOFUNDAMENTO PARA LA ELECCIÓN DEL TEMA	8
1.1 Nombre de la empresa.	9
1.2 Naturaleza y Sector.	9
1.3 Actividad Económica.	9
1.4 Alcance de la comercialización de sus productos.	9
1.5 Tiempo en el mercado.	9
1.6 Marco Filosófico	10
1.7 Estructura organizacional (organigrama)	11
1.8 Diseño Organizacional.	11
1.9 Cantidad de empleados	12
1.10 Media de edad de los empleados	12
1.11 Solicitud del permiso para desarrollar el manual.	13
1.12 Propuesta motivando la aprobación.	14
1.13 Problemática	17
1.14 Teoría de la problemática.	18
1.14.1 Competencias blandas.....	18
1.14.2 Emociones.....	20
1.14.3 Crisis.....	22
1.15 Tema	27
MODULO 2: ANALISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	28
2.1 Diseño, Tipo de Investigación y Método	29
2.1.1 Diseño de Investigación.	29
2.1.2 Tipo de Investigación.	29
2.1.3 Método de Investigación.	30
2.2 Técnicas e Instrumentos	30
2.3 Población y Muestra	31
2.4 Procedimiento para la recolección de datos.	31
2.5 Procedimiento para el análisis de datos.	31
2.6. Herramienta.	31
2.7 Análisis y tabulación de los datos obtenidos por el grupo con la asesoría de su facilitadora	38
2.8 Diagnóstico sobre la situación real identificada mediante la herramienta	59
aplicada.	59
2.9 Explicar si se mantienen los objetivos planteados en el trabajo.	60

2.10 Recomendaciones.	61
MODULO 3: MANUAL PARA LA GESTIÓN DE LAS COMPETENCIAS BLANDAS Y LAS EMOCIONES	62
3.1. Seleccionar la herramienta a desarrollar.	63
3.2. Razonamiento para elegir esas actividades.	63
3.3. Presentación del manual, guía, código de conducta o manual de política.	63
3.4. Comunicación.	64
3.5. Explicación del impacto esperado de esta herramienta de acuerdo con resultados arrojados en la herramienta aplicada.	79
CONCLUSIONES	80
BIBLIOGRAFÍAS	81
ANEXOS	82

OBJETIVOS

Objetivo General:

- Implementación de una guía de Estrategias en el Manejo de las Emociones ante Situaciones de Crisis, en busca de Fomentar el Desarrollo Personal y Profesional de los Empleados del Departamento de Ventas en Inversiones Hermanos Espinal Cabrera, S.R.L. Período Mayo - agosto 2022.

Objetivos Específicos:

- Definir el perfil y estructura organizacional de Inversiones Hermanos Espinal Cabrera, S.R.L.
- Describir el perfil de los empleados de Inversiones Hermanos Espinal Cabrera, S.R.L.
- Explicar las estrategias utilizadas por Inversiones Hermanos Espinal Cabrera S.R.L., para desarrollar las habilidades blandas.
- Identificar la problemática existente en Inversiones Hermanos Espinal Cabrera, S.R.L., para manejar las emociones en tiempo de crisis.
- Diseño y aplicación de una encuesta como herramienta para obtener informaciones sobre los empleados del Departamento de Ventas de Inversiones Hermanos Espinal Cabrera, S.R.L.
- Analizar los datos de la encuesta sobre las estrategias en el manejo de las emociones ante situaciones de crisis aplicada a los empleados del departamento de Ventas de Inversiones Hermanos Espinal Cabrera, S.R.L.
- Graficar e interpretar los resultados de la herramienta aplicada a los empleados del departamento de Ventas de Inversiones Hermanos Espinal Cabrera, S.R.L.
- Presentar la guía de estrategias en el manejo de las emociones ante situaciones de crisis.

INTRODUCCIÓN

Tratar con clientes problemáticos puede provocar agotamiento físico y emocional provocando estados de ánimo negativos, y, por ende, poco rendimiento personal por la insatisfacción laboral. Los clientes quieren sentirse respetados y apreciados. Las empresas que no valoran a sus clientes tienden a perderlos tarde o temprano. Por lo tanto, los conflictos organizacionales dificultan la productividad, y, muchos empresarios los manejan informalmente o reasignan al personal a diferentes áreas o sucursales pensando que así se resolverán los conflictos. Sin embargo, si se manejan bien, pueden ayudar a solucionar problemas, a la colaboración y el crecimiento de los empleados, a lograr un buen clima organizacional.

La crisis generada ha provocado que los gestores de talento busquen profesionistas que sepan utilizar estrategias organizacionales, ya que el éxito laboral depende del desarrollo de destrezas (trabajo en equipo, buena comunicación, adaptabilidad, buena actitud... como cualidades positivas en un mercado tan competitivo en el que hay alta rotación laboral y en el que las empresas necesitan trabajadores productivos y alineados al crecimiento. Estas dificultades se deben contrarrestar con soluciones que fortalezcan las competencias que exige el mercado, mediante un personal calificado, traduciéndose en una inversión laboral y personal.

Inversiones Hermanos Espinal Cabrera, S.R.L., es una empresa que brinda servicios y productos de calidad, a un menor precio, por eso, es una de las más visitadas en la Provincia Santiago Rodríguez, R. D., por lo que esta investigación analizará su historia, su ubicación geográfica, el sector al que se dedica, sus productos, sus aspectos filosóficos, su estructura organizacional, las habilidades blandas, el manejo de la crisis y demás teorías que sustentan el marco teórico, la herramienta, metodología, análisis e interpretación de los resultados, entre otros, para obtener informaciones e implementar un manual de estrategias en el manejo de las emociones ante situaciones de crisis para el desarrollo personal y profesional de los empleados del Departamento de Ventas.

**MÓDULO 1: PERFIL DE LA EMPRESA Y MARCO TEÓRICO COMOFUNDAMENTO
PARA LA ELECCIÓN DEL TEMA**

1.1 Nombre de la empresa.

Inversiones Hermanos Espinal Cabrera, S.R.L., es una empresa constituida legalmente en marzo del 2002 y empezó a ejercer su objeto social en abril del mismo año y se dedica a la comercialización de materiales ferreteros a nivel nacional.

1.2 Naturaleza y Sector.

La naturaleza de Inversiones Hermanos Espinal Cabrera, S.R.L., son inversiones reales, ya que adquieren bienes o activos para otros bienes. Este sectores terciario, ya que está formado por actividades que abastecen a otros mercados.

1.3 Actividad Económica.

Inversiones Hermanos Espinal Cabrera, S.R.L., está ubicado en el Municipio Villa Los Almácigos, calle Mella, Provincia Santiago Rodríguez, R.D., y se dedica a la comercialización de productos, accesorios y artículos ferreteros. Al generar empleos, ayuda a la economía regional con miras a convertirse en una de las empresas más importantes en todo el territorio nacional, ya que está enfocada en la satisfacción del cliente y el bienestar de los empleados para el buen funcionamiento.

1.4 Alcance de la comercialización de sus productos.

Inversiones Hermanos Espinal Cabrera, S.R.L., está dirigida a todo el público y clases sociales que esté interesada en la calidad en sus servicios y productos. Actualmente, tiene varias sucursales en distintas partes de la región.

1.5 Tiempo en el mercado.

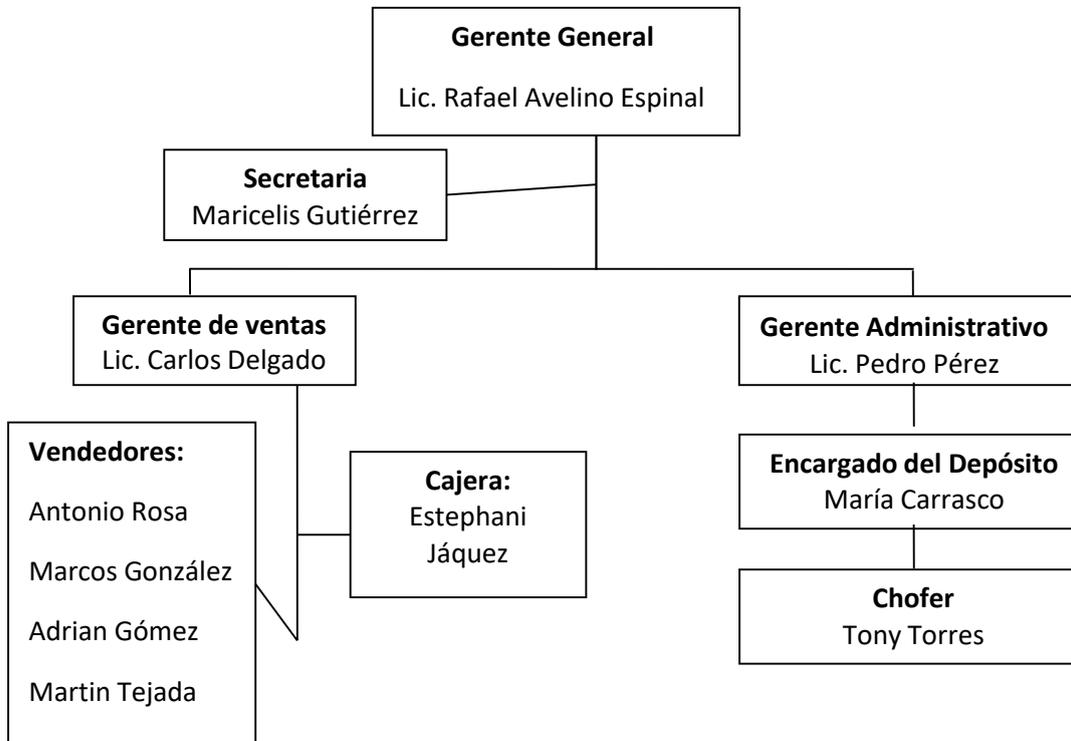
Inversiones Hermanos Espinal, S.R.L., surgió en el 2002 por el deseo de superación y el sueño de los primos hermanos Espinal, José (ganadero, vendedor de leche, fallecido el 1/10/2015) y Eduardo (comerciante de alimentos, fallecido el 1/02/2006) tener un negocio propio y familiar. El hijo de José, Rafael Avelino, uno de los herederos, continuó con el negocio siendo Gerente General. La empresa se ha convertido en una de las ferreterías más popular de la región.

1.6 Marco Filosófico

- **Misión.** Ser una empresa comprometida en satisfacer las necesidades de los clientes, con productos de calidad a precios módicos, y mejorando la atención y servicio al cliente.
- **Visión.** Ser líderes en el sector ferretero, ofreciendo los mejores materiales para posicionarse en la mente de los clientes actuales y potenciales para ser más competitivos.
- **Valores:**
 - **Confiabilidad:** probabilidad en que un producto realice su función sin incidentes por un período de tiempo especificado y bajo condiciones indicadas.
 - **Responsabilidades:** cumplir con los compromisos en cuanto al rendimiento de las decisiones y acciones.
 - **Innovación y mejora continua:** dando apoyo y servicio óptimo a nuestros clientes.
 - **Perseverancia.** Lucha constante para mejorar día a día, y, por ende, lograr las metas organizacionales.
 - **Servicio.** Entusiasmo al entregar lo mejor para superar las expectativas de los clientes.
 - **Trabajo en Equipo.** Se satisfacen por alcanzar los objetivos trazados en la organización.
 - **Integridad.** Con actos que reflejan seriedad y buena actitud en la ejecución de las acciones.

1.7 Estructura organizacional (organigrama)

Esta empresa utiliza un organigrama micro administrativo porque corresponde a una sola organización:



1.8 Diseño Organizacional.

- **El Gerente General.** Dirige la empresa y coordina las funciones de la planificación estratégica.
- **La secretaria.** Es la asistente del gerente general, encargada de supervisar los asuntos, las citas, reuniones, entre otros.
- **Departamento de Ventas.** El gerente de ventas supervisa los vendedores, que son los que atienden la solicitud de compra.
- **Caja.** La cajera cobra los pagos por la compra de las mercancías.
- **Departamento Administrativo.** El gerente administrativo planea, organiza y controla las actividades y realiza toma de decisiones.

- **Área de depósito.** El encargado recibe la mercancía y la almacena correctamente.
- **Transportación.** El chofer distribuye los pedidos y se asegura que la mercancía sea entregada y en buen estado.

1.9 Cantidad de empleados

El personal de Inversiones Hermanos Espinal Cabrera, S.R.L., está conformado por 11 empleados. Pero, el Departamento de Ventas está conformado por 5 empleados.

1.10 Media de edad de los empleados:

Nombre	Edad (años)
Lic. Rafael Espinal	48
Lic. Carlos Delgado	30
Lic. Pedro Pérez	35
Maricelis Gutiérrez	33
Antonio Rosa	38
Marcos González	26
Adrián Gómez	29
Martín Tejeda	24
Estephani Jaquez	32
María Carrasco	28
Tony Torrez	25
TOTAL	348

Edad media = (sumatorio de todas las edades) / (total de la población)
 $=348/11=31.6=32$

1.11 Solicitud del permiso para desarrollar el manual.

07/06/2022
República Dominicana

Para: Inversiones Hermanos Espinal Cabrera, S.R.L.

De: Estudiantes de la Carrera Administración de Empresas de la Universidad Abierta Para Adultos (UAPA).

Distinguidos señores:

Después de un cordial saludo y esperando se encuentren bien, este comunicado es para solicitarles el consentimiento y aprobación a realizar un trabajo de investigación sobre la implementación de una guía de Estrategias en el Manejo de las Emociones Ante Situaciones de Crisis, en busca de Fomentar el Desarrollo Personal y Profesional de los Empleados del Departamento de Ventas en Inversiones Hermanos Espinal Cabrera, S.R.L., Período Mayo - agosto 2022.

Gracias de antemano por su colaboración. Se despiden muy cordialmente:

Ariel Mora

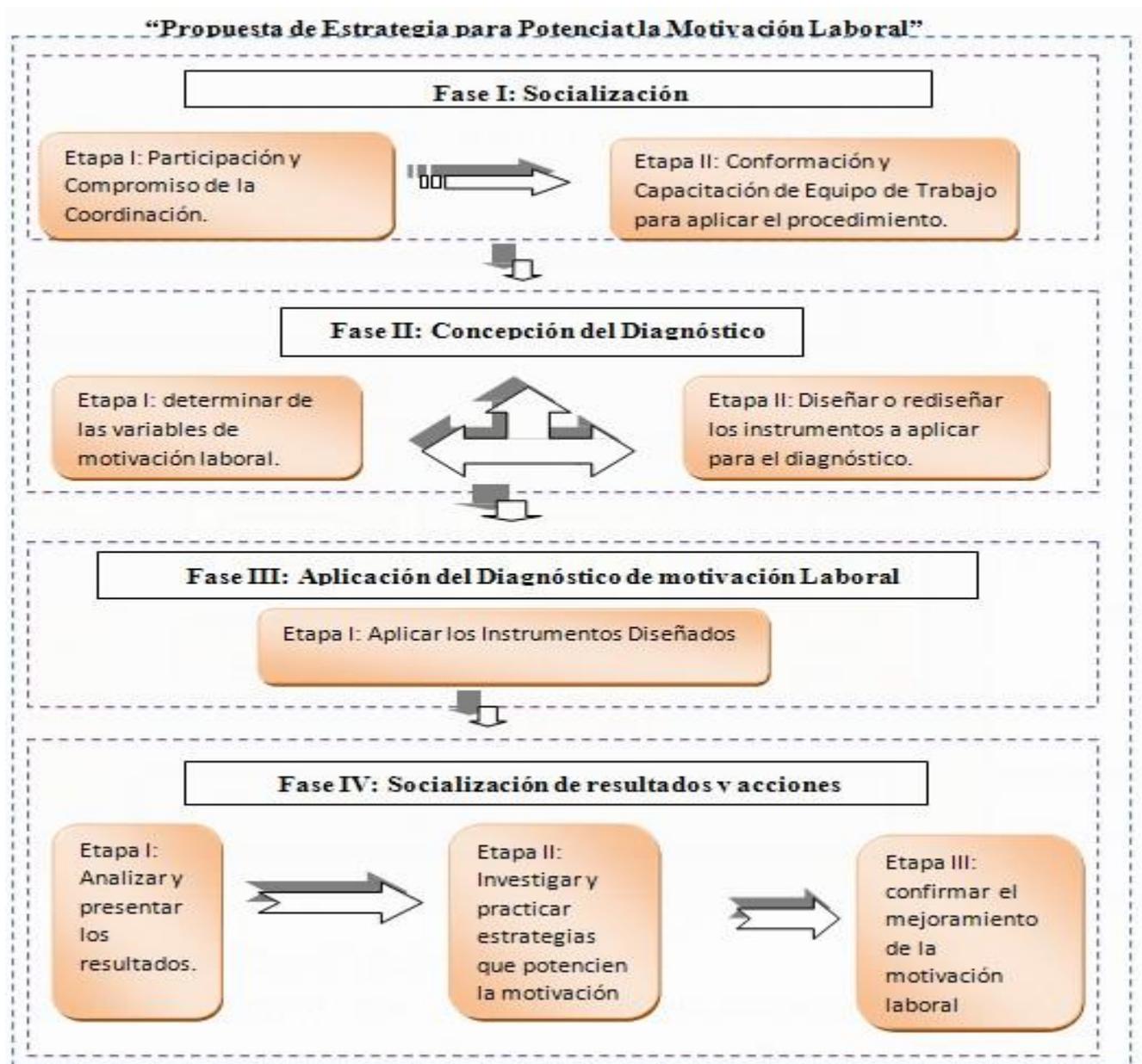
Elizabeth Reyes

Mariely Del Carmen Aquino Zapata

1.12 Propuesta motivando la aprobación

Que los colaboradores se encuentren conforme en el ámbito laboral es muy importante para la empresa, por eso, debe existir un buen estado emocional entre los colaboradores y los clientes, los momentos de crisis en una empresa son situaciones difíciles que puedan afectar el buen funcionamiento de la misma y si no se supera la crisis es posible que no se lleguen alcanzar los objetivos planeados en el momento estipulado, por esta razón es importante orientar a los colaboradores a manejar sus emociones en momentos de crisis y tratar de resolver la situación que se presente en el momento tanto en ámbito laboral como en lo personal. Es importante canalizar cuales son las situaciones que presenta los colaboradores que los puede empujar en llegar a un momento de crisis y cuáles de dichas situaciones pueden llegar afectar la institución en algún momento.

En el departamento de ventas de la empresa Hermanos Espinal Cabrera, S.R.L se plantea realizar un manual para reducir el impacto de la crisis en el desarrollo personal y profesional de empleados en el departamento de ventas el cual permitirá que los colaboradores de este departamento logren manejar situaciones de crisis y también que los ayude a controlar las emociones que podrían llegar afectar a los intereses de la empresa, esto proporcionara que los colaboradores del departamento de ventas realicen unas excelentes funciones ya que los mismos son la cara de la empresa por la razón de que ellos son los que le proporcionan el servicio al cliente y de igual forma son los que manejan las informaciones de cada uno de materiales que comercializa la empresa, este será un departamento que laborara bajo cualquier circunstancias de crisis con los mejores servicios posibles.



Fase I: Socialización: para garantizar que la finalidad de la investigación sea del conocimiento de los empleados para facilitar su preparación y compromiso.

- **Etapa I: Compromiso e Involucramiento de la Coordinación.** Sensibilización del coordinador con respecto al tema que da origen a esta investigación y su propósito es identificar la importancia de la motivación laboral con la labor social en la organización y cómo puede o no influir en el logro de los objetivos.

- **Etapa II: Conformar y preparar a un Equipo de Trabajo.** Establecer un equipo de trabajo en el que estén involucrados para minimizar una conducta evasiva al cambio, permitiendo la implementación del diagnóstico de la motivación laboral y la participación activa. A los seleccionados se les documentará sobre las definiciones básicas necesarias, al igual que los objetivos y la relevancia que puede representar el procedimiento en la mejora de la motivación laboral; así como el empleo de la técnica de trabajo grupal para el alcance de las metas.

Fase II: Concepción del Diagnóstico: para desarrollar el proceso investigativo y la selección de instrumentos necesario para su realización.

- **Etapa I: Determinar las Variables de Motivación Laboral.** Se precisan los indicadores que determinan la motivación laboral, tomando en cuenta las particularidades del contexto de la investigación y su coordinación.
- **Etapa II: Diseñar o Rediseñar los instrumentos a aplicar para el diagnóstico.** Los instrumentos permiten hacer el análisis y diagnóstico de las competencias, para, luego hacer la formulación de las necesidades de formación. El diseño de instrumentos se define como la construcción formal de un dispositivo de recolección de datos para obtener la información necesaria a fin de resolver un problema de investigación.

Fase III: Aplicación del Diagnóstico de Motivación Laboral. Para caracterizar el estado actual de la motivación laboral en los colaboradores que forman parte de la muestra y de los elementos que propician o no su labor a través de la aplicación de los instrumentos y técnicas seleccionados.

- **Etapa I: Aplicar los instrumentos diseñados.** Los instrumentos de recolección de información son importantes en la investigación. La medición es el proceso de asignar números o marcadores a objetos, personas, estados o hechos, según las reglas específicas para representar la cantidad o cualidad de un atributo.

Fase IV: Socialización de los Resultados y Acciones: para compartir el conocimiento sobre el resultado del diagnóstico realizado y sus acciones.

- **Etapa I: Presentar y Analizar los Resultados.** Es la parte final y conclusiva de una investigación, donde se procesa la información y presentarla ordenada y comprensiblemente y a intentar llegar a las conclusiones que estos datos originan.
- **Etapa II: Investigación y Prácticas de Estrategias que potencien la Motivación.** Son algo a implementar en la empresa. Sobre todo, en aquellas que deseen desarrollar un plan de motivación para sus empleados. El objetivo es trabajar con una plantilla más implicada, motivada y productiva.
- **Etapa III: Confirmar el mejoramiento de la Motivación Laboral.** Debido a que los motivos de los empleados suelen influir en su productividad, una de las principales tareas a las que deben hacer frente los gerentes, es poder canalizar de forma efectiva las cosas que motivan al personal para que de esa forma alcancen las metas pautadas por la empresa.

1.13 Problemática

El trabajo emocional es un factor de riesgo psicosocial que debe ser evaluado para prevenir las consecuencias negativas y evitar el deterioro de la salud psicosocial del trabajador y la probabilidad de padecer estrés y burnout (agotamiento laboral relacionado con el trabajo; un estado de agotamiento físico o emocional que también implica una ausencia de la sensación de logro y pérdida de la identidad personal).

Por lo tanto, en la empresa Inversiones Hermanos Espinal Cabrera, S.R.L., observamos que presenta una incidencia muy delicada en el departamento de ventas con el manejo de las emociones de los colaboradores ante situaciones de crisis, lo cual se ve afectado en el servicio y atención al cliente teniendo como resultado una problemática para desempeñar el desarrollo organizacional presentando una mala actitud, fatiga, enojo, mal comportamiento al momento de referirse o interactuar el uno con el otro.

Este tipo de comportamiento hace que le transmitamos de manera directa e indirectamente a los clientes mala vibra, mal servicio, poco profesionalismo lo cual podría ser perjudicial para la empresa, ya que los clientes que no sienten que le resolverán su situación por ende, puede afectar la reputación de la marca e influir negativamente en la decisión de compra de otros clientes, por lo que existen técnicas efectivas para el manejo de conflictos que ayudan a enfrentar esos comportamientos destructivos, organizar de efectivamente los pensamientos, mantener la calma y encontrar soluciones seguras y exitosas para resolver la situación.

1.14 Teoría de la problemática.

1.14.1 Competencias blandas.

O habilidades suaves (soft skill) son habilidades sociales y de comunicación, rasgos de la personalidad, actitudes, atributos profesionales, inteligencia social y emocional, que facultan para moverse porsu entorno, trabajar bien con otros, con buen desempeño y, complementándose con las habilidades duras, conseguir sus objetivos. Es la capacidad profesional para relacionarse, comunicar, compartir información, liderar o conducir, motivar, escuchar y empatizar, trabajar colaborativamente y en red, y para influir a los demás clara, precisa y efectivamente, ya que es una combinación de factores sociales, de comunicación, de comportamientos, actitudes, hábitos y valores. Difícilmente, se logra un desarrollo profesional sin contar con estas habilidades.

1.14.1.1 Tipos de Competencias Blandas

Autoconocimiento: consiste en conocer nuestras fortalezas, debilidades, objetivos en la vida y cómo alcanzarlos. Nos puede ayudar a saber lo que nos diferencia de los demás, nuestras cualidades y cómo potenciarlas. Practicarlo mejorará nuestra inteligencia emocional porque sabremos lo que nos tensa, enfada o frustra.

Autocontrol: como seres emocionales, somos irracionales, por eso, cuando llegan los imprevistos, debemos ser capaces de ver el lado positivo a cada situación negativa, y, antes de dejarnos llevar por un impulso negativo debemos analizar si nuestra reacción será adecuada, si no, modelarla, ya que, puede ser muy peligroso y perjudicial.

Conflicto organizacional: ocurre cuando hay desacuerdos sobre la compatibilidad de metas o los intereses. Inicia cuando alguien percibe que lo están afectando negativamente. Situaciones que afectan el sistema de valores o principios de cada persona en la organización y su compatibilidad con otros.

Habilidades sociales: para lograrlas con una alta inteligencia emocional tienen buenas habilidades sociales. Si están desarrolladas las capacidades, seguramente seas una persona con la posibilidad de hacer que cada relación sea la adecuada en cada momento. Entre las más importantes se encuentran las capacidades de:

- Liderar un grupo de personas.
- Ser capaces de motivar en cuanto a unos objetivos específicos.
- Escuchar y atender a quien sea necesario.
- Persuadir a los miembros de un grupo para que realicen determinado trabajo.
- Conciliar, negociar o mediar en procesos conflictivos.
- Agradar, cautivar o seducir tanto en la vida afectiva como en la profesional.

Interpersonales: ocurren entre personas con puntos de vista diferentes sobre un mismo pensamiento, meta o tema. Surgen por diferencias de personalidad o estilo, problemas personales o familiares, pensamiento, meta, liderazgo, gestión y presupuesto.

Interpersonales: los factores causantes pueden provenir del interior de la persona involucrada (creencias, valores, situaciones personales o familiares) o del entorno. El trabajador puede mostrar desinterés hacia ciertas actividades asignadas, debido a ser contrarias a su visión personal.

Intergrupales: se puede atribuir a las diferencias en las prioridades, al acceso a recursos limitados, al control, etc., lo cual puede ocurrir una tensión horizontal por la competencia entre funciones. También puede darse una tensión vertical por la competencia entre niveles jerárquicos.

Intergrupales: se generan por discrepancia entre la expectativa del trabajador sobre el trato y la realidad que percibe, la mala comunicación, la competencia interna, los valores e intereses, recursos escasos y choques de personalidad.

1.14.1.2 Las Competencias Blandas en el Manejo de Emociones.

Las personas emocionalmente inteligentes son más eficaces en la vida. Sin embargo, eso no significa que quienes no lo sean no puedan alcanzar el éxito, porque, puede mejorar ¿Cómo? Ser consciente de sus estados de ánimo para tener la capacidad de manejar emociones angustiosas, de comprender a sus semejantes y de guiar o aconsejar a los demás por el camino más beneficioso. Son realistas con las metas. Se apoyan en las fortalezas para minimizar las debilidades y amenazas. Son constructivas (aprovechan lo que se les ofrece y superan los obstáculos). No se trata de reprimir el sentimiento o la emoción que no nos gusta, ya que conducen a desajustes de la personalidad, sino de adecuar la expresión emocional al contexto.

1.14.2 Emociones.

Son reacciones que experimentamos. Pero, no todos somos conscientes de que un mal manejo de las emociones puede acarrear un bloqueo o una enfermedad. Por eso, como profesionistas, debemos manejar el marketing emocional para crear un vínculo entre la empresa y el consumidor, y que funciona en ambos sentidos: el cliente vive experiencias emocionales a través de la empresa, pero, al mismo tiempo, ésta se enriquece a través de los clientes, por lo que los empleados, no solo debe emitir, sino también escuchar. Esta estrategia integra sensaciones y emociones para formar una conexión emocional, tomar buenas decisiones, crear una mejor imagen, mejorar la relación, fomentar la recomendación y el recuerdo de marca y mejorar la satisfacción.

1.14.2.1 Claves para usar las Emociones básicas.

Clasificar las emociones puede ser una tarea muy complicada, ya que existe un abanico muy amplio y además cada persona puede sentir las y expresarlas de diferentes maneras. De ellas se derivan las emociones secundarias, en las que influyen factores sociales y culturales. Son una buena base para plantearnos nuestra comunicación de marketing, ya que son fácilmente entendidas por todos:

- La **sorpresa** es la reacción instintiva ante lo inesperado. Ser capaces de entender y reaccionar a lo que sucede, ya que se centra en ampliar el campo visual y el procesamiento cognitivo. Integrarlas da a entender al espectador que se encuentra ante algo nuevo y poco predecible, lo que puede ayudar a que preste atención a lo que queremos contarle.
- La **tristeza** se manifiesta porque los labios se curvan hacia abajo, y las cejas suben hacia el interior y forman unas características arrugas en la frente. Nos ayuda a desahogarnos y a superarlos, pero, sobre todo, es una llamada de auxilio que despierta el contagio emocional y la empatía.
- El **desprecio** es una emoción cuya característica más determinante para identificarla es la asimetría. Los labios se retraen hacia un lado de la cara y forman un hoyuelo característico en un solo lado. Se relaciona con el poder y el estatus. Enfrentarnos al desprecio puede generar una fuerte respuesta emocional, ya que somos seres sociales y necesitamos sentirnos adaptados.
- Con el **miedo**, los ojos se desorbitan, pero, las cejas no suben. Es una emoción muy potente, ya que está ligada a nuestra supervivencia. Solemos sentirnos paralizados, primero y huir o atacar, después. Es un potente motivador emocional para llamar a la acción.
- El **asco** se identifica porque el labio superior sube y la nariz se arruga. Su utilidad es apartarnos de algo que nos repulsa físico o emocionalmente. Y se anula cuando hay conexión e intimidad.
- El primer rasgo facial que nos ayuda a identificar la **ira** es el ceño fruncido, o, la tensión en los párpados inferiores y la mandíbula, la dilatación de las fosas nasales

y la intensidad en la mirada. Es una emoción explosiva. Reconocerla en sus fases tempranas es muy útil para poder aplacar la amenaza. Hacer que la gente se indignante una situación es un motivador muy poderoso para el cambio y la acción.

- Una sonrisa es forzada si se acompaña de unas características arrugas en el contorno exterior de los ojos. La **alegría** es la única emoción básica que es completamente positiva. Facilita la conexión y el acercamiento. Si la combinamos con el contacto visual, nos comunicarnos más y mejor con nuestra audiencia.

1.14.3 Crisis

Es una palabra que proviene del griego krinein (cambio, transformación) y de esta palabra se deriva kritikós, que significa “crítico”, “criticar”, “discernir”. Aplicada al entorno empresarial, es un acontecimiento que puede ocasionar resultados negativos. Sin embargo, hay empresas que, cuando realizan un buen manejo de la misma, logran convertirla en una oportunidad de mejora. Es considerada una situación que crea inestabilidad en la empresa, son tan repentinas, vulneran a la empresa, o en algunos casos la expone a peligros. La crisis empresarial manifiesta algo más serio que un simple problema, ya que obstaculiza el flujo normal del negocio. Son eventos que pueden romper el equilibrio por el gran impacto que tienen. Ha sido determinante en cualquier circunstancia de la empresa. Por lo tanto, hay que tener presente que una crisis no debe ser siempre vista con negatividad, pues, es necesario que la empresa pueda adaptarse a las condiciones del entorno para entregar lo mejor de sí mismas al ambiente que la rodea.

1.14.3.1 Manejo Efectivo de las Emociones en tiempo de Crisis o Conflictos.

¿Qué son? Un ambiente conflictivo es un ambiente propicio al estrés, malas vibras y malas conductas y se refleja en el rendimiento y en el buen desarrollo de las funciones, por eso, el balance emocional nos abre las puertas para estar equilibrados emocionalmente, a cultivar la inteligencia emocional, la visión hacia la vida, a prepararnos para enfrentar los ataques que puedan influir en nuestros pensamientos y hacerlos negativos, los cuales son los que debilitan nuestra vida emocional y por ende nuestro comportamiento.

¿Cómo se originan? La emoción es un complejo conjunto de interacciones entre factores subjetivos y objetivos, mediados por sistemas neuronales/hormonales, que pueden (a) dar lugar a experiencias afectivas como los sentimientos, (b) generar procesos cognitivos emocionalmente relevantes, (c) activar ajustes fisiológicos, y (d) dar lugar a un comportamiento, expresivo, dirigido a un objetivo, y adaptativo.

Se genera como una respuesta organizada a un acontecimiento externo o un suceso interno (pensamiento, imagen, conducta, etc.). Tiene lugar el proceso perceptivo del evento, al que le sigue una valoración. El resultado es una reacción neuropsicología, comporta mental o cognitiva afectando el comportamiento en el lugar de trabajo. Los sentimientos y el carácter tienen un impacto significativo en su rendimiento laboral, habilidades para tomar decisiones, espíritu de equipo y liderazgo y productividad.

¿Cuáles estrategias se pueden utilizar para incrementarlos o mitigarlos?

Las Habilidades Blandas se relacionan con la inteligencia emocional, por eso, para un mejor funcionamiento y alcanzar mayor productividad, Inversiones Hermanos Espinal Cabrera, S.R.L., necesita encaminar a los empleados hacia las metas y objetivos organizacionales y propiciar un buen clima laboral para lograr el máximo rendimiento del personal. Por eso, se deben realizar planes de acción vinculando las verdaderas necesidades procurando la satisfacción como resultado. Para el desarrollo de la estrategia se necesita la existencia de un grupo de condiciones basadas en:

- **Ser amable:** para propiciar un clima de colaboración y confianza, por lo que disminuye el estrés. Cuando sea necesario llamar la atención, recordar: “Reprender en privado y felicitar en público “.
- **Establecer metas y objetivos claros:** entrevistarlos para evaluar las tareas e identificar los logros y las oportunidades.
- **Reconocer los logros:** un buen estímulo económico, una promoción y el reconocimiento hacen que el empleado se sienta bien.
- **Flexibilizar:** mejorar la motivación laboral debe evidenciarse y adaptarse a las circunstancias según el contexto. Si se recorta el tiempo de comida o si se trabaja en jornadas más extensas, deberían tener una tarde libre para aumentar su calidad de vida personal, laboral y familiar.
- **Buen salario:** quien recibe el salario adecuado se sentirá más motivado, ya que logrará satisfacer las necesidades familiares, materiales y sociales.
- **Puesto correcto:** el personal se siente más cómodo cuando trabaja en lo que le gusta y en donde se siente segura, por eso, hay que colocarlos en el puesto correcto.
- **Coaching:** esta técnica hace que el empleado sea consciente, piense diferente y realice acciones efectivas, mejora el ambiente, la comunicación, potencia sus capacidades y profundiza las relaciones entre ellos, gracias a la autoconfianza que genera.
- **Motivación y Liderazgo:** la dirección influye en el aumento de la motivación laboral, caracterizándose por ejercer un liderazgo coherente por su gestión.

¿Por qué se decidió trabajar este tema? Un cliente insatisfecho canaliza su inconformidad con los empleados de servicio y atención al cliente. Haciendo que se sienta estresado e incómodo por los insultos y amenazas. Por lo tanto, los gerentes, al observar esta problemática, deben saber que las emociones y las actitudes influyen en el comportamiento para manejar mejor la forma de reaccionar y actuar. Ahí entra el balance o equilibrio emocional (capacidad de resiliencia para afrontar las crisis). Generan cambios que pueden constituirse en aprendizajes.

Muchos son los generadores de las crisis, y, por ende, la respuesta y forma de reaccionar no serán las mismas para todos, ya que el aprendizaje ayuda a aumentar la resiliencia (capacidad para afrontar situaciones adversas emocionalmente). Lamentablemente, las compañías requieren que sus trabajadores de servicio y atención al cliente tengan emociones positivas para mantener satisfecha a la clientela. Pero, pocas veces, el resultado es una pesadilla emocional que reflejamos a nivel laboral, social y familiar.

¿Cuáles situaciones se dan en la empresa?

- La **tristeza** es una emoción que se convierte en un sentimiento el cual se manifiesta ante un estímulo que provoca descontento, vulnerabilidad y pérdida. Mueve y empuja a buscar empatía, abrigo, refugio y consuelo. Si no se gestiona bien, se convierte en un trastorno de estrés crónico con niveles alto de ansiedad, provocando baja de productividad laboral y personal que puede incurrir en acciones que atente hasta con su propia vida.
- La emoción del **asco** llega cuando el estímulo nos produce aversión, repugnancia y su función es la de llevarnos a la evitación. En el campo laboral, es muy seguro que no podrá permanecer en ese puesto de trabajo.
- El **miedo** es el cimiento para asegurar nuestra supervivencia. Se activa ante un estímulo que supone un peligro físico o psicológico. Estar en un lugar o bajo una situación con miedo, no se es productivo y el empleo se ve afectado, ya que cambia el comportamiento y genera una mala gestión del servicio.

- La **ira** es una emoción ante una frustración, enojo o algo que nos daña, nos enfada mucho, nos origina malestar y nos lleva a la defensa. Permite que el estado de ánimo cambie hacia el enojo y el malestar, por los cambios hormonales que nos predispone a tener una reacción de perder los estribos.

¿Qué la generan? Las emociones negativas provocan sentimientos no agradables y una situación aversiva, provocando que el individuo active sus recursos de enfrentamiento por el sistema de defensa ante una situación adversa. Los estímulos provocan una reacción ante los casos de estrés, ansiedad y cualquier otro sentimiento o emoción que no sea de nuestro agrado, pero, aunque estas no tienen un componente agradable aún son necesarias. Las emociones negativas básicas son la tristeza, el asco, el miedo y la ira. Por otro lado, las consideradas emociones negativas secundarias o sentimientos negativos son muchas más, por ejemplo: soledad, desesperación, apatía... etc.

¿Cómo se sienten los empleados ante esta situación? Las emociones fueron ignoradas porque el ambiente de trabajo era visto como un ambiente racional y frío. Esta visión se ha ido desvaneciendo según se demuestra cómo ayudan a explicar el rol como la satisfacción laboral, el trabajo en equipo, liderazgo, violencia y acoso, y, recientemente, el trabajo emocional como característica intrínseca del puesto de trabajo y su influencia. Una situación estresante puede interpretarse como de daño y pérdida (amenaza por los aspectos negativos, experimentando rabia, ansiedad, depresión y manifestaciones o reto (esperanza, optimismo, alegría y confianza).

¿Cómo se dan cuenta de esto? Son diversos los enfoques que se utilizan para el manejo o la regulación de las emociones en los contextos laborales cambiantes y exigentes. Es así como las técnicas para lograr identificar las emociones, aprender a regularlas y disminuir las consecuencias negativas, van dirigidas hacia el trabajador en lo individual, hacia los equipos de trabajo y hacia las instituciones u organizaciones. Y, como toda emoción evoca una reacción, da respuesta de comportamiento útil a la situación. Podemos mencionar las siguientes, pero, sin categorizar que sean las únicas ni tampoco universales, pero si a las que más han sido aceptada:

- **Funciones adaptativas.** Es una de las más importantes de las emociones, pues, prepara al individuo para la supervivencia, ya sea, acercándolo o alejándolo de lo que representa seguridad o peligro. Las emociones facilitan la conducta apropiada, lo cual le otorga un papel de suma relevancia en la adaptación, ya que de no darse una respuesta certera a la circunstancia el organismo no le queda más opción que pagar las consecuencias.
- **Funciones sociales.** Facilita la aparición de las respuestas asertivas, la expresión de las emociones que predice el comportamiento, lo cual facilita las relaciones interpersonales, y, por consiguiente, es de mucho valor, ya que allana la interacción social, controlar la conducta, permitir la comunicación de los estados afectivos, o promover la conducta pro social la cual nos ayuda para establecer relaciones interpersonales fiables y duraderas.
- **Funciones motivacionales.** La relación entre la emoción y la motivación es muy cercana, ya que se trata de una experiencia que está en cualquier tipo de actividad y que tiene las dos principales características de la conducta motivada, dirección e intensidad, es decir, da vida y acelera la conducta motivada. Es congruente con la existencia de las dimensiones principales, dimensión de agrado-desagrado y la intensidad de la reacción afectiva.

1.15 Tema

Implementación de una guía de Estrategias en el Manejo de las Emociones Ante Situaciones de Crisis, en busca de Fomentar el Desarrollo Personal y Profesional de los Empleados del Departamento de Ventas en Inversiones Hermanos Espinal Cabrera, S.R.L., Período Mayo - agosto 2022.

MÓDULO 2: ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

2.1 Diseño, Tipo de Investigación y Método

2.1.1 Diseño de Investigación.

Estudio descriptivo correlacional, porque determina la relación que existe entre dos variables: el manejo de las Emociones ante situaciones de Crisis para fomentar el Desarrollo Personal y Profesional de los Empleados del Departamento de Ventas en Inversiones Hermanos Espinal Cabrera, S.R.L., Período Mayo - agosto 2022.

Hernández, F. (2014) indica que:

Sirven para familiarizarnos con fenómenos desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, indagar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados. (p. 91).

2.1.2 Tipo de Investigación.

- No experimental, porque las variables se observan, se analizan y se describen. Hernández, Fernández y Baptista (2010), la define como: “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 149).
- Transversal, porque se realizó la recolección de datos una sola vez. Hernández et al. (2010), la define como: “investigaciones que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p. 151). Y, según Bernal (2010): “estudio en el cual se obtiene información del objeto de estudio una única vez en un momento dado” (p. 118).
- De campo, para recopilar información empírica sobre la realidad del fenómeno a estudiar en un ambiente determinado. En este caso, permitió la interacción directa con el objeto a investigar, el cual tuvo un contacto directo con los empleados del Departamento de Ventas de Inversiones Hermanos Espinal Cabrera, S.R.L. para lograr resultados óptimos que mejoren las relaciones laborales.

2.1.3 Método de Investigación.

- **Cuantitativo.** Proceso formal, objetivo y sistemático con datos numéricos, por ejemplo, los estudios descriptivos, de correlación, cuasi y experimentales.
- **Cualitativo.** Planteamiento sistemático y subjetivo de experiencias. Es verbal, y analizada interpretativa o diagnósticamente, por ejemplo, los fenomenológicos, etnográficos, históricos y de teoría fundamentada.
- El método deductivo se inicia con el análisis de los postulados, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.

2.2 Técnicas e Instrumentos

2.1.1. Técnicas.

- Según Muñoz (2001) citado por Bernal (2010), la observación cobra mayor credibilidad y su uso se generaliza para obtener información directa y confiable, sistematizado y controlado con medios audiovisuales en estudios del comportamiento en el trabajo. (p. 194).
- El análisis, son fichas bibliográficas para analizar el marco teórico. Para una investigación de calidad, se sugiere utilizar simultáneamente dos o más técnicas de recolección de información, con el propósito de contrastar y complementar los datos. (p. 194).

2.1.2. Instrumentos.

Para Carrasco (2005): “la encuesta es una técnica de investigación social para indagar, explorar y recolectar datos, mediante preguntas a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo” (p. 314). Elaboramos un cuestionario para los empleados con 20 preguntas y otro para el gerente con 10 preguntas. Llenados vía online. Todo instrumento para recabar información debe tener dos requisitos: validez y confiabilidad.

2.3 Población y Muestra

2.1.3. Población. El Departamento de Ventas está conformado por 1 administrador de ventas y 4 vendedores. Bernal (2010) sostiene que: “es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p. 160).

2.1.4. Muestra. Es probabilística, porque todos tuvieron la misma posibilidad de ser considerada parte de la muestra, y se obtienen definiendo todas las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis. (p. 176).

2.4 Procedimiento para la recolección de datos.

Estos empleados son un equipo de profesionales jóvenes con deseo de crecimiento tanto personal como profesional y expectativas de cara al futuro que no están siendo manejados de la forma adecuada. Para obtener los puntajes por elemento sumamos los totales por elemento de cada colaborador y luego dividimos entre 5 para obtener un promedio por elemento, que expresamos en un gráfico y una tabla.

2.5 Procedimiento para el análisis de datos.

- Para evaluar el comportamiento de los datos recogidos y comprobar potenciales problemas, se procedió a la elaboración del análisis exploratorio de datos para verificar si algunos supuestos importantes se cumplen.
- Para el análisis descriptivo de las variables, se obtuvieron puntajes y se organizó su presentación en frecuencias y porcentajes, además de su distribución y confiabilidad.

2.6. Herramienta.

UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS UAPA

DEPARTAMENTO DE CURSO FINAL DE GRADO TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



CUESTIONARIO APLICADO A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA INVERSIONES HERMANOS ESPINAL CABRERA, S.R.L.

¡HOLA! SOMOS LOS ESTUDIANTES ELIZABETH REYES, ARIEL MORA Y MARIELY AQUINO, PARTICIPANTES DEL CURSO FINAL DE GRADO, DE LA UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS UAPA, EN ESTOS MOMENTOS NOS ENCONTRAMOS REALIZANDO UN ESTUDIO SOBRE IMPLEMENTACION DE UNA GUIA DE ESTRATEGIAS EN EL MANEJO DE LAS EMOCIONES ANTE SITUACIONES DE CRISIS, EN BUSCA DE FOMENTAR EL DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL DE LOS EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS EN INVERSIONES HERMANOS ESPINAL CABRERA, S.R.L. SABEMOS QUE SU TIEMPO ES VALIOSO, PERO NOS GUSTARIA QUE NOS CEDIERA UNOS MINUTOS. LAS RESPUESTAS SON TOTALMENTE ANONIMAS Y ESTRICTAMENTE CONFIDENCIALES.

Marque con una X, la (S) alternativa (s) que considere convenientes:

1. Estado Civil

- a) Soltero (a)
- b) Casado (a)
- c) Divorciado (a)
- d) Viudo (a)
- e) Unión Libre

2. Ingresos

- a) Menos de RD\$ 20,000
- b) De RD\$ 21,000 a RD\$ 30,000
- c) Más de RD\$ 31,000

3. Edad

- a) De 18-28 años
- b) De 29-38 años
- c) Más de 39

4. Nivel académico

- a) Bachiller
- b) Técnico
- c) Licenciado

5. Tiempo laborando en la empresa

- a) Menos de 1 año
- b) 1-5 años
- c) 6 o más

6. ¿En algún momento te has sentido furioso con algún cliente de la empresa?

- a) Nunca
- b) En ocasiones
- c) Siempre

7. Cuando tu supervisor te llama la atención de una forma inadecuada delante de tus compañeros y te enojas, ¿qué haces para calmarte?

- a) Respiro profundo varias veces para tranquilizarme
- b) Me encierro en un lugar solitario
- c) Doy malas respuestas
- d) Me la paso enojado todo el tiempo
- e) Otra, especifique

8. Cuando presentas un momento de ira en la empresa ¿cómo te comportas con tus compañeros?

- a) De forma adecuada, aunque me sienta enojado
- b) No me gusta conversar cuando estoy enojado
- c) Doy malas respuestas a todos
- d) No pierdo el control y continuo con mis labores
- e) Otra, especifique

9. En momento de ira, ¿eres capaz de expresarle a tus compañeros el motivo del por qué te sientes enojado?

- a) Nunca
- b) En ocasiones
- c) Siempre

10. ¿Ha implementado la empresa en algún momento un programa para el manejo y control de la ira?

- a) Nunca
- b) En ocasiones
- c) Siempre

11. ¿En algún momento te has sentido triste por alguna situación en tu departamento?

- a) Nunca
- b) En ocasiones
- c) Siempre

12. ¿Alguna vez te has sentido tan deprimido que no tienes deseos de realizar tus funciones de manera correcta?

- a) Nunca
- b) En ocasiones
- c) Siempre

13. ¿Tu supervisor inmediato te ha notado triste y se ha preocupado por lo que te pasa?

- a) Nunca
- b) En ocasiones
- c) Siempre

14. En momento de tristeza ¿has abandonado tu puesto de trabajo sin importar que los clientes estén solicitando de tus servicios?

- a) Nunca
- b) En ocasiones
- c) Siempre

15. ¿Sientes que tus compañeros no te apoyan cuando necesitas de ellos?

- a) Nunca
- b) En ocasiones
- c) Siempre

16. ¿Cómo canaliza los conflictos laborales y personales?

- a) Proponiendo soluciones
- b) Evitando las malas vibras, el estrés y las malas conductas
- c) Actuando con profesionalismo
- d) Todas las anteriores
- e) Otra, especifique

17. ¿Cuál estrategia implementa para mantener un equilibrio entre las relaciones laborales y personales y evitar conflictos?

- a) Escuchar y prestar atención
- b) Comunicación eficaz
- c) La amabilidad
- d) El autocontrol
- e) Conciliar, negociar o mediar
- f) Otra, especifique

18. ¿Cuál alternativa considera que le causa un conflicto laboral y personal?

- a) El estrés**
- b) La impotencia**
- c) La falta de comunicación**
- d) La discordia**
- e) La desigualdad**
- f) Todas las anteriores**
- g) Otra, especifique**

19. ¿Cuál alternativa considera que es consecuencia de un conflicto laboral y personal?

- a) Padecimiento de estrés**
- b) Agotamiento laboral y personal**
- c) Agotamiento físico y emocional**
- d) Todas las anteriores**
- e) Otra, especifique**

20. ¿Cuál habilidad considera que es importante para manejar las emociones laborales y personales y evitar conflictos?

- a) Habilidades sociales y de comunicación**
- b) Actitudes y atributos profesionales**
- c) Inteligencia social y emocional**
- d) Hábitos y valores**
- e) Todas las anteriores**
- f) Otra, especifique**

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS UAPA
DEPARTAMENTO DE CURSO FINAL DE GRADO TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**



**CUESTIONARIO B APLICADO AL GERENTE DEL DEPARTAMENTO DE
VENTAS DE LA EMPRESA INVERSIONES HERMANOS ESPINAL CABRERA,
S.R.L.**

- 1. ¿Cuál es su Estado Civil?**
- 2. ¿Cuál es el intervalo de sus Ingresos?**
- 3. ¿Cuál es su Edad?**
- 4. ¿Cuál es su Nivel académico?**
- 5. ¿Qué Tiempo tiene laborando en la empresa?**
- 6. ¿Considera que la compañía establece metas y objetivos claros?**
- 7. ¿Cuál técnica considera que la compañía utiliza para el manejo o regulación de las emociones laborales y personales y evitar conflictos?**
- 8. ¿Cuál factor considera que los empleados enfrentan cotidianamente?**
- 9. ¿Qué impacto generan los conflictos?**
- 10. ¿Reconoce la compañía los logros de sus empleados cuando sobrepasan las metas y los objetivos?**

2.7 Análisis y tabulación de los datos obtenidos por el grupo con la asesoría de su facilitadora

Para el análisis de los resultados se desarrolló la interpretación de los valores estadísticos y se establecieron los niveles de relación. Se reflexionó y se discutió sobre los resultados, por variables y dimensiones. Para obtener los puntajes por elemento sumamos los totales por elemento de cada colaborador y luego dividimos entre 5 y multiplicamos por 100 para obtener un promedio por elemento, que expresamos en gráficos y tablas cada uno de los elementos analizados.

Cuestionario A aplicado a los empleados del Departamento de Ventas de la empresa Inversiones Hermanos Espinal Cabrera, S.R.L.

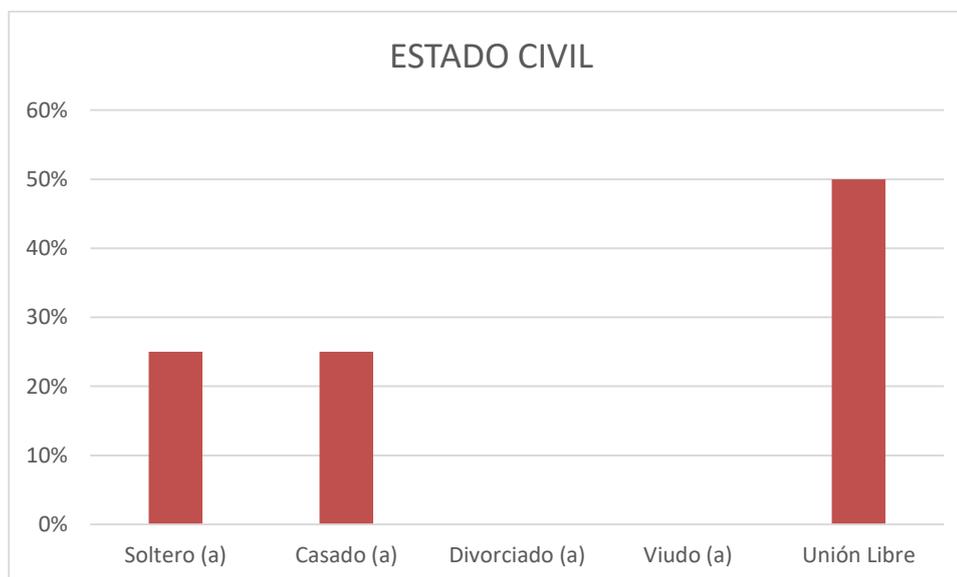
**CUADRO No. 1
Estado Civil**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Soltero (a)	1	25%
Casado (a)	1	25%
Divorciado (a)	0	0%
Viudo (a)	0	0%
Unión Libre	2	50%
TOTAL	4	100%

Fuente: Vendedores de la compañía.

Dentro de los resultados proporcionados en esta encuesta, se nota que el 50% de los empleados encuestados opina que vive en unión libre; otro 25% de los empleados encuestados es soltero y el 25% de los empleados encuestados restante es casado.

**GRÁFICO No. 1
Estado Civil**



Fuente: Cuadro No. 1

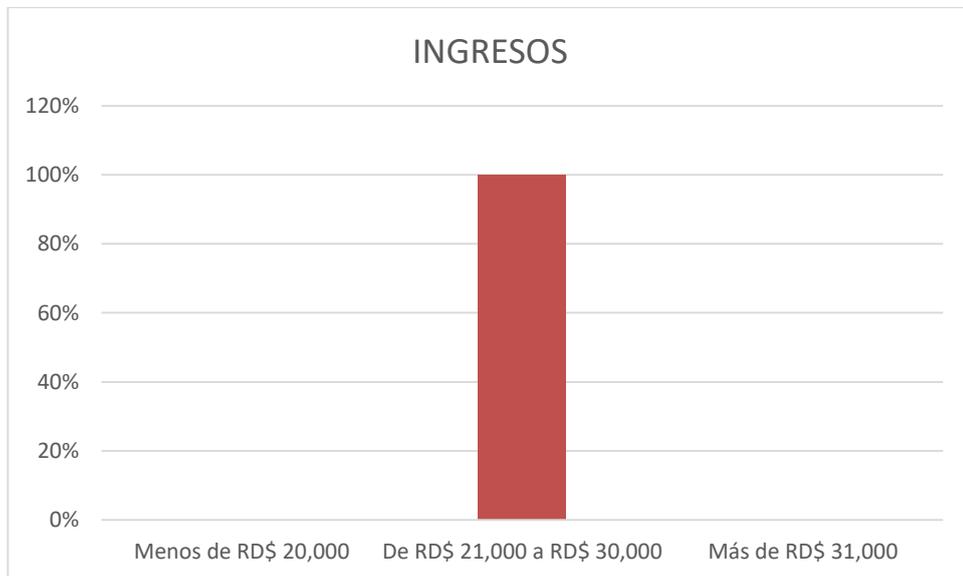
CUADRO No. 2
Ingresos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de RD\$ 20,000	0	0%
De RD\$ 21,000 a RD\$ 30,000	4	100%
Más de RD\$ 31,000	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Vendedores de la compañía.

Dentro de los resultados proporcionados en esta encuesta, encontramos que el 100% de los empleados encuestados genera ingresos en la empresa entre 21,000 y 30,000 pesos mensuales.

GRÁFICO No. 2
Ingresos



Fuente: Cuadro No. 2

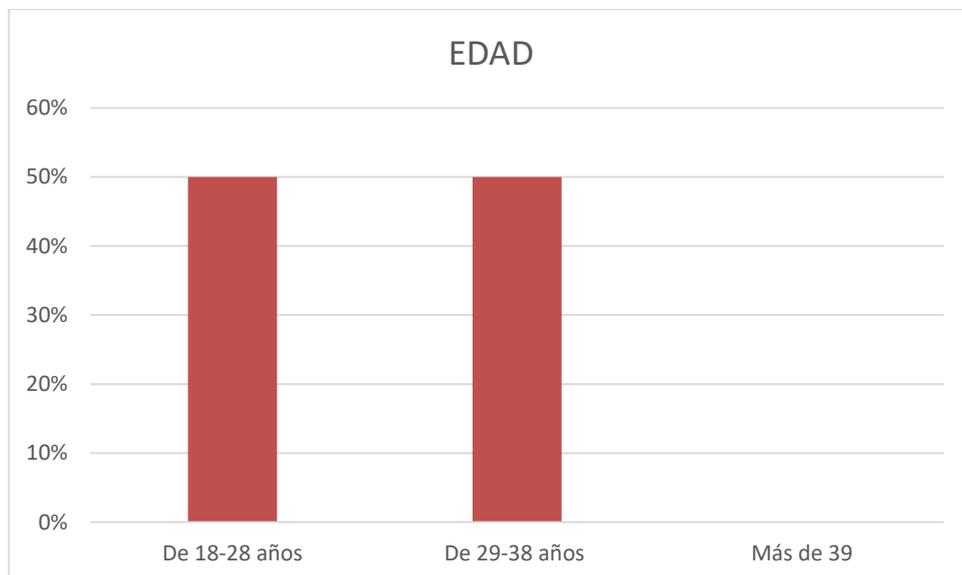
CUADRO No. 3
Edad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 18-28 años	2	50%
De 29-38 años	2	50%
Más de 39	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Vendedores de la compañía.

Dentro de los resultados proporcionados en esta encuesta, encontramos que el 50% de los empleados encuestados se encuentra en el rango de edad de 18 a 28 años mientras que el otro 50% en el rango de 29 a 38 años.

GRÁFICO No. 3
Edad



Fuente: Cuadro No. 3

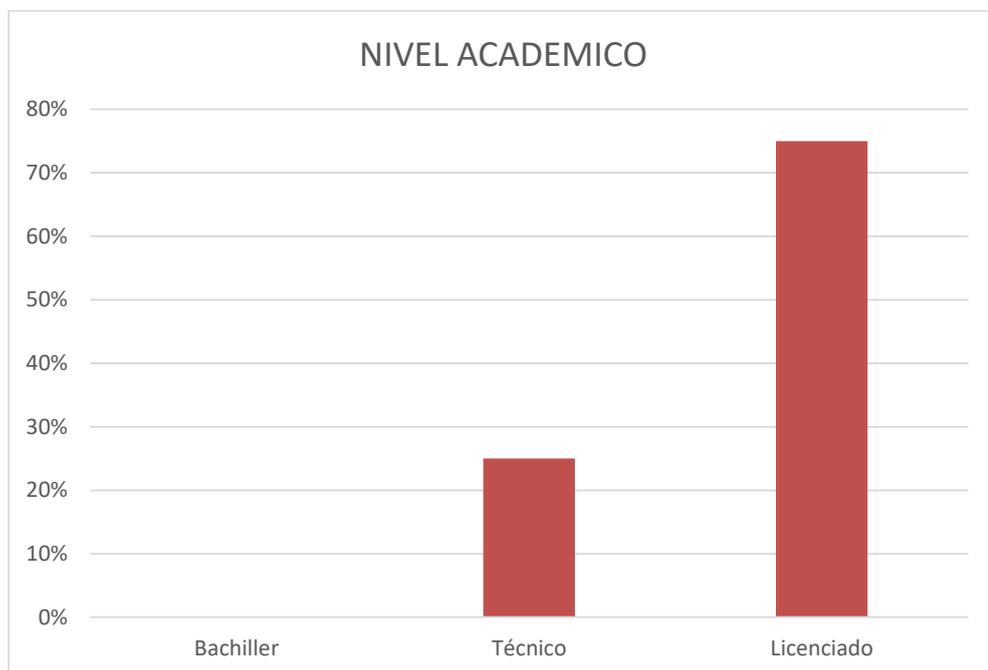
CUADRO No. 4
Nivel Académico

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bachiller	0	0%
Técnico	1	25%
Licenciado	3	75%
TOTAL	4	100%

Fuente: Vendedores de la compañía.

Dentro de los resultados proporcionados en esta encuesta, encontramos que el 25% de los empleados encuestados poseen un título técnico en ventas mientras que el otro 75% poseen el grado de licenciatura.

GRÁFICO No. 4
Nivel Académico



Fuente: Cuadro No. 4

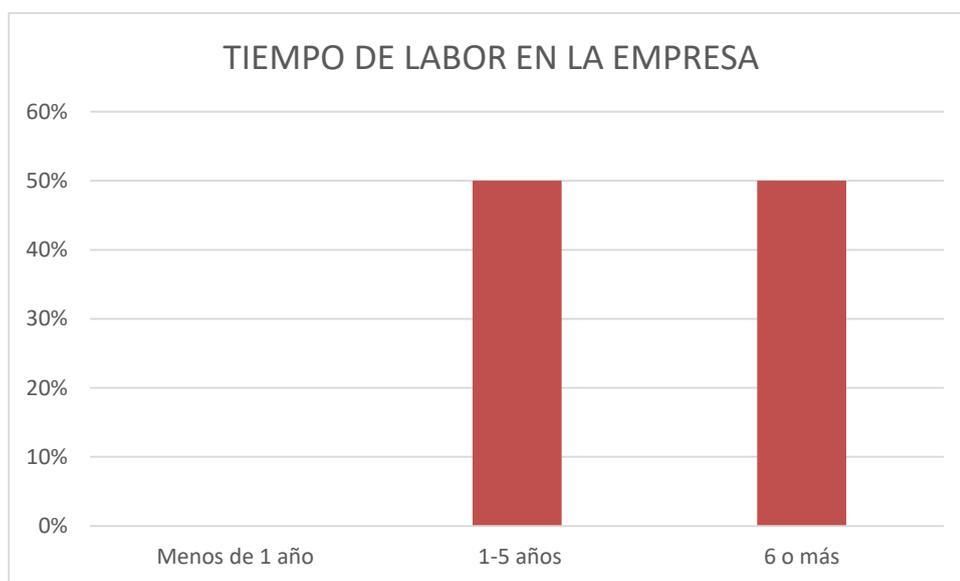
CUADRO No. 5
Tiempo de labor en la empresa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 1 año	0	0%
1-5 años	2	50%
6 o más	2	50%
TOTAL	4	100%

Fuente: Vendedores de la compañía.

Dentro de los resultados proporcionados en esta encuesta, encontramos que el 50% de los empleados encuestados han laborado entre 1 y 5 años en la empresa mientras que el otro 50% han laborado en ella por 6 años o mas

GRÁFICO No. 5
Tiempo de labor en la empresa



Fuente: Cuadro No. 5

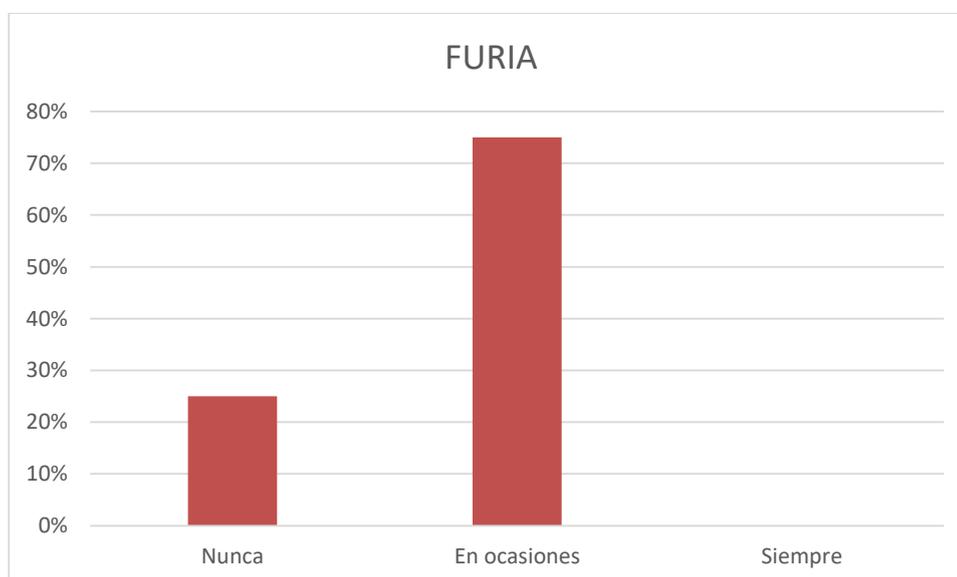
CUADRO No. 6
Furia

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	25%
En ocasiones	3	75%
Siempre	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Vendedores de la compañía.

Dentro de los resultados proporcionados en esta encuesta, encontramos que el 75% de los empleados encuestados en ocasiones han sentido furia hacia los clientes de la empresa mientras que el otro 25% nunca han tenido esta emoción hacia los clientes.

GRÁFICO No. 6
Furia



Fuente: Cuadro No. 6

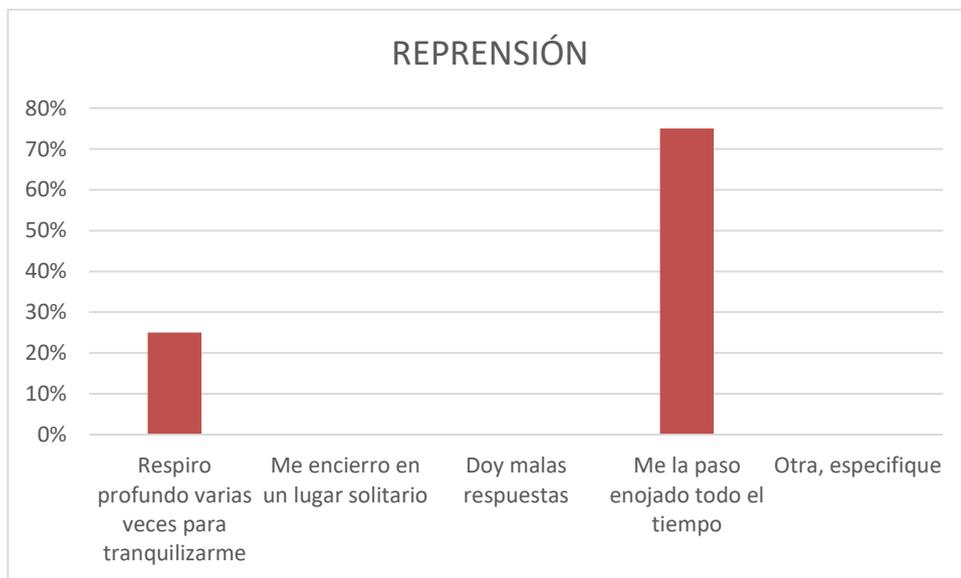
CUADRO No. 7
Repreñión

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Respiro profundo varias veces para tranquilizarme	1	25%
Me encierro en un lugar solitario	0	0%
Doy malas respuestas	0	0%
Me la paso enojado todo el tiempo	3	75%
Otra, especifique	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Vendedores de la compañía.

Dentro de los resultados proporcionados en esta encuesta, encontramos que el 75% de los empleados **encuestados** se la pasan todo el tiempo enojados al ser repreñidos por sus supervisores delante de sus compañeros mientras que el otro 25% respira profundo varias veces para tranquilizarse.

GRÁFICO No. 7
Repreñión



Fuente: Cuadro No. 7

CUADRO No. 8
Ira

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De forma adecuada, aunque me sienta enojado	1	25%
No me gusta conversar cuando estoy enojado	2	50%
Doy malas respuestas a todos	0	0%
No pierdo el control y continuo con mis labores	1	25%
Otra, especifique	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Vendedores de la compañía.

Dentro de los resultados proporcionados en esta encuesta, encontramos que el 50% de los empleados encuestados cuando pasan por un momento de ira no conversan con sus compañeros de trabajo, un 25% se comporta de manera adecuada con sus compañeros, aunque se sientan enojados mientras que el otro 25% no pierde el control continuo con sus labores.

GRÁFICO No. 8
Ira



Fuente: Cuadro No. 8

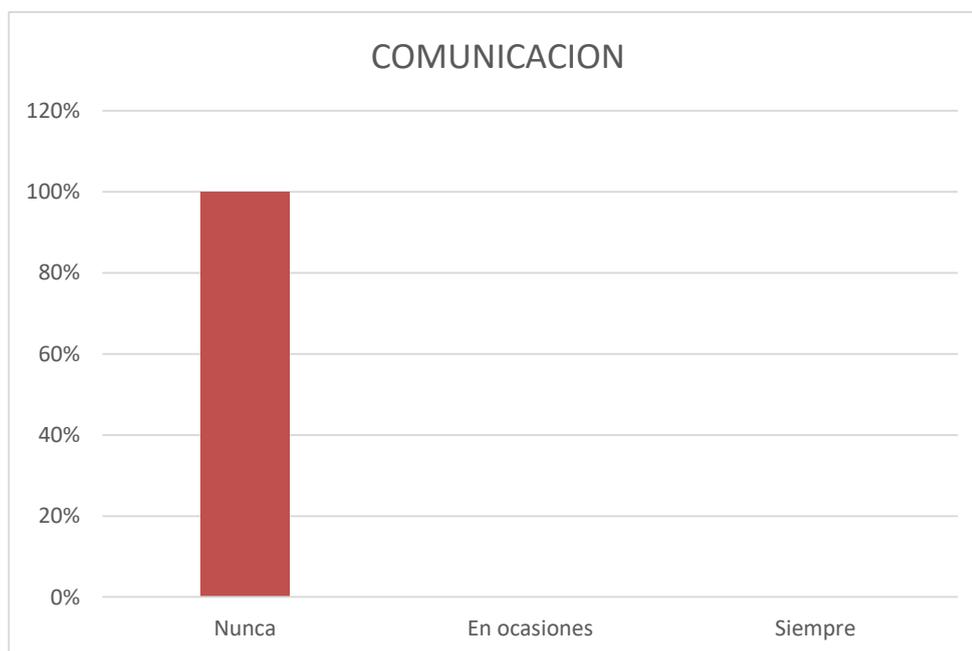
CUADRO No. 9
Comunicación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	4	100%
En ocasiones	0	0%
Siempre	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Vendedores de la compañía.

Dentro de los resultados proporcionados en esta encuesta, encontramos que el 100% de los empleados encuestados son incapaces de comunicar o expresar sus sentimientos a sus compañeros cuando sienten ira.

GRÁFICO No. 9
Comunicación



Fuente: Cuadro No. 9

CUADRO No. 10
Manejo y Control

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	4	100%
En ocasiones	0	0%
Siempre	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Vendedores de la compañía.

Dentro de los resultados proporcionados en esta encuesta, encontramos que el 100% de los empleados encuestados coinciden en que en la empresa nunca se ha ejecutado un programa de manejo y control de la ira.

GRÁFICO No. 10
Manejo y Control



Fuente: Cuadro No. 10

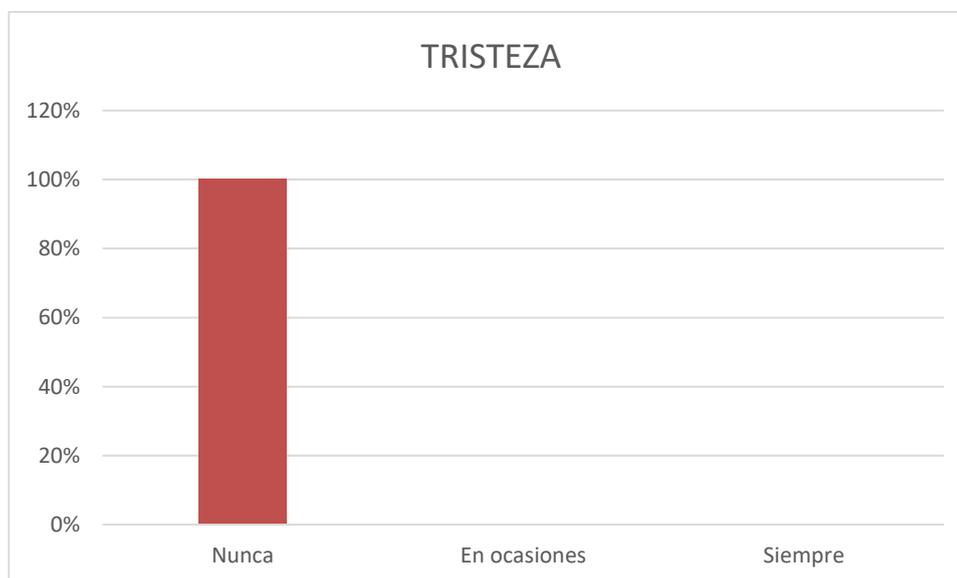
CUADRO No. 11
Tristeza

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	4	100%
En ocasiones	0	0%
Siempre	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Vendedores de la compañía.

Dentro de los resultados proporcionados en esta encuesta, encontramos que el 100% de los empleados encuestados no se han sentido tristes por una situación en su departamento.

GRÁFICO No. 11
Tristeza



Fuente: Cuadro No. 11

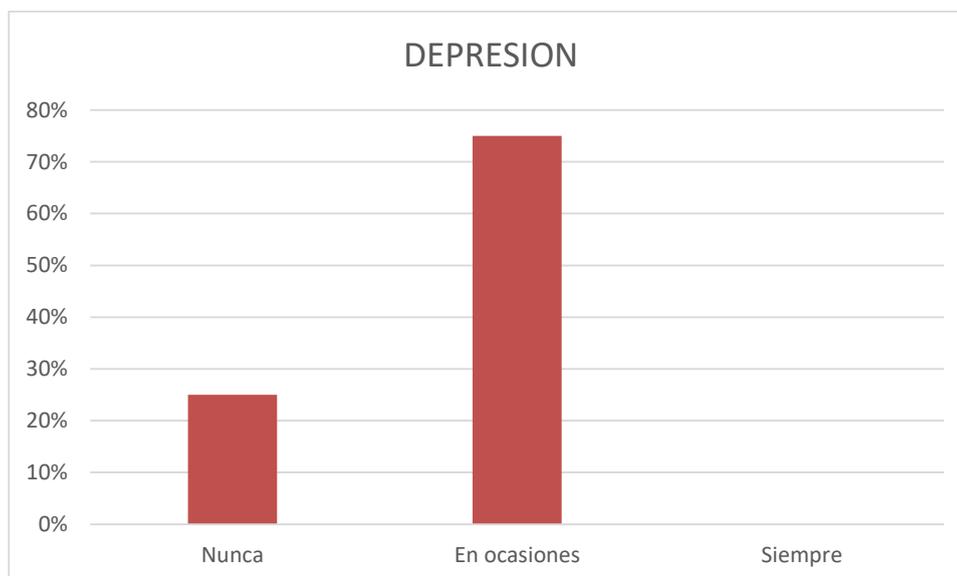
CUADRO No. 12
Depresión

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	25%
En ocasiones	3	75%
Siempre	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Vendedores de la compañía.

Dentro de los resultados proporcionados en esta encuesta, encontramos que el 75% de los empleados encuestados se han sentido tan deprimidos en ocasiones que no tienen deseos de realizar sus funciones de la manera correcta mientras que un 25% no nunca se han sentido de esta manera.

GRÁFICO No. 12
Depresión



Fuente: Cuadro No. 12

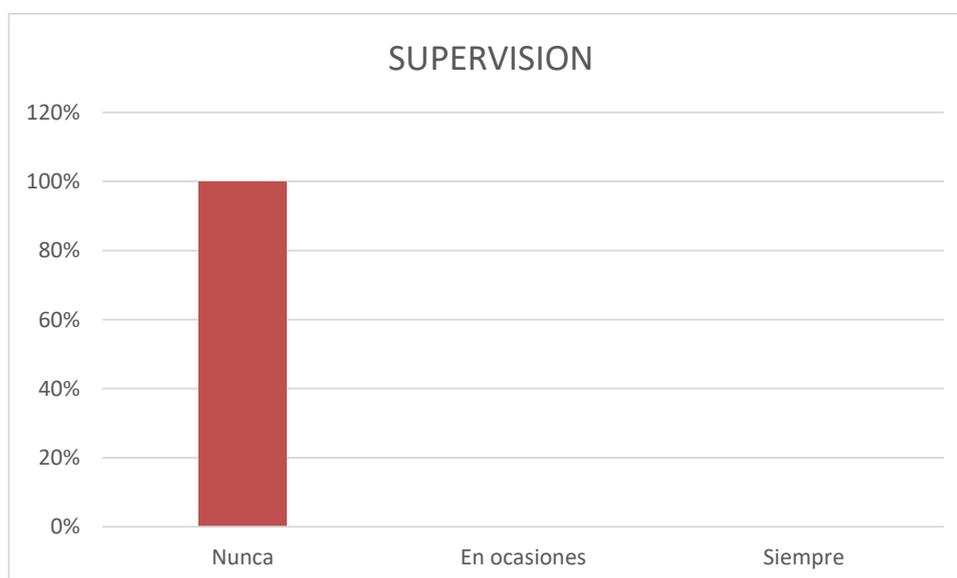
CUADRO No. 13
Supervisión

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	4	100%
En ocasiones	0	0%
Siempre	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Vendedores de la compañía.

Dentro de los resultados proporcionados en esta encuesta, encontramos que el 75% de los empleados encuestados coinciden en que su supervisor nunca lo ha notado triste o se ha preocupado por su estado emocional.

GRÁFICO No. 13
Supervisión



Fuente: Cuadro No. 13

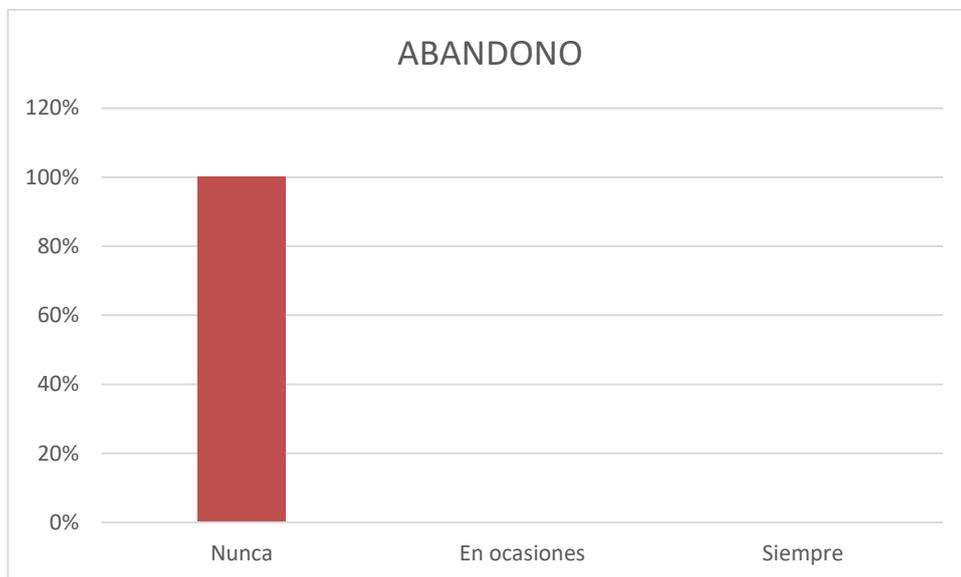
CUADRO No. 14
Abandono

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	4	100%
En ocasiones	0	0%
Siempre	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Vendedores de la compañía.

Dentro de los resultados proporcionados en esta encuesta, encontramos que el 100% de los empleados encuestados coinciden en que nunca han abandonado su puesto de trabajo descuidando a los clientes que solicitan su servicio, excusándose en un momento de tristeza.

GRÁFICO No. 14
Abandono



Fuente: Cuadro No. 14

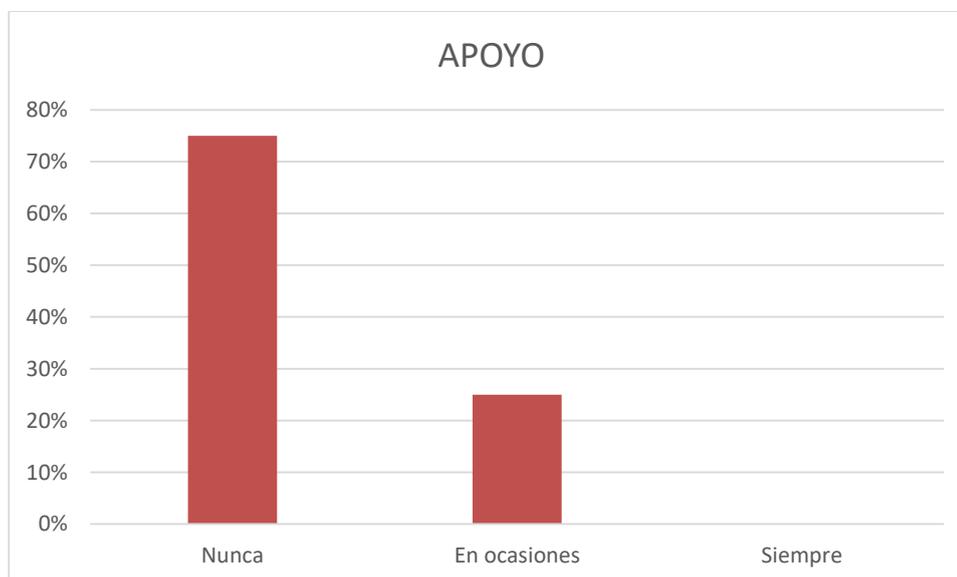
CUADRO No. 15
Apoyo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	3	75%
En ocasiones	1	25%
Siempre	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Vendedores de la compañía.

Dentro de los resultados proporcionados en esta encuesta, encontramos que el 75% de los empleados encuestados coinciden en que nunca han sentido el apoyo de sus compañeros cuando necesitan de ellos, mientras que el 25% en ocasiones siente este apoyo.

GRÁFICO No. 15
Apoyo



Fuente: Cuadro No. 15

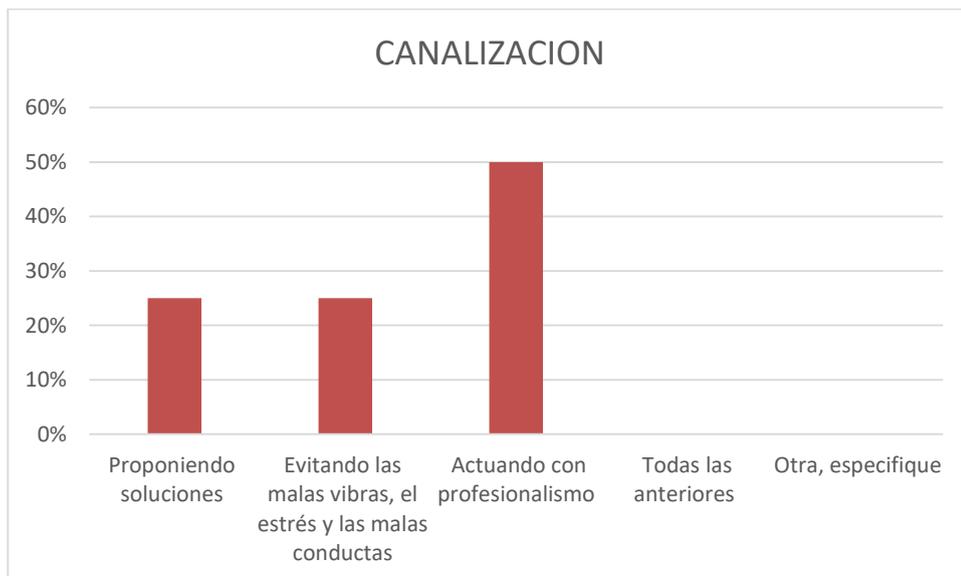
CUADRO No. 16
Canalización

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Proponiendo soluciones	1	25%
Evitando las malas vibras, el estrés y las malas conductas	1	25%
Actuando con profesionalismo	2	50%
Todas las anteriores	0	0%
Otra, especifique	0	0
TOTAL	4	100%

Fuente: Vendedores de la compañía.

Dentro de los resultados proporcionados en esta encuesta, encontramos que el 50% de los empleados encuestados canalizan sus conflictos personales y laborales actuando con profesionalismo, mientras que el 25% proponiendo soluciones y el otro 25% evitando las malas vibras, el estrés y las malas conductas.

GRÁFICO No. 16
Canalización



Fuente: Cuadro No. 16

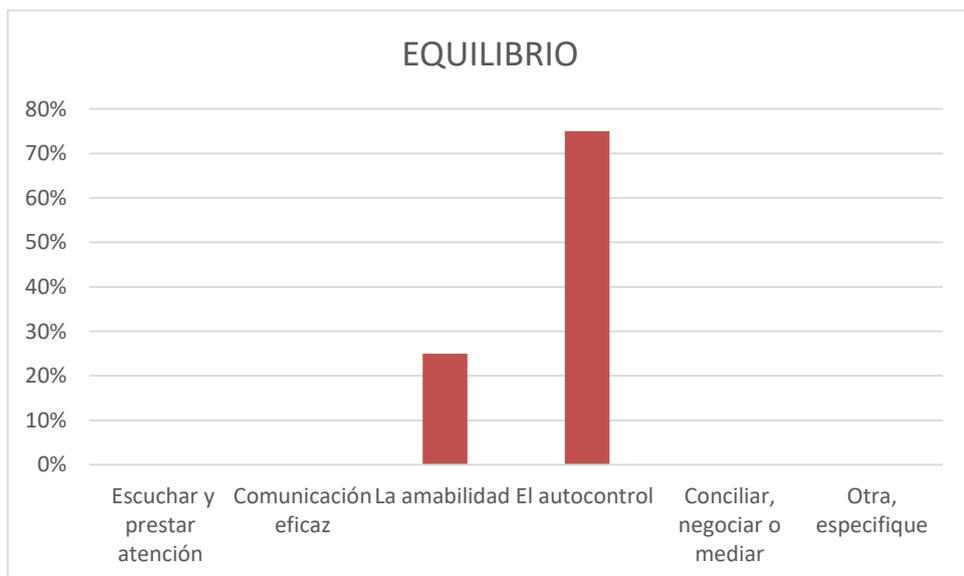
CUADRO No. 17
Equilibrio

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Escuchar y prestar atención	0	0%
Comunicación eficaz	0	0%
La amabilidad	1	25%
El autocontrol	3	75%
Conciliar, negociar o mediar	0	0%
Otra, especifique	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Vendedores de la compañía.

Dentro de los resultados proporcionados en esta encuesta, encontramos que el 75% de los empleados encuestados utilizan el autocontrol como estrategia para mantener el equilibrio entre las relaciones personales y laborales evitando conflictos y el otro 25% utiliza la amabilidad.

GRÁFICO No. 17
Equilibrio



Fuente: Cuadro No. 17

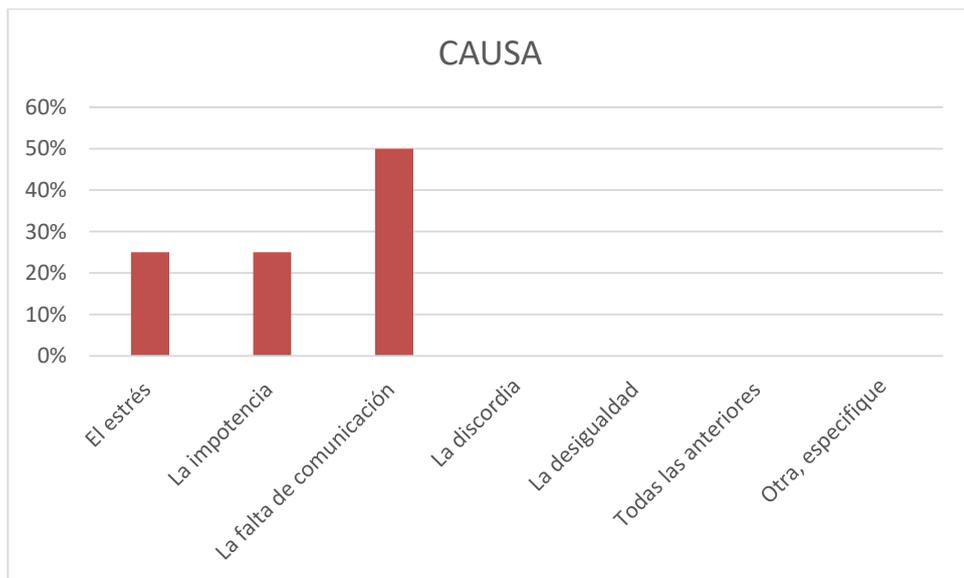
CUADRO No. 18
Causa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
El estrés	1	25%
La impotencia	1	25%
La falta de comunicación	2	50%
La discordia	0	0%
La desigualdad	0	0%
Todas las anteriores	0	0%
Otra, especifique	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Vendedores de la compañía.

Dentro de los resultados proporcionados en esta encuesta, encontramos que el 50% de los empleados encuestados consideran la falta de comunicación como la causa de conflicto en el ámbito personal y laboral, un 25% considera que la causa es el estrés y el otro 25% que es la impotencia.

GRÁFICO No. 18
Causa



Fuente: Cuadro No. 18

CUADRO No. 19
Consecuencias

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Padecimiento de estrés	0	0%
Agotamiento laboral y personal	0	0%
Agotamiento físico y emocional	0	0%
Todas las anteriores	4	100%
Otra, especifique	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Vendedores de la compañía.

Dentro de los resultados proporcionados en esta encuesta, encontramos que el 100% de los empleados encuestados coinciden en que el padecimiento de estrés, el agotamiento laboral y personal, así como el agotamiento físico y emocional son consecuencias de un conflicto ya sea laboral o personal.

GRÁFICO No. 19
Consecuencias



Fuente: Cuadro No. 19

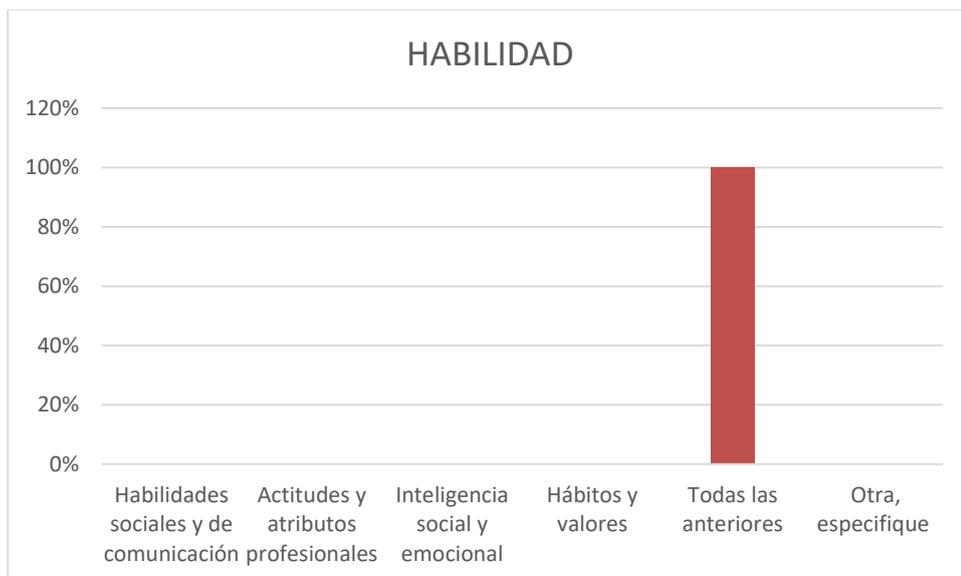
CUADRO No. 20
Habilidad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Habilidades sociales y de comunicación	0	0%
Actitudes y atributos profesionales	0	0%
Inteligencia social y emocional	0	0%
Hábitos y valores	0	0%
Todas las anteriores	4	100%
Otra, especifique	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Vendedores de la compañía.

Dentro de los resultados proporcionados en esta encuesta, encontramos que el 100% de los empleados encuestados coinciden en que las habilidades sociales y de comunicación, las actitudes y atributos profesionales, la inteligencia social y emocional, así como los hábitos y valores son importantes para manejar las emociones laborales y personales y evitar conflictos

GRÁFICO No. 20
Habilidad



Fuente: Cuadro No. 20

2.8 Diagnóstico sobre la situación real identificada mediante la herramienta aplicada.

Luego de aplicar la encuesta diseñada y de entrevistar al gerente entendemos que la falta de comunicación, así como la represión de sentimiento mal canalizados dan origen a una serie de conflictos que repercuten directamente en el rendimiento laboral y en el servicio al cliente que los vendedores practican.

Dentro de los resultados proporcionados en esta encuesta, encontramos que el 100% de los empleados encuestados coinciden en que las habilidades sociales y de comunicación, las actitudes y atributos profesionales, la inteligencia social y emocional, así como los hábitos y valores son importantes para manejar las emociones laborales y personales y evitar conflictos. Esto es beneficioso en la intención de desarrollar una guía pues los mismos entienden la necesidad de ella en la empresa.

Dentro de los resultados proporcionados en esta encuesta, encontramos que el 50% de los empleados encuestados consideran la falta de comunicación como la causa de conflicto en el ámbito personal y laboral, un 25% considera que la causa es el estrés y el otro 25% que es la impotencia. Lo cual nos indica que en nuestra guía debe dedicarse una sección a la comunicación como habilidad.

Dentro de los resultados proporcionados en esta encuesta, encontramos que el 50% de los empleados encuestados canalizan sus conflictos personales y laborales actuando con profesionalismo, mientras que el 25% proponiendo soluciones y el otro 25% evitando las malas vibras, el estrés y las malas conductas. Lo cual indica que hay que reforzar la actitud preventiva de conflictos en el ámbito laboral.

Dentro de los resultados proporcionados en esta encuesta, encontramos que el 75% de los empleados encuestados coinciden en que nunca han sentido el apoyo de sus compañeros cuando necesitan de ellos, mientras que el 25% en ocasiones siente este apoyo. Este es un indicativo de deficiencia en cuanto al trabajo en equipo y el compañerismo.

Dentro de los resultados proporcionados en esta encuesta, encontramos que el 75% de los empleados encuestados coinciden en que su supervisor nunca lo ha notado triste o se ha preocupado por su estado emocional. Aquí notamos una falta de empatía o deficiencia en las habilidades blandas de los superiores

Dentro de los resultados proporcionados en esta encuesta, encontramos que el 75% de los empleados encuestados se han sentido tan deprimidos en ocasiones que no tienen deseos de realizar sus funciones de la manera correcta mientras que un 25% no nunca se han sentido de esta manera. Lo que implica que la depresión es un estado que los empleados no están en la capacidad de manejar y por tanto requieren una orientación de la temática.

Dentro de los resultados proporcionados en esta encuesta, encontramos que el 100% de los empleados encuestados son incapaces de comunicar o expresar sus sentimientos a sus compañeros cuando sienten ira. Esto sumado al hecho de que la empresa no cuenta con ningún programa o guía sobre control de la ira es una bomba de tiempo a la cual hay que prestar atención creando canales adecuados para gestionar esta emoción.

2.9 Explicar si se mantienen los objetivos planteados en el trabajo.

Luego de analizar la situación diagnosticada entendemos que los objetivos de crear una guía no solo se sostienen, sino que se revisten de importancia ante la gravedad de la situación encontrada.

Dentro de los resultados proporcionados en esta encuesta, encontramos que el 75% de los empleados encuestados se la pasan todo el tiempo enojados al ser reprendidos por sus supervisores delante de sus compañeros mientras que el otro 25% respira profundo varias veces para tranquilizarse. Esto puede estar relacionado con el hecho de que un 75% sientan furia en algún momento hacia los clientes de la empresa.

2.10 Recomendaciones.

A grandes rasgos podemos recomendar. Crear una guía de manejos de conflictos e implementar un programa de manejo y control de la ira. Sobre todo, recomendamos trabajar estrategias de comunicación asertiva pues los sentimientos que no se expresan no pueden ser gestionados de ninguna manera. Como complemento recomendamos las siguientes acciones.

- Recomendamos la elaboración de una guía para el manejo y gestión de las emociones para un mejor desarrollo personal y profesional.
- Así mismo recomendamos la implementación de un programa de manejo y control de la ira el cual puede estructurarse en talleres formativos dentro de la empresa.
- Recomendamos charlas seriadas y continuadas sobre la importancia de la comunicación asertiva de los sentimientos en el ámbito laboral.
- Recomendamos que en la guía a elaborar se incluya un capítulo sobre reconocimiento y manejo de la depresión.
- Recomendamos incluir en dicha guía un apartado sobre canalización adecuada de la ira
- Recomendamos un programa de reconocimiento a los vendedores que apliquen en el ambiente laboral los consejos sugeridos en la guía.

MÓDULO 3: MANUAL PARA LA GESTIÓN DE LAS COMPETENCIAS BLANDAS Y LAS EMOCIONES

3.1. Seleccionar la herramienta a desarrollar.

Una guía es algo que tutela, rige u orienta. A partir de esta definición, el término puede hacer referencia a múltiples significados de acuerdo al contexto. Una guía puede ser el documento que incluye los principios o procedimientos para encauzar una cosa o el listado con informaciones que se refieren a un asunto específico.

Una guía es considerada un modelo o algo que se debe seguir. Esta definición se refiere tanto como una persona, un acto, un documento o un procedimiento. Guía también indica un manual que recopila información relevante sobre algo.

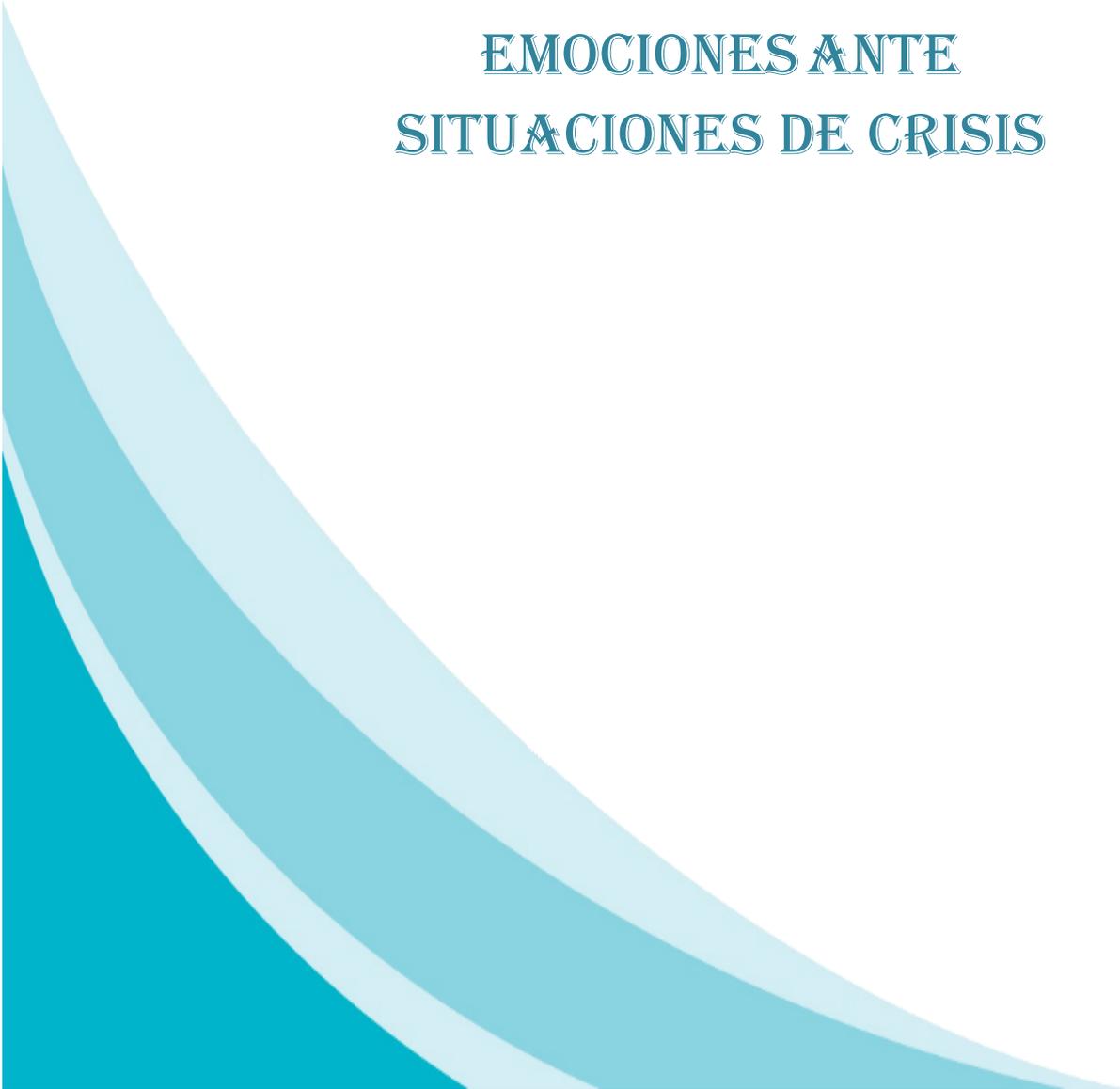
3.2. Razonamiento para elegir esas actividades.

Considerando que las temáticas a tratar son tan complejas como la depresión, la ira y el autoconocimiento; así como la importancia de la que se reviste un departamento de ventas dentro de una empresa por su contacto directo con los clientes y sobre todo las características específicas de los vendedores como su tiempo limitado, la distribución geográfica de los mismos y las tensiones laborales de estos; consideramos que una guía es un documento orientativo práctico, compacto y de fácil lectura con toda la información relevante para el manejo de las emociones conflictivas sobre todo resaltando las medidas preventivas para canalizar los conflictos.

3.3. Presentación del manual, guía, código de conducta o manual de política.

INVERSIONES HERMANOS ESPINAL CABRERA

GUÍA DE ESTRATEGIAS EN
EL MANEJO DE LAS
EMOCIONES ANTE
SITUACIONES DE CRISIS



OBJETIVOS

- Crear un ambiente de trabajo agradable, donde todos se sientan cómodos al realizar sus funciones.
- Incentivar el uso de estrategias para el manejo y control de la ira
- Proveer la comunicación asertiva de los sentimientos en el ámbito laboral.
- Incentivar el uso de técnicas para el reconocimiento y manejo de la depresión
- Orientar sobre la adecuada canalización de la ira.

LÍMITES Y/O ALCANCE DE ESTA GUÍA

Esta guía está a disposición de todos los empleados del departamento de ventas de Inversiones Hermanos Espinal Cabrera. Esto alcanza inclusive vendedores, técnicos, supervisores y empleados administrativos del departamento. Recordando los incentivos activos por la practica continuada de los consejos y orientaciones de la presente guía de estrategias en el manejo de las emociones ante situaciones de crisis.

VALORES CORPORATIVOS

- **Confiabilidad:** probabilidad en que un producto realice su función sin incidentes por un período de tiempo especificado y bajo condiciones indicadas.
- **Responsabilidades:** cumplir con los compromisos en cuanto al rendimiento de las decisiones y acciones.
- **Innovación y mejora continua:** dando apoyo y servicio óptimo a nuestros clientes.
- **Perseverancia.** Lucha constante para mejorar día a día, y, por ende, lograr las metas organizacionales.
- **Servicio.** Entusiasmo al entregar lo mejor para superar las expectativas de los clientes.
- **Trabajo en Equipo.** Se satisfacen por alcanzar los objetivos trazados en la organización.
- **Integridad.** Con actos que reflejan seriedad y buena actitud en la ejecución de las acciones.

CONOCIENDO LAS EMOCIONES

Tan importante como ser capaces de identificar y tomar conciencia de las emociones que sentimos ante cualquier estímulo o situación, es saber identificar de qué tipo son esas emociones y qué función cumplen; Y es importante porque de ello dependerá la estrategia y la manera de afrontarlas y gestionarlas, así como las consecuencias que tienen para nuestra vida y la de los demás.

Las emociones se contemplan como experiencias internas del ser humano y que hacen que nos comportemos de una u otra manera, a veces para bien, a veces para mal, dependiendo del tipo de emoción que sintamos y de la intensidad de la misma. Sin duda las emociones pertenecen a la realidad de nuestro cuerpo, pero sólo pueden entenderse por las relaciones que los individuos mantienen con su entorno.

La Sociología de las emociones (estudia la relación entre la dimensión social y la dimensión emocional del ser humano) nos permite entender que nuestros estados emocionales, lo que cada cual pueda llegar a sentir, está en gran medida socialmente condicionado y determinado a través de los intensos procesos de socialización (conscientes e inconscientes) de las estructuras sociales, de las normas y convenciones sociales y de los sistemas culturales. Existen normas emocionales que definen cuáles son las emociones que debemos sentir en determinadas situaciones. De aquí la importancia de conocer cuáles son los diversos tipos de emociones y qué funciones cumplen.

Más allá de una primera clasificación de emociones como positivas (como aquellas de utilidad, beneficiosas, que ayudan a mejorar o aumentar un estado placentero...) y negativas (aquellas que son dañinas, que perjudican, que paralizan, que producen malestar,), podemos observar los siguientes tipos de emociones: Básicas-naturales, complejas-cognitivas, sociales y colectivas.

Diversos autores coinciden en identificar seis emociones básicas; alegría, tristeza, rabia, miedo, asco y sorpresa. Son emociones evolutivas, adaptativas y de supervivencia. Aunque también tienen su "carácter" social y colectivo.

La mayor parte de las emociones sociales – de un sistema cultural – están orientadas hacia o provienen de otros individuos (interacción), aunque cada persona puede sentir emociones diferentes, o diferente intensidad. Surgen en la relación que mantenemos con los otros, en el orden de la intersubjetividad humana, nuestro mundo social.

Los celos sólo son concebibles en sociedades que tienen institucionalizado el matrimonio monogámico. Envidia, odio, celos, desprecio, asco, vergüenza, resentimiento, culpa, lástima, orgullo, confianza, compasión, miedo, ansiedad, admiración, amor, alegría, tristeza, y hasta la creencia de fracaso personal. Son emociones sociales.

Otra cuestión son las emociones colectivas, se dan cuando nos enfrentamos o compartimos fenómenos en los que un conjunto de personas siente al mismo tiempo y en un mismo lugar idénticas emociones. Cada individuo afectado de la misma manera, ante la misma señal y en un mirarnos (contagio emocional) la emoción se intensifica. Las emociones colectivas tienen un alto componente de contagio, a veces no tenemos perspectiva para tomar conciencia de la emoción colectiva que nos embarga. Se muestran necesariamente en grupos y ayudan a regular las relaciones entre personas, comunidades, organizaciones y equipos.

Alegres en una fiesta y tristes en un funeral. Emoción colectiva como suma de emociones individuales provocadas por un mismo hecho, indignación ante una injusticia social. Pánico (miedo colectivo) ante una posible catástrofe. Euforia, alegría ante el gol del equipo local, etc.

Por otro lado, las emociones complejas podemos definir las como estados emocionales en los que se mezclan varias emociones, algunas quedan enmascaradas por otras. Pero también tienen su componente cognitivo, intervienen las creencias, las expectativas, el aprendizaje. Tienen mucho de común con las emociones sociales.

Por ejemplo, la frustración contempla rabia, tristeza, decepción. Como dirá Merton, en nuestras sociedades opulentas, tecnológicamente avanzadas, la frustración se torna endémica y de origen social, mientras los deseos de consumo son estimulados por la publicidad y medios de comunicación, los recursos económicos necesarios para adquirir los bienes y servicios deseados no están al alcance de todos.

AUTOGESTIÓN Y MANEJO DE LA TRISTEZA Y DEPRESIÓN

¿Qué es la depresión?

- Es una condición caracterizada por sentimientos persistentes de tristeza, pérdida de interés en actividades que normalmente uno disfrutaba, o incapacidad para desarrollar actividades de la vida cotidiana.
- Puede durar algunos días, pero para considerarlo un trastorno debe durar por lo menos dos semanas.
- Adicionalmente usted puede experimentar: cambio en el apetito, dormir más o menos de lo usual, ansiedad, dificultad de concentración, indecisión; inquietud, sentimientos de falta de valor, culpa o desesperanza; e ideas de autolesión o suicidio.
- La depresión puede desencadenarse por estrés o malas experiencias, pero a menudo no existe una causa evidente. Los genes, las experiencias tempranas de la vida y el estilo de vida que llevamos también influyen.
- Cualquier persona puede deprimirse, no importa su edad, etnia o antecedentes.
- ¡La depresión NO es un signo de debilidad!

Manejo de la tristeza y depresión

Cambios en el estilo de vida y técnicas de autoayuda pueden ser suficientes para reducir sentimientos de depresión leve o a moderada. Estos cambios pueden hacer una diferencia muy importante en su vida. Pruebe hacer estos cambios durante por lo menos cuatro semanas y observe su progreso.



Usted no está solo; muchas personas han sufrido de depresión y muchas se han recuperado. Experimentar depresión puede contribuir a tomar decisiones y a realizar cambios importantes en su vida. Usted puede salir de esta experiencia más fuerte y con mayor capacidad para afrontar sus dificultades



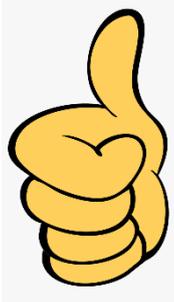
Converse con alguien de confianza acerca de cómo se siente. Quizás necesite hablar (y quizás llorar) más de una vez. Esto forma parte del proceso natural de recuperación.



Participe en actividades sociales con la familia y los amigos. Trate de incrementar el número de actividades en las que participa



Manténgase ocupado; quizás no le provoca hacer nada, pero la inactividad puede agravar la depresión. Continúe haciendo las actividades que disfrutaba. También ayuda que continúe realizando las tareas cotidianas que acostumbraba hacer.



Esté atento a los pensamientos negativos; las personas con depresión tienden a tener opiniones negativas poco realistas acerca de sí mismos, su vida y su futuro

- Trate de reemplazar estos pensamientos por unos más positivos.
- Festeje sus logros.
- Disminuya sus expectativas, es normal no poder lograr lo que lograba normalmente.



Evite consumir alcohol y drogas, ya que esto empeora la depresión. Esto puede hacerlo sentir mejor a corto plazo, pero esta sensación no dura. Sus efectos son malos para su salud y pueden limitar su capacidad de manejar problemas o conseguir la ayuda que requiera.

Maneje la causa; si existen causas obvias para su depresión (por ejemplo, condiciones de trabajo, rechazo-bullying, problemas de relación), busque ayuda y trate de resolverlos o generar cambios. En situaciones de violencia, maltrato o abuso, busque ayuda de personas en las que confía y/ o contacte recursos legales y comunitarios.

Duerma bien y suficiente:

- Váyase a dormir y despiértese en el mismo horario todos los días
- Elimine distracciones como teléfono ó televisor de su habitación.
- Dedique tiempo a relajarse antes de irse a dormir.

Aliméntese bien; quizás le provoque comer menos o más de lo acostumbrado, pero debe alimentarse en forma saludable, manteniendo horarios de comida. Es importante comer frutas y verduras frescas.

Realice ejercicio en forma regular; cualquier tipo de actividad puede ayudar, especialmente las que disfrutaba. Puede empezar con poca actividad e ir incrementando en forma gradual. Participe en grupos y clubes para mantenerse motivado y mantener el ritmo.

Manejo de la ira – Técnicas de autogestión

La ira es una emoción humana perfectamente normal y, cuando se la trata adecuadamente, es saludable. Sin embargo, es necesario ser capaz de manejar la ira. No es apropiado ni saludable si no puede controlar su temperamento y a menudo arremete contra otros. Los arrebatos de ira incontrolados y frecuentes afectarán a su salud y a sus relaciones con los demás.

El control de la ira es un término que se utiliza para describir las habilidades que necesita para reconocer que usted, o alguien más, se está enfadando, y luego tomar las medidas adecuadas para afrontar la situación de forma positiva. No significa interiorizar o reprimir la ira, sino reconocer los desencadenantes y los signos de ira, y encontrar otras formas más apropiadas de expresar nuestros sentimientos.

El manejo de la ira, por lo tanto, se trata de aprender a controlar tu ira. Esto no significa suprimirla o interiorizarla, lo que puede ser tan perjudicial como los frecuentes arrebatos. En cambio, se trata de entender por qué estás enojado, y aprender a controlar tus emociones. Por lo tanto, es un elemento importante del autocontrol.

Todos nos enfadamos a veces, incluso las personas de muy buen humor. En realidad, es bueno enojarse a veces: por ejemplo, por una injusticia, o cuando se infringen los derechos de alguien. Por lo tanto, es una parte necesaria de la vida.

“El hombre que está enfadado con las cosas correctas y con las personas correctas, y, además, como debe cuando debe, y mientras deba ser alabado.”

Aristóteles

La clave de la ira es aprender a manejarla, como cualquier otra emoción, para que pueda ser canalizada en una acción apropiada. Las habilidades de manejo de la ira le ayudarán a entender lo que hay detrás de su ira, y luego expresarla de una manera más saludable. Esto le permitirá comunicar su mensaje con mayor claridad.

Muchos de nosotros hemos aprendido comportamientos para ayudarnos a manejar las emociones fuertes. Por lo tanto, el manejo de la ira puede consistir en desaprender los mecanismos ineficaces de afrontamiento y volver a aprender maneras más positivas de tratar los problemas y las frustraciones que conducen a la ira.

Existen muchas técnicas de control de la ira que puede aprender y practicar usted mismo o enseñar a otros. Sin embargo, si usted, o alguien que conoce, experimenta mucha ira regular o una ira (furia) muy fuerte, entonces puede buscar ayuda, generalmente de un consejero. Debe buscar ayuda profesional si la ira tiene un impacto negativo a largo plazo en sus relaciones, le hace infeliz o le provoca algún comportamiento peligroso o violento.

Si alguna de estas afirmaciones es cierta para usted, entonces puede necesitar ayuda profesional para manejar su ira.

- Su comportamiento ha conducido a cualquier tipo de maldad criminal o civil.
- Es violento con su pareja, sus hijos u otras personas.
- Amenaza con violencia a las personas o a la propiedad.
- Tiene arrebatos de ira que implican romper cosas deliberadamente.
- Tienes constantes discusiones con gente cercana a ti, tu pareja, padres, hijos, colegas o amigos.
- Te sientes enojado con frecuencia, pero interiorizas la emoción.
- Piensa que puede necesitar ayuda profesional con su ira.

Pasos hacia el control de la ira:

Paso 1. Empiece a entender su ira

La ira es una emoción como cualquier otra, y el primer paso para poder controlar cualquier emoción es entender por qué sucede. Muchas personas usan la ira como una forma de encubrir otras emociones, como el miedo, la vulnerabilidad o la vergüenza. Esto es particularmente cierto para las personas que no fueron animadas a expresar sus emociones cuando eran niños, pero puede aplicarse a cualquiera.

Cuando empieces a sentirte enfadado, mira detrás de tu ira para ver si puedes identificar lo que realmente sientes. Una vez que le pongas nombre al sentimiento, te resultará más fácil

expresarlo de forma más adecuada.

Paso 2. Conocer los desencadenantes y los signos

Todos tenemos ciertas cosas que nos hacen enfadar, y también signos reveladores de que estamos empezando a perder los estribos. Aprender a reconocer ambas cosas puede hacer que sea más fácil detenerse antes de perder los estribos.

Los signos de ira suelen ser más fáciles de reconocer. Por ejemplo, la gente suele decir que los latidos de su corazón aumentan cuando se enfada, porque la ira está vinculada a la respuesta de la adrenalina (lucha o huida). También es posible que su respiración se acelere por la misma razón. Puede que se tensen los músculos: la gente suele apretar los puños cuando está enfadada. Algunas personas necesitan moverse, dando vueltas por el suelo, lo cual es una respuesta de adrenalina.

Paso 3. Aprende a enfriar tu temperamento

Así como todos tenemos desencadenantes de la ira, todos tenemos formas de «enfriarnos». Aprender algunas técnicas significa que puedes usarlas cuando notes tus signos de ira reveladores.

- Respirar conscientemente más despacio y relajarse. La idea es tratar de revertir algunos de los síntomas físicos de la ira. Un ejercicio de respiración. Cuando empiece a sentirse tenso y enojado, trate de aislarse durante 15 minutos y concéntrese en una respiración tranquila y estable: Inhale y exhale profundamente 3 o 4 veces seguidas. Cuente lentamente hasta cuatro mientras inhala. cuente lentamente hasta ocho mientras exhala. concéntrese en sentir el aire entrar y salir de sus pulmones. Concéntrese y sienta cómo sus costillas suben y bajan lentamente mientras repite el ejercicio. Deténgase y vuelva a la respiración normal si empieza a sentirse mareado en cualquier momento. Consulte nuestras páginas sobre Técnicas de relajación y atención plena para encontrar más formas de ayudarle a relajarse. Aunque no pueda alejarse durante 15 minutos, detenerse y tomar (y sobre todo soltar) algunas respiraciones profundas pueden ayudarle a relajarse y darle tiempo para pensar.

- Concéntrese en cómo se siente físicamente. Tómese un momento para notar las reacciones de su cuerpo. ¿Qué le ha pasado a su respiración? ¿Su ritmo cardíaco? ¿Qué más ha cambiado? A veces, el simple hecho de notar los cambios físicos en su cuerpo puede ayudar a calmarlo, porque hace que su mente se concentre en otra cosa que no sea el problema inmediato.
- Cuente despacio hasta diez (¡o más!) para que la lógica se ponga al día con sus emociones. Contar despacio hasta diez (preferiblemente en la cabeza, sobre todo si está con otras personas) antes de decir o hacer algo le ayudará a evitar decir algo de lo que pueda arrepentirse más adelante. También te ayudará a encontrar la mejor manera de transmitir tu mensaje.
- Estirar Cuando estás enfadado, tiendes a tensarte. Estirarse lentamente puede ayudarle a relajarse un poco, lo que de nuevo invierte algunos de los signos físicos de la ira y por lo tanto le hace sentirse más tranquilo.

Paso 4. Encuentre otras formas de expresar su enojo

Hay momentos en los que la ira es apropiada. Sin embargo, explotar no lo es. Necesitas encontrar una forma saludable de expresar tu ira con calma, para que tu mensaje sea escuchado.

- Planea conversaciones 'difíciles' Si te preocupa tener una conversación que te pueda dejar enojado, entonces trata de tomar el control de la situación. Toma notas de antemano, planeando lo que quieres decir de una manera calmada y asertiva. Es menos probable que te desvíes durante la conversación si puedes consultar tus notas. Consulta nuestras páginas Asertividad y Comunicación en situaciones difíciles.
- Centrarse en las soluciones, no en los problemas. En lugar de pensar en lo que le ha hecho enfadar, intente centrarse en cómo resolver los problemas para que no vuelvan a surgir en el futuro.
- Dese tiempo. Espere hasta que se haya calmado de su enojo y luego exprésese de una manera calmada y recogida. Necesita ser asertivo sin ser agresivo. Vea nuestras

páginas: Mejorando la comunicación | Asertividad y Hablar con eficacia.

- Concéntrese en la relación y no guarde rencor. Todos debemos aceptar que cada persona es diferente y que no podemos controlar los sentimientos, creencias o comportamientos de los demás. En lugar de concentrarse en el asunto inmediato, concéntrese en la relación. Esto es más importante que quién tiene «razón». Intenta ser realista y aceptar que las personas son como son, no como nos gustaría que fueran. Estar resentido o guardarle rencor a alguien aumentará su ira y lo hará más difícil de controlar. No puedes cambiar la forma en que otras personas se comportan o piensan, pero puedes cambiar la forma en que tratas a los demás, pero trabajando en una actitud positiva: Inteligencia emocional.
- Use el humor para calmar las situaciones. Es fácil usar un sarcasmo inapropiado cuando se está enfadado; resista la tentación de hacerlo y en su lugar trabaje para introducir algo de buen humor en las conversaciones potencialmente difíciles. Si puede introducir algo de humor, el resentimiento se reducirá y su estado de ánimo se elevará: Desarrollar el sentido del humor para más. El simple acto de reír puede ayudar mucho a reducir la ira, especialmente a largo plazo. Vea nuestra página sobre Terapia de la risa para más información.

Paso 5. Cuida de ti mismo

Cualquier tipo de manejo emocional es más fácil si estás bien y saludable en mente y cuerpo. O, para decirlo de otra manera, cuando estamos bajo estrés, lo que incluye no estar sano, es más difícil de manejar y dominar nuestras emociones. Por lo tanto, puede ser útil tomar medidas para asegurar que se mantenga saludable. Estas medidas incluyen:

- Hacer ejercicio y mantenerse en forma. Las hormonas que liberamos cuando estamos enfadados – principalmente cortisol y adrenalina – son similares a las que se producen cuando estamos estresados. Cuando se hace ejercicio regularmente, el cuerpo aprende a regular los niveles de adrenalina y cortisol de manera más eficaz. Las personas que están en buena forma física también tienen niveles más óptimos de endorfinas, las hormonas que hacen que te sientas bien y por lo tanto es menos probable que te sientas enfadado.

- Dormir bien. Dormir es una parte importante de la vida y un sueño de buena calidad puede ayudar a combatir muchos problemas físicos, mentales y emocionales, incluyendo la ira. Cuando dormimos, el cuerpo y la mente descansan y reconstruyen las células dañadas y las vías neuronales. Todos sabemos que la gente a menudo se siente mejor después de una buena noche de sueño. El nivel óptimo de sueño de buena calidad es de unas 7 horas por noche, aunque cada persona es diferente y puede necesitar más o menos que esto. Vea nuestras páginas *¿Qué es el sueño?* y *La importancia del sueño* para más información.
- Aprenda a manejar sus niveles de estrés. Estar bajo estrés hace que sea mucho más difícil manejar las emociones. Vale la pena observar cuidadosamente sus niveles de estrés, y ver si puede reducirlos en absoluto. Consulte nuestras páginas sobre *Estrés* y *Manejo del estrés* para obtener más información.

Mejorar las relaciones y la salud

A nadie le gusta la gente que constantemente arremete contra los que le rodean, especialmente de forma impredecible. Un estado constante de ira también es malo para tu corazón. Controlar la ira es un buen primer paso para mejorar la salud y las relaciones.

3.4. Comunicación.

➤ Objetivo

Comunicar el contenido, alcances, propósito y dinámica de la guía de estrategias en el manejo de emociones ante situaciones de crisis a los empleados de todos los niveles en el departamento de ventas de inversiones hermanos espinal cabrera.

➤ Público objetivo

Empleados administrativos del departamento de ventas, ya que son los encargados de las logísticas del departamento y de la planificación del mismo.

Vendedores, quienes son el punto de contacto con los clientes y los responsables de los objetivos monetarios que se plantea la empresa.

➤ Mensaje

Santiago Rodríguez, R.D.

15 de septiembre de 2022

A todo el departamento de ventas:

Con el fin de acelerar la productividad del departamento en beneficio de la empresa, se les pide a todos los empleados del departamento de ventas, que asistan este próximo día 29 de septiembre a una serie de conferencias y talleres, sobre gestión de las emociones en momentos de crisis, auto control y comunicación asertiva, en el salón multiusos de nuestra empresa, en el segundo nivel.

La asistencia voluntaria y la participación activa en dichas actividades serán recompensadas y reconocidas incluyendo a los participantes en un nuevo paquete de incentivos que será comunicado en una de nuestras conferencias.

Atentamente,
Departamento de Recursos Humanos

➤ **Canales**

En primera instancia el comunicado será enviado a los correos institucionales de los empleados del departamento.

En los días previos se les solicitará por la misma vía su inscripción a las charlas y conferencias en las cuales se dividirá el manual en diferentes actividades y dinámicas para una explicación practica y funcional.

Por último, se desarrollarán las charlas seriadas en las fechas establecidas para las mismas en el salón de conferencias de la empresa.

➤ **Recursos y fijación de presupuesto**

ACTIVIDAD	PRESUPUESTO
Circular informativa vía correo	Sin Costo
Inscripción a talleres y conferencias vía Google forms	Sin Costo
Material gastable para charlas y talleres	\$7,800.00
Facilitadores para serie de conferencias y talleres	\$15,500.00
TOTAL	\$23,300.00

3.5. Explicación del impacto esperado de esta herramienta de acuerdo con resultados arrojados en la herramienta aplicada.

Los resultados esperados para la implementación de esta guía en el departamento de ventas son que los empleados aprendan a través de ella a identificar sus emociones para que este conocimiento les permita desarrollar habilidades para canalizarlos, gestionarlos y comunicarlos de una manera afectiva.

Como resultado de este proceso individual se espera que las relaciones interpersonales del departamento mejoren y que el equipo de ventas sea sólido y funcional. Con un mejor manejo de las crisis y los conflictos, pero sobre todo evitando expresiones de furia o enojo por emociones no expresadas o comunicadas oportunamente.

Como impacto adicional tenemos una mejor relación con los clientes y un servicio más eficiente ya que actualmente el estrés laboral y agotamiento emocional por conflictos en el trabajo se ve reflejado en las relaciones comerciales y por ende termina en una reducción de ventas.

CONCLUSIONES

Los estudiantes creían que, para tener éxito en la vida profesional, lo único que necesitaba era obtener buenos promedios. Actualmente, se está demandando una nueva categoría de competencias y recursos que, raramente, se imparten en la educación formal y normal. El conocimiento técnico cambia, pero, las habilidades interpersonales son difíciles de adquirir y son muy codiciadas en las organizaciones.

Los empleados deben tener la destreza de dejar que el cliente exprese sus quejas, mientras se le escucha activamente; así, el siente que le solucionarás su problema. Por lo tanto, hay que capacitar al equipo en Habilidades Blandas para gestionar, adecuadamente, las quejas de los clientes, y convertir una situación negativa en una experiencia positiva para la empresa. Al mismo tiempo, se construirá mejores relaciones con los clientes.

Los conflictos se deben identificar antes de causar discordia dificultando la productividad. Lamentablemente, se manejan informalmente. Sin embargo, pueden abrir una puerta a la resolución de problemas, si son bien manejados, ya que, tratar con clientes problemáticos provoca agotamiento emocional, estados de ánimo negativos, salud física deteriorada, poco rendimiento, y menor satisfacción laboral.

Los conflictos en el trabajo merecen una atención prioritaria, puesto que normalmente cuando nos referimos al conflicto la idea que da esta palabra es negativa, ya que muchos de los motivos que provocan conflictos resultan de las diferencias personales (creencias, valores, su personalidad), tendencias humanas conflictivas (envidia, pereza, indiferencia) o causas contextuales (asignación de tareas, estados de ánimo).

Por lo que es importante identificar las personas que generan un mal clima laboral, para realizar los correctivos, pero, si no se hace nada, las relaciones laborales se verán desgastadas por estas personas que no asumen sus responsabilidades culpabilizando a los demás, no aportan nada positivo, no colaboran, no son empáticos ni asertivos, por ende, no respetan y mucho menos son tolerantes, ya que son egoístas.

BIBLIOGRAFÍAS

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Distrito Federal, México: Editorial Pearson Educación.

Carrasco, S. (2005) *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.

Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Distrito Federal, México: McGraw-Hill.

Distrito Federal, México: McGraw-Hill.

Francisco Javier Báñez Cambroner. (15 agosto 2014). Conociendo las emociones. Agosto 2022, de Blog Inteligencia Emocional Sitio web: <https://blogs.eitb.eus/inteligenciaemocional/2014/08/15/conociendo-las-emociones/>

Fuken, J. (2003). *Los conflictos y las formas alternativas de resolución*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouasp/reader.action?docID=3165998&query=resolucion+de+conflictos>

Hernández S., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*.

Madrid, España: RAE

Real academia de la lengua española. (2010). *Fundamentos de la lengua española*.

ANEXOS

INVERSIONES HERMANOS ESPINAL, S.R.L

C/ Mella, Centro de la ciudad, Villa los Almácigos, S.R.
Tel.809-579-0398



Inversiones Hermanos Espinal Cabrera SRL

CIUDADES

Santo Domingo	Santiago
La Romana	Higüey
La Vega	Puerto Plata
San Francisco de Macorís	San Cristobal
	Moca

 Dirección :
Mella 61

 Ciudad :
Los Almácigos

 Teléfono :
[\(809\)579-0303](tel:(809)579-0303)

 Email :
rafaelespinal40@hotmail.com

Compartir en:

 Facebook

 Twitter

 LinkedIn