



ADMINISTRACION DE EMPRESAS

DIPLOMADO EN COMPETENCIAS BLANDAS Y GESTIÓN DE LAS EMOCIONES

CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA PARA MITIGAR LAS CRISIS EMOCIONALES BASADO EN ESTRATEGIAS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LA EMPRESA ROIG AGRO CACAO S. A., EN EL PERIODO MAYO - AGOSTO, 2022

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

SUSTENTADO POR:
MADELINE HIDALGO
CHRIS CASTILLO
ARISMENDY CABRERA

FACILITADORAS
SAGRARIO MEDINA, M.A.
CARMELA MARISOL ALMONTE

**10 DE AGOSTO DEL 2022
SANTIAGO DE LOS CABALLEROS
REPÚBLICA DOMINICANA**



CARRERA: ADMINISTRACION DE EMPRESAS

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

**PROYECTO:
CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA PARA MITIGAR LAS CRISIS
EMOCIONALES BASADA EN ESTRATEGIAS DE INTELIGENCIA
EMOCIONAL PARA LA EMPRESA ROIG AGRO CACAO S. A., EN
EL PERIODO MAYO - AGOSTO, 2022**

AUTORES:
MADELINE HIDALGO
CHRIS CASTILLO
ARISMENDY CABRERA

Matriculas
16-10247
11-1511
10-3740

FACILITADORES ACOMPAÑANTES
SAGRARIO MEDINA, M.A.
CARMELA MARISOL ALMONTE

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

**CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA PARA MITIGAR LAS CRISIS EMOCIONALES
BASADA EN ESTRATEGIAS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LA
EMPRESA ROIG AGRO CACAO S. A., EN EL PERIODO MAYO - AGOSTO, 2022**

TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO GENERAL	6
OBJETIVOS ESPECIFICOS	6
INTRODUCCION	7
1.1 Nombre	9
1.2 Naturaleza, Sector	9
1.3 Actividad económica principal	9
1.4 Alcance de la comercialización de sus productos y/o servicios	9
1.5 Tiempo en el mercado	9
1.6 Marco filosófico (Filosofía, Misión, Visión, Valores)	10
1.7 Estructura organizacional	11
1.8 Diseño organizacional	12
1.9 Cantidad de empleados	12
1.10 Media de edad de los empleados	12
1.11 Redacción de una comunicación solicitando el permiso para desarrollar el manual	13
1.12 Propuesta motivando la aprobación	14
1.13 Problemática	14
1.14 Teoría que sustentan la problemática	15
1. 14.1 concepto ámbito laboral	15
1.14.2 Importancia de un buen ámbito laboral	15
1.14.3 concepto inteligencia emocional	16
1.14.4 la historia de la inteligencia emocional	18
1.14.5 Elementos de la inteligencia emocional	19
1.14.6 ¿Por qué las empresas necesitan inteligencia emocional?	22
1.14.8 la inteligencia emocional y el manejo de conflictos	23
1.14.9 Concepto de crisis	24
1.14.11 inteligencia emocional y gestión de crisis	27
1.15. Nombre del tema	28
2.1. Diseño, Tipo de Investigación y Método	30
2.1.1. Diseño de Investigación	30

2.1.2. Tipo de Investigación.....	30
2.1.3. Método de Investigación	31
2.2. Técnicas e Instrumentos.....	31
2.2.1. Técnicas	32
2.2.2. Instrumentos	32
2.3. Población y Muestra.....	32
2.3.1. Población.....	33
2.3.2. Muestra	33
2.4. Procedimiento para la recolección de datos	33
2.5. Procedimiento para el análisis de datos.....	34
2.6. Herramienta.....	34
2.7. Análisis y tabulación de los datos obtenidos por el grupo con la asesoría de su facilitadora.....	45
2.8. Informe del Diagnóstico sobre la situación real identificada mediante la herramienta aplicada.....	85
2.9 Explicar si se mantienen los objetivos planteados en el trabajo.	88
2.10. Recomendaciones finales sobre los resultados obtenidos en el diagnóstico.	89
MODULO 3: MANUAL PARA LA GESTIÓN DE LAS COMPETENCIAS BLANDAS Y LAS EMOCIONES	90
3.1. Seleccionar la herramienta a desarrollar.....	91
3.2. Razonamiento para elegir esas actividades.....	92
3.3. Presentación del código de conducta	92
3.4. Comunicación.	108
3.5. Explicación del impacto esperado de esta herramienta de acuerdo con resultados arrojados en la herramienta aplicada.	109
CONCLUSION.....	110
BIBLIOGRAFÍAS	111
ANEXOS.....	113

OBJETIVO GENERAL

Presentar el código de ética y conducta de la empresa ROIG AGRO CACAO S. A., para mitigar las crisis emocionales basada en estrategias de inteligencia emocional

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Definir el perfil de la empresa y contextualizar el marco teórico para fundamentar el tema de la investigación
- Analizar y presentar los resultados obtenidos de la aplicación de las herramientas de recolección de datos.
- Diseñar el contenido del código de conducta en base a los hallazgos determinados en la encuesta aplicada.
- Definir el plan de comunicaciones para el código de conducta

INTRODUCCION

En el presente informe, hemos desarrollado un proyecto para la empresa Roig Agro Cacao, S. A, en el cual elaboramos un código de conducta para facilitar una mejor gestión en cuanto a la convivencia laboral y en cuánto a las gestiones de la administración, basándonos en su estructura organizacional, en su perfil, valores, misión, visión., Incentivándolos sobre la importancia que tiene el buen manejo de las emociones y de qué manera influyen para crear un buen ambiente laboral, así como en la productividad y el desempeño, tanto individual, como empresarial o colectiva.

La inteligencia emocional juega un papel muy importante en la gestión de las emociones y en el manejo de crisis a nivel laboral ya que solo entendiendo los sentimientos propios y la interacción de los mismos con el ambiente que nos rodea podemos entender los conflictos de los compañeros de trabajos y buscar la forma de que los objetivos organizacionales estén por encima de intereses personales.

Las empresas exitosas no necesariamente son las más grandes más bien son las que un mejor manejo de conflictos y crisis tienen y aquí es donde interviene la inteligencia emocional en canalizar los sentimientos y utilizarlos de una forma productiva y no perjudicial para la organización.

En este informe tambien vamos a presentar las conclusiones y hallazgos que surgieron de aplicar una encuesta dirigida a los empleados de la empresa ROIG AGRO CACAO, la cual estuvo destinada a lograr tener un informe mas detallado de cuales serian las estrategias orientadas a desarrollar la inteligencia emocional en el ambiente laboral.

**MODULO 1: PERFIL DE LA EMPRESA Y MARCO TEORICO COMO
FUNDAMENTO PARA LA ELECCION DEL TEMA**

1.1 Nombre

ROIG AGRO CACAO S. A

1.2 Naturaleza, Sector

Comercial Roig, S. A., es una agro empresa con más de 50 años dedicada a la comercialización del cacao en la República Dominicana.

1.3 Actividad económica principal

Durante más de cuatro décadas, Comercial Roig, S. A., se mantuvo entre los principales exportadores del país, gracias a su estructura operacional proyectada hacia el futuro del comercio del cacao, orientando su mayor esfuerzo para satisfacer el exigente mercado internacional, especialmente en Estados Unidos, Europa y Asia. En base a esta proyección es que en el año 2008 nace Roig Agro-Cacao S. A., una empresa de zona franca especial, viene a fortalecer la estructura operacional y adaptar la estrategia de mercado a los nuevos tiempos.

1.4 Alcance de la comercialización de sus productos y/o servicios

Los fundadores de esta empresa apostaron al cacao como un futuro promisorio, basando el funcionamiento y las operaciones de la institución en la confianza y la seguridad; labrando una intachable trayectoria en el negocio y contribuyendo a posicionar el comercio del cacao en un lugar privilegiado a nivel nacional e internacional, empeñados siempre en enarbolar nuestro eslogan: «Brindándoles confianza siempre».

1.5 Tiempo en el mercado

Fue fundada en el año 1967 por los señores Gabriel Roig Roselló y Diego Pérez Fernández.

1.6 Marco filosófico (Filosofía, Misión, Visión, Valores)

VISION

Búsqueda de la mayor calidad requerida en la producción, manejo y exportación de cacao. Haciendo de la mejora continua la mayor estrategia para alcanzar nuestras metas.

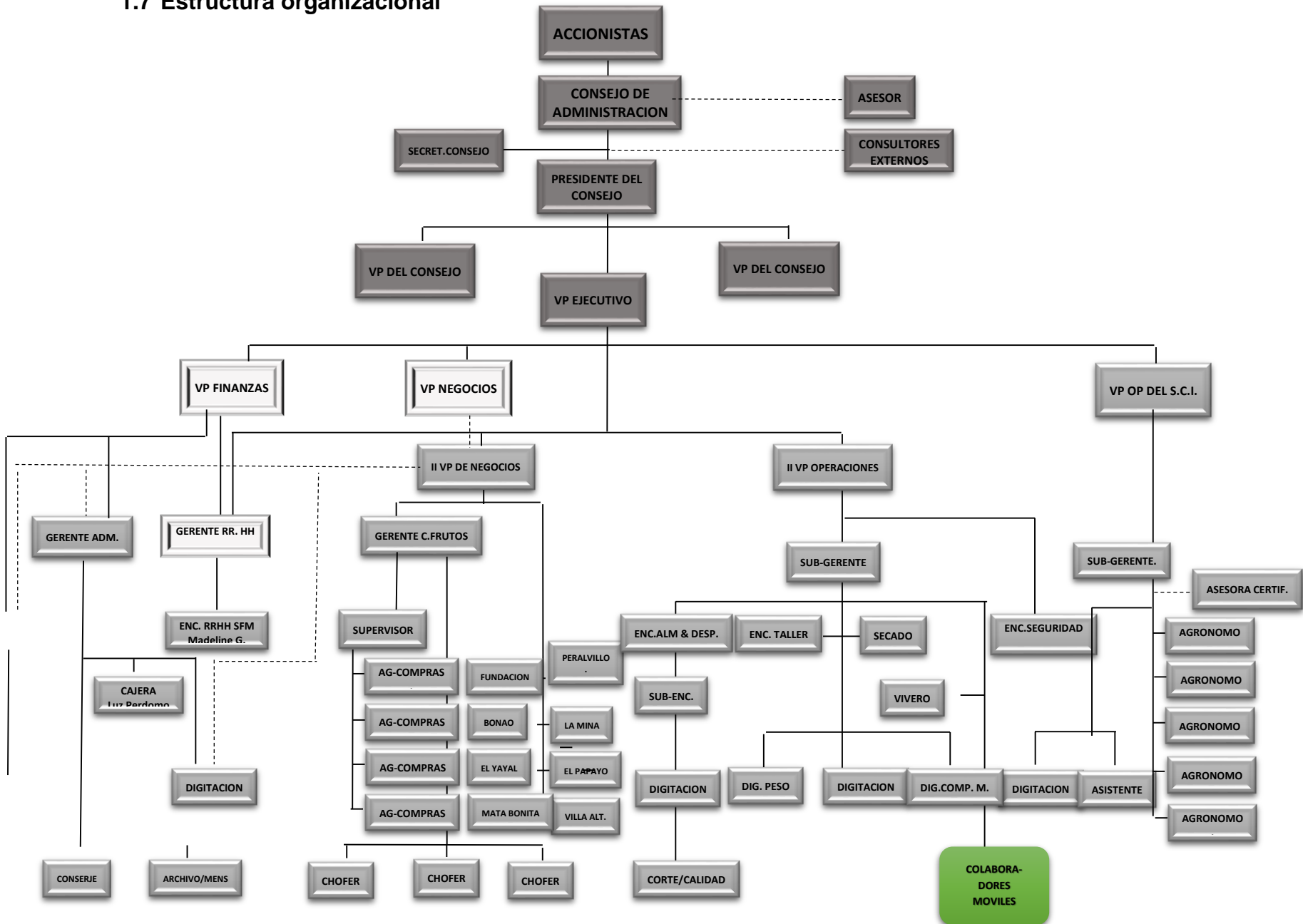
MISION

Incrementar la competitividad colectiva para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, con el fin de dar valor agregado a nuestros productos, afianzando el cumplimiento de la calidad requerida, comprometidos con la seguridad de nuestro entorno y sin olvidar nuestra responsabilidad social.

VALORES

- Excelencia
- Trabajo en equipo
- Integridad
- Empatía
- Eficiencia

1.7 Estructura organizacional



1.8 Diseño organizacional

Funcional: en el caso de la empresa Roig agro cacao S. A observamos una estructura funcional que está centrada en funciones básicas, incluyendo contabilidad, comercialización, operaciones, finanzas y recursos humanos. El gerente de cada área contrata empleados que ocupen los puestos diseñados en cada una de estas áreas funcionales para que el departamento responda a las necesidades de toda la empresa garantizando el cumplimiento de los objetivos conjuntos.

1.9 Cantidad de empleados

La empresa cuenta con 60 colaboradores fijos en la parte Administrativa, mientras que en la parte operativa en temporadas bajas cuenta con 55 colaboradores, en temporadas altas de zafra, este monto asciende actualmente a 126, solo el personal operativo.

1.10 Media de edad de los empleados

La edad media de los empleados luego de realizar la sumatoria correspondiente dividida entre la cantidad de empleados es de 38 años.

1.11 Redacción de una comunicación solicitando el permiso para desarrollar el manual

San Francisco de Macorís Rep. Dom
3 de junio 2022

Señores

Roig agro cacao S. A

Por este medio solicitamos autorización para desarrollar nuestro proyecto final, asignado por la universidad Abierta para Adultos (UAPA) como requisito para optar por el título de Administrador de empresas.

Dicho proyecto consiste en desarrollar un estudio acerca de la inteligencia emocional en el ámbito laboral que nos facilite la creación de una guía orientativa organizacional a partir de los resultados obtenidos. El mismo aportará a la empresa información relevante para implantar mejoras en los procesos, liderazgo y en la gestión de personas, derivando así en una mejora en el ambiente laboral lo cual según los expertos en materia aumenta la productividad individual y colectiva

La guía de inteligencia emocional en el ámbito laboral es un reglamento orientativo dotado de valores, principios, deberes y derechos; que refleja las reglas del juego y acciones necesarias para construir convivencia entre los diferentes colaboradores de la empresa a través de una inteligencia emocional práctica, que a su vez incentiva la mejora de desempeño en cada departamento. Además, entregaremos un ejemplar del instrumento desarrollado en base a los hallazgos encontrados.

Agradecidos por el apoyo
Atentamente,

Madeline Hidalgo

Chris Castillo

Arismendy Cabrera De La Rosa

1.12 Propuesta motivando la aprobación.

Como exportadores de cacao, es de vital importancia, desarrollar una relación empresa-proveedor-consumidor, con el más alto respeto hacia cada una de las partes. Logrando los mejores beneficios de los involucrados dentro del máximo ambiente de seguridad y calidad posible. Lo cual es una realidad posible a través del trabajo colaborativo y entendemos que la inteligencia emocional de los empleados juega un papel crucial.

A partir de la información explorada en las bibliografías, se hace necesario la realización de un estudio confidencial, con preguntas específicas y cerradas tendente a conocer específicamente cual es la situación actual de la empleomanía en cuanto a aptitudes y actitudes emocionales para desde ese punto, diseñar estrategias que corrijan las debilidades y sirvan de prevención para el futuro. Si bien entendemos que se hace necesario una guía orientativa, es el estudio de campo el que arrojará las informaciones necesarias antes de decidir los alcances del mismo.

1.13 Problemática

Según los registros del departamento de recursos humanos de la empresa Roig agro cacao S. A en los últimos años la mayor cantidad de conflictos laborales y de manifestaciones de crisis personales se han manifestado como consecuencia de un mal manejo de los sentimientos y las emociones en el personal que al no gestionar adecuadamente sus reacciones ante situaciones interpersonales derivan en roses laborales que luego debe solucionar el departamento correspondiente que funge como mediador.

La mayoría de estos problemas podrían evitarse o prevenirse si los empleados de dicha empresa contaran con herramientas prácticas que los capaciten para solventar estos choques de personalidades o más bien de incidencias emocionales mal canalizadas es por ello que consideramos que una guía sobre inteligencia emocional es el primer paso para aumentar la productividad mediante el manejo interno de los empleados que repercute en los departamentos.

1.14 Teoría que sustentan la problemática

1. 14.1 concepto ámbito laboral

El ámbito laboral se refiere al espacio o ambiente en donde las personas realizan diferentes labores. El ámbito laboral está compuesto por todos los aspectos que influyen en las actividades que se desarrollan dentro de la oficina, fábrica, etc. (Yirda, 2020)

La frase ámbito laboral, se caracteriza por ser un sinónimo de “ambiente de trabajo”, ambas básicamente están direccionadas a describir la zona o el sitio donde se labora, dentro de este se menciona la interacción en la realización de distintas actividades por numerosos individuos en una oficina, fábrica, etc., debido a que ambiente significa “entorno”, donde están reunidos un grupo de personas a cumplir con una labor en común, y trabajo no es más que las actividades que ejecutan cada individuo con la finalidad de recibir un pago periódico por esto. (Definista, 2016)

1.14.2 Importancia de un buen ámbito laboral

Es muy frecuente que el ámbito laboral tenga cierto nexo con las relaciones humanas, si una persona lleva una relación laboral de respeto y cooperación con sus compañeros y con sus jefes, entonces su ámbito laboral va a resultar agradable, ahora si por el contrario la persona es conflictiva y se lleva mal con todo el mundo, su ambiente laboral va resultar una pesadilla. (Yirda, 2020)

Otro aspecto importante que hay que destacar es el estado de la infraestructura donde se labora y sus condiciones de higiene y seguridad, una oficina bien iluminada, unos baños totalmente limpios, es una buena señal de que el ambiente de trabajo es óptimo para poder realizar cómodamente sus actividades. (Yirda, 2020)

Estudios recientes identifican que un ambiente positivo de trabajo mejora la producción de la empresa en cuestión, por tal razón muchas empresas están en

constante análisis de las condiciones a las que labora cada trabajador, esto permitiría que el trabajador cumpla con sus actividades con una mejor actitud, logrando más interacción con sus tareas diarias, y permitiéndose una ejecución correcta de dichas actividades. (Definista, 2016)

1.14.3 concepto inteligencia emocional

la Inteligencia Emocional es un constructo que nos ayuda a entender de qué manera podemos influir de un modo adaptativo e inteligente tanto sobre nuestras emociones como en nuestra interpretación de los estados emocionales de los demás. Este aspecto de la dimensión psicológica humana tiene un papel fundamental tanto en nuestra manera de socializar como en las estrategias de adaptación al medio que seguimos. (Regader, 2015)

Siempre hemos oído decir que el Cociente intelectual (IQ) es un buen indicador para saber si una persona será exitosa en la vida. La puntuación del test de inteligencia, decían, podría establecer una relación fuerte con el desempeño académico y el éxito profesional. Esto no es en sí incorrecto, pero nos ofrece una imagen sesgada e incompleta de la realidad. (Regader, 2015)

De hecho, los investigadores y las corporaciones empezaron a detectar hace unas décadas que las capacidades y habilidades necesarias para tener éxito en la vida eran otras que iban más allá del uso de la lógica y la racionalidad, y éstas capacidades no eran evaluables mediante ningún test de inteligencia. Es necesario tener en cuenta una concepción más amplia de lo que son las habilidades cognitivas básicas, aquello que entendemos que es la inteligencia. (Regader, 2015)

Prueba de ello es que empezaron a ganar terreno algunas teorías de la inteligencia que intentaban comprenderla desde ópticas diferentes, como la Teoría de las Inteligencias Múltiples de Howard Gardner, la teoría de Raymond Cattell (y otros) que explicaba las diferencias entre Inteligencia fluida y cristalizada, o la Inteligencia Emocional, concepto desarrollado por los psicólogos Peter Salovey y John Mayer y que popularizó Daniel Goleman. (Regader, 2015)

A fin de cuentas, nuestra capacidad para adaptarnos al entorno o solo pasa por comprender lo que ocurre a nuestro alrededor desde una perspectiva lógico-matemática; también debemos ser capaces de entendernos a nosotros mismos y a los demás. No en vano el ser humano es una especie altamente social, por lo que disponemos de una rica faceta emocional que expresa nuestros estados internos de diversas maneras y nos hace capaces de conectar con ellos. Desperdiciar este tipo de información (que no siempre puede ser plasmada en palabras o con números) sería perder capacidad para responder a las exigencias el día a día viviendo en sociedad y aspirando a lograr objetivos a medio y largo plazo, más allá de lo que puede ser atendido cediendo a nuestros impulsos. (Regader, 2015)

Si pensamos detenidamente en la trascendencia de nuestras emociones en nuestra vida diaria nos daremos cuenta rápidamente que son muchas las ocasiones en que éstas influyen decisivamente en nuestra vida, aunque no nos demos cuenta. Podríamos plantearnos: (1) ¿Compré mi coche haciendo cálculos sobre la rentabilidad y los comparé con otros modelos y marcas? (2) ¿Elegí a mi pareja porque era objetivamente la mejor opción? (3) ¿Es mi empleo el que me ofrece el mejor salario? Gran parte de nuestras decisiones son influenciadas en mayor o menor grado por las emociones. (Regader, 2015)

Ante esta realidad, cabe resaltar que existen personas con un dominio de su faceta emocional mucho más desarrollado que otras. Y resulta curiosa la baja correlación entre la inteligencia clásica (más vinculada al desempeño lógico y analítico) y la Inteligencia Emocional. Aquí podríamos ejemplificar esta idea sacando a colación el estereotipo de estudiante “empollón”; una máquina intelectual capaz de memorizar datos y llegar a las mejores soluciones lógicas, pero con una vida emocional y sentimental vacía. Por otro lado, podemos encontrar personas cuyas capacidades intelectuales son muy limitadas, pero en cambio consiguen tener una vida exitosa en lo que refiere al ámbito sentimental, e incluso en el profesional. (Regader, 2015)

Este par de ejemplos llevados al extremo son poco habituales, pero sirven para percatarse de que es necesario prestar más atención a esta clase de habilidades emocionales, que pueden marcar nuestra vida y nuestra felicidad tanto o más que

nuestra capacidad para puntuar alto en un test de inteligencia convencional. Para eso es importante profundizar en la Inteligencia Emocional. (Regader, 2015)

1.14.4 la historia de la inteligencia emocional

Ya en 1920, el psicólogo y pedagogo estadounidense Edward Thorndike (1874-1949) bautizó como inteligencia social la habilidad del ser humano para comprender y motivar a sus semejantes. Casi dos décadas más tarde, fue el psicólogo David Wechsler (1896-1981) quien, en 1939, desarrolló una tipología de tests de inteligencia conocida como la Escala Wechsler de Inteligencia para Adultos, asegurando que ningún test de inteligencia era fiable al menos que contemplase como factor decisivo la gestión de las emociones de los sujetos participantes.

En 1975, Howard Gardner introdujo el concepto de Inteligencias Múltiples, recogiendo el valor de la emoción para la sana y completa construcción del ser humana que ya había sido recogida, en 1950, por Abraham Maslow (1908-1970), uno de los fundadores de la psicología humanista. (educativa, 2019)

Pero pese a estos primeros pasos hacia lo que hoy conocemos como Inteligencia Emocional, este término no fue oficialmente utilizado en el ámbito académico hasta 1985, año en el que Wayne Leon Payne, estudiante graduado estadounidense, escribió una tesis doctoral titulada Un estudio de las emociones: el desarrollo de la inteligencia emocional.

Cinco años más tarde, y de nuevo desde el ámbito académico estadounidense, los profesores universitarios John Mayer y Peter Salovey escribieron un artículo a cuatro manos que llevaba por título Inteligencia emocional, concepto que era descrito por los autores como “el subconjunto de la inteligencia social que implica la capacidad de monitorizar los sentimientos y emociones propios y de los demás, de discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar el pensamiento de uno y acciones”.

Pero no fue hasta 1995 que el escritor y consultor estadounidense Daniel Goleman puso en boca de todos, dentro y fuera del mundo académico al que hasta ese

momento se había visto prácticamente confinado, el concepto de Inteligencia Emocional. (educativa, 2019)

Su libro Inteligencia Emocional se convirtió en un bestseller a escala mundial que convirtió a su autor en una pequeña celebridad mediática, provocando además la publicación, en 1998, de un segundo libro sobre la cuestión titulado Inteligencia Emocional en el trabajo, escrito por el propio Goleman... poniendo sobre la mesa la rentabilidad editorial de un concepto que, con la irrupción de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) e Internet, suma diversas definiciones, algunas complementarias y otras de carácter contrapuesto.

1.14.5 Elementos de la inteligencia emocional

El principal divulgador de la Inteligencia Emocional, el psicólogo estadounidense Daniel Goleman, señala que los principales componentes que integran la Inteligencia Emocional son los siguientes. (Regader, 2015)

1. Autoconocimiento emocional (o autoconciencia emocional)

Se refiere al conocimiento de nuestros propios sentimientos y emociones y cómo nos influyen. Es importante reconocer la manera en que nuestro estado anímico afecta a nuestro comportamiento, cuáles son nuestras capacidades y cuáles son nuestros puntos débiles. Mucha gente se sorprende de lo poco que se conocen a ellos mismos.

Por ejemplo, este aspecto nos puede ayudar a no tomar decisiones cuando estamos en un estado psicológico poco equilibrado. Tanto si nos encontramos demasiado alegres y excitados, como si estamos tristes y melancólicos, las decisiones que tomemos estarán mediadas por la poca racionalidad. Así pues, lo mejor será esperar unas horas, o días, hasta que volvamos a tener un estado mental relajado y sereno, con el que será más sencillo poder valorar la situación y tomar decisiones mucho más racionales.

2. Autocontrol emocional (o autorregulación)

El autocontrol emocional nos permite reflexionar y dominar nuestros sentimientos o emociones, para no dejarnos llevar por ellos ciegamente. Consiste en saber detectar las dinámicas emocionales, saber cuáles son efímeras y cuáles son duraderas, así como en ser conscientes de qué aspectos de una emoción podemos aprovechar y de qué manera podemos relacionarnos con el entorno para restarle poder a otra que nos daña más de lo que nos beneficia.

Por poner un ejemplo, no es raro que nos enfademos con nuestra pareja, pero si fuéramos esclavos de la emoción del momento estaríamos continuamente actuando de forma irresponsable o impulsiva, y luego nos arrepentiríamos. En cierto sentido, buena parte de la regulación de las emociones consiste en saber gestionar nuestro foco de atención, de manera que no se vuelva contra nosotros y nos sabotee.

Se ha observado que la capacidad de autocontrol está muy ligada a la habilidad a la hora de utilizar el lenguaje: en muchos aspectos, saber gestionar adecuadamente las propias emociones depende de encontrar narrativas que nos permitan priorizar más unos objetivos a largo plazo que otros que tienen que ver con ceder a los impulsos de lo inmediato. Esto encaja con el hecho de que la Inteligencia Emocional comparte mucho en común con la Inteligencia Verbal; tal y como se ha visto al analizar las puntuaciones en pruebas de inteligencia de muchos individuos, ambos constructos psicológicos se solapan mucho.

3. Automotivación

Enfocar las emociones hacia objetivos y metas nos permite mantener la motivación y establecer nuestra atención en las metas en vez de en los obstáculos. En este factor es imprescindible cierto grado de optimismo e iniciativa, de modo que tenemos que valorar el ser proactivos y actuar con tesón y de forma positiva ante los imprevistos.

Gracias a la capacidad de motivarnos a nosotros mismos para llegar a las metas que racionalmente sabemos que nos benefician, podemos dejar atrás aquellos

obstáculos que solo se fundamentan en la costumbre o el miedo injustificado a lo que puede pasar.

Además, la Inteligencia Emocional incluye nuestra habilidad a la hora de no ceder a las metas a corto plazo que pueden llegar a eclipsar los objetivos a largo plazo, a pesar de que los segundos fuesen mucho más importantes que los primeros si nos fueran ofrecidos también a corto plazo (proyectos ambiciosos, planes de ganar mucha experiencia, etc.).

4. Reconocimiento de emociones en los demás (o empatía)

Las relaciones interpersonales se fundamentan en la correcta interpretación de las señales que los demás expresan de forma inconsciente, y que a menudo emiten de forma no verbal. La detección de estas emociones ajenas y sus sentimientos que pueden expresar mediante signos no estrictamente lingüísticos (un gesto, una reacción fisiológica, un tic) nos puede ayudar a establecer vínculos más estrechos y duraderos con las personas con que nos relacionamos.

Además, el reconocer las emociones y sentimientos de los demás es el primer paso para comprender e identificarnos con las personas que los expresan. Las personas empáticas son las que, en general, tienen mayores habilidades y competencias relacionadas con la IE.

5. Relaciones interpersonales (o habilidades sociales)

Una buena relación con los demás es una fuente imprescindible para nuestra felicidad personal e incluso, en muchos casos, para un buen desempeño laboral. Y esto pasa por saber tratar y comunicarse con aquellas personas que nos resultan simpáticas o cercanas, pero también con personas que no nos sugieran muy buenas vibraciones; una de las claves de la Inteligencia Emocional.

Y es que este tipo de inteligencia está muy relacionado con la Inteligencia Verbal, de manera que, en parte, se solapan entre sí. Esto puede ser debido a que parte del modo en el que experimentamos las emociones está mediado por nuestras relaciones sociales, y por nuestra manera de comprender lo que dicen los demás.

1.14.6 ¿Por qué las empresas necesitan inteligencia emocional?

Hoy en día son muchas las corporaciones que invierten grandes sumas de dinero en formar a sus empleados en Inteligencia Emocional. La razón de esta apuesta estriba en que las empresas se han dado cuenta de que una de las claves del éxito comercial y de la venta de sus productos radica en el grado en que sus trabajadores son capaces de reconocer y controlar sus emociones, así como las de sus clientes. (Regader, 2015)

Es casi impensable concebir un comercial de ventas que carezca de habilidades en el trato con los clientes, un empresario sin motivación para la dirección de su compañía o un negociador que no sepa capaz de controlar sus impulsos y emociones. Todo el conocimiento técnico basado en la mejor relación entre estudios académicos y experiencia no será ninguna garantía para estas personas, porque tarde o temprano malograrán operaciones económicas por un deficiente conocimiento de sus emociones.

1.14.7 Importancia de la inteligencia emocional

La inteligencia emocional en los adultos es muy importante porque, entre otras cosas, favorece en gran manera el establecimiento de relaciones sociales sanas. Pues incluye la habilidad de compartir y entender lo que sienten los demás. Además, las personas con un alto nivel de inteligencia emocional tienen más probabilidades de alcanzar el éxito, ya sea laboral, social, etc. (Fernández-Berrocal, 2009)

Por otro lado, los psicólogos Pablo Fernández Berrocal y Natalio Extremera aseguran que aquellas personas que desarrollan, de un modo óptimo, la inteligencia emocional experimentan menos estados emocionales negativos y tienen mayor facilidad para ser felices, fomentando el bienestar físico, psicológico y social. (Fernández-Berrocal, 2009)

Una alta inteligencia emocional favorece el desarrollo de relaciones tanto con uno mismo como con los demás, además de aumenta el sentimiento de bienestar ya que permite que tomemos decisiones de la mejor forma posible. (Álvarez, 2019)

La inteligencia emocional implica el desarrollo de habilidades sociales que nos permiten relacionarnos de la mejor forma posible tanto con personas con las que nos sentimos bien, ya sea por concordancia de gustos, aficiones, etc; como con personas con las que no conectamos tan fácilmente o por las que no sentimos simpatía. No siempre vamos a encontrarnos con gente que sea acorde a nosotros, ni en el trabajo, ni en la familia, ni siquiera en un grupo grande de “amigos”.

Saber llevar estas situaciones facilitan que te sientas bien en situaciones en las que no compartes ciertos puntos de vista con otras personas. Las situaciones que implican una alta emocionalidad, ya sea en un estado de euforia como de tristeza, normalmente llevan a actuar o a tomar una decisión en base a un estado emocional.

Si somos conscientes que esto ocurre, postergaremos la decisión a un momento en el que nos encontremos más calmados y podamos hacer una evaluación objetiva sobre lo que ocurre y, así, tomar el camino correcto hacia aquello que queremos conseguir. Así mismo, poder regular las emociones es importante a la hora de tener que tomar una decisión inminente en momentos que así lo requieren, como en una emergencia. (Álvarez, 2019)

1.14.8 la inteligencia emocional y el manejo de conflictos

Para que una situación se pueda considerar como conflicto adicional a los puntos de vista en desacuerdo, se presenta una intervención deliberada por cada intervención involucrada, esto se refiere a que las personas quieren alcanzar sus objetivos interfiriendo con los de los demás bien sea, con obstáculos y/o impedimentos. las tácticas de la negociación son altamente efectivas en la gestión y manejo del personal, basándose en los criterios de la inteligencia emocional, que no solo se dan en las organizaciones o en el ámbito laboral, sino que se presentan en todos los aspectos de la vida. (GÓMEZ, 2018)

la inteligencia emocional es la habilidad que tiene la persona de entender, reconocer y cambiar el estado de ánimo tanto como de la persona como la de los demás que se encuentran alrededor, entendiéndose entonces por la capacidad de reconocer

los sentimientos de las personas, motivar y manejar adecuadamente las relaciones interpersonales que se sostienen con los demás. (GÓMEZ, 2018)

Con base en lo expuesto anteriormente se evidencia que la inteligencia emocional tiene mucho que ver en las relaciones interpersonales, las cuales están presentes en cada momento de la vida cotidiana de los seres humanos, de manera social, corporativa, familiar, ente otras, es normal que, en las organizaciones se presenten diferencias o desacuerdos entre los seres humanos, donde cada una de las partes influye de manera dinámica pudiendo generar comportamientos conflictivos.

El no garantizar contar con buenas relaciones interpersonales en una organización, puede llegar a generar insatisfacciones en sus colaboradores, al crear un clima laboral inadecuado en sus áreas de trabajo y esto repercute en que no se logre el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas de la organización, cada diferencia que se presente puede interferir en la consecución de los diversos proyectos planteados o interponer barreras que no permitan el crecimiento personal y organizacional de las compañías. (GÓMEZ, 2018)

los beneficios al implementar la inteligencia emocional como herramienta en la resolución de conflictos permiten aprender a manejar las emociones de una manera correcta y asertiva, lo cual promueve entender a los demás integrantes de la organización, a través del trabajo en equipo, la escucha, la tolerancia y el autocontrol, generando un alto desempeño en el capital humano de las compañías.

1.14.9 Concepto de crisis

Una crisis es un cambio brusco sobre algún aspecto. Cuando algo transcurre con normalidad y sin alteraciones, se habla de estabilidad. Y cuando una situación estable incorpora un cambio significativo de índole negativo, se dice que hay una crisis.

La idea de crisis es aplicable a cualquier contexto humano en el cual suceda algo imprevisto, negativo o grave. Cuando surge el elemento o factor novedoso, se interrumpe el equilibrio y se produce, en consecuencia, la mencionada crisis.

1.14.10 Crisis emocional en el ámbito laboral

En las últimas dos décadas se han realizado avances sustanciales para entender la estructura y el funcionamiento de las emociones y la afectividad sobre la conducta humana y su impacto en el ambiente laboral. Por mucho tiempo las emociones fueron ignoradas dentro de este contexto bajo la premisa de que el ambiente de trabajo era visto como "un ambiente racional y frío" donde las emociones no tenían cabida. Esta visión se ha ido desvaneciendo poco a poco a medida que más investigaciones han ido demostrando como las emociones en el trabajo pueden ayudar a explicar importantes fenómenos tanto individuales como organizacionales. Específicamente en el ámbito laboral, las emociones han demostrado jugar un rol fundamental en aspectos tales como la satisfacción laboral, el funcionamiento grupal, liderazgo, violencia y acoso, y más recientemente el denominado trabajo emocional como característica intrínseca del puesto de trabajo y su influencia en la organización. (Feldman, 2006)

La emoción es generalmente de corta duración, es muy intensa y está asociada a un estímulo específico. Algunas emociones dentro de esta clasificación son: la rabia, la culpa y el orgullo. Por su parte, el estado de ánimo es más duradero, más difuso, débil o moderado en intensidad y generalmente no tiene un estímulo específico ligado a él. Weiss clasifica los estados de ánimo en afectos positivos y negativos. Esta diferenciación es muy compleja debido a que no es tan clara ni tiene una expresión específica en el comportamiento humano. Independientemente de la clasificación que se utilice, queda claro que todas las emociones que se describen en las diferentes taxonomías se experimentan o son motivadas en el ambiente laboral, teniendo importantes consecuencias en el bienestar del trabajador/a, en el ambiente organizacional y en general en la productividad. (Feldman, 2006)

Se han desarrollado diversas estrategias para evaluar las diferentes emociones que se experimentan en los ambientes laborales. Encontramos las medidas de autorreporte que son escalas que se dividen en ítem o preguntas simples y multi-ítemes. En las de ítem simple se evalúa la emoción como una dimensión global,

por ejemplo, cuán rabioso se siente o cuán alegre se siente. La respuesta se da en una escala bipolar que va desde nada alegre hasta extremadamente alegre. Estas escalas son de fácil construcción y comprensión, así como rápidas de administrar y calificar.

Son diversos los enfoques que se utilizan para el manejo o la regulación de las emociones en los contextos laborales cambiantes y exigentes de nuestros días. Es así como las técnicas para lograr por un lado 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. (Feldman, 2006)

Dentro de las estrategias individuales un elemento fundamental es el fomento de hábitos saludables. Entre estas estrategias se encuentra la actividad física, no sólo por los beneficios intrínsecos que tiene para la salud en general, sino que facilita el aprendizaje de las señales corporales relacionadas con estados emocionales e incrementa un estado general de bienestar que minimiza el impacto que sobre el individuo pueden tener las emociones negativas. (Feldman, 2006)

El gran volumen de publicaciones y de eventos científicos sobre las emociones en las organizaciones en los últimos 10 años parece indicar que la misma constituye un amplio, diverso y prometedor campo de investigación con importantes implicaciones a nivel organizacional y gerencial. Algunas líneas de investigación tales como el trabajo emocional, su regulación y manejo en las organizaciones; el liderazgo y las emociones, como influyen las emociones en el trabajo en equipo; la inteligencia emocional, resiliencia individual y organizacional; aspectos emocionales en los procesos de negociación, conflicto y toma de decisiones; manejo de las emociones en situaciones de crisis e incertidumbre; estados afectivos, satisfacción laboral, estrés laboral y burnout; emociones positivas y negativas; compromiso organizacional y emociones entre otras, parecen estar aportando importante información para poder entender las grandes transformaciones a las que están siendo sometidas las organizaciones y sus miembros en estos tiempos de

cambio. Seguir profundizando y desarrollando modelos explicativos y metodologías que se adapten a la naturaleza de este importante proceso e integrarlo a los otros procesos con los que se convive en las organizaciones constituye los nuevos retos para los estudiosos de la conducta humana. (Feldman, 2006)

1.14.11 inteligencia emocional y gestión de crisis

La inteligencia emocional es la capacidad de monitorizar los sentimientos y emociones, ya sean propias o ajenas. Tener la capacidad para analizar esa información y utilizarla para guiar el pensamiento, nuestras acciones y decisiones. Algo que puede ser de vital importancia en tiempos de crisis.

Es el primer acercamiento hacia la inteligencia emocional. Percibimos emociones y comprendemos que algo nos ocurre. Una persona con su inteligencia emocional muy desarrollada puede reconocerlas más allá del lenguaje verbal o el estado anímico evidente, como el llanto o la risa. Cuando nuestra inteligencia emocional está activa somos capaces de distinguir y percibir emociones en gestos pequeños y sutiles como el lenguaje corporal o las expresiones del rostro.

Parece contradictorio, pero utilizar las emociones para pensar, ayuda a jerarquizar y a distinguir lo verdaderamente importante. Cuando la mente y el pensamiento se acostumbran a trabajar juntos detectar aquello que requiere de nuestra atención es más sencillo, por ende, podemos reaccionar de una manera emocionalmente inteligente. En ocasiones, la emoción carga con el peso de estar relacionada con la pena, la tristeza o el llanto. Nadie quiere que esto se convierta en un modelo de respuesta. Por el contrario, la respuesta de la inteligencia emocional es aquella en la que hemos involucrado pensamiento y sensaciones.

Qué hacemos con las emociones una vez que las detectamos y las tenemos presentes es la última parte para trabajar y desarrollar la inteligencia emocional. Se trata de la capacidad personal para gestionar de manera eficaz las emociones, manteniendo cierto control sobre ellas y sobre la de los demás.

1.15. Nombre del tema

CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA PARA MITIGAR LAS CRISIS EMOCIONALES BASADA EN ESTRATEGIAS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LA EMPRESA ROIG AGRO CACAO S. A., EN EL PERIODO MAYO - AGOSTO, 2022

Inicialmente hemos elegido este tema debido a que en la empresa estudiada no existe actualmente este tipo de código entonces entendemos que es de total y de vital importancia aplicarla o desarrollar una guía para la inteligencia emocional porque esto encamina la organización a un personal capacitado para la toma de decisiones y no solamente los empleados, sino que los gerentes también tengan capacitación en esta área ya que no todo el mundo puede contar con inteligencia emocional.

A veces en el ámbito laboral nos encontramos con situaciones evitables que por no pensar a tiempo no tenemos otro tipo de reacción adecuada ante dicha situación, entonces, como no hay una guía existente en esta empresa que verse sobre la temática es nuestra intención hacer una para que sea implementada y así desarrollar la inteligencia emocional en los empleados porque actualmente está afectando ciertas emociones que las personas que la componen tienen; que vienen con problemas de casa, que tienen conflictos con el jefe, esta situación acarrea acciones que afectan totalmente todo el ambiente laboral. Como profesionales es nuestro interés que se le dé la importancia que tiene a la inteligencia emocional en este ámbito empresarial.

MODULO 2: ANALISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

2.1. Diseño, Tipo de Investigación y Método

El diseño de investigación constituye la estructura de cualquier trabajo científico; este brinda dirección y sistematiza la investigación. Podemos decir que es la espina dorsal de la investigación. El tipo de investigación, orienta la finalidad general del estudio y la manera como se recogerán los datos necesarios. Para seleccionar el tipo de investigación se debe considerar el propósito, las estrategias, los objetivos, el problema de estudio y otros aspectos en los que se encuentran inmersos la investigación. Un método es el camino o el medio para llegar a un fin, el modo de hacer algo ordenadamente, el modo de obrar y de proceder para alcanzar un objeto determinado. Un método es una serie de pasos sucesivos, conducen a una meta.

2.1.1. Diseño de Investigación

el estudio es cuantitativo, ya que los resultados de la investigación se presentarán en forma numérica, es decir, en cuadros y gráficos con sus interpretaciones de lugar. Para esta investigación hemos escogido, el diseño no experimental, ya que lo que haremos es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural para después analizarlos. Los datos son obtenidos directamente de la muestra, mediante la conversación, encuesta u observación.

2.1.2. Tipo de Investigación

Esta investigación es de tipo transversal o transaccional, documental (bibliográfica), de campo y descriptiva. Es transaccional o transversal debido a que recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único.

Es documental (bibliográfica) debido a que es realizada en fuentes de información tales como: libros de metodología de la investigación, bitácora de los jefes de áreas, anotaciones de sucesos de los años anteriores, internet, etc.

La investigación es de campo porque se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos del objeto de estudio, en este caso recogidos a través de encuestas realizadas a los empleados, objeto de estudio de esta investigación y encargados de área de esta empresa.

Dentro del estudio de campo, es descriptiva porque comprende la descripción, el registro y análisis e interpretación de las variables de los Factores que inciden en la manifestación de crisis en el ámbito empresarial a falta de inteligencia emocional.

2.1.3. Método de Investigación

En este estudio se aplica el método deductivo, porque el mismo parte de lo general para llegar a lo particular y de elementos concretos, poder aportar conclusiones más generales. Parte de la observación de la realidad para llegar a conclusiones más amplias.

2.2. Técnicas e Instrumentos

Es de particular importancia otorgar y no olvidar el valor que tienen las técnicas y los instrumentos que se emplearán en una investigación.

2.2.1. Técnicas

Dentro de las técnicas elegidas para este tipo de investigación y de acuerdo al tema a tratar, están la encuesta y la entrevista. La encuesta será realizada a la muestra seleccionada dentro de los empleados de la empresa y la entrevista realizada al gerente de departamento.

2.2.2. Instrumentos

El principal medio o instrumento para la recolección de datos es un cuestionario (encuesta) que consta de cuarenta preguntas, el cual desarrolla preguntas que mantienen cierta relación con el objetivo de la investigación. Es nuestra intención que las preguntas incluidas en dicho cuestionario sean fáciles de entender, de tal forma que las personas de cualquier nivel educativo, posean la habilidad para responder con exactitud y en el menor tiempo posible.

2.3. Población y Muestra

Población es el conjunto de elementos de referencia sobre el que se realizan las observaciones. Normalmente es demasiado grande para poder abarcarla, motivo por el cual se puede hacer necesaria la extracción de una muestra de ésta. La muestra es el subconjunto de los individuos de una población estadística. Estas muestras permiten inferir las propiedades del total del conjunto o individuos de una población estadística.

2.3.1. Población

La población la componen los que actualmente son empleados en diferentes departamentos en la empresa ROIG AGRO CACAO S. A delimitándolos a los empleados de rangos bajos.

2.3.2. Muestra

Tomando en cuenta que la población de los empleados está previamente definida, de que se conoce la cantidad exacta de personas que integran este universo, la población resulta finita, ósea utilizaremos el método para poblaciones conocidas. Obteniendo como resultado una muestra de 20 empleados

2.4. Procedimiento para la recolección de datos

En la recolección de los datos participaran tres elementos importantes y vinculados entre sí:

Primero, la selección y elaboración del instrumento de medición que consiste en un cuestionario de cuarenta preguntas, el cual se aplicara directamente a los sujetos informantes, siendo estructurado de manera formal, relacionando el tema y las preguntas. Segundo, el instrumento se aplicará a la población seleccionada para medir las variables y sus indicadores. Tercero, se procederá a trabajar los datos recolectados y, luego de ser analizados, se presentarán de manera gráfica y colocada en sus respectivas tablas. El medio utilizado para suministrar los cuestionarios, se llevará a cabo a través de un formulario y entregado personalmente a los encuestados.

2.5. Procedimiento para el análisis de datos

En esta fase se realizará el proceso estadístico-matemático de todos los datos obtenidos a través del cuestionario que será aplicado a los sujetos informantes, en este caso los empleados seleccionados como muestra. Se procederá a clasificarlos y tabularlos. Los aportes se tomaron de los datos de donde se obtuvieron los porcentajes, luego de ser tabulados. A los porcentajes obtenidos de los datos que arrojaran los encuestados, se realizaran a través de la interpretación, los comentarios relacionados con los mismos.

Luego, se procederá a graficar cada una de las tablas tomando en cuenta los datos. La técnica para tabular los datos se irá colocando primero las tablas con los datos de frecuencia y porcentaje, junto se colocarán los comentarios pertinentes y correspondientes, lo cual se realizará a opción del investigador. Los cuadros estuvieran acompañados de gráficos de barra, los cuales se incluirán debajo de las explicaciones e interpretaciones de lugar.

2.6. Herramienta

UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS UAPA
DEPARTAMENTO DE CURSO FINAL DE GRADO TRABAJO DE
INVESTIGACION



CUESTIONARIO APLICADO A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA ROIG AGRO
CACAO.

¡HOLA! SOMOS LOS ESTUDIANTES MADELINE HIDALGO, CHRIS CASTILLO Y ARISMENDY CABRERA, PARTICIPANTES DEL CURSO FINAL DE GRADO, DE LA UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS UAPA, EN ESTOS MOMENTOS NOS ENCONTRAMOS REALIZANDO UN ESTUDIO SOBRE GUIA PARA DESARROLLAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL AMBITO LABORAL DE LA EMPRESA ROIG AGRO CACAO. S, A. 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. Sexo:

- a) Femenino
- b) Masculino

2. Edad:

- a) 18 a 24 años
- b) 25 a 34 años
- c) 35 a 44 años
- d) 45 a 54 años
- e) 55 años o mayor

3. Nivel Académico:

- a) Nivel Primario
- b) Bachiller
- c) Licenciado

4. Posición que ocupa:

- a) Operativa
- b) Administrativa
- c) Gerencial

5. Tiempo laborando en la empresa:

- a) Menos de 1 año
- b) 1-5 años
- c) 6-10 años
- d) 11-18 años
- e) 19 años o mas

Evaluación

6. ¿Qué método utiliza la empresa Roig Agro Cacao para detectar la inteligencia emocional de los empleados?

- a) Aplica Instrumento de medición de IE.
- b) No utiliza métodos para desarrollar la inteligencia emocional.

7. **¿Qué método utiliza la empresa Roig Agro Cacao para desarrollar la inteligencia emocional de los empleados?**

- a) Capacita al personal sobre inteligencia emocional.
- b) Identifica situaciones para evitar emociones negativas
- c) concientiza el personal sobre la empatía
- d) No utiliza ningún método para desarrollar la inteligencia emocional.

8. **¿Quiénes entiende usted que son los responsables de desarrollar una guía para la inteligencia emocional?**

- a) Gerente General
- b) Supervisor de área
- c) Gerente de RR.HH
- d) Ninguna de las anteriores
- e) Todas las anteriores

9. **¿Para usted, cual es el objetivo de desarrollar la inteligencia emocional en el ámbito laboral?**

- a) Saber manejar situaciones en las que aparezcan emociones incontrolables
- b) Mejorar la capacidad que tienen los empleados para tomar decisiones acertadas
- c) Medir como influye la IE en el ámbito laboral
- d) Reconocer fortalezas y debilidades de los empleados
- e) Mejorar rendimiento laboral

Ira:

10. **¿Cuándo siente ira como lo manifiesta?**

- a) Sientes desagrado por tus compañeros
- b) Te enojas fácilmente con tus compañeros
- c) Sientes indignación por lo que tus compañeros hacen.
- d) Todas las anteriores
- e) Ninguna de las anteriores

11. ¿Cuándo sus compañeros sienten ira, como lo manifiestan?

- a) Sienten desagrado hacia la empresa
- b) Se enojan fácilmente
- c) Sienten indignación
- d) Presentan comportamiento hostil
- e) Todas las anteriores
- f) Ninguna de las anteriores

12. ¿Qué sensación se percibe en el equipo cuando se manifiestan episodios de ira?

- a) Ambiente laboral tenso
- b) Frustración
- c) Negatividad hacia el trabajo en equipo
- d) Todas las anteriores
- e) Ninguna de las anteriores

13. ¿Siente usted ira cuando está a punto de concluir su horario de trabajo y le asignan una tarea?

- a) Si
- b) No

14. ¿Cómo piensa usted que se puede controlar la ira?

- a) Tratar de calmarse
- b) Retirarse de la escena en donde se produjo la situación
- c) Evitar el estrés
- d) Todas las anteriores
- e) Ninguna de las anteriores

15. ¿Cómo afecta la ira tu ambiente laboral?

- a) Frustración
- b) Conflicto con mis compañeros
- c) Conflicto con mi líder
- d) Trato injusto hacia los demás
- e) Todas las anteriores
- f) Ninguna de las anteriores

Alegría

16. **¿Se considera usted una persona positiva en el ambiente laboral?**
- a) Si
 - b) No
 - c) A veces
17. **¿Cuándo siente alegría como lo manifiesta en el trabajo?**
- a) Sientes sensación de bienestar
 - b) Sonríes a menudo.
 - c) Socializas más con tus compañeros de trabajo
 - d) Te sientes más productivo
 - e) Todas las anteriores
 - f) Ninguna de las anteriores
18. **¿Considera usted que se siente agradecido con lo que ha logrado en su vida y entorno laboral?**
- a) Si
 - b) No
 - c) A veces
19. **¿Es usted optimista con relación a su crecimiento personal y laboral?**
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) Más o menos de acuerdo
 - c) Más o menos en desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo
20. **¿Siente usted que produce cierto efecto y que contribuye a la alegría en los demás?**
- a) Si
 - b) No
 - c) A veces

21. **¿Cómo afecta la alegría tu ambiente laboral?**

- a) Mejora el clima laboral
- b) Mayor compromiso con el trabajo
- c) Baja rotación
- d) Mayor desempeño
- e) Logro de objetivos
- f) Mayor productividad
- g) Incrementa la creatividad
- h) Todas las anteriores
- i) Ninguna de las anteriores

Asco

22. **¿Considera usted que el asco es una emoción negativa?**

- a) Si
- b) No

23. **¿Qué sensación percibe usted cuando siente asco?**

- a) Desagrado
- b) Grima
- c) Repugnancia
- d) Todas las anteriores
- e) Ninguna de las anteriores

24. **¿En cuales circunstancias considera usted que ha sentido asco?**

- a) A alimentos en mal estado
- b) A la falta de higiene en las personas
- c) A los olores fuertes
- d) Los animales
- e) Todas las anteriores
- f) Ninguna de las anteriores

25. **¿Cree que el asco tiene una finalidad funcional (potenciar los hábitos saludables, higiénicos y adaptativos)?**

- a) Si
- b) No
- c) A veces

26. **¿Es capaz de sobrellevar situaciones que le causan asco?**

- a) Si
- b) No
- c) En ocasiones
- d) Nunca

27. **¿Cómo considera usted que se manifiesta el asco?**

- a) Malestar gastrointestinal
- b) ansiedad
- c) expresiones faciales
- d) Todas las anteriores
- e) Ninguna de las anteriores

28. **¿Cómo afecta el asco tu ambiente laboral?**

- a) Discriminación ante compañeros por apariencia física
- b) Discriminación ante compañeros por desviación sexual
- c) Discriminación ante compañeros por clase social
- d) Todas las anteriores
- e) Ninguna de las anteriores

Tristeza

29. **¿Cómo se manifiesta la tristeza?**

- a) Se sufre altibajos con frecuencia.
- b) Desinteresado
- c) Depresivo
- d) Ansioso
- e) Todas las anteriores
- f) Ninguna de las anteriores

30. ¿En que afecta la tristeza en el ámbito laboral?

- a) Bajo rendimiento en el trabajo
- b) Actitud negativa hacia el trabajo
- c) Desmotivación
- d) Dificultad para trabajar en equipo
- e) Todas las anteriores**
- f) Ninguna de las anteriores

31. ¿Cuando algo no sale como usted pensaba que seria, que efecto tiene esto en usted?

- a) A menudo me siento responsable y culpable.
- b) Pienso que he tenido un mal día.
- c) Le doy muchas vueltas al asunto
- d) Me hiere de manera personal

32. ¿Cuándo su equipo de trabajo comete un error, cuales sentimientos se reflejan en usted?

- a) Tristeza
- b) Culpa
- c) Agobio
- d) Todas las anteriores
- e) Ninguna de las anteriores

33. Cuando se ha sentido triste o deprimido:

- a) Siempre sabe el motivo que causa esa sensación en usted.
- b) A menudo se siente así sin saber el por qué.
- c) Casi nunca se siente deprimido.

34. ¿Cómo afecta la tristeza tu ambiente laboral?

- a) Lentitud y errores frecuentes en el trabajo.
- b) Dificultades en la concentración con olvidos frecuentes.
- c) Inadecuado cumplimiento horario.
- d) Ausencias injustificadas.
- e) Abandono del puesto de trabajo por enfermedad.
- f) Frecuentes discusiones y enfrentamientos con los compañeros de trabajo.
- g) Todas las anteriores
- h) Ninguna de las anteriores

Miedo**35. ¿Ha experimentado miedo a lo desconocido?**

- a) Si
- b) Alguna Vez
- c) Siempre
- d) No
- e) Nunca

36. ¿De cuáles formas considera usted que se puede reflejar el miedo?

- a) Nos mantiene alerta ante situaciones de riesgo.
- b) Se elevan nuestros niveles de adrenalina
- c) Actuar de forma irracional
- d) Todas las anteriores
- e) Ninguna de las anteriores

37. ¿Se considera usted capaz de reaccionar ante una situación de miedo extremo?

- a) Si
- b) Alguna Vez
- c) Siempre
- d) No
- e) Nunca

38. ¿En alguna ocasión en su empresa ha tenido que pasar por alguna situación de miedo?

- a) Si
- b) No

39. ¿Este miedo ha afectado de forma importante su vida personal, familiar, laboral?

- a) Si
- b) No

40. ¿Cómo afecta el miedo tu ambiente laboral?

- a) Incertidumbre
- b) Evitar proponer ideas
- c) Rechazo ante las decisiones de la empresa
- d) Inseguridad al expresarse
- e) Bajo desempeño
- f) Todas las anteriores
- g) Ninguna de las anteriores

UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS UAPA
DEPARTAMENTO DE CURSO FINAL DE GRADO TRABAJO DE
INVESTIGACION



ENTREVISTA
APLICADO AL GERENTE DE LA EMPRESA ROIG AGRO CACAO S, A.

1. ¿Cuál es su nombre Completo?
2. Tiempo desempeñando el cargo
3. ¿Cuántos años tiene Roig Agro Cacao en el mercado?
4. ¿Cuántos empleados tiene la empresa?
5. ¿Cuál es la visión de la empresa?
6. ¿Cuál es la posición competitiva de la empresa actualmente?
7. ¿Cuál ha sido el nivel de crecimiento de la empresa en los últimos años?
8. ¿Por qué no existe una guía para el desarrollo de la inteligencia emocional en el ámbito laboral en Roig Agro Cacao?
9. ¿Conoce usted la importancia de una guía para el desarrollo de la inteligencia emocional en el ámbito laboral en Roig Agro Cacao?
10. ¿La inteligencia emocional es tomada en cuenta como competencia en la empresa?
11. ¿Que se toma en cuenta al momento de identificar la inteligencia emocional de un empleado?
12. ¿Estaría la empresa en la disposición de apoyar la implementación de un programa de desarrollo de la inteligencia emocional?

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

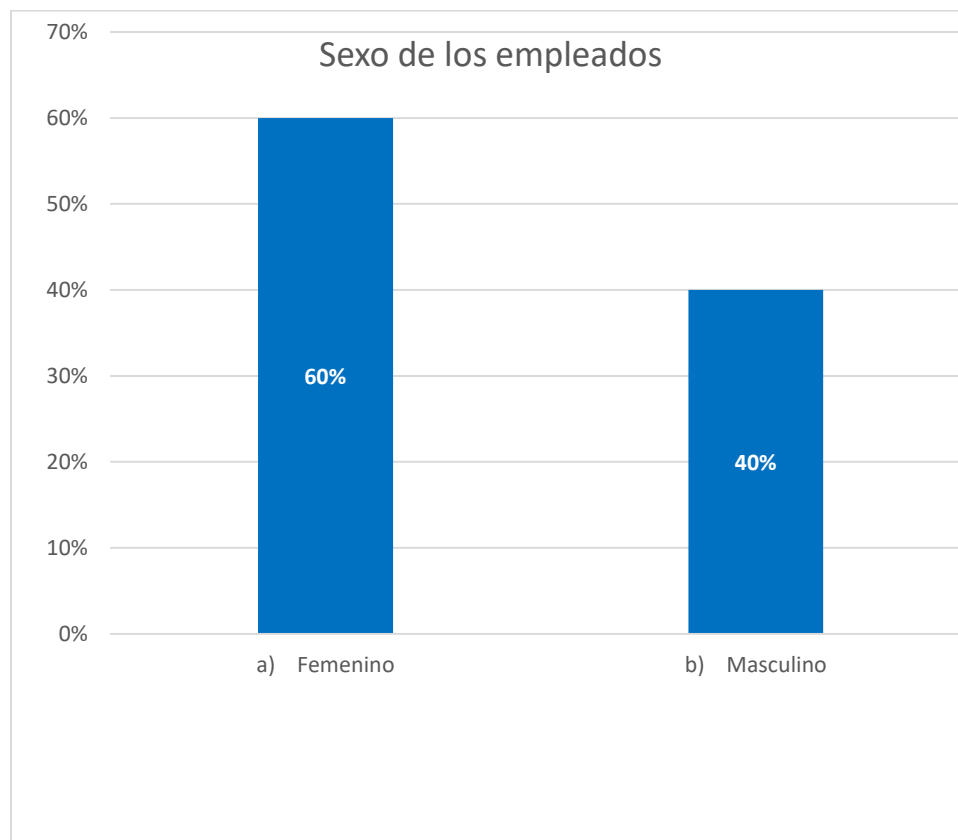
Tabla No. 1
Sexo de los Empleados.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Femenino	12	60%
b) Masculino	8	40%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 1 del cuestionario aplicado a los empleados.

La tabla muestra que el 60% de los encuestados son de sexo femenino, mientras que el 40% son de sexo masculino. Lo que indica que en la empresa predomina el sexo femenino.

Gráfico No. 1



Fuente: Tabla No. 1

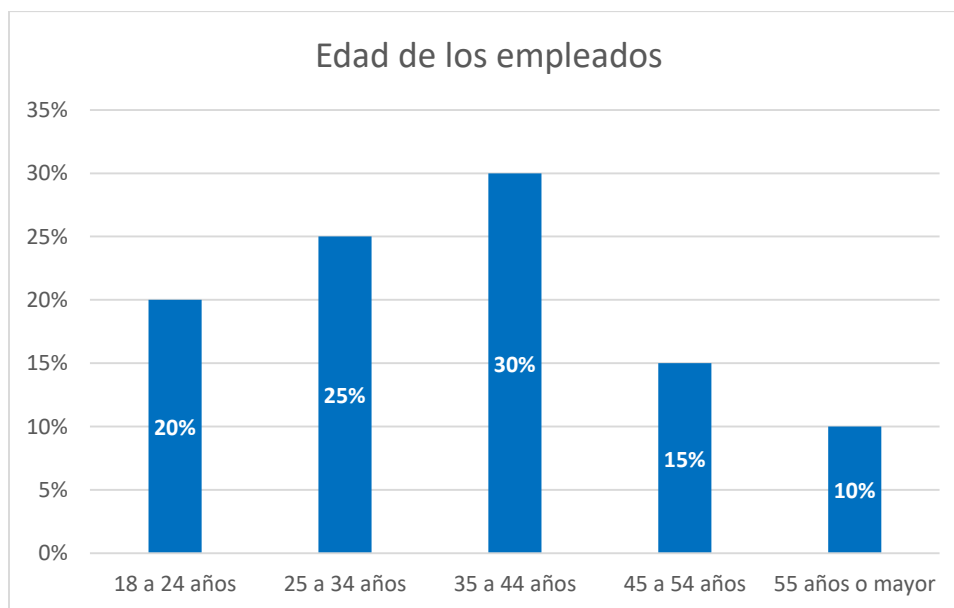
Tabla No. 2
Edad de los Empleados.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18 a 24 años	4	20%
25 a 34 años	5	25%
35 a 44 años	6	30%
45 a 54 años	3	15%
55 años o mayor	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 2 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla 2, las edades del 30% de los encuestados oscilan entre 35 y 44 años de edad, el 25% entre 25 y 34, el 20% entre 18 y 24 años, el 15% entre 45 y 54; y el 10% mayor a los 55 años de edad. Estos datos evidencian que los empleados son personas adultas

Gráfico No. 2



Fuente: Tabla No. 2

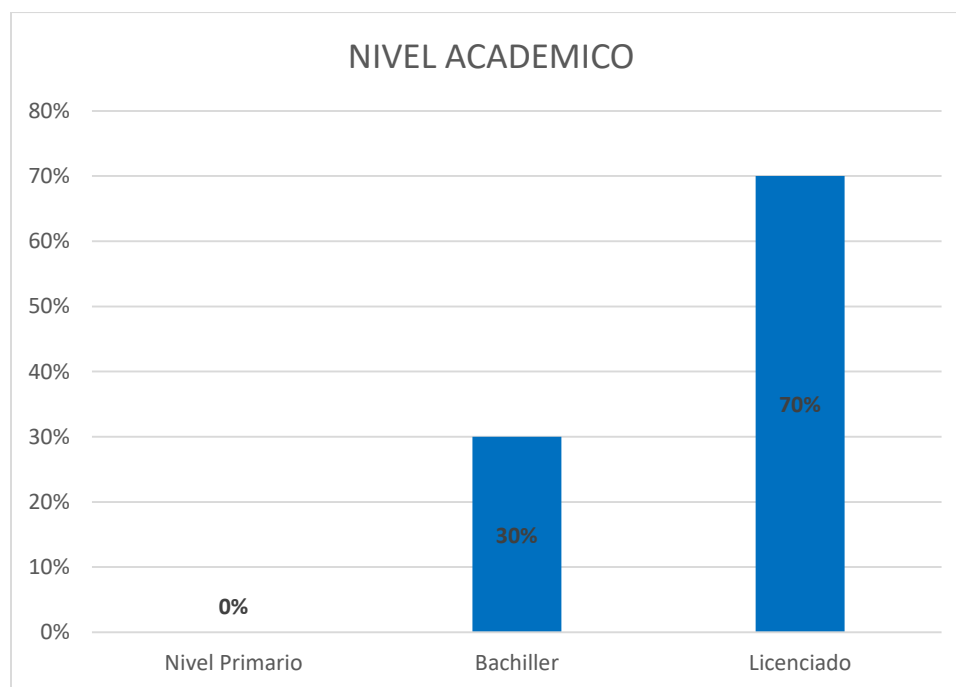
Tabla No. 3
Nivel Académico de los Empleados.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nivel Primario	0	0%
Bachiller	6	30%
Licenciado	14	70%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 3 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 70% de los encuestados es Licenciado, y el otro 30% es Bachiller. Lo que muestra que en su mayoría son profesionales

Gráfico No. 3



Fuente: Tabla No. 3

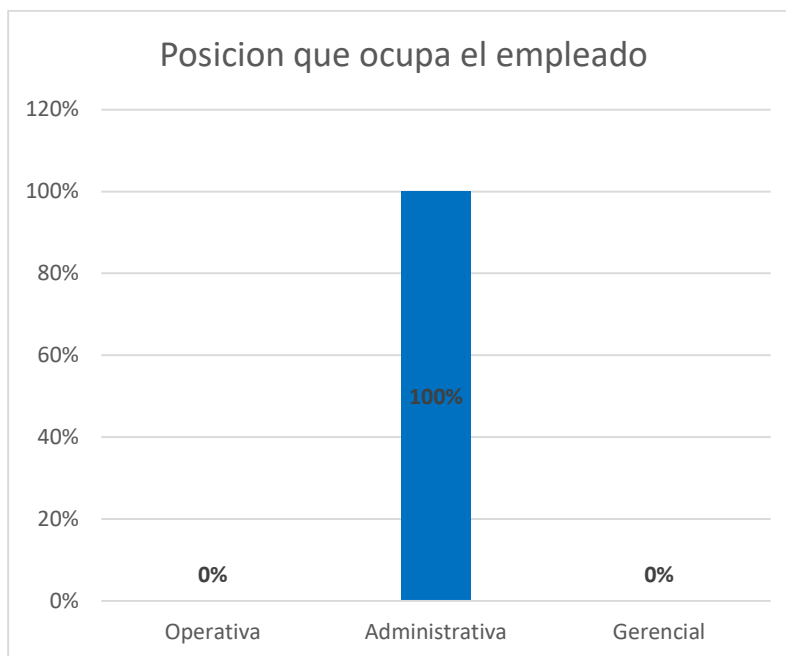
Tabla No. 4
posición de los Empleados.

Operativa	0	0%
Administrativa	20	100%
Gerencial	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 4 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 100% de los encuestados ocupa una posición administrativa dentro de la empresa.

Gráfico No. 4



Fuente: Tabla No. 4

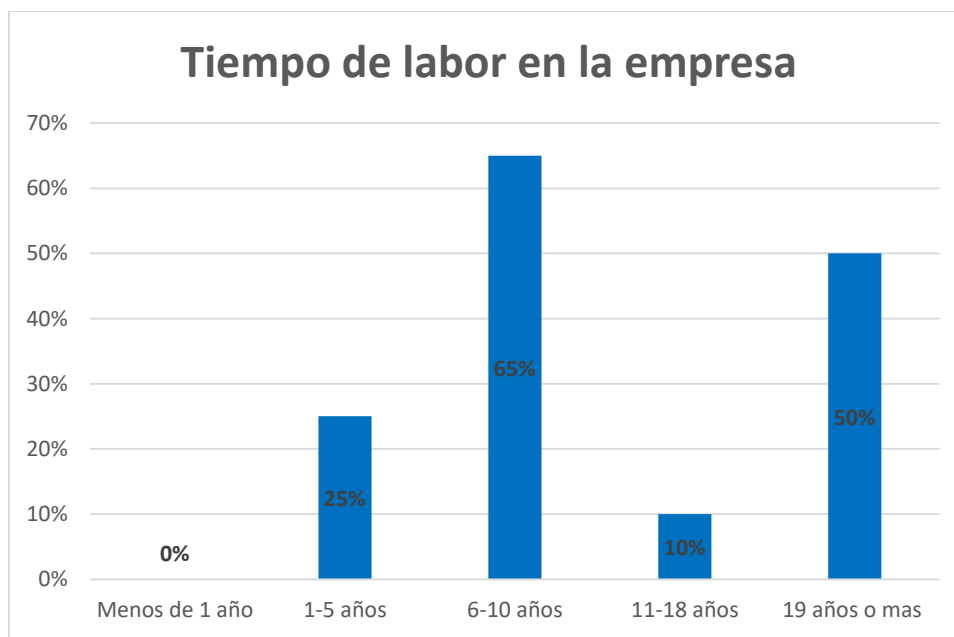
Tabla No. 5
Tiempo de labor en la empresa de los Empleados.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 1 año	0	0%
1-5 años	5	25%
6-10 años	13	65%
11-18 años	2	10%
19 años o mas	0	50%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 5 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 65% de los encuestados tienen de 6 a 10 años laborando en la empresa, el 25% de 1 a 5 años y el restante 10% entre 11 y 18 años. Lo que muestra que en su mayoría son empleados con un tiempo de labor ente 1 y 10 años.

Gráfico No. 5



Fuente: Tabla No. 5

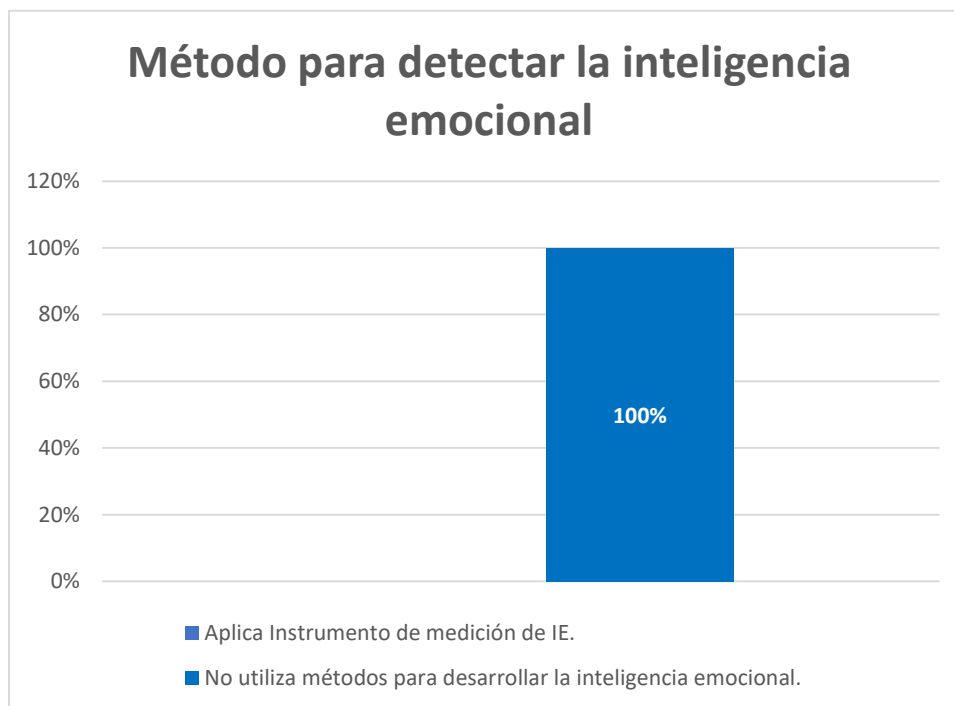
Tabla No. 6
Método para detectar la inteligencia emocional

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Aplica Instrumento de medición de IE.	0	0%
No utiliza métodos para medir la inteligencia emocional.	20	100%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 6 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 100% de los encuestados coinciden en que actualmente la empresa no utiliza métodos para medir la inteligencia emocional en los empleados.

Gráfico No. 6



Fuente: Tabla No. 6

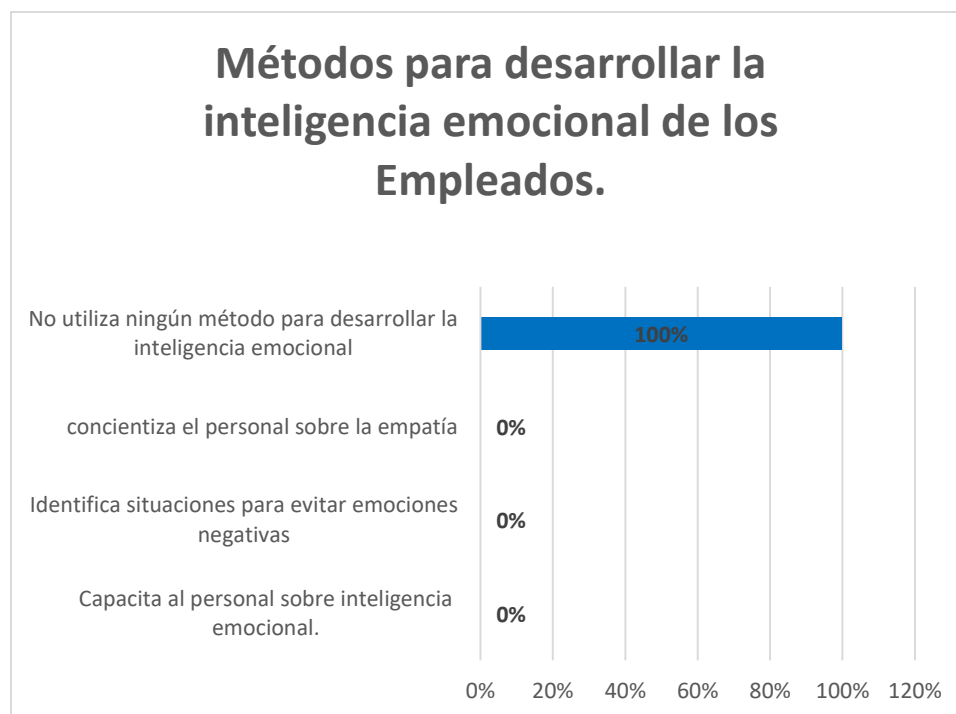
Tabla No. 7
Métodos para desarrollar la inteligencia emocional de los Empleados.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Capacita al personal sobre inteligencia emocional.	0	0%
Identifica situaciones para evitar emociones negativas	0	0%
concientiza el personal sobre la empatía	0	0%
No utiliza ningún método para desarrollar la inteligencia emocional	20	100%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 7 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 100% de los encuestados coinciden en que la empresa no utiliza ningún método actualmente para desarrollar la inteligencia emocional en sus empleados.

Gráfico No. 7



Fuente: Tabla No. 7

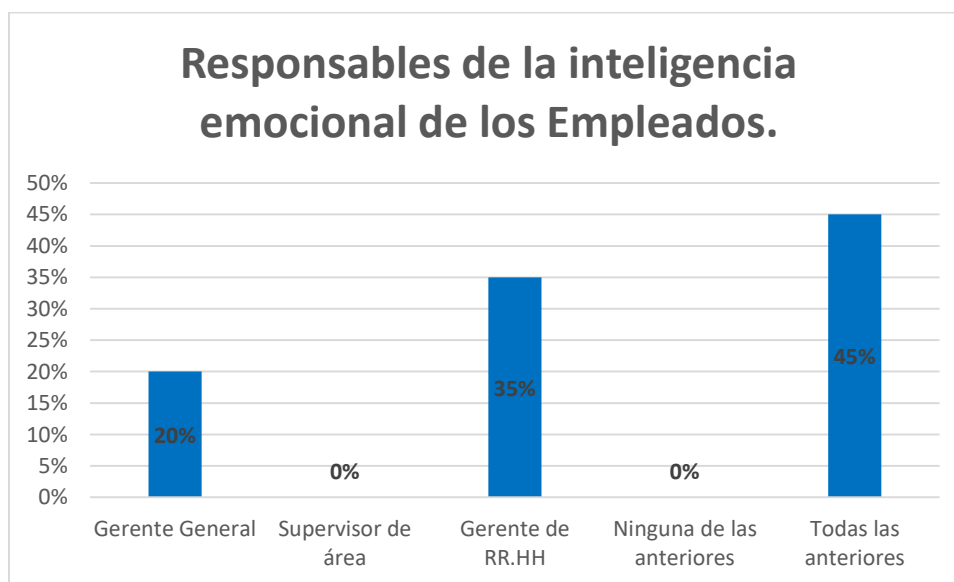
Tabla No. 8
Responsables de la inteligencia emocional de los Empleados.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Gerente General	4	20%
Supervisor de área	0	0%
Gerente de RR.HH	7	35%
Ninguna de las anteriores	0	0%
Todas las anteriores	9	45%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 8 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 45% de los encuestados piensan que los responsables de desarrollar una guía de inteligencia emocional para los empleados son: el gerente general, supervisor de área y el gerente de RR.HH. el 35% piensan que el único responsable es el gerente de RR. HH y el otro 20% que es el gerente general.

Gráfico No. 8



Fuente: Tabla No. 8

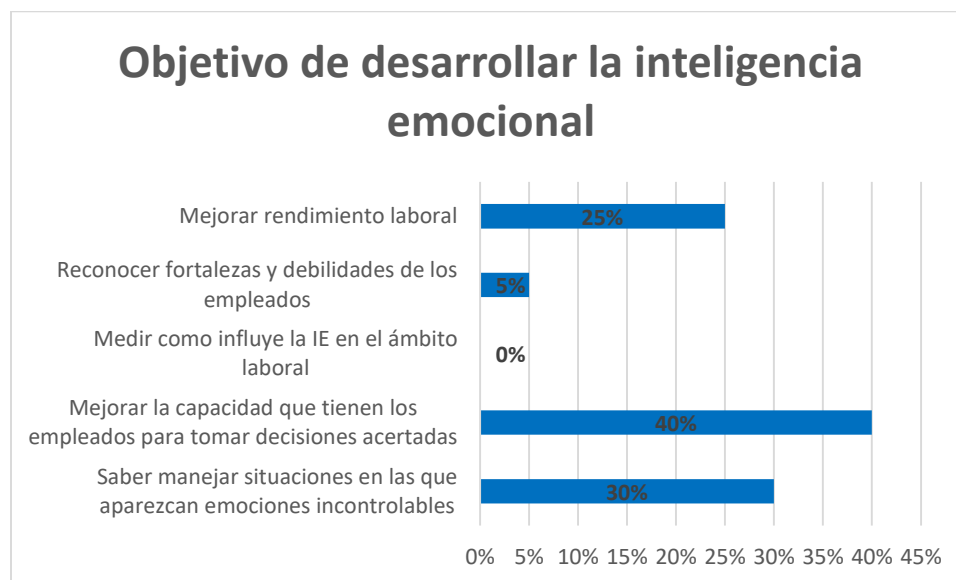
Tabla No. 9
Objetivo de desarrollar la inteligencia emocional

Saber manejar situaciones en las que aparezcan emociones incontrolables	6	30%
Mejorar la capacidad que tienen los empleados para tomar decisiones acertadas	8	40%
Medir como influye la IE en el ámbito laboral	0	0%
Reconocer fortalezas y debilidades de los empleados	1	5%
Mejorar rendimiento laboral	5	25%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 9 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 40% de los empleados consideran que el objetivo para desarrollar la inteligencia emocional en el ámbito laboral es Mejorar la capacidad que tienen los empleados para tomar decisiones acertadas. El 30% considera que es Saber manejar situaciones en las que aparezcan emociones incontrolables. El 25% que es Mejorar rendimiento laboral y el restante 5% Reconocer fortalezas y debilidades de los empleados

Gráfico No. 9



Fuente: Tabla No. 9

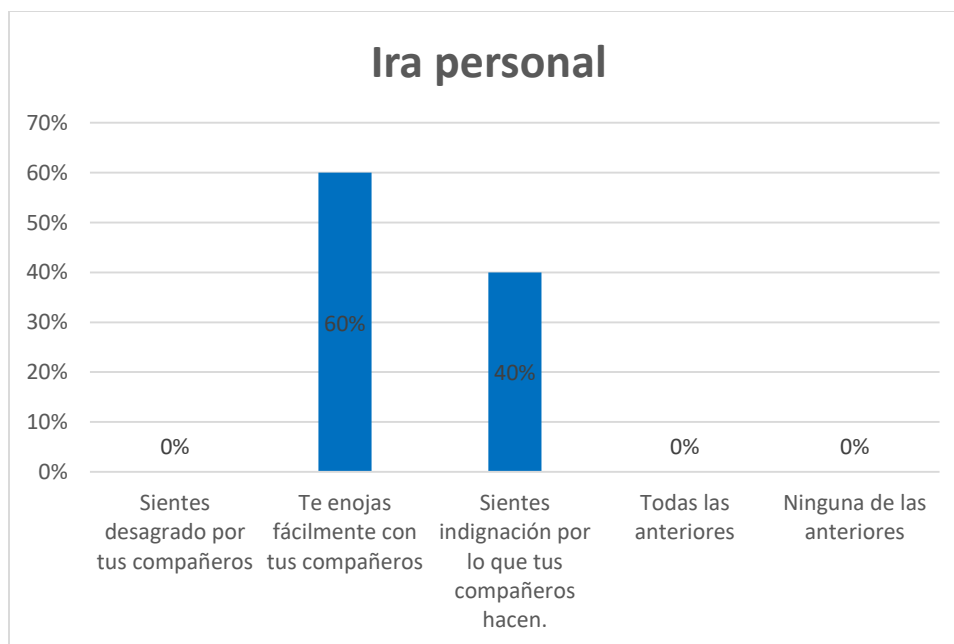
Tabla No. 10
Ira personal

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sientes desagrado por tus compañeros	0	0%
Te enojas fácilmente con tus compañeros	12	60%
Sientes indignación por lo que tus compañeros hacen.	8	40%
Todas las anteriores	0	0%
Ninguna de las anteriores	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 10 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 60% de los encuestados manifiestan su ira enojándose fácilmente con sus compañeros mientras que el otro 40% sienten indignación por lo que sus compañeros hacen.

Gráfico No. 10



Fuente: Tabla No. 10

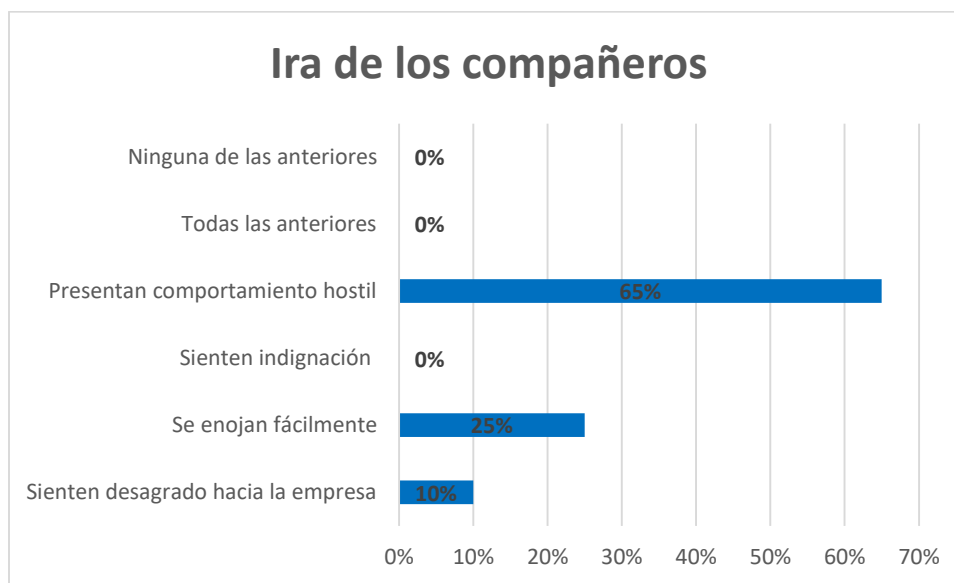
Tabla No. 11
Ira de los compañeros

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sienten desagrado hacia la empresa	2	10%
Se enojan fácilmente	5	25%
Sienten indignación	0	0%
Presentan comportamiento hostil	13	65%
Todas las anteriores	0	0%
Ninguna de las anteriores	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 11 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 65% de los encuestados piensan que sus compañeros manifiestan la Ira presentando un comportamiento hostil, el 25% se enojan fácilmente y el otro 10% sienten desagrado hacia la empresa cuando sienten ira.

Gráfico No. 11



Fuente: Tabla No. 11

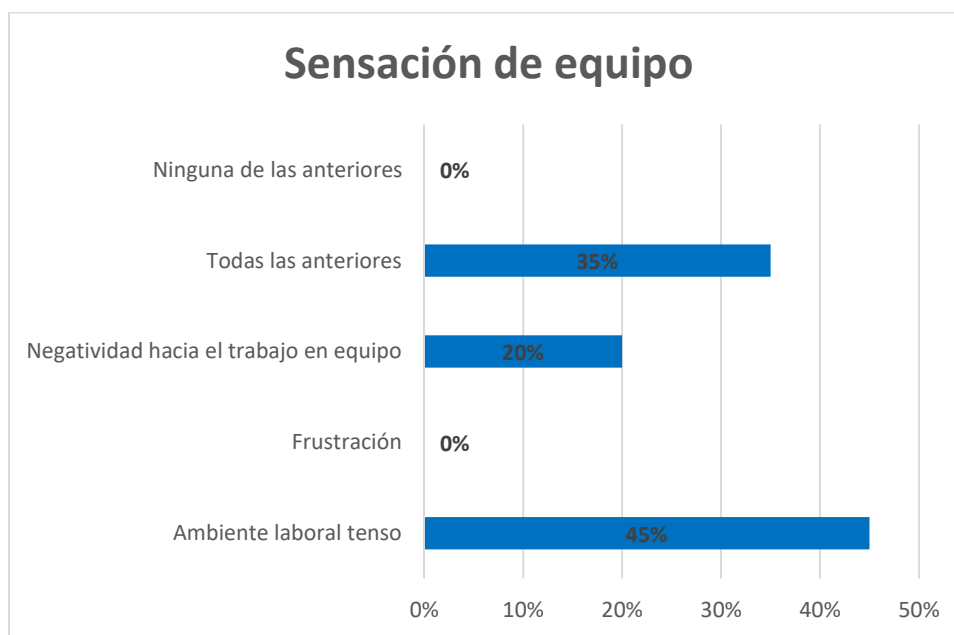
Tabla No. 12
Sensación de equipo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ambiente laboral tenso	9	45%
Frustración	0	0%
Negatividad hacia el trabajo en equipo	4	20%
Todas las anteriores	7	35%
Ninguna de las anteriores	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 12 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 45% de los encuestados opinan que un episodio de ira se percibe en el equipo con un ambiente laboral tenso, el 35% que se percibe con un ambiente laboral tenso, frustración y negatividad hacia el trabajo en equipo. Mientras que el restante 20% que se percibe solo en la negatividad hacia el trabajo en equipo.

Gráfico No. 12



Fuente: Tabla No. 12

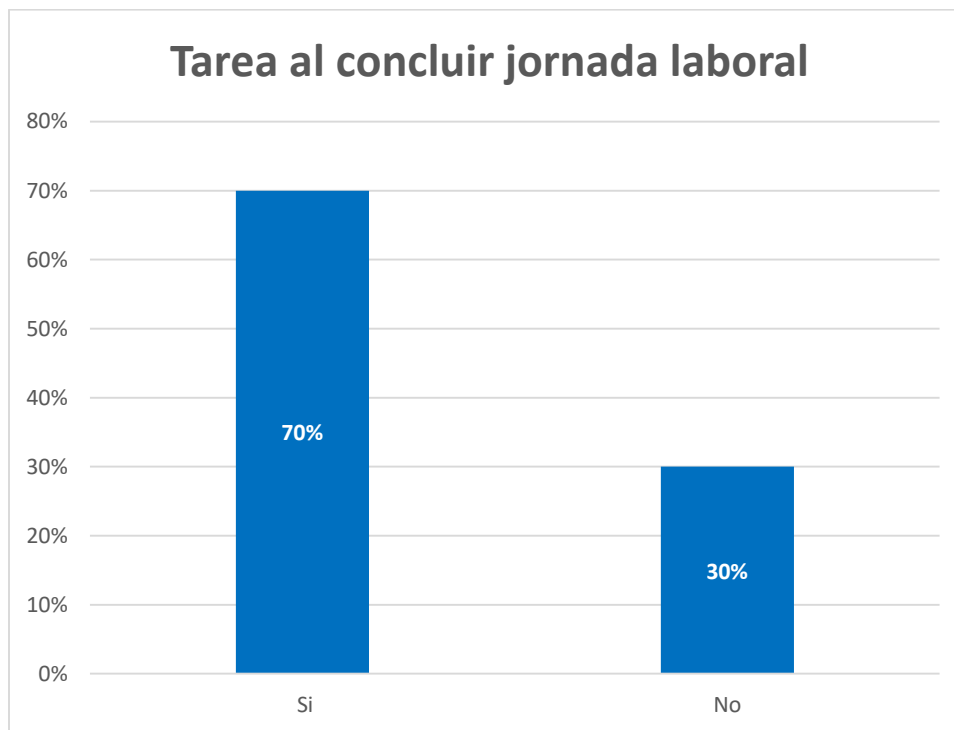
Tabla No. 13
Tarea al concluir jornada laboral

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	70%
No	6	30%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 13 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 70% de los encuestados sienten ira cuando está a punto de concluir su horario de trabajo y le asignan una tarea mientras que el 30% no la siente.

Gráfico No. 13



Fuente: Tabla No. 13

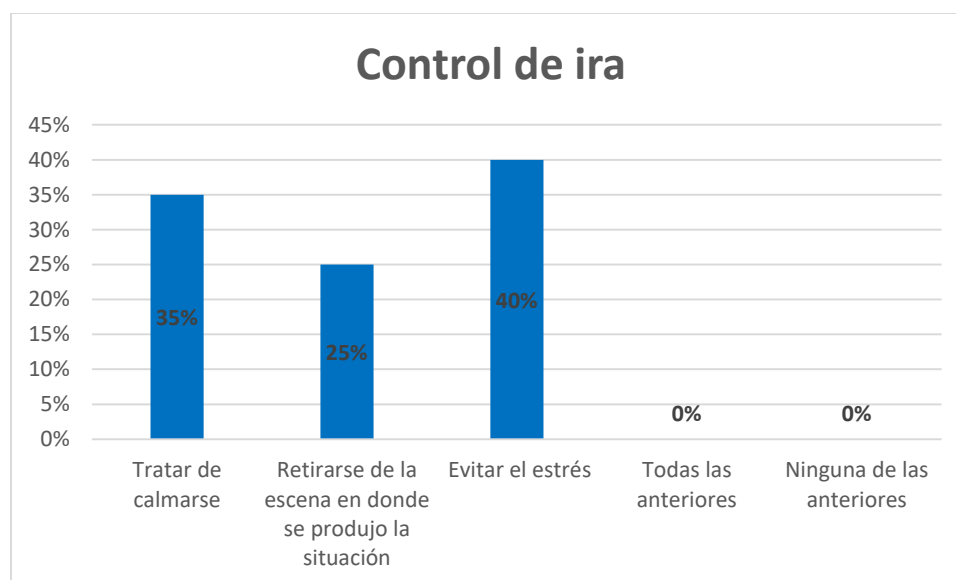
Tabla No. 14
Control de ira

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Tratar de calmarse	7	35%
Retirarse de la escena en donde se produjo la situación	5	25%
Evitar el estrés	8	40%
Todas las anteriores	0	0%
Ninguna de las anteriores	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 14 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 40% de los encuestados piensan que la ira puede controlarse evitando el estrés, 35% tratando de calmarse y 25% retirándose de la escena en donde se produjo la situación.

Gráfico No. 14



Fuente: Tabla No. 14

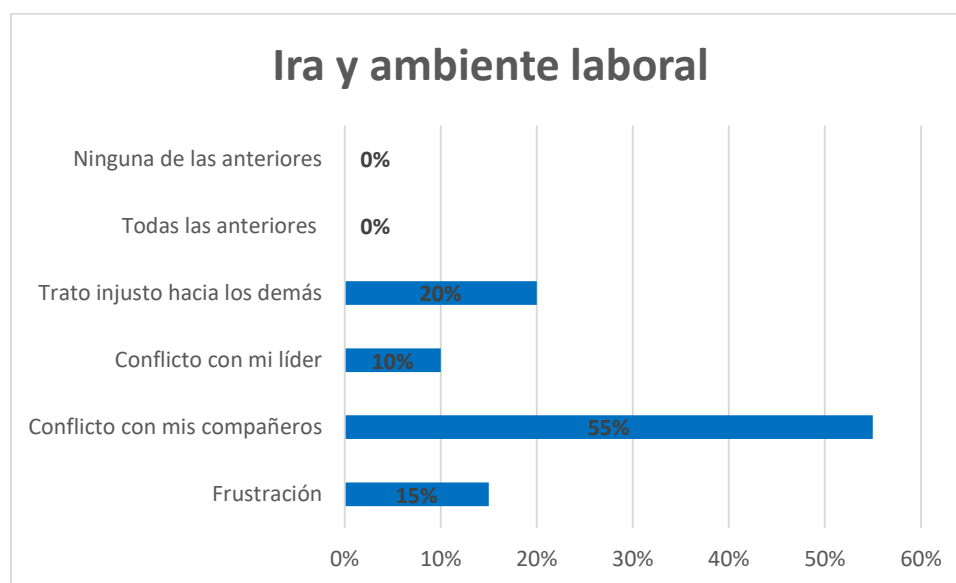
Tabla No. 15
Ira y ambiente laboral

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Frustración	3	15%
Conflicto con mis compañeros	11	55%
Conflicto con mi líder	2	10%
Trato injusto hacia los demás	4	20%
Todas las anteriores	0	0%
Ninguna de las anteriores	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 15 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 55% de los encuestados considera que la ira afecta el ambiente laboral al generar conflicto entre compañeros, el 20% que afecta provocando un trato injusto hacia los demás, el 15% generando frustración y el 10% provocando conflictos con el líder.

Gráfico No. 15



Fuente: Tabla No. 15

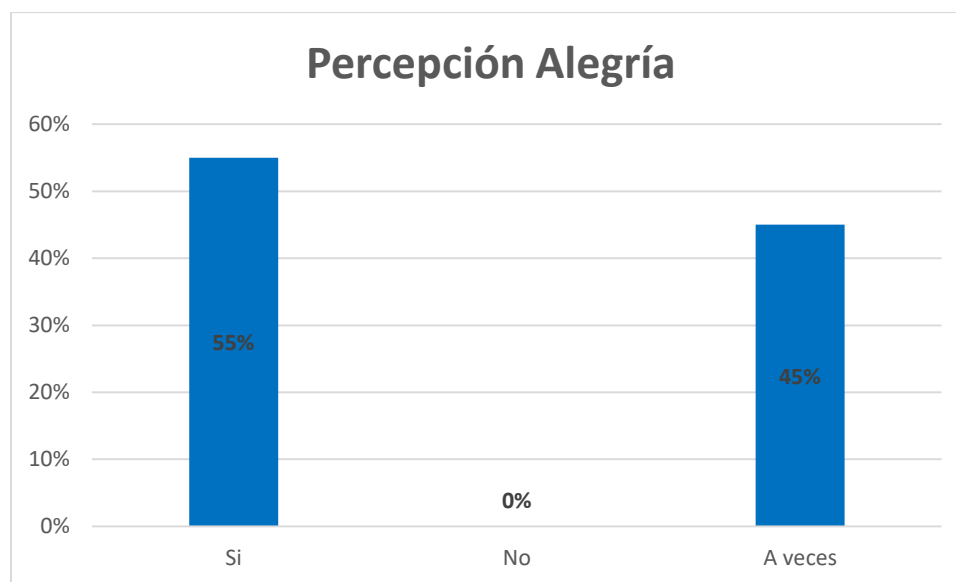
Tabla No. 16
Percepción Alegría

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	11	55%
No	0	0%
A veces	9	45%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 16 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 55% de los encuestados se considera una persona positiva en el ambiente laboral mientras que el 45% a veces se considera una persona positiva.

Gráfico No. 16



Fuente: Tabla No. 16

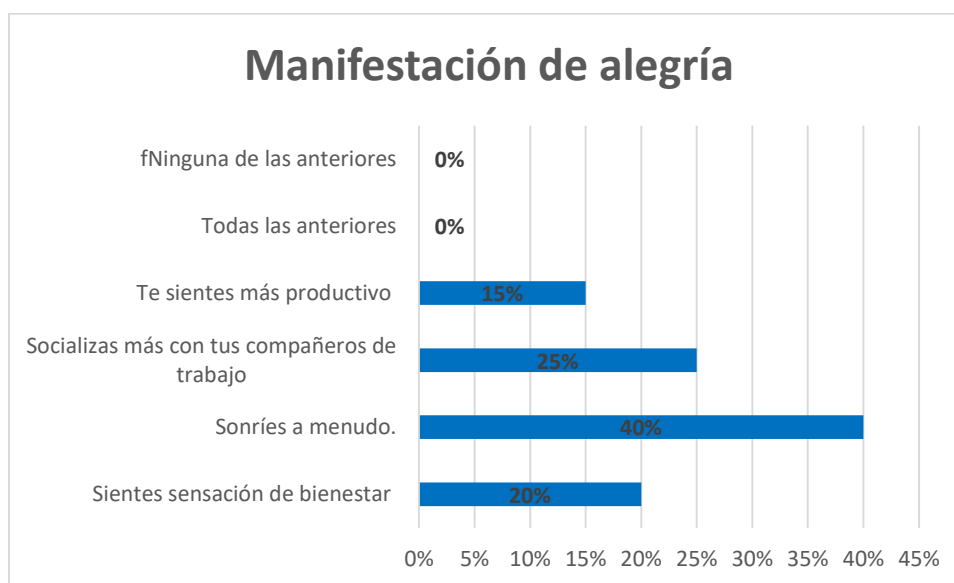
Tabla No. 17
Manifestación de alegría

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sientes sensación de bienestar	4	20%
Sonríes a menudo.	8	40%
Socializas más con tus compañeros de trabajo	5	25%
Te sientes más productivo	3	15%
Todas las anteriores	0	0%
Ninguna de las anteriores	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 17 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 40% de los encuestados manifiestan su alegría sonriendo a menudo, un 25% socializando más con sus compañeros de trabajo, un 20% sintiendo una sensación de bienestar y un 15% sintiéndose más productivo

Gráfico No. 17



Fuente: Tabla No. 17

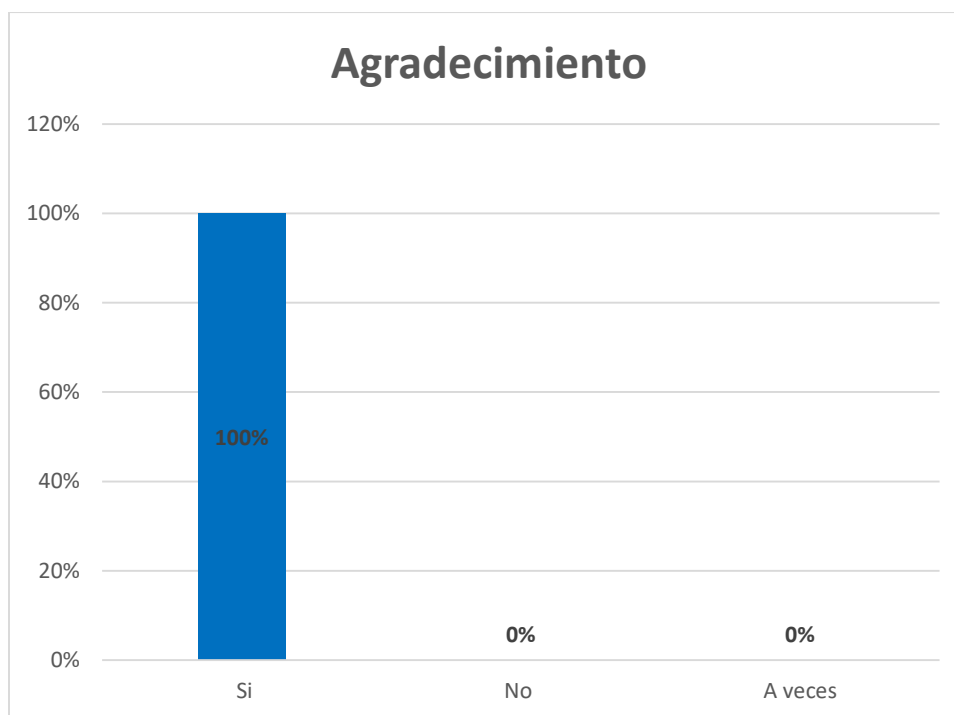
Tabla No. 18
Agradecimiento

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 18 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 100% de los encuestados coinciden en que se sienten agradecidos con lo que han logrado en su vida y entorno laboral.

Gráfico No. 18



Fuente: Tabla No. 18

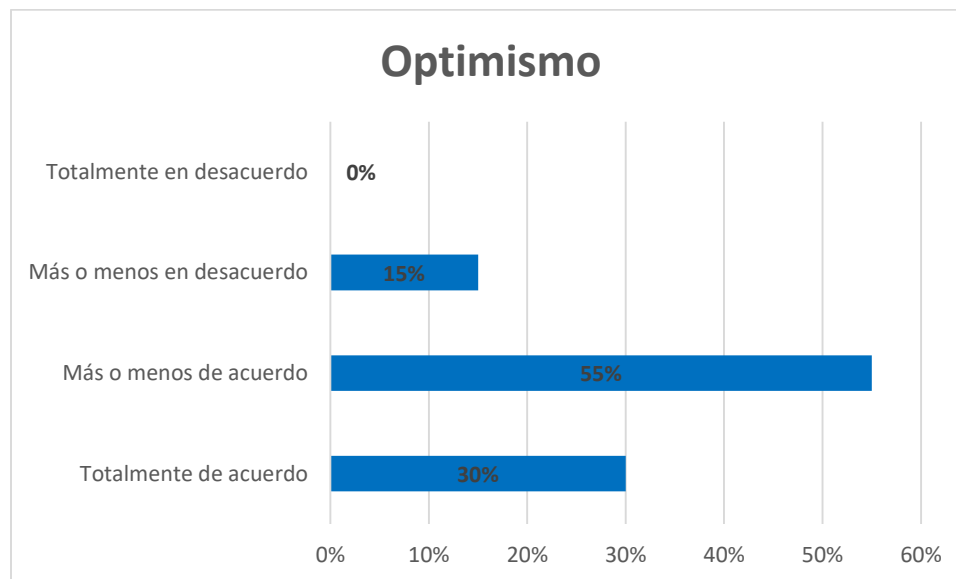
Tabla No. 19
Optimismo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	6	30%
Más o menos de acuerdo	11	55%
Más o menos en desacuerdo	3	15%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 19 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 55% de los encuestados se sienten más o menos de acuerdo en cuanto al optimismo con relación a su crecimiento personal y laboral. Un 30% totalmente de acuerdo y un 15% más o menos en desacuerdo.

Gráfico No. 19



Fuente: Tabla No. 19

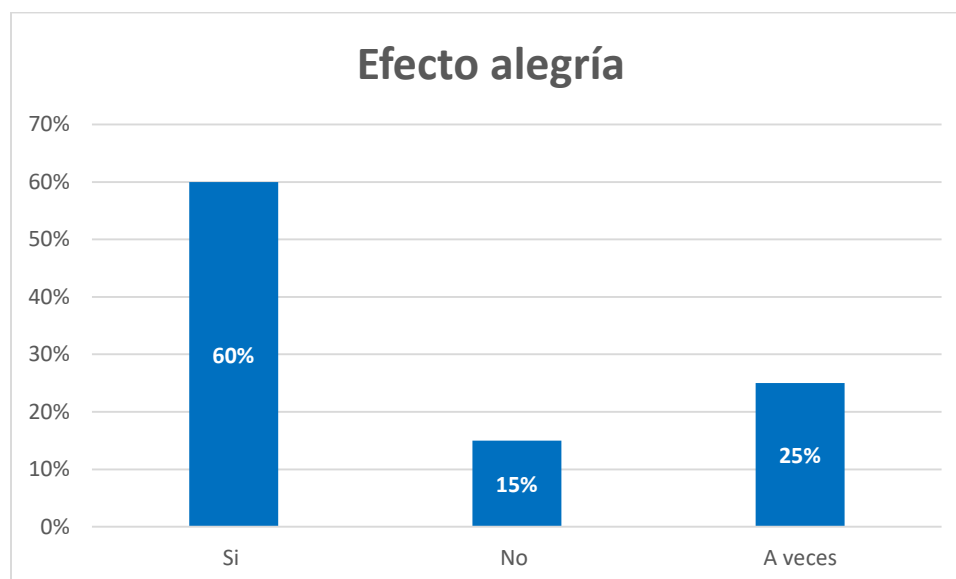
Tabla No. 20
Efecto alegría

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	60%
No	3	15%
A veces	5	25%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 20 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 60% de los encuestados consideran que tienen cierto efecto o contribuyen a la alegría de los demás, un 25% que a veces y un 15% consideran que no les afectan.

Gráfico No. 20



Fuente: Tabla No. 20

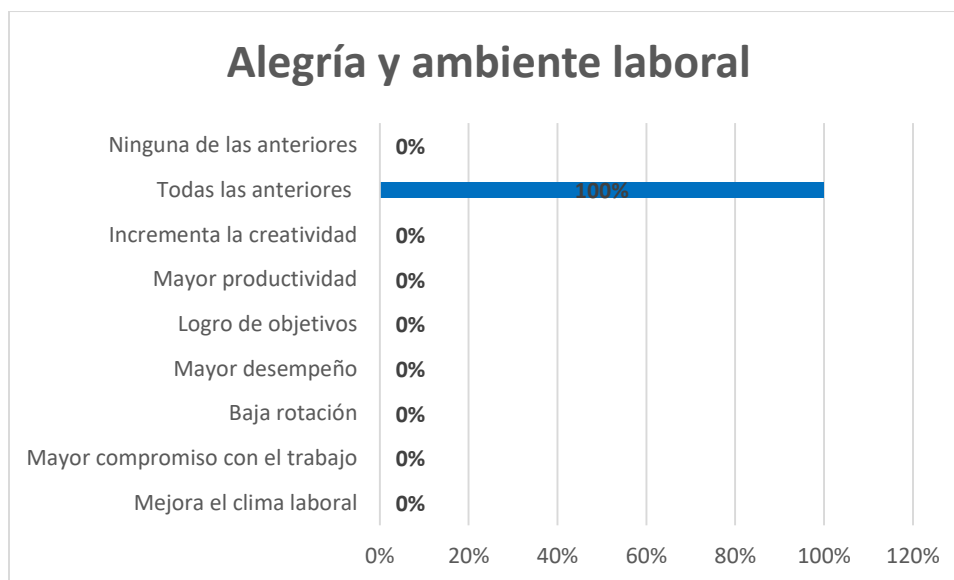
Tabla No. 21
Alegría y ambiente laboral

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejora el clima laboral	0	0%
Mayor compromiso con el trabajo	0	0%
Baja rotación	0	0%
Mayor desempeño	0	0%
Logro de objetivos	0	0%
Mayor productividad	0	0%
Incrementa la creatividad	0	0%
Todas las anteriores	20	100%
Ninguna de las anteriores	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 21 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 100% de los encuestados coinciden en que la alegría afecta el ambiente laboral mejorando el clima laboral, con un mayor compromiso con el trabajo, una baja rotación, un mayor desempeño, el logro de objetivos, una mayor productividad e incrementa la productividad.

Gráfico No. 21



Fuente: Tabla No. 21

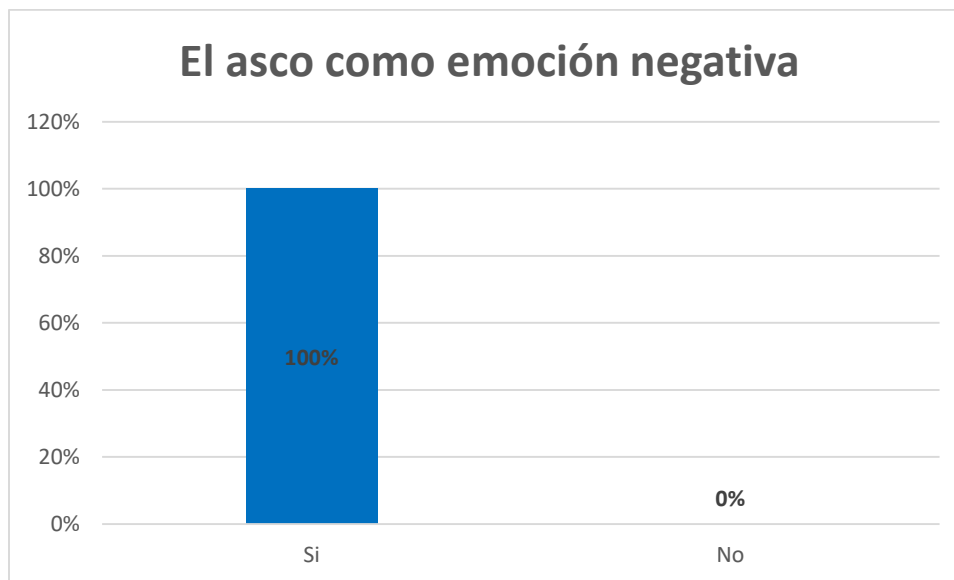
Tabla No. 22
El asco como emoción negativa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 22 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 100% de los encuestados consideran el asco como una emoción negativa.

Gráfico No. 22



Fuente: Tabla No. 22

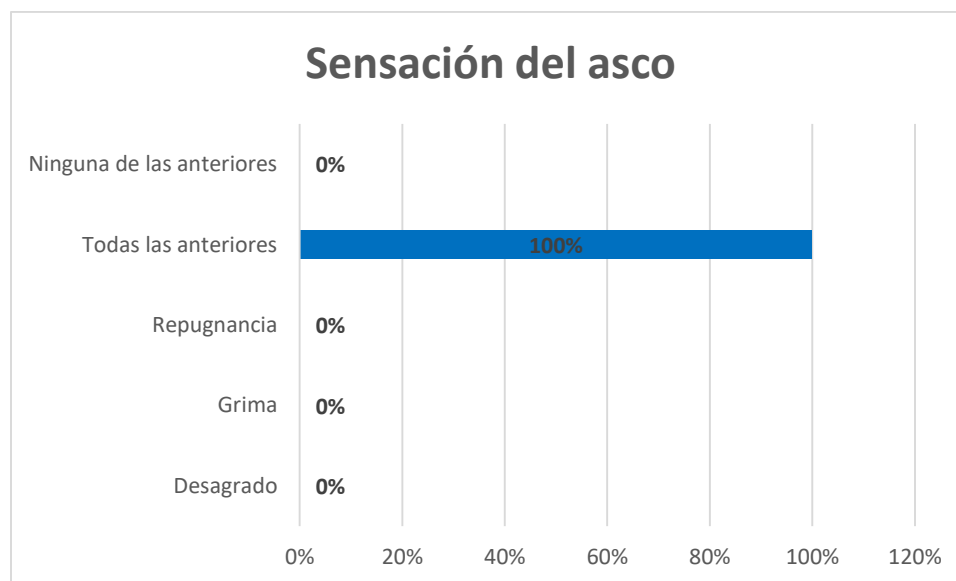
Tabla No. 23
Sensación del asco

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Desagrado	0	0%
Grima	0	0%
Repugnancia	0	0%
Todas las anteriores	20	100%
Ninguna de las anteriores	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 23 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 100% de los encuestados perciben el asco como desagrado, grima y repugnancia.

Gráfico No. 23



Fuente: Tabla No. 23

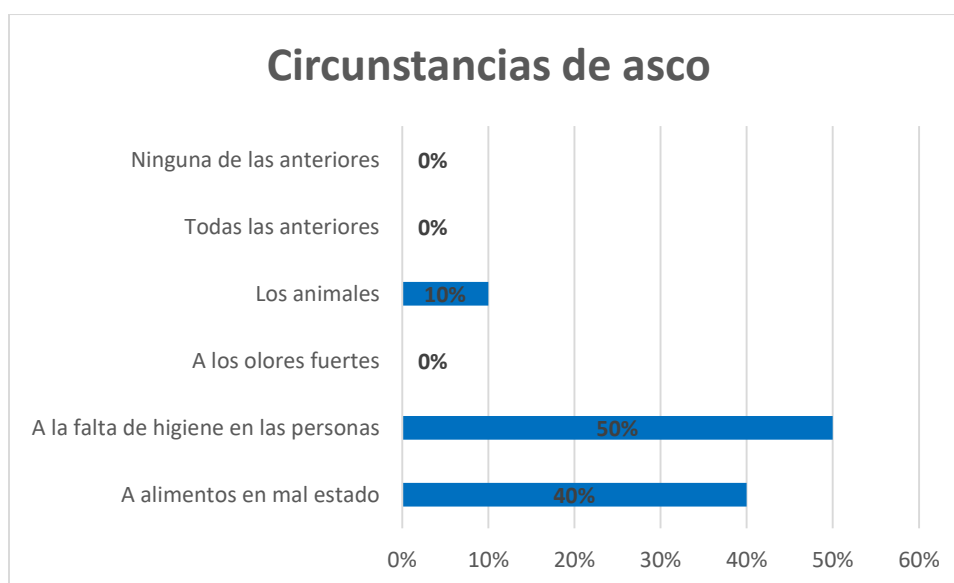
Tabla No. 24
Circunstancias de asco

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A alimentos en mal estado	8	40%
A la falta de higiene en las personas	10	50%
A los olores fuertes	0	0%
Los animales	2	10%
Todas las anteriores	0	0%
Ninguna de las anteriores	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 24 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 50% de los encuestados tienen asco a la falta de higiene en las personas, un 40% a los alimentos en mal estado y el otro 10% a los animales.

Gráfico No. 24



Fuente: Tabla No. 24

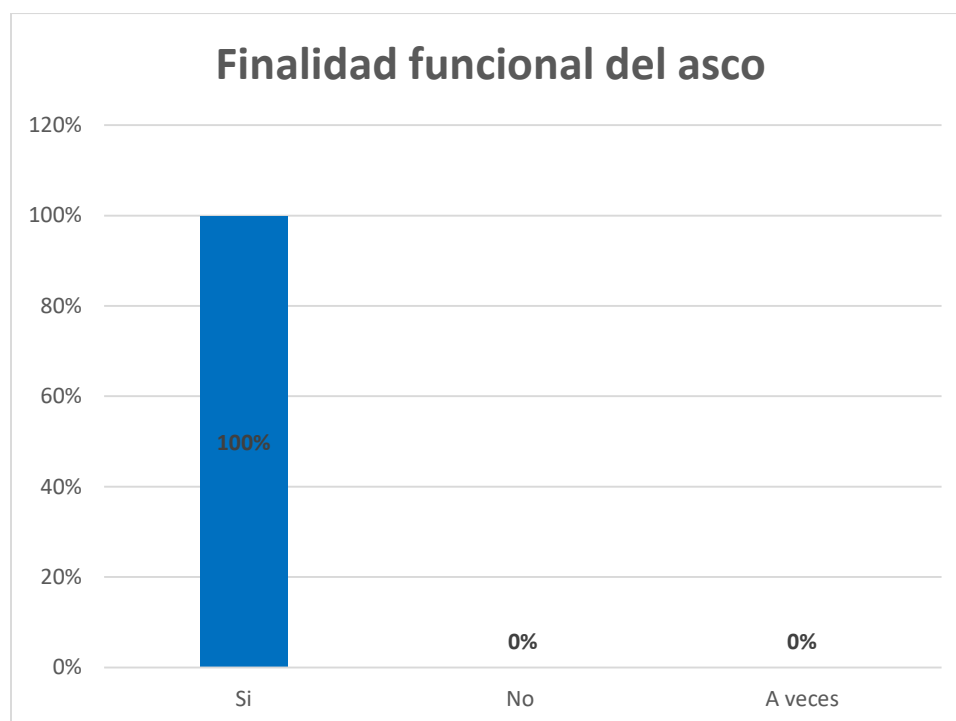
Tabla No. 25
Finalidad funcional del asco

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 25 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 100% de los encuestados coinciden en que el asco tiene una finalidad funcional.

Gráfico No. 25



Fuente: Tabla No. 25

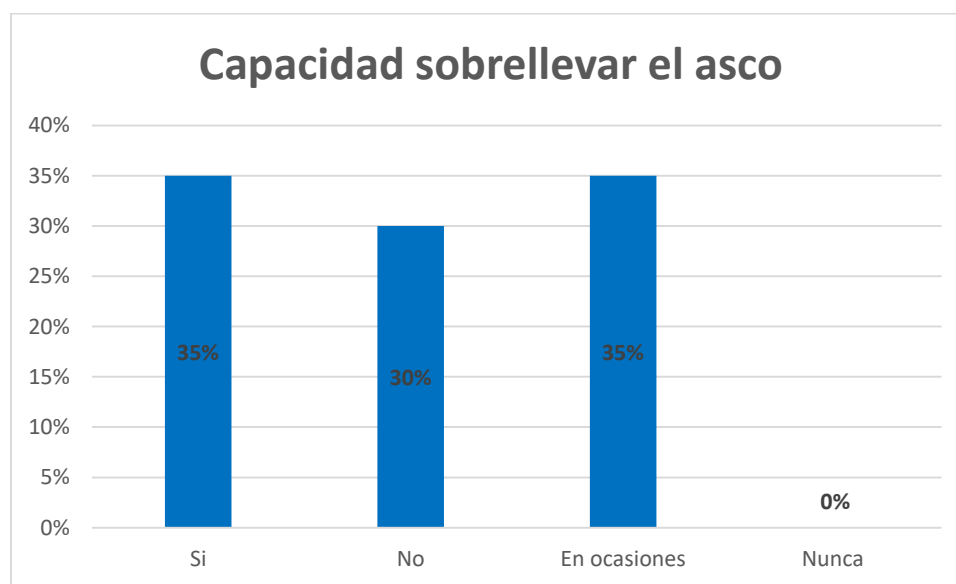
Tabla No. 26
Capacidad sobrellevar el asco

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	35%
No	6	30%
En ocasiones	7	35%
Nunca	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 26 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 35% de los encuestados se consideran en capacidad de sobrellevar el asco, un 35% en ocasiones se sientes capaces y un 30% no se siente capaz.

Gráfico No. 26



Fuente: Tabla No. 26

Tabla No. 27
Manifestación del asco

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malestar gastrointestinal	6	30%
ansiedad	0	0%
expresiones faciales	14	70%
Todas las anteriores	0	0%
Ninguna de las anteriores	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 27 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 70% de los encuestados creen que el asco se manifiesta en expresiones faciales y el 30% en malestar gastrointestinal.

Gráfico No. 27



Fuente: Tabla No. 27

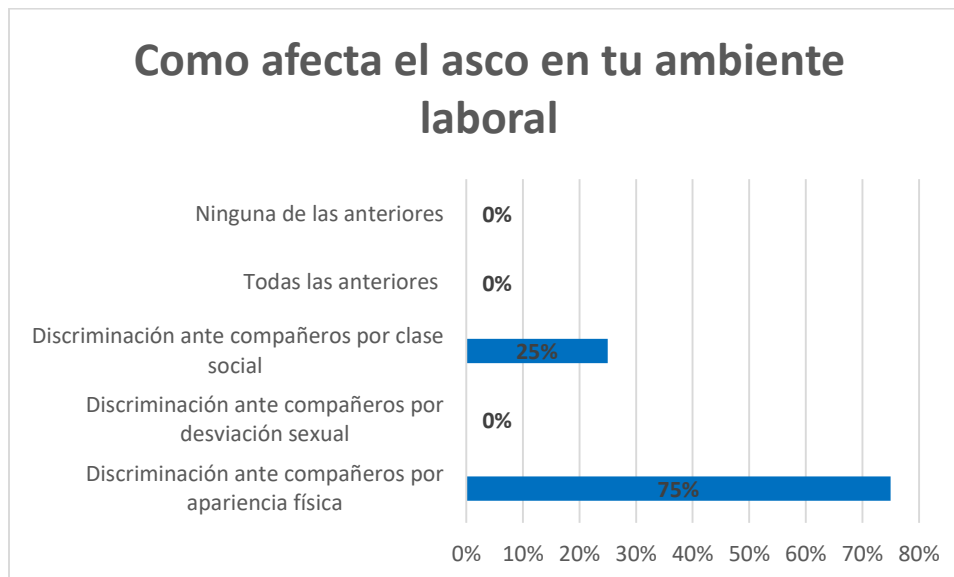
Tabla No. 28
Como afecta el asco en tu ambiente laboral

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Discriminación ante compañeros por apariencia física	15	75%
Discriminación ante compañeros por desviación sexual	0	0%
Discriminación ante compañeros por clase social	5	25%
Todas las anteriores	0	0%
Ninguna de las anteriores	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 28 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 75% de los encuestados entiende que el asco afecta su ambiente laboral manifestándose como Discriminación ante compañeros por apariencia física y el otro 25% Discriminación ante compañeros por clase social.

Gráfico No. 28



Fuente: Tabla No. 28

Tabla No. 29
Manifestación de tristeza

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Se sufre altibajos con frecuencia.	9	45%
Desinteresado	4	20%
Depresivo	7	35%
Ansioso	0	0%
Todas las anteriores	0	0%
Ninguna de las anteriores	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 29 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 45% de los encuestados considera que la tristeza se manifiesta sufriendo altibajos con frecuencia, un 35% con depresión y un 20% con desinterés.

Gráfico No. 29



Fuente: Tabla No. 29

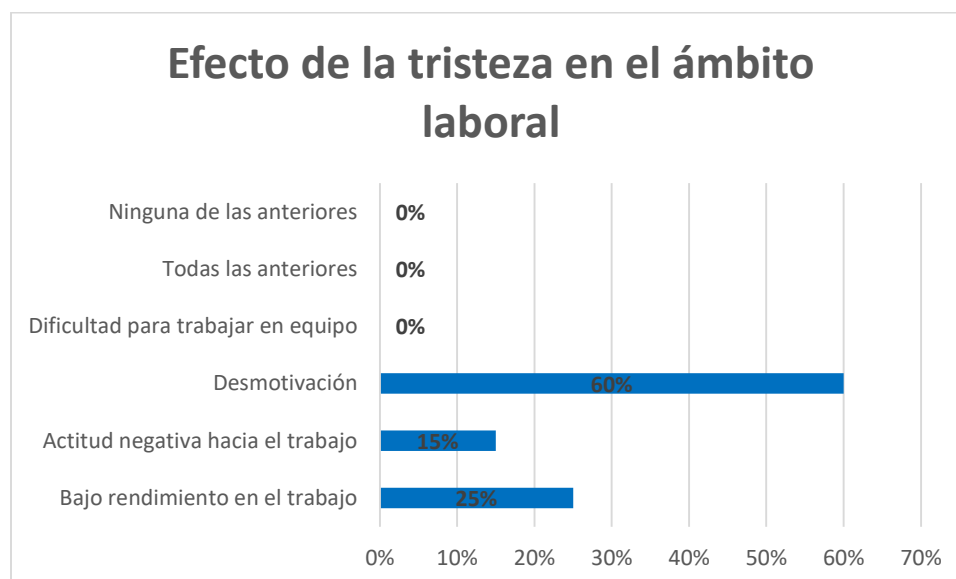
Tabla No. 30
Efecto de la tristeza en el ámbito laboral

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo rendimiento en el trabajo	5	25%
Actitud negativa hacia el trabajo	3	15%
Desmotivación	12	60%
Dificultad para trabajar en equipo	0	0%
Todas las anteriores	0	0%
Ninguna de las anteriores	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 30 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 60% de los encuestados cree que la tristeza tiene como efecto en el ámbito laboral la desmotivación, un 25% el bajo rendimiento en el trabajo y el 15% actitud negativa hacia el trabajo.

Gráfico No. 30



Fuente: Tabla No. 30

Tabla No. 31

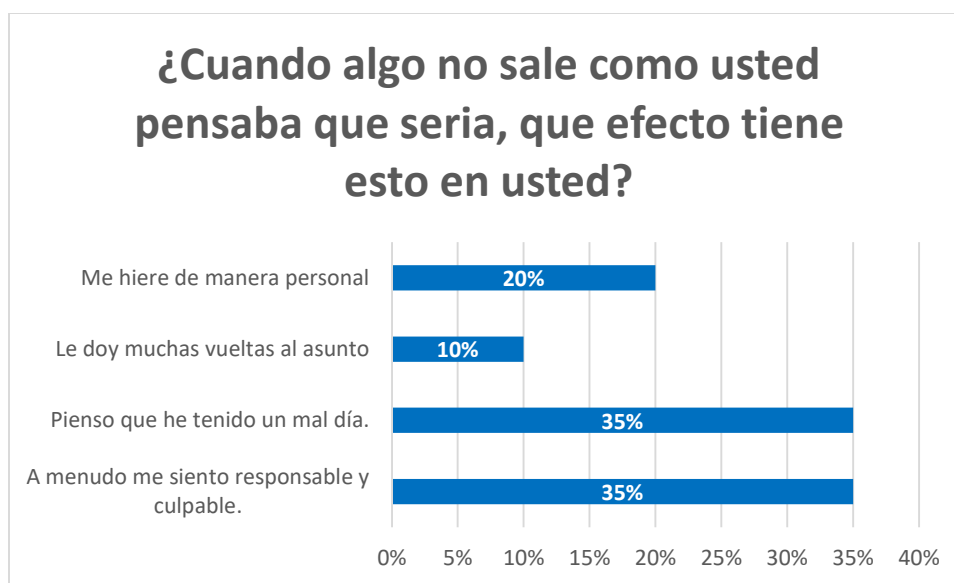
¿Cuando algo no sale como usted pensaba que seria, que efecto tiene esto en usted?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A menudo me siento responsable y culpable.	7	35%
Pienso que he tenido un mal día.	7	35%
Le doy muchas vueltas al asunto	2	10%
Me hiere de manera personal	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 31 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 35% de los encuestados se siente responsable y culpable cuando algo no sale como él pensaba, otro 35% piensa que ha tenido un mal día ante esta situación, a un 20% le hiere de manera personal y el otro 10% le da muchas vueltas al asunto.

Gráfico No. 31



Fuente: Tabla No. 31

Tabla No. 32

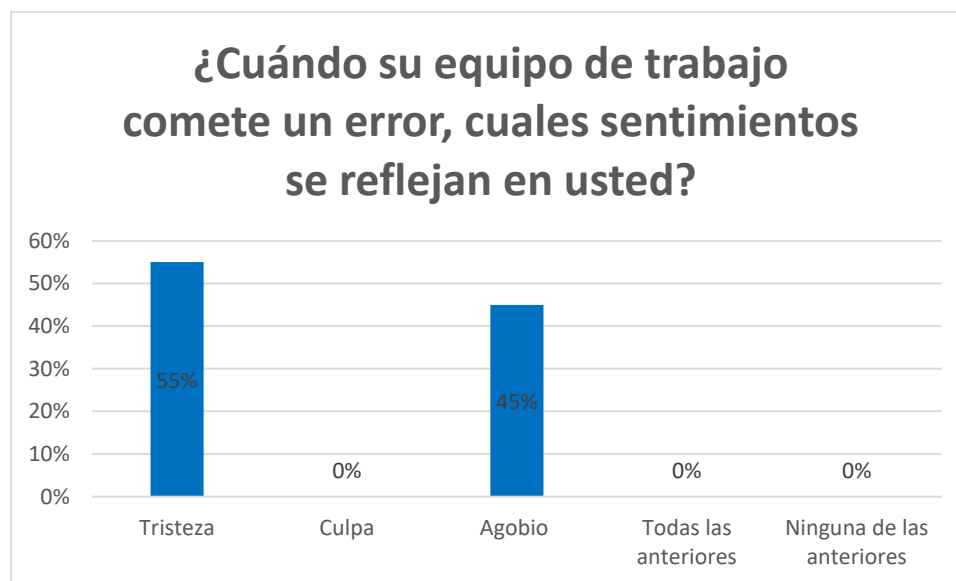
¿Cuándo su equipo de trabajo comete un error, cuales sentimientos se reflejan en usted?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Tristeza	11	55%
Culpa	0	0%
Agobio	9	45%
Todas las anteriores	0	0%
Ninguna de las anteriores	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 32 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 55% de los encuestados siente tristeza cuando su equipo de trabajo comete un error mientras que el 45% siente agobio.

Gráfico No. 32



Fuente: Tabla No. 32

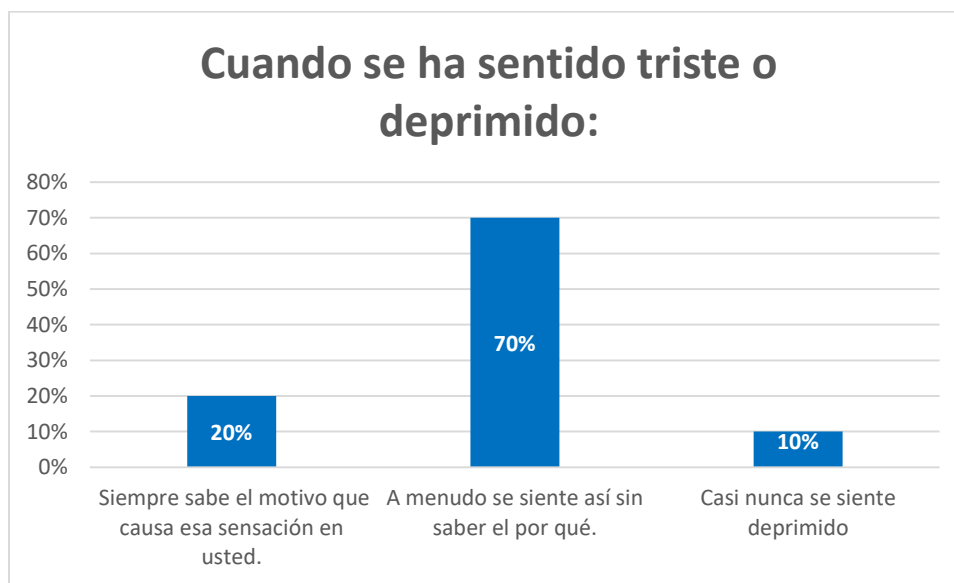
Tabla No. 33
Cuando se ha sentido triste o deprimido:

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre sabe el motivo que causa esa sensación en usted.	4	20%
A menudo se siente así sin saber el por qué.	14	70%
Casi nunca se siente deprimido	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 33 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 70% de los encuestados cuando se ha sentido triste o deprimido no sabe el porqué, el 20% siempre sabe el motivo que causa esa sensación y el 10% casi nunca se siente deprimido.

Gráfico No. 33



Fuente: Tabla No. 33

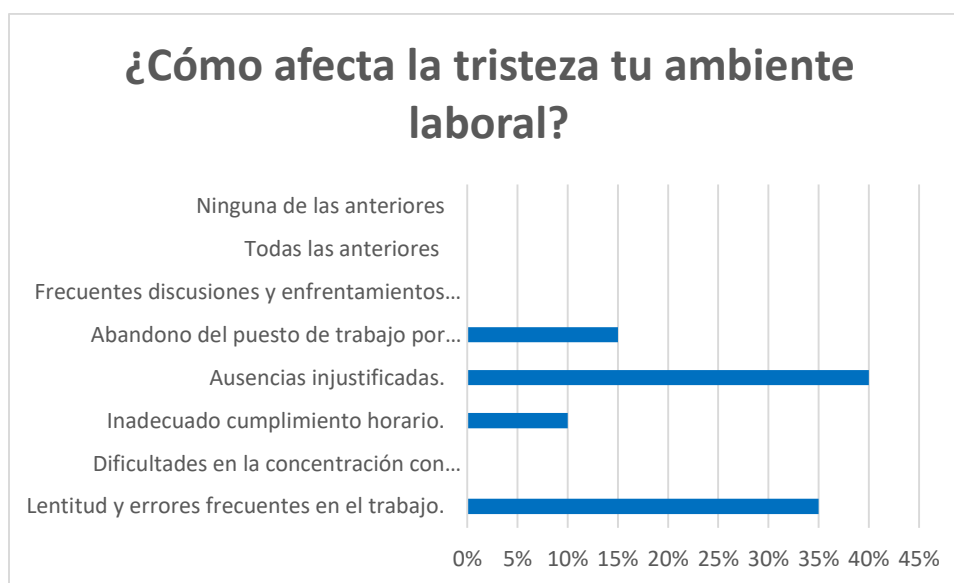
Tabla No. 34
¿Cómo afecta la tristeza tu ambiente laboral?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Lentitud y errores frecuentes en el trabajo.	7	35%
Dificultades en la concentración con olvidos frecuentes.	0	0%
Inadecuado cumplimiento horario.	2	10%
Ausencias injustificadas.	8	40%
Abandono del puesto de trabajo por enfermedad.	3	15%
Frecuentes discusiones y enfrentamientos con los compañeros de trabajo.	0	0%
Todas las anteriores	0	0%
Ninguna de las anteriores	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 34 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 40% de los encuestados entiende que la tristeza en su ambiente laboral causa ausencias injustificadas, el 35% que causa lentitud y errores frecuentes en el trabajo, el 15% abandono en el puesto de trabajo por enfermedad y el 10% inadecuado cumplimiento de horario.

Gráfico No. 34



Fuente: Tabla No. 34

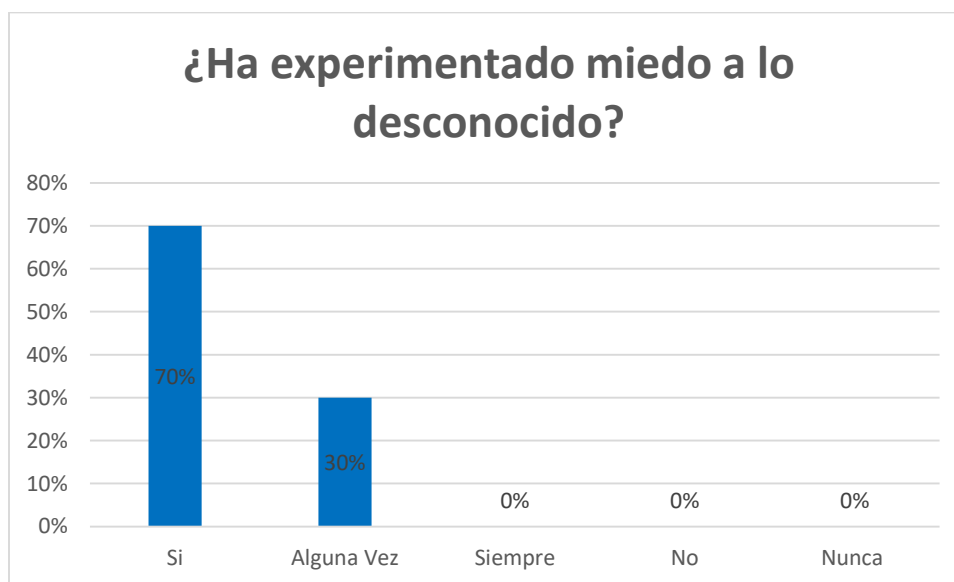
Tabla No. 35
¿Ha experimentado miedo a lo desconocido?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	70%
Alguna Vez	6	30%
Siempre	0	0%
No	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 35 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 70% de los encuestados ha experimentado miedo a lo desconocido y 30% alguna vez lo ha experimentado.

Gráfico No. 35



Fuente: Tabla No. 35

Tabla No. 36

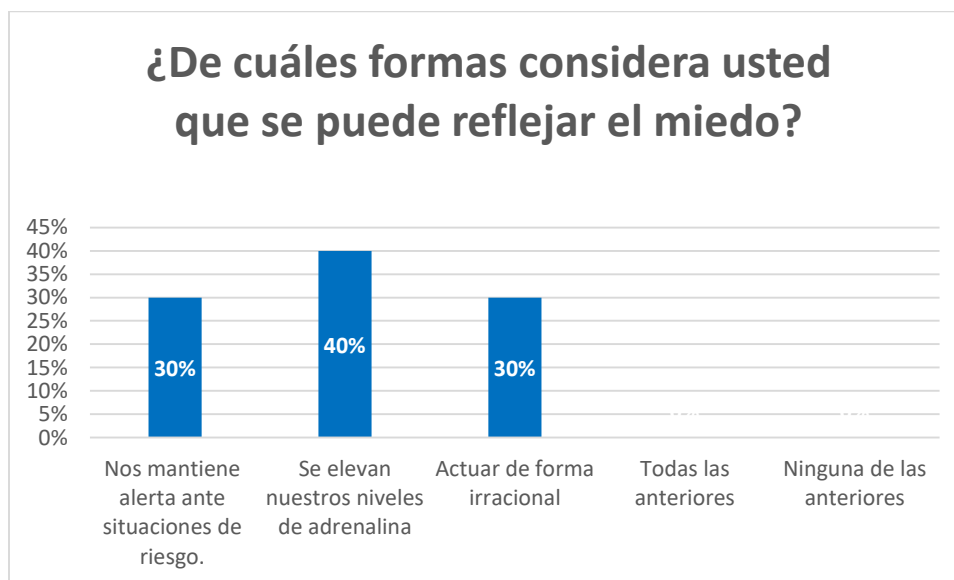
¿De cuáles formas considera usted que se puede reflejar el miedo?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nos mantiene alerta ante situaciones de riesgo.	6	30%
Se elevan nuestros niveles de adrenalina	8	40%
Actuar de forma irracional	6	30%
Todas las anteriores	0	0%
Ninguna de las anteriores	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 36 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 40% de los encuestados entiende que el miedo se refleja con elevación de los niveles de adrenalina, un 30% que el miedo nos mantiene alerta ante situaciones de riesgo y el otro 30% que nos impulsa a actuar de forma irracional.

Gráfico No. 36



Fuente: Tabla No. 36

Tabla No. 37

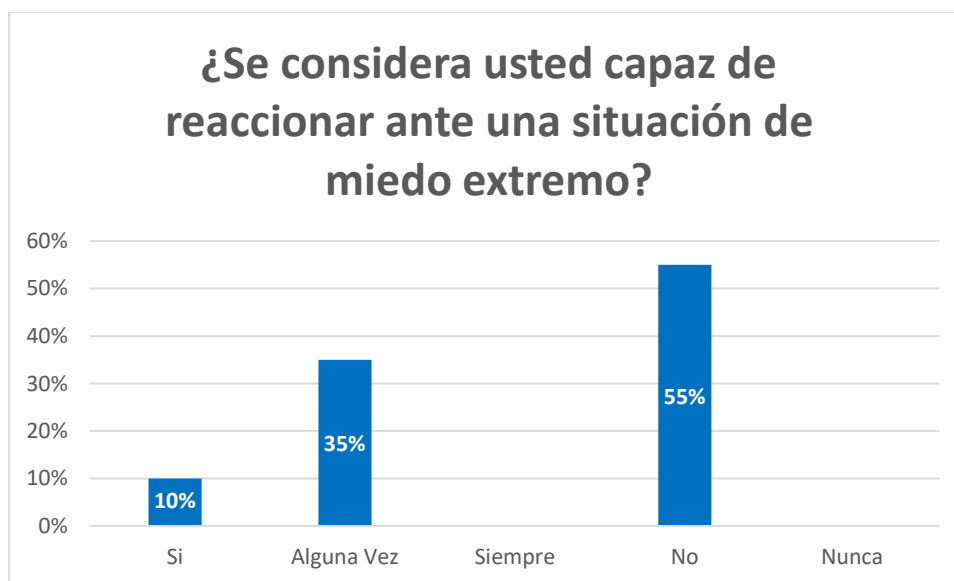
¿Se considera usted capaz de reaccionar ante una situación de miedo extremo?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	10%
Alguna Vez	7	35%
Siempre	0	0%
No	11	55%
Nunca	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 37 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 55% de los encuestados no se siente capaz de reaccionar ante una situación de miedo extremo, un 35% considera que podría reaccionare alguna vez y un 10% que podría reaccionar.

Gráfico No. 37



Fuente: Tabla No. 37

Tabla No. 38

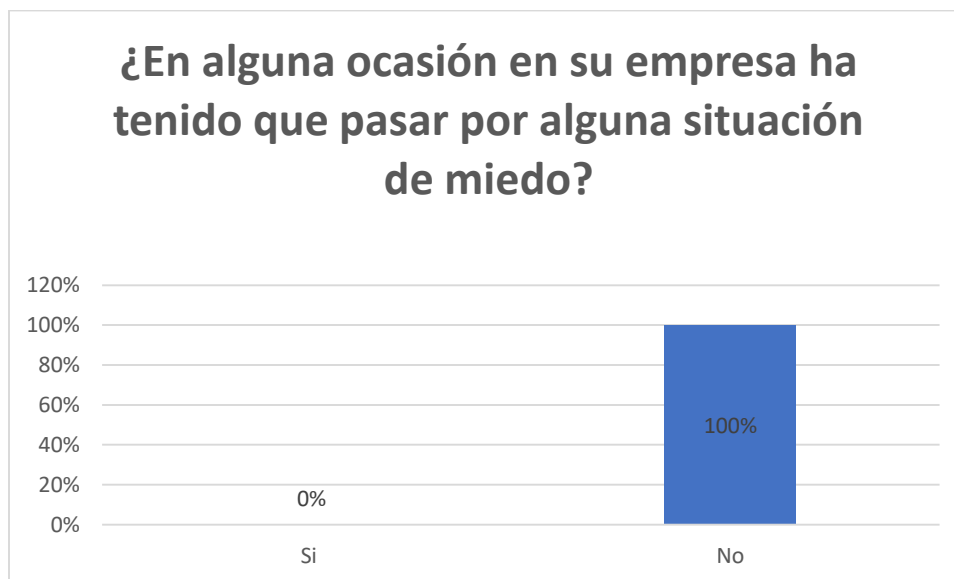
¿En alguna ocasión en su empresa ha tenido que pasar por alguna situación de miedo?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	20	100%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 38 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 100% de los encuestados coincide en que la empresa nunca ha tenido que pasar por alguna situación de miedo.

Gráfico No. 38



Fuente: Tabla No. 38

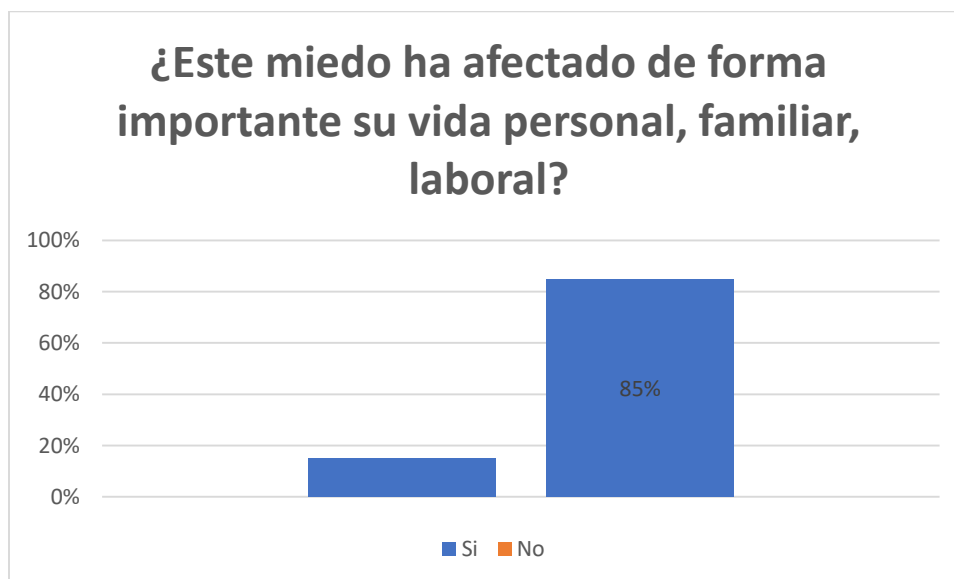
Tabla No. 39

¿Este miedo ha afectado de forma importante su vida personal, familiar, laboral?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	15%
No	17	85%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 39 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 85% de los encuestados entiende que el miedo no ha afectado de forma importante su vida personal, familiar y laboral mientras que el otro 15% considera que si le ha afectado.

Gráfico No. 39

Fuente: Tabla No. 39

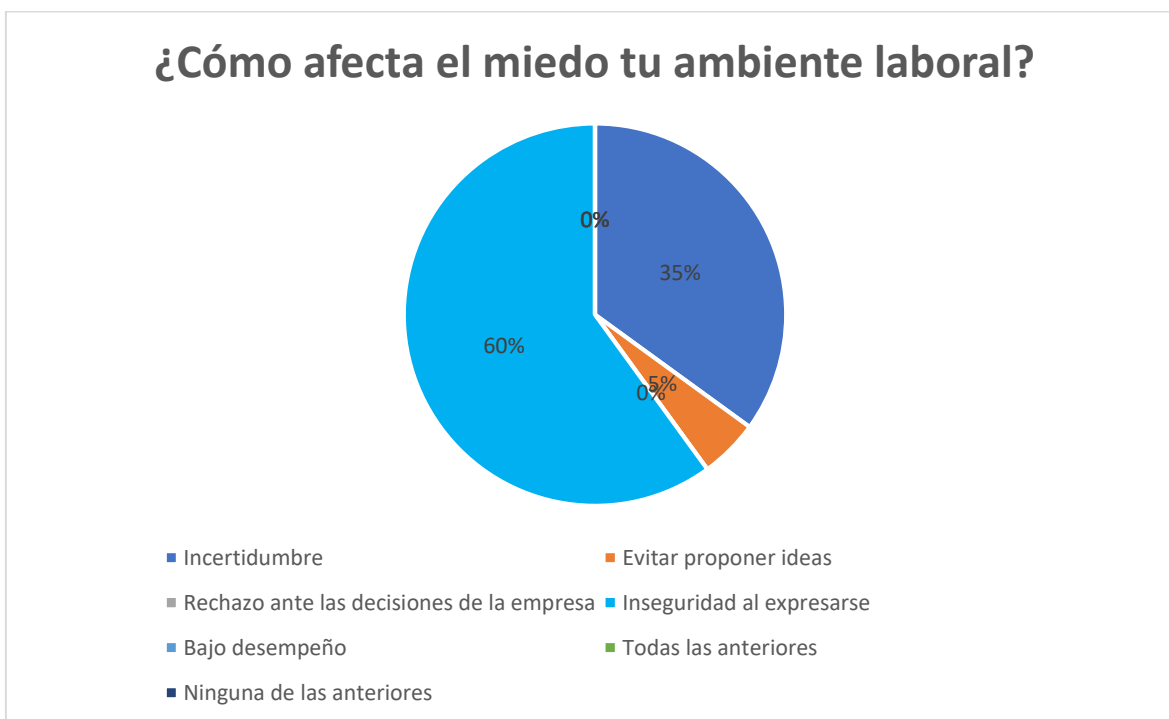
Tabla No. 40
¿Cómo afecta el miedo tu ambiente laboral?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Incertidumbre	7	35%
Evitar proponer ideas	1	5%
Rechazo ante las decisiones de la empresa	0	0%
Inseguridad al expresarse	12	60%
Bajo desempeño	0	0%
Todas las anteriores	0	0%
Ninguna de las anteriores	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Pregunta No. 40 del cuestionario aplicado a los empleados.

De acuerdo a la información de la tabla, el 60% de los encuestados dice que el miedo afecta su ambiente laboral mediante la inseguridad al expresarse. Un 35% mediante la incertidumbre y un 5% evitando proponer ideas.

Gráfico No. 40



Fuente: Tabla No. 40

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

Iniciamos nuestro diagnóstico con un análisis de los factores demográficos recolectados. Convenientemente los empleados en su mayoría un 55% se encuentran en un rango de edad que no sobre pasa los 19 años es decir que se encuentran entre los 25 y 44 años lo cual facilita el estudio de la situación, privilegio que no se tiene cuando los empleados se encuentran en rangos abismales. Otro factor a favor es que los empleados en un 70% son profesionales o actualmente, el otro 30% están estudiando una licenciatura lo cual es una característica que nos permite encausar las recomendaciones para el personal.

Por otro lado, nos hemos delimitado al área administrativa porque entendemos que la empresa es muy grande y la falta de inteligencia emocional es un problema latente que debe ser trabajada de manera individual a la gerencia y al personal operativo que poseen características muy diferentes a los sujetos estudiados. Así mismo el hecho de que un 65% tengan entre 6 y 10 años en la empresa nos indica que son un foco laboral en crecimiento y con interés de desarrollo dentro de la empresa.

Según el 100% de los encuestados, encontramos que la empresa no utiliza actualmente ningún método para medir la inteligencia emocional de los empleados y en consecuencia tampoco utiliza métodos para desarrollar la misma pues no podemos desarrollar aquello que desconocemos. Algo interesante y que favorece los objetivos de este estudio es el hecho de que el 45% los empleados entienden que el responsable de desarrollar una guía de inteligencia emocional no es una sola persona, sino que es un trabajo en conjunto del gerente general, de los supervisores de áreas y del gerente de recursos humanos. Así como también en la pregunta 9 el 95% manifiestan que entienden ampliamente los beneficios de la inteligencia emocional para ellos y especialmente para el ambiente laboral.

En las preguntas 10 y 11 nos encontramos con una realidad preocupante y es que los empleados canalizan hacia el exterior sus emociones negativas como la ira, pero no conceden el mismo beneficio a los demás; es decir que la ira de ellos es normal que se manifieste enojándose con los demás y sintiéndose indignados pero la ira de los demás si es responsabilidad de ellos. Esto nos dice que en la guía a desarrollar hay que dedicar una sección a la responsabilidad afectiva que nos dice que todos somos responsables de nuestros sentimientos sean buenos o malos y los demás igual.

Algo positivo es que en la pregunta 12, el 80% reconocen que las manifestaciones de ira afectan de manera negativa el ambiente laboral independientemente de donde venga. En contra parte tenemos la pregunta 14 donde la mayoría un 40% cree que la ira debe evitarse. Lo cual nos encausa a otra sección de la guía a desarrollar todas las emociones deben ser sentidas pues somos seres emocionales y el secreto no está en evitarlas, está en gestionarlas y saberlas manejar o manifestar de una forma y en los lugares adecuados.

Generalmente, según el 55% los encuestados se consideran personas positivas y entienden que esta es motivo de sonrisas y socializar con los compañeros. En la pregunta 20 volvemos a encontrar evidencias de carencias de responsabilidad afectiva, pues la mayoría, el 60% reconocen que ellos tienen influencia y efecto en la alegría de los demás, no siendo así cuando hablamos de emociones negativas como la ira.

Las preguntas 18 y 19 son un buen indicador para los objetivos de nuestra guía pues todos están agradecidos con lo que han logrado en su vida y entorno laboral y no solo eso, sino que están optimistas con relación a su crecimiento. Esta actitud receptiva facilita la adaptación de una guía de inteligencia emocional lo que sería diferente si estuviéramos frente a un grupo de empleados frustrados, amargados y pesimistas.

El 100% de los empleados de esta empresa reconocen que la alegría mejora el clima laboral, crea mayor compromiso con el trabajo, disminuye la rotación, mejora el desempeño, favorece el logro de objetivos, incide en una mayor productividad e incrementa la creatividad. Aquí se abre otro reto para nuestra guía y es que, ya que los empleados entienden los beneficios de las emociones positivas a través de la guía entiendan que ellos son coproductores de este ambiente que quieren tener.

Entre las preguntas 22 y 27 reconocen el asco como una emoción que les genera desagrado, grima y repugnancia. Siendo una emoción con finalidad funcional que se manifiesta con expresiones faciales.

En la pregunta 28 nos encontramos con otra situación que requiere atención, en la misma el 75% manifiestan que el asco se traduce como discriminación hacia los compañeros por su apariencia física o su clase social. Esta actitud es una clara señal de baja autoestima pues cuando no nos aceptamos a nosotros mismos o nos sentimos mal tratamos de denigrar o hacer sentir mal a los demás para de cierta forma sentirnos mejor.

En este mismo diagnóstico encontramos que según el 80% la tristeza es asociada por ellos con altibajos y depresiones, que es algo que desmotiva y disminuye el rendimiento en el trabajo. Esto puede estar relacionado con los resultados de la pregunta 31 donde el 70% se sienten culpables o responsables cuando algo no sale como querían esperar. Esta culpa les hace sentir tristeza. Así mismo la pregunta 32 nos dice en un 55% que los errores de los demás les hacen sentir tristeza o en un 45% los agobia. Esto os lleva a abrir otra sección en nuestra guía para aprender a canalizar las circunstancias adversas y los errores sin que esto nos afecte a un nivel personal, sino que sean capaces de aceptarlos y desde su responsabilidad afectiva trabajar para subsanarlos.

En la pregunta 33 la mayoría, un 70% acepta que cuando se sienten deprimidos ni siquiera saben por qué y este es el inicio en nuestra guía de un capítulo dedicado a la identificación de las emociones pues entendemos que a lo mejor no es deprimidos pueden estar tristes, decepcionados, hastiados, pero al no identificar sus

sentimientos solo saben que se siente deprimidos sin causa. Para gestionar las emociones primero debes identificarlas.

La muestra encuestada piensa que la tristeza puede provocar que una persona falte al trabajo o sea motivo de errores. Lo cual es otra evidencia de que al no enfrentar sus emociones prefieren evadir hasta sus responsabilidades como un camino alternativo a la realidad.

En las preguntas 35 y 36 reconocen que tienen o han tenido miedo a lo desconocido, pero también entienden que en cierta medida el miedo es necesario para mantenerse alerta ante situaciones de riesgo.

La mayoría, un 55% no se siente capaz de reaccionar ante una situación de miedo extremo, pero en la pregunta 39, el 85% manifiestan que tampoco han dejado que el miedo afecte de manera importante su vida personal o laboral

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

Inicialmente elegimos este tema debido a que en la empresa estudiada no existe una guía de desarrollo de inteligencia emocional para gestionar mejor las crisis. Esta carencia actualmente está afectando ciertas emociones que las personas que componen la empresa tienen; que vienen con problemas de casa, que tienen conflictos con el jefe, esta situación acarrea acciones que afectan totalmente todo el ambiente laboral.

Como profesionales sigue siendo nuestro interés que se le dé la importancia que tiene a la inteligencia emocional en este ámbito empresarial, ya que la herramienta diagnóstica no solo rectifica y confirma la necesidad de desarrollar la guía, sino que el diagnóstico nos ha brindado hasta las temáticas específicas a tratar según el manejo que los empleados han manifestado de sus propios sentimientos y de la percepción que tienen de los demás y de la empresa en sí.

2.10. Recomendaciones finales sobre los resultados obtenidos en el diagnóstico.

- Recomendamos primeramente el diseño y aplicación de una herramienta que permita medir en profundidad el nivel de inteligencia emocional de los empleados. Así como esta encuesta aplicada ha sido el inicio que encausa y prepara el camino para este importante paso. Una herramienta especializada permitirá conocer individualmente el nivel de inteligencia emocional para comenzar a capacitar a cada grupo según el nivel al que pertenezca.
- Incluir en la guía una sección de responsabilidad afectiva para iniciar el trabajo en el desarrollo de la inteligencia emocional.
- Desarrollar una sección de canalización de las emociones para evitar conflictos laborales.
- Recomendamos un programa de identidad corporativa donde los empleados se sientan parte fundamental de la creación de un mejor ambiente laboral a través del buen manejo de sus emociones que sumadas a las de los demás tendrán como resultado aquel lugar que ellos mismos han identificado como mejor a su situación actual.
- Recomendamos también talleres y dinámicas de autoestima la cual vaya de mano con los propósitos de aumentar la inteligencia emocional pues entendemos que empleados con mejor auto estima disminuyen los eventos conflictivos. Al trabajar los conflictos internos de las personas esto mejora los conflictos externos.
- Recomendamos incluir en la guía un capítulo dedicado a la identificación de emociones para su adecuada gestión

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

3.1. Seleccionar la herramienta a desarrollar.

Un código de conducta es una declaración formal de principios en el que se recogen los valores y estándares éticos por los que se rige una organización a través de reglas concretas. Es el primer paso para diseñar y establecer el tipo de normas de comportamiento en términos de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

Un código de conducta es una declaración formal de principios en el que se recogen los valores y estándares éticos por los que se guía una organización. Es el primer estadio para diseñar futuras normas de comportamiento en términos de Responsabilidad Social Corporativa.

Dada la relevancia que está adquiriendo en los últimos años los impactos sociales y medioambientales en la dirección estratégica de las organizaciones, existe una tendencia a elaborar códigos de conducta empresariales de distinto origen.

Estos códigos no constituyen un **sistema de certificación** ya que no siguen unos estándares determinados (normas ISO, EMAS) sino que se limita a recoger en un documento interno una serie de valores a modo informativo tanto para empleados como para clientes o proveedores. Así, no recoge un sistema de evaluación, desarrollo de procesos, implementación u otros procedimientos que permiten constatar su ejecución y resultados en la estructura interna de la organización.

El contenido de estos códigos hace referencia a la protección de los derechos fundamentales, laborales, medioambientales y prácticas contra la corrupción y el soborno. Asimismo, pueden contener directrices determinadas en las relaciones entre el empleado y la organización, estableciendo sanciones en caso de la realización de ciertos comportamientos que van en contra de los valores y principios estipulados por la empresa.

3.2. Razonamiento para elegir esas actividades.

Esta herramienta ha sido elegida sobre las demás, porque entendemos que cuando en una empresa se ponen como prioridad los valores, las buenas costumbres y normas para establecer como código de conducta, todo el personal debe regirse por estas reglas o aceptar las sanciones de lugar de no cumplirlas, contribuyendo así, a mantener el buen ambiente laboral y las buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores.

3.3. Presentación del código de conducta

CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA



San Francisco de Macorís, Republica Dominicana

AGOSTO 2022

INTRODUCCION

Un Código de Ética estipula normas que regulan los comportamientos de las personas dentro de una empresa u organización, supone una normativa interna de cumplimiento obligatorio.

El Código de ética y Conducta de Roig Agro Cacao S, A., es el instrumento que reúne las normas establecidas al Interior de la organización, con el propósito de orientar el desarrollo personal y profesional a nivel tanto individual como organizacional, de quienes prestan sus servicios en ella.

En Roig Agro Cacao S, A., creemos firmemente en la defensa de las normas de comportamiento ético y pretende que todos y cada uno de sus trabajadores y contratistas desarrollen sus actividades de tal manera que cumplan una serie de principios, fundamentados en la transparencia, la honestidad y la equidad.

El presente documento, denominado Código de Ética y Conducta, es una declaración de compromiso de la empresa Roig Agro Cacao S, A, para realizar nuestras actividades en cumplimiento con todas las leyes, normas y reglamentos aplicables y de conformidad con los más altos estándares éticos, es por esto que hacemos uso de este código.

OBJETIVO

Este Código de Ética y Conducta tiene como objetivo establecer las pautas de comportamiento moral y ético de todos los trabajadores, así como de todas las personas que establezcan una relación contractual o de servicio con ésta, asimismo proporcionar orientación sobre cómo actuar de manera consistente con nuestros valores centrales ante cualquier situación presentada.

ALCANCE

Las disposiciones del presente Código de Ética y Conducta son de observancia obligatoria para todo el personal de la empresa Roig Agro Cacao S, A., incluyendo los contratistas, asesores, accionistas y directivos independientemente del régimen laboral o de contratación al que se encuentre sujeto, así como también las personas que se relacionen con la empresa en razón de los servicios que presten.

COMPROMISOS EMPRESARIALES.

- Respetar los derechos humanos.
- Legalidad y justicia acogidas al Código laboral Dominicano.
- Reglamento interno de la empresa.
- La igualdad, incluyendo la de género, y la no discriminación.

VALORES ROIG AGRO CACAO S, A.

Los valores de la Empresa Roig Agro Cacao S, A. se definen de la siguiente manera:

- **Respeto.** Tratar a las personas con dignidad, consideración, cortesía, cordialidad, tolerancia y reconocimiento de su situación.
- **Honestidad.** Comportarse con rectitud, probidad y de manera justa.
- **Responsabilidad.** Responder de acuerdo con las circunstancias, deberes y compromisos adquiridos, asumiendo las consecuencias de los actos que resulten de las decisiones tomadas.
- **Solidaridad.** Adherirse a las causas y circunstancias de los demás, ofreciendo apoyo y colaboración a favor de un fin común.
- **Lealtad.** Apegarse a los fines y objetivos de la Institución, de tal modo que refuerce y proteja el conjunto de valores que representa.
- **Puntualidad.** Consideramos que el tiempo es valioso y, en consecuencia, profesamos el cuidado, responsabilidad y diligencia en llegar a un lugar o partir de él a la hora convenida, así como en realizar las actividades propias de nuestra función o las labores encomendadas con oportunidad.
- **Motivación.** El estímulo de nuestro trabajo se basa principalmente en mejorar continuamente los resultados, procesos y logros de la Empresa Roig Agro Cacao S, A, somos conscientes que crear valor para la entidad nos beneficia a todos. En consecuencia, actuamos y propiciamos que se actúe con interés y diligencia en el desempeño de las labores y proyectos que nos sean encomendados.
- **Mejora Continua.** Mejoramos sistemáticamente la eficacia de nuestros procesos, actividades y servicios, Optimizando recursos, costos y tiempo.

Satisfacción del Cliente:

Cumplimos los requisitos de calidad de nuestro servicio y los compromisos asumidos con nuestros clientes, a fin de satisfacer o superar sus expectativas, respetamos los acuerdos contractuales y atendemos sus requerimientos de servicios con oportunidad, esmero y confiabilidad.

Conservación del Medio Ambiente y Responsabilidad Social:

Nos esforzamos en realizar la operación y actividades de la Empresa, de manera segura, eficiente y responsable con la comunidad y el medio ambiente, sobre la base de un cohesionado trabajo en equipo de trabajadores, contratistas y productores.

Forjamos relaciones de confianza entre todos los integrantes de nuestro equipo y con los diferentes grupos de Interés con los que nos interrelacionamos, en base al respeto mutuo y procurando una convivencia armoniosa y justa para todas las partes.

Procuramos brindar herramientas que permitan mejorar el estándar de vida de los habitantes de la comunidad y la generación de oportunidades, respetando las diversas culturas existentes especialmente las relacionadas con las etnias originarias.

Compromiso con la Seguridad y Salud del Trabajador:

Somos conscientes de la importancia de realizar nuestras labores de manera segura y conforme a los procedimientos de seguridad y salud establecidos.

Participamos en las actividades de promoción y control de la seguridad y salud ocupacional y nos preocupamos por comunicar, identificar, evaluar y controlar en forma continua los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud de las personas durante el desarrollo de nuestras actividades empresariales, con el fin de prevenir la ocurrencia de incidentes y enfermedades profesionales.

PRINCIPIOS ETICOS

Probidad:

Actuamos con rectitud, honradez y honestidad, procurando satisfacer los Intereses legítimos de la Empresa Roig Agro Cacao S, A., nuestros clientes y la sociedad en su conjunto, y desechando el provecho o ventaja personal obtenida por uno mismo o por terceras personas. Profesamos y practicamos un claro rechazo a la corrupción en todos los ámbitos de desempeño y nos esforzamos por cumplir a cabalidad con las normas vigentes.

Eficiencia y Diligencia:

Procuramos brindar alta calidad en cada una de las labores a nuestro cargo, buscando el resultado más adecuado y oportuno, y optimizando el uso de los recursos para alcanzar los objetivos y metas empresariales.

Idoneidad:

Nos desenvolvemos con aptitud técnica, legal y moral en el desempeño de nuestras labores. Propondemos a una formación sólida de acuerdo con las exigencias de cada cargo, capacitándonos permanentemente para el mejor cumplimiento de nuestras labores.

Veracidad:

Nos expresarnos con autenticidad y sinceridad en las relaciones laborales con todos los miembros de la Empresa.

DEBERES ÉTICOS

Neutralidad:

Actuamos con absoluta Imparcialidad política, económica o de cualquier otra índole en el desempeño de nuestras funciones, demostrando Independencia en la vinculación con personas, partidos políticos o Instituciones ajenas.

Transparencia:

Ejecutamos nuestras labores de manera transparente. La información que proporcionamos es veraz, completa, precisa y oportuna.

Discreción y Confidencialidad de la Información:

Guardamos reserva respecto de hechos, documentos o información no pública que pueda afectar los Intereses de la Empresa, de los que tengamos conocimiento por el ejercicio de nuestras labores, prestación de servicios o que puedan Influir en las transacciones relacionadas con la Empresa Roig Agro Cacao S, A., sin perjuicio de los deberes y las responsabilidades que pudieran corresponder en caso de conocer actos ilegales o contrarios al orden público y a las buenas costumbres.

Uso Adecuado de los Fondos, Recursos y Bienes de la Empresa Roig Agro Cacao S, A.,

Tenemos la obligación de proteger y conservar los bienes de la Empresa **Roig Agro Cacao S, A.**, utilizando los que fueran asignados para el desempeño de nuestras labores de manera racional, evitando su abuso, derroche desaprovechamiento. No empleamos ni permitimos que otros empleen los bienes de la empresa para fines particulares o propósitos que no sean aquellos para los cuales han sido específicamente destinados.

Responsabilidad:

Desarrollamos nuestras funciones a cabalidad y en forma Integral, asumiendo con pleno respeto la función que realizamos, Ante situaciones extraordinarias no dudamos en realizar aquellas tareas que por su naturaleza o modalidad no son estrictamente Inherentes al cargo que desempeñamos, siempre que ellas resulten necesarias para mitigar, neutralizar o superar las dificultades que se enfrenten.

Conocimiento y Cumplimiento Normativo.

Tenemos pleno conocimiento del Código de Ética y Conducta Empresarial de la Empresa **Roig Agro Cacao S, A.**, y todas nuestras actividades se enmarcan dentro de las leyes vigentes y la normativa interna.

PROHIBICIONES ETICAS

Del conflicto de interés.

El personal de Roig Agro Cacao S, A., debe excusarse de actuar en los casos que exista o se actualice un conflicto de interés, por el desempeño de sus funciones, cargo o comisión.

No buscamos conocer, tramitar ni participar en la toma de decisiones de cualquier asunto en el que podamos tener interés directo o Indirecto, o cuando existe relación de parentesco con cualquier persona, socio, directivo tampoco mantenemos relaciones o participamos de situaciones en las que nuestros intereses personales, laborales, económicos o financieros pudieran estar en conflicto con el cumplimiento de los deberes y labores que tenemos a cargo

No utilizamos el nombre de la Empresa Roig Agro Cacao S, A., en forma Indebida, ni realizamos paralelamente actividades comerciales o profesionales que de alguna manera puedan competir o entrar en conflicto con las que se lleven a cabo en la entidad.

De estar expuesto cualquier Trabajador siempre se debe comunicar el hecho de Inmediato y por escrito al Gerente General de Roig Agro Cacao S, A.,

En todos los niveles de la Empresa Roig Agro Cacao S, A., cada Trabajador o Contratista, debe anteponer al interés propio, el cumplimiento de sus obligaciones con la empresa y los Intereses de esta última.

Uso de Influencias:

En ningún caso utilizamos nuestro cargo, influencia o apariencia de Influencia para obtener o procurar beneficios o ventajas Indebidas, para uno mismo o para otros.

Nepotismo:

Se encuentra prohibido ejercer la facultad de contratar personal o Influir de manera directa o indirecta en la contratación de personal o en la contratación de servicios

no personales o en los respectivos procesos de selección de personal, cuando se trate de parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o por matrimonio.

Proselitismo Político:

No se admite que realicemos actividades de proselitismo político con ocasión de las labores que desempeñamos o por medio del uso de Infraestructura, bienes o recursos de la Empresa, ya sea a favor o en contra de partidos u organizaciones políticas o candidatos.

Mal Uso de Información Privilegiada:

No es aceptable que participemos en transacciones u operaciones financieras utilizando información privilegiada de la entidad o a la que pudiéramos tener acceso por nuestra condición o ejercicio del cargo que desempeñamos.

Tampoco podemos divulgar, utilizar o permitir el uso impropio de la mencionada Información para el beneficio de algún interés particular. De la misma manera que protegemos nuestra Información, respetamos la Información de terceros y no la obtenemos por medios Incorrectos ni la divulgamos sin autorización.

Actos contra la Dignidad:

Por ningún motivo ejercemos presiones, amenazas o acoso que puedan afectar la dignidad y honra de las personas o Inducir a la realización de acciones dolosas o Indecorosas

Pagos impropios

Somos conscientes que dar u ofrecer el pago de dinero o cualquier objeto de valor, directa o indirectamente, con la intención de obtener una ventaja en relación con una transacción de la Empresa o influir en las acciones u omisiones de un trabajador, pone en riesgo la reputación de Roig Agro Cacao S, A., por lo que cualquier pago Impropio se encuentra prohibido.

Discriminación

Somos un empleador con igualdad de oportunidades. Estamos comprometidos a tratar a todos los empleados y candidatos para empleo con respeto y dignidad y prohibimos la discriminación.

Reclutamos, contratamos, desarrollamos, promovemos, disciplinamos Y brindamos condiciones de empleo Independientemente de las características protegidas como raza, color, religión, nacionalidad, género, Identidad o expresión de género, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad y cualquier otra categoría protegida por la ley.

Acoso

No toleraremos ninguna forma de acoso, Incluidos el acoso sexual o acoso de cualquier clase basado en cualquiera de las características protegidas que se mencionan anteriormente. El acoso puede ser verbal, físico, visual u otro comportamiento que crea un entorno ofensivo, hostil o Intimidatorio.

También prohibimos las bromas o insultos ofensivos raciales, étnicos, religiosos, relacionados con la edad o sexuales; la distribución o exhibición de fotos, videos o caricaturas ofensivas; y el uso del correo de voz. De la mensajería Instantánea, del correo electrónico u otros dispositivos electrónicos.

Recepción de Obsequios:

No aceptamos ni solicitamos dádivas, dinero, obsequios, agasajos o beneficios presentes o futuros de parte de persona alguna, ya sea natural o jurídica, que pudiera ser beneficiada de cualquier manera, directa o indirectamente, por el cumplimiento o incumplimiento de la normativa vigente.

Las decisiones de negocio deben ser objetivas, y los obsequios pueden Influenciar subjetivamente una decisión hacia un trato preferencial en detrimento a otras alternativas viables.

Únicamente podrán aceptarse obsequios que no tengan valor comercial o sean coherentes con las prácticas de promoción o publicidad de la entidad que lo otorga.

De las prohibiciones

Tener participación, por sí o mediante intermediarios, en sociedades comerciales o conglomerados, que tengan relaciones económicas, cuando estén vinculadas directamente a asuntos de su competencia o decisión.

Recurrir en ocasión del ejercicio de sus funciones a argumentos, con el fin de distorsionar hechos, falsificar informes, datos y documentos por beneficio propio, familiar o cualquier persona o institución.

Promover, participar o apoyar actividades contrarias al orden público, en desmedro del buen desempeño de sus funciones o de los deberes de otros empleados o funcionarios.

Divulgar o hacer circular asuntos o documentos reservados, confidenciales o secretos de los cuales tenga conocimiento por razón de su cargo.

Consumir sustancias narcóticas o estupefacientes o presentarse al trabajo en estado de embriaguez.

Realizar en el lugar de trabajo actividades ajenas a sus deberes oficiales.

Realizar actividades incompatibles con el decoro, la moral social, el desempeño en el cargo y la lealtad debida a la administración de justicia y a la colectividad;

Contactar fuera de los canales oficiales a suplidores u oferentes para gestionar temas de compras y contrataciones sin existir un proceso abierto.

Favorecer a oferentes o participantes en un proceso de compra sin justificación económica o práctica que lo sustente.

NUESTRAS GUÍAS DE CONDUCTA

Respeto por los Derechos Humanos:

Respetamos y apoyamos la protección de los derechos humanos, civiles y políticos de todas las personas, tanto dentro de la empresa Roig Agro Cacao S, A., como en las zonas de influencia de la empresa y nos aseguramos de no ser cómplices en abusos a estos derechos, ya sea por participación directa o beneficiándonos indirectamente de alguna práctica que atente contra los mismos.

Nos preocupamos por promover condiciones laborales seguras y dignas, no discriminamos a ninguna persona ni grupo de interés con los que nos relacionamos por condiciones o características físicas, prácticas personales o cualquier otro concepto y capacitamos a nuestro personal en valores y derechos humanos.

Respetamos la libertad de opinión y expresión, de pensamiento y creencias, así como de reunión y asociación. Somos conscientes de nuestros derechos como empresa, y respetamos también los derechos y libertades de nuestros grupos de Interés, para una convivencia armoniosa y justa.

En Roig Agro Cacao S, A., no existe ni se promueve el trabajo infantil ni forzado y fomentamos el mismo comportamiento de parte de nuestros proveedores.

La edad mínima para prestar servicios en Roig Agro Cacao S, A., es 18 años, como lo dispone el código laboral Dominicano. Somos respetuosos de la legislación laboral y la cumplimos estrictamente, así como también los convenios o pactos colectivos de trabajo.

Relación de Diálogo y Confianza con nuestros grupos de interés:

Somos conscientes de la Importancia que tienen nuestros grupos de Interés (clientes, proveedores accionistas, comunicad y gobierno) dentro de la gestión empresarial, por ello establecemos relaciones de diálogo y confianza que nos permitan Interactuar para responder correctamente a sus expectativas sin afectar los intereses de la Empresa.

Prácticas Anticorrupción

Se encuentra prohibida toda forma de corrupción, incluida la extorsión y el soborno.

De evidenciarse alguna práctica indebida se aplicará las medidas disciplinarias que correspondan legalmente y las contempladas en el Reglamento Interno de Trabajo, pudiéndose llegar a la exención de la relación laboral.

Asimismo, se procederá a denunciar ante las Instancias correspondientes a los proveedores o personas que pudieran estar involucradas en dichas prácticas. No es aceptable ninguna conducta o gestión que se pueda percibir como una influencia impropia para la toma de decisiones objetivas por parte de alguna autoridad gubernamental o funcionario público.

Se prohíbe expresamente cualquier práctica ilegal o desleal con el fin de obtener ventajas comerciales para la entidad.

No somos partícipes de ninguna actividad que pudiera relacionarse con lavado de dinero, ni aceptamos pagos en efectivo que pudieran implicar algún riesgo en esta materia

Somos conscientes que los Impuestos tributarios que estamos sujetos como empresa, es por ello que efectuamos su pago en la oportunidad y según los criterios establecidos en la legislación vigente.

No se admite ninguna práctica orientada a la evasión tributarla.

No alentamos ni contribuimos con ninguna práctica contraria al orden jurídico Incluyendo el tráfico de influencias, el nepotismo, el narcotráfico, el contrabando, etc.

Promovemos en nuestros colaboradores y terceros que prestan servicios en Roig Agro Cacao S, A., una cultura basada en valores. Todos tenemos la obligación de adoptar decisiones y actuar bajo criterios éticos y responsables.

DIFUSIÓN DE ESTE CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA:

Este código deberá ser conocido por todo el personal de Roig Agro Cacao S, A., a los fines de que cada uno pueda convertirse en gestor de las normas éticas en sus respectivas áreas de trabajo.

Las acciones de difusión consisten en:

- Distribución impresa o digital de este documento para todos los empleados y establecimiento de recepción conforme del mismo;
- Realización de talleres de socialización y seminarios de sensibilización;
- Inclusión en la socialización del Código de Ética en las actividades de inducción a los nuevos empleados que ingresen a la empresa.

CARTA COMPROMISO

Hago constar que comprendo el Código de ÉTICA Y CONDUCTA de la Empresa Roig Agro Cacao S, A., en todas sus partes, así como la misión, valores y principios que lo rigen, destacando de forma especial, pero sin limitar el cumplimiento del resto de los principios del sistema, los de lealtad, integridad y honestidad. Entiendo que su cumplimiento es obligatorio y me comprometo a respetarlos, pues así todos contribuimos a crear un ambiente laboral en el cual se garantiza la credibilidad y el servicio de administración de justicia.

Nombre y Apellidos:

Cédula de Identidad.

Fecha:

Departamento:

Superior inmediato (en representación de la institución):

Firma del empleado

3.4. Comunicación.

Comunicado.

Asunto: Código de conducta.

Dirigido a:

El Código de Conducta va dirigido a todos los administradores, directivos y empleados de la empresa de ROIG AGRO CACAO S.A. Las pautas de conducta contenidas en este Código afectan a toda la empresa ROIG AGRO CACAO, S.A. a todo el personal de control de la gestión, así como a las demás entidades y organizaciones ligadas a ROIG AGRO CACAO, S.A. por una relación de dominio o cuya gestión sea responsabilidad de ROIG AGRO CACAO, S.A., en todo el mundo.

La empresa impulsará la adopción de principios y valores semejantes a los de este Código en aquellas empresas en las que participe, aún sin tener el control, así como entre sus proveedores, contratistas, colaboradores y otros socios. ROIG AGRO CACAO, S.A, entiende que la aplicación del principio de debido control en materia de ética y cumplimiento contempla analizar que sus contrapartes cuentan con modelos de ética y cumplimiento y mitigar los riesgos en esta materia en sus relaciones con terceros. A los efectos de este Código, “ROIG AGRO CACAO, S.A.” o la “Compañía” se refiere tanto a la entidad, como al conjunto del grupo empresarial por ella encabezado.

La alta dirección de ROIG AGRO CACAO, pondrá todos los medios a su alcance para hacer llegar y cumplir las normas contenidas en el presente Código de Conducta. Dicho código estará disponible tanto en nuestras instalaciones. Así como en nuestro portal y en todos los canales de comunicación, correo, wathssap, en las oficinas directivas y se hará llegar a cada uno de nuestros colaboradores en forma de manual o instructivo, a fin de evitar desconocimiento,

El presente estará vigente a partir de la fecha.

DPTO. DE RRHH. ROIG AGRO CACAO, S.A.

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

Con este código de conducta se espera lograr que tanto el personal, como la administración de la empresa apegándose a las normas y valores, puedan desarrollar una conducta adecuada para el buen manejo de las relaciones y crear el mejor de los ambientes en el ámbito laboral de respeto, solidaridad, empatía, lealtad y responsabilidad. Esperamos que estas normas se conviertan en una herramienta más de las que constituyen una parte importante para el logro de los objetivos de la Empresa.

CONCLUSION

Muchas de las crisis que enfrentan día a día los gerentes en las empresas no están directamente relacionadas con conflictos institucionales o laborales más bien son la suma de manifestaciones emocionales individuales mal manejadas, es por esto que una guía de inteligencia emocional con el propósito de canalizar las emociones es una herramienta altamente efectiva para mejorar tanto el ambiente como el desempeño empresarial.

Donde hay seres humanos hay emociones y donde hay emociones de general crisis que traen consigo conflictos y el ambiente laboral no está exenta de esa realidad es por ello que como profesionales crecemos grandemente cuando podemos analizar un tema tan trascendental en nuestro entorno empresarial para de alguna manera aportar soluciones en la gestión de dichos conflictos.

Desarrollar un código de conducta que además de enseñar a conocer las emociones, también nos enseñe a manejarlas es de vital importancia en el ámbito laboral, ya que de ello depende muchas veces nuestro comportamiento, en el cual se ve reflejada la manera en cómo nos sentimos y como hacemos sentir a las personas que nos rodean.

Contar con la ayuda necesaria en momentos en que no sabemos manejar nuestras emociones, debe ser una parte importante que las empresas deben tener en consideración, ya que las emociones nos afectan a nivel laboral, así como en nuestra vida.

BIBLIOGRAFÍAS

- Álvarez, E. B. (13 de Mayo de 2019). *Epsiba Psicología*. Obtenido de <https://epsibapsicologia.es/inteligencia-emocional-por-que-es-tan-importante/>
- Definista. (2 de Febrero de 2016). *Definicion y que* . Obtenido de <https://definicionyque.es/ambito-laboral/>
- educativa, E. (3 de Enero de 2019). *Aula Planeta*. Obtenido de <https://www.aulaplaneta.com/2019/01/03/educacion-y-tic/inteligencia-emocional-historia-y-virtudes-pedagogicas>
- Feldman, L. (2006). LAS EMOCIONES EN EL AMBIENTE LABORAL: UN NUEVO RETO PARA LAS ORGANIZACIONES. *Revista de la Facultad de Medicina*, 29.
- Fernández-Berrocal. (2009). *la mente es maravillosa* . Obtenido de <https://lamenteesmaravillosa.com/por-que-es-tan-importante-la-inteligencia-emocional/>
- GÓMEZ, K. J. (2018). *LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO HERRAMIENTA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS ORGANIZACIONES*. BOGOTA : UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA.
- Regader, B. (29 de Mayo de 2015). *psicologia y mente*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/inteligencia/inteligencia-emocional>
- Yirda, A. (16 de Diciembre de 2020). *Cocepto definicion* . Obtenido de Adrián, Yirda. (Última edición:16 de diciembre del 2020). Definición <https://conceptodefinicion.de/ambito-laboral/>.
- Maite Vallejo. (2002). El diseño de investigación: una breve revisión metodológica. Julio 2022, de Scielo Sitio web: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-99402002000100002

- ISO EXPERTISE . (2021). ¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE UN CÓDIGO DE CONDUCTA?. Julio 2022, de ISO Sitio web: [https://www.isoexpertise.com/que-es-y-para-que-sirve-un-codigo-de-conducta/#:~:text=Un%20c%C3%B3digo%20de%20conducta%20es,Responsabilidad%20Social%20Corporativa%20\(RSC\).](https://www.isoexpertise.com/que-es-y-para-que-sirve-un-codigo-de-conducta/#:~:text=Un%20c%C3%B3digo%20de%20conducta%20es,Responsabilidad%20Social%20Corporativa%20(RSC).)

- Archivos Roig agro cacao S. A

- Encargada de recursos Humanos

ANEXOS



