

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”



La Universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura y  
Procesos Industriales  
Programa de Estudios Avanzados  
Maestría en Gerencia Pública

**INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA COADYUVAR LA GESTIÓN DEL  
TALENTO HUMANODEL INSTITUTO AUTÓNOMO CUERPO DE  
POLICÍA DEL ESTADO COJEDES**

Requisito parcial para optar al grado de *Magíster Scientiarum*

**AUTOR:** Contreras V. Héctor F.  
**C.I.:** V-15.630.309  
**Tutor:** Dr. Antonio Flores

**SAN CARLOS, ENERO DE 2023**

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”



La Universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura y  
Procesos Industriales  
Programa de Estudios Avanzados  
Maestría en Gerencia Pública

**INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA COADYUVAR LA GESTIÓN DEL  
TALENTO HUMANODEL INSTITUTO AUTÓNOMO CUERPO DE  
POLICÍA DEL ESTADO COJEDES**

Requisito parcial para optar al grado de *Magíster Scientiarum*

**AUTOR:** Contreras V. Héctor F.  
**C.I.:** V-15.630.309  
**Tutor:** Dr. Antonio Flores

**SAN CARLOS, ENERO DE 2023**

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”



**UNELLEZ**

La Universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura y  
Procesos Industriales  
Programa de Estudios Avanzados  
Doctorado en Gerencia Avanzada

## **ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Yo, **Dr. ANTONIO FLORES DÍAZ**, cédula de identidad N° **V-11.962.937**, hago constar que he leído el proyecto titulado **“INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA COADYUVAR LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL INSTITUTO AUTÓNOMO CUERPO DE POLICÍA DEL ESTADO COJEDES”**, presentada por el ciudadano: **HECTOR FERNANDO CONTRERAS VACA**, titular de la cedula de identidad N° **V-15.630.309**, para optar al título de MSC en Gerencia Publica y acepto asesorar al estudiante, en calidad de tutor, durante el periodo de desarrollo del trabajo hasta su presentación y evaluación.

En la ciudad de San Carlos, a los 05 días del mes de Julio del año 2022.



**Dr. ANTONIO FLORES DÍAZ**  
C.I. N° **V-11.962.937**

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”



**UNELLEZ**

La Universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura y  
Procesos Industriales  
Programa de Estudios Avanzados  
Doctorado en Gerencia Avanzada

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, Antonio Luis Flores Díaz, cédula de identidad N° 11.962.937, en mi carácter de tutor del trabajo: **“INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA COADYUVAR LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANODEL INSTITUTO AUTÓNOMO CUERPO DE POLICÍA DEL ESTADO COJEDES** , presentado por el ciudadano: **HECTOR FERNANDO CONTRERAS VACA**, titular de la cedula de identidad N° **V-15.630.309**, para optar al título de **MSC en Gerencia Publica**, por medio de la presente certifico, que he leído la tesis y considero, que reúne las condiciones necesarias para ser defendida y evaluada por el jurado de exanimación que se designe.

En la ciudad de San Carlos, a los 08 días del mes de enero del año 2023.

Nombre y apellido: Antonio Luis Flores Díaz.



**Dr. ANTONIO LUIS FLORES DÍAZ**  
C.I. N° **V-11.962.93**

# ACTA DE ADMISIÓN

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA" UNELLEZ VIPI COJEDES</b>		<b>PRESAV PROGRAMA DE ESTUDIOS AVANZADOS COJEDES-UNELLEZ</b>
<b>Unellez</b> <b>ACTA DE ADMISIÓN TRABAJO ESPECIAL DE GRADO, TRABAJO DE GRADO, TESIS DOCTORAL</b>			
Nosotros, miembros del jurado de:			
Trabajo Especial de Grado	<input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo de Grado	Tesis Doctoral
Titulado(a):			
<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA COADYUVAR LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL INSTITUTO AUTÓNOMO CUERPO DE POLICÍA DEL ESTADO COJEDES</b>			
Elaborado por el (la) participante:			
Nombres, Apellidos y Cédula de Identidad			
<b>HÉCTOR CONTRERAS, C.I V.-15.630.309</b>			

Como requisito parcial para optar al grado académico de: Magister Scientiarum, el cual es ofrecido en el programa de estudios de Maestría en Gerencia Pública, del Programa de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales de la UNELLEZ – San Carlos, hacemos constar que hoy: 20 de enero de 2023, a las: 11:00 a.m. se realizó la admisión del mismo, acordando que:

- EL TRABAJO / TESIS SE ACEPTA PARA LA PRESENTACIÓN / DEFENSA ORAL.
- EL TRABAJO / TESIS SE ACEPTA PARA LA PRESENTACIÓN / DEFENSA ORAL, UNA VEZ QUE SE ADOPTEN LAS MODIFICACIONES SUGERIDAS.
- EL TRABAJO / TESIS NO SE ACEPTA PARA LA DEFENSA ORAL.

Se estableció como fecha de presentación / defensa, el día: **martes 24 de enero de 2023. Hora: 9:20 a.m.**, Dando fe de ello levantamos la presente acta en San Carlos, a los veinte (20) días de enero de 2023.

**1.- Jurado Coordinador (a)**  
Dr. Antonio Flores,  
C.I. V-11.962.937 (Tutor-UNELLEZ)

**2.- Jurado Principal**  
MSc. Carlos Arturo Tovar,  
C.I. 16.423.823 (UNELLEZ);

**3.- Jurado Principal**  
Dr. Freddy Álvarez,  
C.I. 14.961.560, (UNESR).

**4.- Jurado Suplente**  
Dr. Robert Ardiles,  
C.I. 19.357.841 (UNELLEZ)

**5.- Jurado Suplente**  
Dra. Eloina Gamez  
C.I. V- 4.097.982, (IUTEMAR)

**Nota:** Esta acta es válida con tres (03) firmas y un sello.





# ACTA DE VEREDICTO

 UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA" UNELLEZ VIPI COJEDES

 **PRESAV**  
PROGRAMA DE ESTUDIOS AVANZADOS COJEDES-UNELLEZ

## ACTA DE PRESENTACIÓN / DEFENSA TRABAJO ESPECIAL DE GRADO, TRABAJO DE GRADO, TESIS DOCTORAL

Nosotros, miembros del jurado de:

Trabajo Especial de Grado	<input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo de Grado	<input type="checkbox"/>	Tesis Doctoral	<input type="checkbox"/>
---------------------------	-------------------------------------	------------------	--------------------------	----------------	--------------------------

Título(a):

**INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA COADYUVAR LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL INSTITUTO AUTÓNOMO CUERPO DE POLICÍA DEL ESTADO COJEDES**

Elaborado por el (la) participante:

Nombres, Apellidos y Cédula de Identidad

**HÉCTOR CONTRERAS, C.I V.-15.630.309**

Como requisito parcial para optar al grado académico de: Magister Scientiarum, el cual es ofrecido en el programa de: Maestría en Gerencia Pública, del Programa de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales de la UNELLEZ - San Carlos, hacemos constar que hoy, **martes 24 de enero de 2023** a las 9:50 AM, se realizó la presentación / defensa del mismo, acordando:

- APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS.
- APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS, OTORGANDO MENCIÓN PUBLICACIÓN.
- APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS, OTORGANDO MENCIÓN HONORÍFICA.
- APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS, OTORGANDO MENCIÓN PUBLICACIÓN Y HONORÍFICA.

Dando fe de ello levantamos la presente acta, la cual finalizó a las 10:30 AM.

**1.- Jurado Coordinador (a)**  
Dr. Antonio Flores,  
C.I V-11.962.937 (Tutor-UNELLEZ)

**2.- Jurado Principal**  
MSc. Carlos Arturo Tovar,  
C.I. 16.423.823 (UNELLEZ);

**3.- Jurado Principal**  
Dr. Freddy Álvarez,  
C.I. 11.961.560, (UNESR).

**4.- Jurado Suplente**  
Dr. Robert Ardiles,  
C.I. 19.357.841 (UNELLEZ)

**5.- Jurado Suplente**  
Dra. Eloina Gamez  
C.I. V- 4.097.982, (IUTEMAR)

**Nota:** Esta acta es válida con tres (03) firmas y un s

 Presav.vipl  Presav\_vipl  Presav\_vipl

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente quiero agradecer a mi Dios del cielo por permitirme estar vivo, y tener lo necesario para seguir luchando en medio de tantas dificultades, en segundo lugar agradecer hoy y siempre a mi madre María Fabiana, a mi Padre Ramón, ustedes que me dieron la vida; a mis hijos Fernando José, Francisco José y Luis Fernando

A mi esposa Yansy, por creer en mí, por animarme siempre en las buenas y en las malas, a mis hermanos Carmen, Zaira, Sandy, Joseito, Gregorio, Yurbys, José Gregorio, Cesar, Marlín, Yanet Yajaira, Milena, María José, gracias a toda mi familia, quisiera nombrarlos a todos, por estar siempre a mi lado, por el apoyo incondicional que siempre me dan.

Quiero agradecer también a mi tutor Antonio Flores, excelente profesional, gracias por su dedicación y enseñanzas. Agradecer a la UNELLEZ y a todos los profesores que cada día nos imparten conocimientos sin mezquindad para seguir formando los mejores profesionales, gracias por darme la oportunidad para continuar mis estudios.

No puedo pasar por alto la institución donde me forme como funcionario policial, la cual le debo tanto, y sé que aún me falta mucho para dar y en ese camino andamos IACPEC. A todos ustedes que de una u otra forma contribuyeron para cristalizar esta investigación, gracias...

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a todos mis compañeros que dan vida al cuerpo de la policía del estado Cojedes, y para aquellos que pretenden iniciar en esta carrera, para que sirva de apoyo en pro del mejoramiento del servicio policial tan necesario para garantizar y resguardar la paz y la seguridad ciudadana.

A mi familia, a todos ustedes que esperan mucho de mí y que les juro intento cada día, cada instante estar a la altura de sus aspiraciones, de mis sueños y anhelo; aunque sé que me aman y me aceptan como soy. Este trabajo es para ustedes se los dedico y espero les sea de mucha utilidad...



# ÍNDICE

	Pág.
<b>ACEPTACIÓN DEL TUTOR</b> .....	iii
<b>APROBACIÓN DEL TUTOR</b> .....	iv
<b>ACTA DE ADMISIÓN</b> .....	v
<b>ACTA DE VEREDICTO</b> .....	vi
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	vii
<b>DEDICATORIA</b> .....	viii
<b>ÍNDICE</b> .....	ix
<b>Lista de Tablas y Figuras</b> .....	xii
Lista de Tablas.....	xii
Lista de Figuras .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>RESUMEN</b> .....	xiii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiv
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I</b> .....	1
<b>EL PROBLEMA</b> .....	1
1.1 Problema investigación .....	1
1.2 Contextualización epistemológica y bioética de la investigación .....	3
1.3 Objetivos de la investigación .....	5
1.3.1 <i>Objetivo General:</i> .....	5
1.3.2 <i>Objetivos Específicos:</i> .....	5
1.4 Justificación de la investigación.....	5
<b>CAPÍTULO II</b> .....	7
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	7
2.1 Estado del arte .....	7
2.2 Elementos bióticos de la investigación.....	9
2.3 Antecedentes de investigaciones previas .....	10
2.3.1 <i>Antecedentes Internacionales</i> .....	10
2.3.2 <i>Antecedentes Nacionales</i> .....	12

2.3.3	<i>Antecedentes Locales</i> .....	13
2.4	Antecedentes legales .....	14
2.5	Bases teóricas referenciales.....	15
2.5.1	<i>Inteligencia emocional</i> .....	15
2.5.2	<i>Principios de la Inteligencia Emocional</i> .....	15
2.5.3	<i>Dimensiones de la inteligencia emocional</i> .....	16
2.5.4	<i>La inteligencia emocional en el trabajo</i> .....	16
2.5.5	<i>Herramientas para Controlar las Emociones</i> .....	17
2.5.6	<i>Gestión del talento humano</i> .....	18
2.5.7	<i>Objetivos de la Gestión del Talento Humano</i> .....	19
2.5.8	<i>Importancia el talento humano</i> .....	20
2.5.9	<i>Dimensiones de la Gestión del Talento Humano</i> .....	20
2.5.10	<i>Teorías que fundamental la Gestión del Talento Humano</i> .....	21
2.6	Operacionalización de variables.....	22
<b>CAPÍTULO III</b> .....		24
<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....		24
3.1	Descripción del Modelo (puede ser estadístico, matemático, econométrico u otro de índole cuantitativa .....	24
3.2	Tipo de investigación (método).....	24
3.3	Diseño de la investigación.....	24
3.4	Población y muestra .....	25
3.4.1	<i>Población</i> .....	25
3.4.2	<i>Muestra</i> .....	25
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	27
3.6	Técnicas de análisis de datos.....	28
3.7	Confiabilidad y validez de los instrumentos .....	28
3.7.1	<i>Confiabilidad de los instrumentos</i> .....	28
3.7.2	<i>Validez de los instrumentos</i> .....	29
<b>CAPÍTULO IV</b> .....		30
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> .....		30
4.1	Análisis de datos.....	30

4.2 Resultados .....	30
<b>CAPÍTULO V</b> .....	39
5.1 Conclusiones .....	39
5.2 Recomendaciones .....	42
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	43

## **Lista de Tablas y Figuras**

### **Lista de Tablas**

Tabla 1 Operacionalización de variables .....	23
Tabla 2 Distribución Poblacional.....	25
Tabla 3 Distribución Muestral .....	27
Tabla 4 Dimensión: Autoconocimiento Emocional .....	30
Tabla 5 Dimensión: Autorregulación.....	31
Tabla 6 Dimensión: Motivación .....	32
Tabla 7 Dimensión: Empatía.....	33



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA”  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y  
PROCESOS INDUSTRIALES  
PROGRAMA DE ESTUDIOS AVANZADOS  
MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA COADYUVAR LA GESTIÓN DEL  
TALENTO HUMANO DEL INSTITUTO AUTÓNOMO CUERPO DE  
POLICÍA DEL ESTADO COJEDES**

**Autor:** Contreras V. Héctor F.

**Tutor:** Dr. Antonio Flores

**AÑO:** 2023

**RESUMEN**

El presente trabajo tiene la finalidad de analizar la importancia de la inteligencia emocional para coadyuvar la gestión del talento humano del Cuerpo de Policía del Estado Cojedes, todo ello para propiciar la participación en las soluciones de los conflictos que se presentan en la institución, a fin de optimizar las habilidades y competencias del talento humano. Partiendo de allí, a través de esta investigación se aportaría la aplicación de los enfoques teóricos en cuanto a la inteligencia emocional en la solución de conflictos y estrategias gerenciales para mejorar a los funcionarios y desarrollar habilidades emocionales que faciliten a la gestión del talento humano llevar a la práctica la resolución de conflictos y buscar estrategias motivacionales. En ese sentido, la ejecución de la investigación va permitir expresar en la práctica los elementos teóricos propios de inteligencia emocional para coadyuvar la gestión del talento humano. Tomando al paradigma cuantitativo, de naturaleza positivista, la presente investigación se enmarca dentro de una investigación de tipo descriptiva, con un diseño de campo no experimental. A la población de 1490 individuos se le determinó una muestra de 25 individuos, la técnica utilizada fue la encuesta en la modalidad de cuestionario de cuarenta y seis (46) preguntas de escala Likert, arrojando un índice de confiabilidad confiable de 0,68. Entre los resultados esta que los funcionarios policiales están de acuerdo que el autoconocimiento Emocional es importante desarrollarlo y fortalecerlo ya que permite la autovaloración, tener una autoestima alta y pueden respetarse a sí mismo, ser positivo, fiel, dar descanso a la lógica y a la racionalidad. En conclusión, se identifica que la inteligencia emocional juega un papel determinante en la ejecución de operaciones cotidianas del cuerpo de policía del estado Cojedes.

**Palabras clave:** inteligencia emocional, motivación, talento humano, gestión.



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA”  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y  
PROCESOS INDUSTRIALES  
PROGRAMA DE ESTUDIOS AVANZADOS  
MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA**

**EMOTIONAL INTELLIGENCE TO HELP THE MANAGEMENT OF  
HUMAN TALENT OF THE AUTONOMOUS INSTITUTE OF THE COJEDES  
STATE POLICE CORPS**

**Author:** Contreras V. Héctor F.

**Tutor:** Dr. Antonio Flores

**Year:** 2023

**ABSTRACT**

The present work has the purpose of analyzing the importance of emotional intelligence to assist in the management of human talent of the Cojedes State Police Corps, all this to promote participation in the solutions of conflicts that arise in the institution, in order to to optimize the skills and competencies of human talent. Starting from there, through this research the application of theoretical approaches in terms of emotional intelligence in conflict resolution and managerial strategies to improve officials and develop emotional skills that facilitate the management of human talent to carry out the practice of conflict resolution and search for motivational strategies In this sense, the execution of the research will allow expressing in practice the theoretical elements of emotional intelligence to assist in the management of human talent. Taking the quantitative paradigm, of a positivist nature, the present investigation is framed within a descriptive type of investigation, with a non-experimental field design. A sample of 25 individuals was determined for the population of 1490 individuals, the technique used was the survey in the form of a questionnaire of forty-six (46) Likert scale questions, yielding a reliable reliability index of 0.68. Among the results is that police officers agree that Emotional self-knowledge is important to develop and strengthen since it allows self-assessment, high self-esteem and can respect themselves, be positive, faithful, give rest to logic and rationality. In conclusion, it is identified that emotional intelligence plays a determining role in the execution of daily operations of the Cojedes state police force.

**Keywords:** emotional intelligence, motivation, human talent, management.

## INTRODUCCIÓN

Para tocar al tema de la inteligencia emocional, implica sentimientos y aptitudes intrínsecas, que permiten manejar emociones tales como la ira, la ansiedad, tristeza que con una habilidad de empatía, permite a los trabajadores transitar por los planos cognitivos y emocionales del talento humano, alineado a mostrar tolerancia, flexibilidad, y sacar provecho de la diversidad. En este orden de ideas, conviene asomar la incidencia de una adecuada motivación laboral en esta era, al hablar de incentivos que apoyan igual a la contraparte, pues en el contexto mundial toda sociedad entiende que el comportamiento laboral incluye la inteligencia emocional del individuo adquirida, bien sea por su educación familiar, y por el clima y cultura organizacional, por lo tanto, será el más idóneo si los integrantes de una organización están incentivados a partir de sus expectativas y deseos respecto a los beneficios que se deben obtener en su ámbito laboral.

Sin embargo, en la práctica y las investigaciones modernas de la gerencia del recurso humano se señala que la motivación como factor clave emerge como indicador para que los gerentes de talento humano incorpore nuevas estrategias de incentivos en las relaciones de trabajo, así como también, una adecuada administración de la inteligencia emocional, factor de interés en esta investigación.

La gestión del Talento Humanos se entiende, como el proceso de influir en la gente, para que contribuya a los objetivos de los individuos y de la organización en conjunto, hacia la ejecución de los objetivos estratégicos establecidos para cada puesto de trabajo; para esto se requiere de personal altamente capacitado, con una inteligencia emocional bien equilibrada, además, la creación y el mantenimiento de un contexto operacional, en el que los individuos trabajen juntos en grupos hacia el logro de objetivos comunes, con respeto, empatía, y comunicación efectiva.

Además, es importante destacar que hoy en día que la inteligencia emocional, contribuye con la motivación, siendo un elemento esencial dentro de la dinámica de

cualquier organización, por lo que es necesario que los gerentes, comprendan al trabajador como un aliado, le incentiven, y brinden un manejo inteligente de sus emociones, tanto de la línea gerencia como de los trabajadores, a fin de garantizar el cumplimiento de las actividades que se requieren para el logro de los objetivos planteados.

Asimismo, el desempeño laboral es un aspecto a ser monitoreado constantemente a través de la supervisión y evaluación con el fin de obtener insumos que sirvan para lograr un mejoramiento continuo de la actuación profesional del talento humano. Por otra parte, los cambios sociales, económicos y culturales que están ocurriendo en los últimos años, han tenido impacto en los diferentes estratos de desarrollo del ser humano, viéndose afectado no solo su inteligencia emocional, sino, la manera de vivir, las relaciones sociales, además, en el vínculo que se establece con la organización en la cual labora. Se observa un proceso de modernización y crecimiento acelerado, con economías abiertas y competitivas que generan la globalización y con procesos cada día más emergentes con el uso de la tecnología.

En tal sentido, las organizaciones de cualquier índole enfrentan cada día situaciones de bajo rendimiento del personal que labora en sus instalaciones, trayendo consigo una serie de consecuencias, entre las cuales se pueden citar la baja productividad, incremento de errores. De manera que, la gestión de inteligencia emocional es un factor determinante para el desempeño y motivación de sus trabajadores, por tanto, en mayor o menor grado se convierte en productividad, calidad, buen clima organizacional e interés, entre otras; las organizaciones en su afán de aumentar su eficiencia, eficacia y efectividad, deben ocuparse de mantener a sus trabajadores altamente motivado y que de esta manera pueda contar con un personal competente, preparado y actualizado humana y técnicamente, para que desempeñe con éxito sus funciones pertinentes dentro de la organización y se desarrolle en el futuro, para continuar ejecutándolas en correspondencia con los requerimientos institucionales.

Resulta claro indicar que, el presente trabajo de grado investigación se basa en analizar estrategia de gestión para el mejoramiento del desempeño laboral en el área



de atención del ciudadano en la Gobernación del estado Cojedes. Este estudio está estructurado en cinco capítulos: En el Capítulo I, se describe el problema, se hace mención a los objetivos del estudio, tanto general como específico y la justificación de la investigación. El Capítulo II, se describe el marco teórico, presentado los antecedentes, bases teóricas y bases legales que sustentan, así como el cuadro de operacionalización de variables. En el Capítulo III, se presenta la metodología utilizada, el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra de estudio, técnica de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento. En el Capítulo IV se presenta los resultados de la encuesta, junto al análisis. Por último, en el Capítulo V con las conclusiones y recomendaciones.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Problema investigación**

En América Latina, según Rojas y Gaspar (UNESCO 2006) las instituciones viven una situación crítica, ya que son muchos los factores que influyen en las condiciones de vida de cada ser humano. En ese escenario, se viven bajo la creciente amenaza de la violencia, que se expresa de múltiples formas, de tipo familiar, derivada de las tensiones sociales o de situaciones de inseguridad y las derivadas de la pandemia COVID-19. Ante ello, los organismos de seguridad deben lograr cumplir no solamente con el cien por ciento de lo exigible, sino ir más allá y entregar más tiempo y sus mejores esfuerzos. Tal cosa no es posible sin una alta motivación en las organizaciones.

Ciertamente, todo funcionario que hace vida en los organismos de seguridad es un factor motivacional que despierta la conducta y la mantiene, refuerza o inhibe, hasta obtener el objeto-meta (motivación positiva) o evitar aquello que resulta insatisfactorio o amenazante. Sucede pues, que los organismos de seguridad son un logro motivar y contribuir a la felicidad. Para ello, los agentes policiales en primer lugar tienen que controlar y organizar su estado anímico de manera tal que la exigencia sea equilibrada y conduzca a las buenas relaciones entre usuarios, comunidad y familiares de las víctimas y victimarios.

En tal sentido, los organismos de seguridad como las demás instituciones públicas, atraviesan momentos de grandes cambios radicales donde experimentan la forma de conducir los asuntos de su institución. Esto hace suponer, que requieren gerentes que trabajen y fomenten el crecimiento institucional tanto en el aspecto profesional como en el aspecto personal, el cual implica actualizar constantemente las potencialidades de los funcionarios y facilitarle la tarea de incorporarse a la sociedad como un individuo transformador de su contexto.

En efecto, Goleman (2002) considera la inteligencia emocional como las capacidades para éxitos en los estudios y en el aspecto práctico de la vida; así como la habilidad para ser capaz de motivarse, persistir frente a una decepción, controlar los impulsos y evitar los trastornos, al igual que impulsa al individuo a mejorar la capacidad de raciocinio, y al mismo tiempo ayuda a manejar los estados de ánimos que puedan perturbar las relaciones con el entorno y la persona misma.

Por lo tanto, es importante que la gerencia considere una visión que permita identificar factores intervinientes, así como las necesidades de los funcionarios y del contexto. De este modo, Machado (2006), refiere que la gerencia es una herramienta que conduce la organización, por lo que requiere de la integración de elementos de la administración de acuerdo a los propósitos preestablecidos. Al respecto, todas estas orientaciones están dirigidas a la condición humana, es decir, a los funcionarios, sus percepciones y expectativas en una institución y sus relaciones de trabajo. De allí que, el sector policial viene pasando por una serie de transformaciones gerenciales que mejoren su situación profesional y generen condiciones para el desarrollo de sus capacidades, habilidades, actitudes y competencias que conlleven de manera eficaz controlar sus emociones y eviten las malas prácticas policiales.

En el ámbito Nacional, a partir del año 2006, se da inicio a la reforma de la policía venezolana producto de sucesos delictivos. Para el año 2009 con la entrada en vigencia de la Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana, se produce un cambio en este sector de seguridad estableciendo unos estándares, tal como menciona Antillano (2016):

regulan aspectos como organización, criterios de desempeño, formación, selección y reclutamiento, uso de la fuerza, rendición de cuenta, régimen disciplinario, equipamiento, instalaciones, uniformes, atención a las víctimas, políticas de género, disposiciones dirigidas la prestación del servicio a niños, adolescentes y grupos vulnerables, trato a detenidos, procedimientos y tácticas policiales, y otras tareas especialmente sensible (p.1)

Este nuevo modelo fundamentado en un paradigma humanista y de carácter preventivo de ética y valores, exige a los funcionarios la preparación constante y a la vez obliga a la gerencia a planificar planes y programas para el desarrollo profesional

y personal. Es por ello, que el funcionario policial requiere de una destreza y dominio emocional, según Martín y Boeck (1998), “es aquella que abarca cualidades como la comprensión de las propias emociones, la capacidad de saber ponerse en el lugar de otras personas y la capacidad de conducir las emociones de forma que mejore la calidad de vida”. (p.21). El autor, señala que la inteligencia emocional es la capacidad de manejar las emociones propias y facilitarle al trabajador el dominio de ejecutar sus tareas, obtener un desempeño eficiente y contribuir con las metas organizacionales.

Todo ello, representa el sentir emocional que posee un funcionario policial, el cual debe ser valorado dentro de sus emociones de forma útil en la vida personal y profesional. Esto a su vez, permite comprender que está constantemente en un entorno de efectos perniciosos sometido a sentimientos irracionales que lastran al individuo y que se transforman sus creencias.

Así pues, se evidencia lo expuesto por Mandin et al., (2020), refieren que las emociones son “una reacción ante situaciones que se producen por un cambio inesperado, que causa sentimientos de culpabilidad, alegría, tristeza, miedo, enojo, amenaza, peligro, entre otras, las mismas que generan alteraciones a nivel cognitivo, fisiológico y social” (p.1).

En ese sentido, se requiere que los funcionarios policiales que ejercen la gerencia comprendan que el manejo de las habilidades sociales son factores necesarios y son concebidos como bases que complementan la personalidad, ya que el manejo de las emociones y las relaciones interpersonales, favorecen a los individuos para que sean efectivos y competentes.

## **1.2 Contextualización epistemológica y bioética de la investigación**

Por lo tanto, esta caracterización del objeto de estudio, se focaliza en el Instituto Autónomo del Cuerpo de Policía del estado Cojedes, una institución creada en el año 1909. Su crecimiento fue extendiéndose por todo el territorio regional donde se acantona en los nueve municipios del estado, teniendo su Comandancia General en la ciudad capital (San Carlos), se encuentra constituida en dos órdenes jerárquicas como son los oficiales y la tropa. En este sentido, El nuevo perfil profesional de los

funcionarios policiales, transitan hacia los caminos de formación permanente, experiencias, habilidades y destrezas técnicas, tácticas y operativas, para el devenir de las condiciones de un desempeño que enfrente a los nuevos dispositivos y responsabilidades armonizadas en la situación interna del talento humano.

Por otro lado, el cambio y adaptación hacia la homologación y reclasificación en los organismos policiales ha originado insubordinación, indisciplina, falta de motivación y descontento del personal, aunado a la situación que económica que enfrenta el país viene desencadenando conflictos de violencias y emocionales en los agentes policiales.

Aunado a ello, la crisis producto por la pandemia COVID-19, afectó psicológica y socialmente a los funcionarios como al resto de la población, lo cual afecto su rutina laboral, donde se presentan encuentros violentos tales como: peleas, insultos, burlas, competencia desleal, apodos, difusión de mentiras, exclusión al conformar grupos de trabajo, insultos y descalificaciones al personal, entre otros.

Igualmente, aumentaron los problemas y decesos por violencia dentro del seno familiar del funcionario policial, los cuales desarrollan labores en tiempo limitados, bajo condiciones de altos índices delictivos y con escasos recursos económicos y materiales, lo que ocasiona un cumplimiento del desempeño no esperado según las metas planificadas, presentan debilidades en el cumplimiento de sus responsabilidades, falta de comunicación, poca o ninguna empatía hacia sus compañeros de trabajo, mayor cantidad de interrupciones en las labores asignadas, poca motivación y autorrealización.

Por consiguiente surgen las siguientes interrogantes:

¿De qué manera la inteligencia emocional mejoraría la gestión del talento humano del Cuerpo de Policía del Estado Cojedes?

¿Cuál es la situación actual de la gestión del talento humano del Cuerpo de Policía del Estado Cojedes?

¿Cuáles son los elementos de la inteligencia emocional para coadyuvar la gestión del talento humano del Cuerpo de Policía del Estado Cojedes?

¿Cómo interpretar los resultados de inteligencia emocional para coadyuvar la gestión del talento humano del Cuerpo de Policía del Estado Cojedes?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### *1.3.1 Objetivo General:*

Analizar la importancia de la inteligencia emocional para coadyuvar la gestión del talento humano del Cuerpo de Policía del Estado Cojedes.

#### *1.3.2 Objetivos Específicos:*

- Diagnosticar la situación actual de la gestión del talento humano del Instituto Autónomo Cuerpo de Policía del Estado Cojedes.
- Identificar los elementos de la inteligencia emocional para coadyuvar la gestión del talento humano del Instituto Autónomo Cuerpo de Policía del Estado Cojedes.
- Presentar los resultados sobre la importancia de la inteligencia emocional para coadyuvar la gestión del talento humano del Instituto Autónomo Cuerpo de Policía del Estado Cojedes.

### **1.4 Justificación de la investigación**

El presente trabajo tiene la finalidad de analizar la importancia de la inteligencia emocional para coadyuvar la gestión del talento humano del Cuerpo de Policía del Estado Cojedes, todo ello para propiciar la participación en las soluciones de los conflictos que se presentan en la institución, a fin de optimizar las habilidades y competencias del talento humano. Partiendo de allí, a través de esta investigación se aportaría la aplicación de los enfoques teóricos en cuanto a la inteligencia emocional en la solución de conflictos y estrategias gerenciales para mejorar a los funcionarios y desarrollar habilidades emocionales que faciliten a la gestión del talento humano llevar a la práctica la resolución de conflictos y buscar estrategias motivacionales. En ese sentido, la ejecución de la investigación va permitir expresar en la práctica los

elementos teóricos propios de inteligencia emocional para coadyuvar la gestión del talento humano.

Desde el punto de vista práctico, esta investigación viene a representar una oportunidad importante para la institución objeto de estudio, ya que brindara herramienta para mejorar la gestión del talento humano. Otro de los aportes de este trabajo, se encuentra en el hecho de que a través de su ejecución, se abren las posibilidades de mejoramiento de la calidad de la gestión del talento humano y finalmente, el trabajo es de importancia para el propio autor, puesto que servirá para poner en práctica los conocimientos adquiridos a través de la praxis en relación a la inteligencia emocional.

La presente investigación conducirá a resultados que puedan ser compartidos con aquellos profesionales interesados en la temática e igualmente, contribuirá con las líneas estratégicas del Plan de la Patria, en cuanto al objetivo Continuar construyendo el socialismo bolivariano del siglo XXI, en Venezuela, como alternativa al sistema destructivo y salvaje del capitalismo y con ello asegurar “la mayor suma de felicidad posible, la mayor suma de seguridad social y la mayor suma de estabilidad política” para nuestro pueblo. De forma similar, esta investigación está enmarcada en la línea de investigación identificada con el Área de Ciencias Económicas y Sociales como: Gerencia Pública, fundamentada en el Programa de Maestría Gerencia Pública de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ).

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Estado del arte**

Aular (2021), realizo el artículo publicado en la Dissertare Revista de Investigación en Ciencias Sociales titulada Funciones de la gestión de talento humano: una mirada praxiológica desde las organizaciones venezolanas, el cual tuvo como objetivo analizar las funciones del área de gestión de talento humano en un conjunto de organizaciones venezolanas, desde la perspectiva de sus gerentes, a los fines de contribuir a caracterizar la realidad de la praxis gerencial en este ámbito de gestión, con énfasis en el rol ejercido por dicha área en el planteamiento estratégico de la organización.

Para ello, se enmarco en un enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo y diseño de campo. La unidad de análisis fueron ocho estados de la República Bolivariana de Venezuela, en cuyo ámbito se analizó una muestra de 38 gerentes. Los resultados arrojaron que el predominio de funciones de naturaleza operativa, dejando de lado en buena medida funciones de carácter estratégico. Concluyó que las unidades de talento humano se concentran en las funciones tradicionales, por lo que aún existen desafíos en el reconocimiento del valor que puede agregar esta unidad en el logro de las estrategias y objetivos de la organización.

Biedma-Ferrer (2021) realizo una investigación en su artículo publicado en la Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios) titulada: Inteligencia emocional: influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones. El objetivo principal de este trabajo es analizar el impacto de este tipo de inteligencia sobre la selección de los empleados, la motivación, el rendimiento, el liderazgo y la toma de decisiones. La metodología empleada es la revisión sistemática de la literatura. Para ello, se han consultado 99 documentos en diversas bases de datos. Los resultados del trabajo constatan una relación positiva entre la inteligencia emocional y las variables analizadas. Asimismo, se propone un modelo que muestra el impacto de



la mencionada inteligencia sobre las variables seleccionadas. Como futuras líneas de investigación, se insta a realizar más trabajos empíricos en el ámbito empresarial, que analicen, desde el punto de vista estadístico, las correlaciones señaladas por el modelo planteado.

Ramírez et. al (2019), realizó una investigación en su artículo publicado en la revista Información tecnológica titulada: “Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico”, cuyo objetivo fue el análisis de la gestión del talento humano desde el enfoque estratégico en el sector minero de Venezuela, Colombia y Chile. Empleo el método cuantitativo, tipo descriptivo, y diseño no experimental transversal. Utilizo la técnica de la encuesta y aplico un cuestionario. Los resultados demostraron diferencias óptimas entre la estrategia organizacional, los rasgos y tendencia actual, con falencias en el modelo funcional. Concluyo que el sector minero de Venezuela, Colombia y Chile se le da prioridad a la estrategia organizacional, determinado por el indicador socialización de las actividades laborales.

Sierra (2021) realizó una investigación en su artículo publicado en aula virtual titulada: Incidencia de la inteligencia emocional en el cumplimiento de indicadores de gestión del talento humano, cuyo objetivo fue el análisis de la relación que existe entre la Inteligencia Emocional del Talento Humano y el cumplimiento de Indicadores de Gestión en las empresas. La metodología utilizada fue el enfoque cuantitativo. Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron la entrevista y la observación. Los resultados permitieron una aproximación teórica entre la relación de la Inteligencia Emocional y los Indicadores de Gestión, lo cual fue evidenciado en los porcentajes de cumplimiento de los indicadores de gestión demostraron que quienes tienen desarrollado el manejo de sus emociones son más eficientes al cumplir con los objetivos impuestos por la empresa, en este caso fue evaluado a través de los indicadores, demostrando Concluyo que la implementada la Inteligencia Emocional es una herramienta que debidamente aprovechada puede impulsar el logro de los objetivos tanto para el trabajador como para la organización.

Ramírez et. al.(2018), realizo una investigación en su artículo publicado en la revista CICAG titulada: gestión del talento humano como estrategia organizacional en las pequeñas y medianas empresas, cuyo propósito fue describir la gestión del talento humano como estrategia organizacional en las Pymes de servicios de comidas y bebidas de Barranquilla.

La metodología utilizada fue enmarcada dentro del paradigma cuantitativo, enfoque empírico positivista, diseño no experimental, transeccional, descriptivo, modalidad de campo. La población estuvo constituida por (38) establecimientos clasificadas como Pymes de servicios de comidas y bebidas de Barranquilla. Emplearon la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. Concluyeron que existe una moderada satisfacción lo que evidencia que las organizaciones sujeto de estudio, planifican y autorregulan su sistema, para precisar su curso actual y futuro, fijando objetivos, determinando oportunamente los resultados finales.

## **2.2 Elementos bióticos de la investigación**

Para comprender los elementos bioéticos de la presente investigación primero hay que definir que es la bioética, según Vidal (2016), es la ciencia que estudia la conducta humana, desde la comprensión de los problemas relacionados con los valores, aplicados al comportamiento desde las ciencias sociales y más allá del contexto. De igual manera, Mazanare y Marquez, (2020), menciona que “busca potenciar una nueva consciencia en el ser humano, con el único fin de preservar las futuras generaciones y su medio ambiente” (p.5).

En este sentido, este trabajo de investigación posee elementos bioético ya que uno de ellos es el consentimiento informado, es decir, para proceder a la investigación y solución de un problema la población objeto de estudio y su muestras posee información y dan el consentimiento para extraer la información necesaria para su ejecución. Además de ello, se realiza una evaluación del riesgo, pero para este estudio no existen riesgo alguno que puedan comprometan tanto su salud, vida y funciones laborales.

Es por ello, que es sustentado en los principios de respeto por las personas, el principio de beneficencia y el principio de justicia. El primero consiste en la ética del autor al respeto por el ser humano, es decir, por las personas, en cuanto a su trato de autonomía y es quien decide que información dar en función de sus necesidades, confirmando la confidencialidad de los datos aportados manteniendo su intimidad y privacidad. El segundo, ya que este trabajo dentro de su desarrollo no compromete ni hace daño a las personas, ni existe ningún riesgo alguno. El tercero se refiere a la imparcialidad de escoger a la muestra, es decir, todos los funcionarios policiales tienen la misma oportunidad de ser escogido como muestra según los parámetros estadísticos utilizados.

## **2.3 Antecedentes de investigaciones previas**

### *2.3.1 Antecedentes Internacionales*

En Ecuador, Chacón (2021), presento el informe de investigación de maestría titulado “Gestión de la inteligencia emocional y su relación en el desempeño de los ejecutivos de crédito de Credife S. A., provincia de Cotopaxi durante el año 2020”, cuyo objetivo fue determinar la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los ejecutivos de crédito de Credife S.A. de la provincia de Cotopaxi en el año 2020.

El instrumento utilizado fue en base al modelo mixto de inteligencia emocional propuesto por Goleman, el cual fue aplicado a 35 ejecutivos de planta de la empresa. Se utilizó el estadístico de correlación de Spearman para identificar las deficiencias causales por motivo emocional de los empleados. El principal resultado obtenido fue que los ejecutivos presentan un nivel alto de desarrollo emocional basado en el autocontrol, automotivación y empatía. Su desempeño laboral se ve denotado por el compromiso y responsabilidad que poseen con la empresa. Se concluyó que la inteligencia emocional si influye en el desempeño laboral con relación a las habilidades de autoconocimiento para resolver conflictos, autocontrol para motivarse gracias a rasgos ligados a su personalidad, empatía por pensar en los demás al tomar decisiones y por la capacidad social que poseen para integrar a los colaboradores en

un ámbito laboral sano. De igual manera, se identificó que si existe incidencia entre las variables de estudio.

Morán (2020), realizó una investigación en Ecuador para obtener el grado académico de Maestra en Administración de la Educación, titulado “Gestión del talento humano y su influencia en las competencias docentes de un colegio agropecuario, Ecuador, 2020”, con el objetivo de determinar la influencia de la gestión del talento humano en las competencias de los docentes del Colegio Agropecuario Lomas de Sargentillo, Ecuador, 2020. El tipo de investigación utilizado fue descriptiva correlacional, cuantitativa, transversal, con un diseño no experimental correlacional; la población y muestra fue de 30 docentes. Se emplearon como instrumentos de recolección de información dos cuestionarios de escala ordinal referente a las variables gestión de talento humano y competencias docentes. Según los resultados obtenidos, las dimensiones selección, capacitación y desarrollo influyen de forma significativa en las competencias docentes. En conclusión, la gestión de talento humano influye significativamente en las competencias docentes según los valores Rho de Spearman, 582; Sig. ,001; R2 ,452.

Igualmente, en Perú, Fernandez (2020), presento la tesis denominada “Incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad bancaria, Arequipa, 2019”, la cual tuvo como objetivo determinar la incidencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de una entidad bancaria, Arequipa, 2019. El autor utilizó una metodología mixta, tipo fundamental, diseño no experimental-transversal y de alcance correlacional. Empleo el método inductivo y una muestra probabilístico censal de 40 trabajadores y utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn (I-CE). Concluyo que existe un nivel moderado de inteligencia emocional.

Galindo, (2020), tesis titulada “Gestión del talento humano y desempeño docente en la institución educativa Palmas Reales, Los Olivos, 2020”, cuyo objetivo fue

establecer la relación existente entre las variables gestión del talento humano y desempeño docente. La investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo, diseño experimental-correlacional, transversal, conformado por una población y muestra de tipo censal de 65 docentes, empleó la técnica de la entrevista y el cuestionario como instrumentos. Los resultados arrojaron que hay correlación moderada entre las variables de estudio.

### *2.3.2 Antecedentes Nacionales*

Toro (2021), en su trabajo de investigación denominado “Inteligencia emocional como factor clave en la toma de decisiones gerenciales de la empresa contable Rodríguez, Calderón & Asociados, Valencia estado Carabobo, cuyo objetivo fue proponer factores claves de la inteligencia emocional en la toma de decisiones gerenciales de la empresa contable Rodríguez, Calderón & Asociados.

El estudio se caracterizó por el empleo de una metodología de enfoque cuantitativo y de investigación tipo proyectiva. Empleo la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluyo que el proceso de toma de decisiones está altamente influenciado por las emociones, un gerente con inteligencia emocional tiene un gran valor en las organizaciones actuales,

Cabrera (2019) realizó una investigación en Aragua titulada: Inteligencia Emocional en la gestión del Talento Humano. La investigación se enfocó en la propuesta de estrategias para el manejo de la inteligencia emocional en la gestión del talento humano en el Instituto Universitario de Tecnología Antonio Ricaurte, La investigación está direccionada en el paradigma positivista, dentro de una investigación de campo con apoyo descriptivo, para responder a la modalidad proyecto factible, a través de tres fases diagnóstica, factibilidad y propuesta. La población es censal porque se consideró en su totalidad a 31 docentes universitarios, la técnica es la encuesta y el instrumento la prueba o test Trait Meta-Mood Scale-24 de veinticuatro (24) ítems y el cuestionario Habilidades en el aula de quince (15) ítems, los cuales no precisan de validación, ni confiabilidad. Los resultados

permitieron evidenciar debilidades con respecto al Comportamiento emocional, el manejo de la inteligencia emocional y los fundamentos de la gestión del talento humano. Justificando la propuesta de las estrategias, organizada con base en la presentación, objetivos, fundamentación, planes y factibilidad para su implementación en la estructura, atendiendo a tres módulos con sus objetivos, contenidos y estrategias.

Jara, A. et al. (2018). Realizaron una investigación en Venezuela, titulado Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral, con el objetivo de determinar la relación entre estas variables y su influencia en la calidad de la educación en esta institución. El tipo de investigación aplicada fue descriptiva y correlacionada con una muestra universal de sesenta individuos, cincuenta y cuatro docentes y seis administrativos. Este estudio fue apoyado por investigación de campo, los datos fueron proporcionados a través de encuestas y cuantificados utilizando el coeficiente de Spearman; se pudo evidenciar que existe una alta correlación positiva entre la gestión del talento humano y el desempeño docente en la Unidad Educativa. Asimismo, que existe una correlación positiva moderada entre la selección de personal, la calidad del trabajo y el trabajo en equipo, y una correlación positiva alta entre la capacitación del personal y la calidad del trabajo, seguida del trabajo en equipo. Se utilizó el alfa de Cronbach para ambas estimaciones de fiabilidad. Demostrándose que, si se desarrolla una gestión eficaz del talento humano, se puede lograr un desempeño eficiente y eficaz del personal docente de la Institución.

### *2.3.3 Antecedentes Locales*

García y Carballo (2019), realizaron una investigación en Cojedes titulada: Inteligencia emocional como estrategia en la gestión del talento humano de la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, Núcleo San Carlos. Esta investigación se desarrolló teniendo como objetivo general diseñar un programa basado en inteligencia emocional como estrategia de gestión del talento humano en la

UNESR, San Carlos. La investigación se sustenta teóricamente en la gestión del talento humano y la inteligencia emocional. Metodológicamente adoptó el diseño no experimental, se ejecutó bajo el tipo de investigación de campo, fundamentada y apoyada con el nivel descriptivo; para este estudio se determinó una población de ciento cuarenta y tres (143) trabajadores, seleccionando una muestra constituida por cuarenta y siete (47) trabajadores de la institución a quienes se les aplicó como instrumento de recolección de datos una encuesta bajo la modalidad cuestionario, el mismo constó de dieciocho (18) ítems de alternativas abiertas. El instrumento fue sometido a validación de tres (03) expertos y para su confiabilidad se aplicó el cálculo de Alpha de Cronbach. Se generó una propuesta orientada a diseñar una estrategia gerencial basada en inteligencia emocional que permitiera potenciar la gestión del talento humano.

Los hallazgos de este estudio permiten concluir que la inteligencia emocional es una herramienta mediante la cual se aprovecha todo el potencial intangible emocional del talento humano, reconociéndolo, atendiéndolo, estimulándolo y encauzándolo para generar procesos de cohesión, comunicación, responsabilidad y poder para la toma de decisiones, lo que va a permitir una mejor fluidez en la acción misional de la organización y un ambiente en el que el liderazgo y el desarrollo de las diversas tareas se realice de manera sinérgica.

#### **2.4 Antecedentes legales**

La investigación se encuentra sustentada en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela:

**Artículo 19.** El Estado garantizará a toda persona, conforme al principio de progresividad y sin discriminación alguna, el goce y ejercicio irrenunciable, indivisible e interdependiente de los derechos humanos. Su respeto y garantía son obligatorios para los órganos del Poder Público, de conformidad con esta Constitución, con los tratados sobre derechos humanos suscritos y ratificados por la República y con las leyes que los desarrollen.

El Estado reconocerá el principio de progresividad en la protección de los derechos humanos, conforme al cual toda persona natural o jurídica, sin discriminación alguna, tiene derecho al goce y el ejercicio irrenunciable, indivisible e interdependiente de los mismos. Lo que generaría en relación con el presente estudio un estado de satisfacción y seguridad a los trabajadores conforme al disfrute de sus derechos.

## **2.5 Bases teóricas referenciales**

### *2.5.1 Inteligencia emocional*

La inteligencia es concebida como la capacidad de abstracción (Terman, 1921). Para Gardner, (1983), es la capacidad de poder resolver situaciones problemáticas y para Sternberg (1985), es la capacidad mental que le permite al ser humano adaptarse, seleccionar o conformar entornos de la vida según las necesidades. En este sentido, Goleman (1995), la conceptualiza como la capacidad de las personas para gestionar emociones y obtener mejor desempeño. Por otra parte, Mayer y Salovey (1997) la define como la capacidad de manejar emociones y sentimientos y generar conocimiento y poder dominar el comportamiento.

Se caracteriza según Mayer y Peter Salovey (1997) por

- Percepción emocional.
- Facilitación emocional del pensamiento
- Comprensión emocional
- Regulación emocional

La inteligencia emocional es importante para las organizaciones, ya que a través de ella, se logra obtener motivación, controlar los impulsos, regular los estados de ánimo y enfatizar con el mundo alrededor. La inteligencia emocional es una especie de arma para la supervivencia de cada persona.

### *2.5.2 Principios de la Inteligencia Emocional*

Para Goleman (1996) Los principios de la Inteligencia Emocional son:



- **Recepción:** Cualquier cosa que incorporemos por cualquiera de nuestros sentidos.
- **Retención:** Corresponde a la memoria, que incluye la retentiva o la capacidad de almacenar información y recuerdo la capacidad de acceder a esa información almacenada.
- **Análisis:** Función que incluye el reconocimiento de pautas y el procesamiento de la información.
- **Información:** Cualquier forma de comunicación o acto creativo, incluso del pensamiento.
- **Control:** Función requerida a la totalidad de las funcionales mentales y físicas.

### 2.5.3 Dimensiones de la inteligencia emocional

Según Goleman (1996), son;

- **Autoconocimiento Emocional,** consiste en reconocer un sentimiento, es decir, tomar conciencia de lo que se está sintiendo.
- **Autorregulación,** es la habilidad de lidiar con los propios sentimientos, adecuándolos a cualquier situación. Este indicador se divide en: autocontrol, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación.
- **Motivación,** son el individuo mismo (pensamiento positivo, visualización, respiración abdominal, gestión desagregada); los amigos, la familia y colegas, realmente nuestros soportes más relevantes; un mentor emocional (real o ficticio) y el propio entorno (aire, luz, sonido, objetos motivacionales). En este contexto, para que exista un buen manejo de este parámetro de la inteligencia emocional es necesario tomar el mando de los pensamientos, dirigir oportunamente las excitaciones nerviosas y llegar a ser buenos para la solución de problemas.
- **Empatía** o el reconocimiento de las emociones ajenas, es la habilidad que permite a las personas reconocer las necesidades y los deseos de otros, permitiéndoles relaciones más eficaces. Esta se subdivide en - comprender a los demás; ayudar a los demás a desarrollarse; orientación hacia el servicio; aprovechar la diversidad; y conciencia política.
- **Habilidades Sociales,** es la base en la que se sustenta la popularidad, el liderazgo y la eficiencia interpersonal (p.47).

### 2.5.4 La inteligencia emocional en el trabajo

En el mundo empresarial se afirma cada día más que las personas que ascienden mucho más rápido son aquellas que poseen un mayor coeficiente de inteligencia emocional. La inteligencia emocional requiere rapidez; mientras la inteligencia general requiere tiempo y calma, la gestión de la inteligencia emocional significa

reafirmar lo emocional o la racional en las relaciones interpersonales y no comportarse como primitivos cediendo de nuestros impulsos.

Una vez que una persona entra en una organización, para que pueda dar lo mejor de sí, y hacer compromisos, se necesita primero: Que tenga sus útiles de trabajo y que sepa qué es lo que tiene que hacer; segundo: Que sepa cómo hacerlo; tercero: Que sienta que lo que está haciendo tiene un valor significativo, que él está contribuyendo y que se le reconozca por ello efectivamente.

La base emocional del innovador laboral es el placer que encuentra en la originalidad de saber empaparse con el trabajo teniendo creatividad en la aplicación de ideas novedosas para alcanzar los resultados y teniendo el uso inteligente de manejar sus emociones. El compromiso con la organización nace de los vínculos emocionales a través de la clave para determinar cuánto esfuerzo ponen en su trabajo y al apego emocional a la organización, al orgullo que les inspira trabajar en ella y la importancia que tiene el empleo y al valor de la visión optimista.

#### *2.5.5 Herramientas para Controlar las Emociones*

Existen tres componentes que interactúan y trabajan junto como los pensamientos interiores positivos que ayudan a frenar la velocidad de los cambios fisiológicos y de los comportamientos que ayudan a controlar los pensamientos y respuestas de comportamiento productivas. Según Weisinger (1998) son:

- Los pensamientos o valoraciones cognitivas: Están orientados a detectar estímulos que incluyen elementos hereditarios, como es la predisposición a valorar lugares vacíos, cerrados, a los animales salvajes, o posibles situaciones peligrosas que han vivido por sus propias experiencias.
- Los cambios fisiológicos o respuestas emocionales: Es el encargado de impulsar, mantener y dirigir la conducta, gracias a su relación con el sistema hormonal.
- Los comportamientos o las acciones a las que tendemos: Es una reacción fisiológica perceptible de pensamientos y conductas que manifiestas. Es uno de los factores más vulnerables por las experiencias del aprendizaje previo y el medio cultural. (p.79)

### 2.5.6 *Gestión del talento humano*

Para iniciar la conceptualización de la gestión del talento humano, es importante aclarar lo que es la gestión, la cual es definida por Robbins y Coulter (2005), como la “gestión o administración se refiere a la coordinación de actividades de trabajo, de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas, lo cual se convierte en el objetivo principal de toda gestión”. Asimismo, Rementería (2008), “es la actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal”. (p. 1)

Al respecto, Amat (2000) menciona que “la gestión, organizacionalmente hablando, se refiere al desarrollo de las funciones básicas de la administración: Planear, organizar, dirigir y controlar” (p. 270). En resumen es la acción que debe ejecutar el gerente en el cumplimiento de sus funciones administrativas en el cumplimiento de los objetivos planeados. Por otra parte, Chiavenato (2007), menciona que es “la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales, contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado” (p. 45), es decir, el gerente necesita del talento humano para poder cumplir con los objetivos establecidos.

En la misma forma, Arriagada (2002), señala que la gestión no es más que las acciones y decisiones que rigen la organización por lo que es sinónimo de trabajo a través del cumplimiento de una serie de actividades que requieren de conocimiento. Para Murray (2002), no es más que la asignación de recursos a la organización para el cumplimiento de los objetivos planificados. En este sentido, la dinámica gerencial involucra muchos aspectos en pro del desempeño y responsabilidad de la operatividad lo que involucra el logro de objetivos y mejores resultados para la organización.

Entonces, por Gestión del Talento Humano (GTH), de acuerdo a Chiavenato, (2009), es “el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño”. De igual forma, es definida como un enfoque estratégico que consiste en un conjunto de

acciones dirigidas a disponer del nivel de conocimiento, capacidades y habilidades para obtener resultados competitivo (Eslava, 2004: citado en Jara Martínez et al., 2018).

Para Majad (2016) es una serie de actividades de monitoreo establecidas por la gerencia que están vinculadas al mejoramiento de la conducta del personal con el propósito de relacionarlas con los objetivos de la organización.

La GTH se caracteriza según Carhuanambo & Velarde, (2019) por

- La capacidad de dirigir el conocimiento, impulsar y conducir el desarrollo y el liderazgo de las organizaciones.
- Poseen amplio conocimiento en temas económico, jurídico, político, social y laboral.
- Utilización de sistemas informáticos
- Desarrolla y fortalece las relaciones humanas conduciendo a una conciencia ética de servicio y de responsabilidad social y ecológica.
- La capacidad de generar capital, ingresos, utilidades y operativa de la organización.

#### 2.5.7 *Objetivos de la Gestión del Talento Humano*

Las personas constituyen el principal activo de la organización; de ahí la necesidad de que ésta sea más consciente y este más atenta de los empleados. La gestión del talento humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de las personas, para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales.

Para el autor Chiavenato (2002) menciona que “Los objetivos de la gestión de personas son diversos. La Administración de Recursos Humanos (ARH) debe contribuir a la eficacia organizacional a través de los siguientes medios:

1. Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión: la función de RH es un componente fundamental de la organización actual. No se puede imaginar la función de RH sin conocer los negocios de una organización.

2. Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados: Dar reconocimiento a las personas y no solo dinero constituye el elemento básico de la motivación humana. Para mejorar el desempeño, las personas deben percibir justicia en las recompensas que reciben.
3. Administrar el cambio: en las últimas décadas hubo un periodo turbulento de cambios sociales, tecnológicos, económicos culturales y políticos. Estos cambios y tendencias traen nuevos enfoques, mas flexibles y ágiles, que se deben utilizar para garantizar la supervivencia de las organizaciones.”

### 2.5.8 *Importancia el talento humano*

El Talento Humano se le considera la clave del éxito de una empresa, su gestión hace parte de la esencia de la gerencia empresarial. Según (Alhama, 2016), con una asertiva gestión del talento humano, una organización eficiente ayuda a crear una mejor calidad de la vida de trabajo, dentro de la cual sus empleados estén motivados a realizar sus funciones, a disminuir los costos de ausentismo y la fluctuación de la fuerza de trabajo.

La gestión de talento humano para (Dávila, 2015) se basa en tres aspectos básicos: Los empleados son seres humanos dotados de personalidad, conocimientos habilidades, capacidades, etc., aspectos indispensables para la gestión de los demás recursos. Son activadores inteligentes de los recursos organizacionales como fuente de impulso para la dinamización de la organización; no son agentes pasivos o estáticos. Son socios de la organización, invierten esfuerzo, dedicación, responsabilidad, compromiso, riesgos, etc., con el fin de recibir frutos de estas inversiones como salarios, crecimiento profesional. Toda inversión se justifica cuando trae un retorno razonable.

### 2.5.9 *Dimensiones de la Gestión del Talento Humano*

- **Selección de personal:** Para (Jara Martínez et al., 2018), consiste en escoger a los mejores candidatos para la organización y la evaluación de los resultados determina el costo operacional y los beneficios. De igual manera, (Chiavenato, 2009), lo define como la selección de la persona correcta para el cargo indicado en el tiempo oportuno. Álvarez Palomino et al., (2021) es la admisión de personas y representa el reclutamiento eficaz que predice las capacidades y desempeño laboral del futuro trabajador.

- **Capacitación del personal:** Es el proceso de mejoramiento para que alcancen los objetivos de la organización, además constituye los procesos de aprendizaje que modifican y moldean el comportamiento a través de la transmisión de información, desarrollo de habilidades, de actitudes y de conceptos (Jara Martínez et al., 2018). Al respecto, (Chiavenato, 2009), afirma que es “un proceso educativo a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades en función de objetivos definidos.” (p. 386). Es decir, son todos aquellos procesos de aprendizaje que van de mano con la tarea específica a desempeñar
- **Evaluación del personal:** Consiste en un sistema de valoración del desempeño del individuo según las actividades, los objetivos y resultados que debe lograr a través del cual estima la excelencia de las cualidades de la persona y la contribución al desarrollo de la institución (Jara Martínez et al., 2018) .Igualmente, (Chiavenato, 2009), lo define como la valoración que se realiza a cada persona según las funciones y responsabilidades que desempeña de acuerdo a sus competencias, los objetivos establecidos y los resultados obtenidos.

#### 2.5.10 *Teorías que fundamental la Gestión del Talento Humano*

- **Teoría de Idalberto Chiavenato (2020):** Define la gestión del talento humano como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamientos, selección, capacitación, recompensa y evaluación del desempeño.
- **Teoría de Pablo Lledo (2011):** Afirma que los recursos humanos tienen un enfoque de aplicación y práctica de las actividades más importantes dentro de la organización o empresas siendo la gestión del talento humano un pilar fundamental para el desarrollo exitoso de los procesos, pues al final las

personas son los responsables de ejecutar las actividades porque los proyectos no se desarrollan por si solos.

- **Teoría de Abel Vásquez y José Lara (2008)** Sostiene que es una actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes y mandatos y señala la importancia de una participación activa de todos los trabajadores de la empresa. Es una actividad que implica tomar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores como los objetivos empresariales, el pago de salarios en función de la productividad de cada trabajador, un trato justo a estos y una formación profesional.
- **Teoría de Carlos Mora (2008):** Afirma que la gestión de talento humano es una herramienta estratégica para enfrentar los desafíos con los aportes de las nuevas tecnologías.
- **Teoría de Gary Dessler (2006):** Afirma que son las prácticas y políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo, en específico se trata de reclutar, evaluar, capacitar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro y equitativo para los empleados de la compañía.
- **Teoría de Robert Noe Wayne (2005):** Afirma que la gestión o administración del talento humano corresponde a la utilización de las personas como recursos para lograr objetivos organizacionales.
- **Teoría de Edgar Eslava Arneo (2004):** Afirma que es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento, capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivo en el entorno actual y futuro.

## **2.6 Operacionalización de variables**

**Independiente:** Inteligencia emocional

**Dependiente:** Gestión del talento humano.

**Tabla 1****Operacionalización de variables**

<b>Variables</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>
<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	Es la habilidad mental empleada para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, para acceder y o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; para comprender emociones y el conocimiento emocional y así como para regular las emociones, promoviendo un crecimiento emocional e intelectual (Goleman, 1995).	• Autoconocimiento Emocional	1-8
		• Autorregulación	9-15
		• Motivación	16-20
		• Empatía	21-27
		• Habilidades Sociales	28-34
<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Es una serie de procesos y procedimientos que realiza la gerencia para captar las personas tales como reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño. (Chiavenato, 2009),	• Selección de personal	35-38
		• Capacitación del personal	39-42
		• Evaluación del personal	43-46

Fuente: Elaboración Propia (2023)



## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Descripción del Modelo (puede ser estadístico, matemático, econométrico u otro de índole cuantitativa)**

La presente investigación se fundamenta en el modelo de las competencias emocionales de Goleman (2002), el cual refiere Mejías (2013), comprende cuatro etapas: autoconciencia, autocontrol, conciencia social y manejo de las relaciones. Igualmente, Sosa-Correa (2014), refiere que se “centra en rasgos de comportamiento estables y variables de personalidad (empatía, asertividad, impulsividad, optimismo, etc.), así como en otras variables sin ninguna constatación de su verdadero vínculo con el concepto de la Inteligencia emocional” (p,5). Dentro de este marco de ideas, la investigación se suscribe al modelo de paradigma cuantitativo según Hurtado (2010), “utiliza técnicas cuantificables, recolección y analítica de los datos...” (p. 6)

#### **3.2 Tipo de investigación (método)**

La presente investigación se enmarca dentro de una investigación de tipo proyectiva, definida por Hurtado (2010) como “la elaboración de una propuesta, un plan, un programa, un procedimiento, producto, como solución a un problema o necesidad de tipo práctico...” (p. 567). De igual manera, Álvarez (2004), señala que “consiste en la detección de una situación que demanda mejora, la planificación, ejecución y evaluación de todo proceso. (p. 26).

#### **3.3 Diseño de la investigación**

El diseño de investigación consiste en diseñar el plan o la estrategia a seguir para lograr el objetivo general de la investigación. Al respecto, Arias (2012), menciona que es “la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado” (p.30). En este sentido, se fundamenta en un diseño no experimental ya que no se manipulan las variables, sino que se observaron los fenómenos tal y como

se dieron en su contexto natural. En este sentido, Hernández, Fernández y Baptista. (2010), señalan que “es la que se realiza sin manipular deliberadamente la variable” (p.106). De esta manera, Palella y Martins (2003), mencionan que “el investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presenta en sus contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos (p.87).

### 3.4 Población y muestra

#### 3.4.1 Población

La población es definida por Tamayo (2004), como “la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.” (p.14). En este sentido, para esta investigación la población está conformada por mil noventa y ocho (1098) funcionarios adscrito al Instituto Autónomo del cuerpo de Policías del Estado Cojedes

#### Tabla

2

#### *Distribución Poblacional*

<b>Tipo de Personal</b>	<b>Población</b>	<b>Muestra</b>
Alta Gerencia		
Jefe de Estado Político	10	10
Directores	03	03
Comandantes	01	01
Director General	01	01
<b>Sub-Total.....</b>	<b>15</b>	<b>15</b>
Personal Operativo		
Operativos	1475	10
<b>Total.....</b>	<b>1490</b>	<b>25</b>

**Fuente:** Elaboración propia (2023)

#### 3.4.2 Muestra

Es conceptualizado por Anderg-Egg (2008), como “el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinadas características en la totalidad de una población considerada” (p.106). La muestra del presente estudio esta

Los criterios para seleccionar la muestra se aplicó la fórmula de Sierra (1998), cuya expresión matemática es la siguiente:

$$n = \frac{4 \cdot N \cdot p \cdot q}{E^2 (N-1) + 4 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n= tamaño de la muestra

4 = constante

p = probabilidad de éxito 50%

q = probabilidad de fracaso 50%

N= total de la población

E2= error máximo

La probabilidad de éxito (p) y la de fracaso (q) se tomaron en su valor más alto: 50% ya que es el medio más conservador para calcular el tamaño muestra cuando no se tiene aunque sea una idea aproximada del valor de p y q en el universo, razón por la cual se le dio el valor de 0.50. El error se calculó con un error establecido por el autor de  $E = 31$ .

Donde:

n= tamaño de la muestra

4 = constante

p = probabilidad de éxito 50%

q = probabilidad de fracaso 50%

N= 1096

E2= 31%

$$= \frac{4 \cdot N \cdot p \cdot q}{E^2 (N-1) + 4 \cdot p \cdot q}$$

Sustituyendo los valores en la fórmula, se obtuvo como resultado que la muestra de los funcionarios fue de 10 funcionarios operativos más 15 funcionarios de la alta

gerencia, para un total de 25 funcionarios. De tal manera, que el tamaño de la muestra de los funcionarios que se en la realización del estudio, está conformada por 25 funcionarios. (Ver Tabla 2)

$$n = \frac{4 \cdot 1096 \cdot 50\% \cdot 50\%}{31^2(1096-1) + 4 \cdot 50\% \cdot 50\%}$$

n = 10

**Tabla 3**

*Distribución Muestral*

<b>Tipo de Personal</b>	<b>Muestra</b>
Alta Gerencia	
Jefe de Estado Político	10
Directores	03
Comandantes	01
Director General	01
<b>Sub-Total.....</b>	<b>15</b>
Personal Operativo	
Operativos	10
<b>Total.....</b>	<b>25</b>

**Fuente:** Elaboración propia (2023)

### 3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de información se realizó una serie de procedimientos para dar respuesta al objetivo general de investigación. Por lo tanto fue necesario la selección, definición y/o construcción de las técnicas e instrumentos a través de las cuales se recolectan los datos pertinentes sobre las variables involucradas en la investigación. al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (ob. cit.), señalan que “permite la recogida de información por medio de preguntas escritas organizadas en un cuestionario impreso. Se emplea para investigar hechos o fenómenos de forma general y lo particular” (p. 161). En este sentido, se seleccionó la técnica de la encuesta.

De allí que el instrumento a utilizar es el cuestionario, que según Hernández, Fernández y Batista (2010), es definido como “un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”. (p.276). El cuestionario estará estructurado por cuarenta y seis (46) preguntas con cinco (5) alternativas de selección según la escala Likert: Desacuerdo (D), Algo de acuerdo (ADA), De acuerdo (DA), Muy de acuerdo (MDA) y Totalmente de acuerdo (TDA).

### 3.6 Técnicas de análisis de datos

Luego de seleccionar las técnicas e instrumentos de recolección de información, será necesario analizar la misma por lo que será necesario aplicar la estadística descriptiva que se presentaran en tablas porcentuales y tabuladas y comparadas con el marco teórico, para luego realizar el análisis e interpretación de la información

### 3.7 Confiabilidad y validez de los instrumentos

#### 3.7.1 Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad según Hernández, Fernández y Baptista (ob. cit), es “el grado en el que la aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados consistentes y coherentes” (p. 277). Para determinar la confiabilidad del instrumento se realizara una prueba piloto a 5 funcionarios no pertenecientes a la población con las mismas características del objeto de estudio.

Posteriormente, se determinó la confiabilidad del instrumento a través del método estadístico Alfa Cronbach, la fórmula utilizada será la siguiente:

$$\alpha = \frac{N}{N - 1} \left( 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

**Dónde:**

N = Número de ítems

$\sum Si^2$  = Sumatoria de cada uno de los ítems

$St^2$  = Varianza de toda la escala

$\alpha$  = Coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach

Los criterios para el análisis del coeficiente Alpha de Cronbach, según Hernández y otros (ob. cit), son:

Valores De Alfa	Criterios
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Revisar ítems
De 0,5 a 1,0	Confiable

En el caso específico del instrumento aplicado, se halló un valor de confiabilidad de 0,68, lo cual lo hace altamente confiable

### 3.7.2 *Validez de los instrumentos*

Una vez obtenido la confiabilidad del instrumento se procederá a la validación del mismo. Para ello, se utilizará el juicio de experto que según Chávez (1994), “consiste en seleccionar un determinado número de personas expertas a razón de 3 o 5, siempre números impares para que ellos evalúen el cuestionario mediante opiniones que le permitirán la elaboración definitiva del citado instrumento”. (p. 195). Igualmente, Hernández, Fernández y Baptista (ob. cit), refieren que es “el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir, dentro de un contexto” (p. 201),

Por lo tanto, estará comprendido por un (1) especialista en el área administrativa, un (1) especialista en Talento Humano y un (1) metodólogo.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de datos

A continuación se presentan los resultados después de utilizar las técnicas e instrumentos de recolección de información en la investigación con la finalidad de cumplir con el desarrollo de los objetivos propuestos. El instrumento de recolección de datos consta de una serie de preguntas, con el fin de evaluar actitudes de las mismas, bajo la forma de afirmaciones o juicios ante los que se solicita la reacción (favorable o desfavorable, positiva o negativa), de los individuos. Los datos son presentados en tablas.

Los datos fueron tabulados a través de la estadística descriptiva.

#### 4.2 Resultados

**Tabla 4**

Dimensión: Autoconocimiento Emocional

Ítems	Desacuerdo (D)		Algo de acuerdo (ADA)		De acuerdo (DA)		Muy de acuerdo (MDA)		Totalmente de acuerdo (TDA)		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	0	0,00	2	8,00	7	28	9	36	7	28	25	100
2	0	0,00	2	8,00	5	20	12	48	6	24	25	100
3	0	0,00	4	16,00	4	16	11	44	6	24	25	100
4	0	0,00	3	12,00	10	40	6	24	6	24	25	100
5	0	0,00	2	8,00	10	40	7	28	6	24	25	100
6	0	0,00	2	8,00	11	44	6	24	6	24	25	100
7	0	0,00	2	8,00	12	48	6	24	5	20	25	100
8	0	0,00	3	12,00	10	40	9	36	3	12	25	100
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>3</b>	<b>10,00</b>	<b>9</b>	<b>34,50</b>	<b>8</b>	<b>33,00</b>	<b>6</b>	<b>22,50</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración Propia (2023)

Los resultados obtenidos indican que un treinta y cuatro por ciento (34,50%) de los funcionarios policiales están de acuerdo que el autoconocimiento Emocional es importante desarrollarlo y fortalecerlo ya que permite la autovaloración, tener una autoestima alta y pueden respetarse a sí mismo, ser positivo, fiel, dar descanso a la lógica y a la racionalidad, escuchar a los demás, entender el impacto en los demás, reconocer que sentimientos afectan el trabajo y que existe conciencia emocional de sí mismo, confianza y una valoración adecuada de sí mismo; mientras que un treinta y tres por ciento (33%), refiere que están muy de acuerdo, el veintidós con cincuenta por ciento (22,50%), totalmente de acuerdo. Igualmente hay un diez por ciento (10%) que expresa estar algo de acuerdo con la inducción,

**Tabla**

**5**

**Dimensión: Autorregulación**

Ítems	Desacuerdo (D)		Algo de acuerdo (ADA)		De acuerdo (DA)		Muy de acuerdo (MDA)		Totalmente de acuerdo (TDA)		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
<b>9</b>	0	0	2	8	12	48	8	32	3	12	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>10</b>	0	0	2	8	9	36	9	36	5	20	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>11</b>	0	0	4	16	4	16	11	44	6	24	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>12</b>	0	0	5	20	4	16	10	40	6	24	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>13</b>	0	0	5	20	9	36	7	28	4	16	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>14</b>	0	0	5	20	7	28	10	40	3	12	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>15</b>	0	0	1	4	7	28	9	36	8	32	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>3,43</b>	<b>13,71</b>	<b>7,43</b>	<b>29,71</b>	<b>9,14</b>	<b>36,57</b>	<b>5,00</b>	<b>20,00</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración Propia (2023)

Un treinta y seis con cincuenta y siete por ciento (36,57%) expresó estar muy de acuerdo en que la autorregulación representa para los funcionarios una herramienta que permite controlar las emociones, por ende permite posponer los juicios y refrenan los impulsos, dejan a un lado los problema y se alejan del mismo, se expresarse de manera asertiva, son flexible y no forzan las cosas, manejan la comunicación no verbal y canaliza los sentimientos negativos fuera del trabajo, lo



cual permite la existencia de una transparencia, adaptabilidad, logro, iniciativa, optimismo y autogestión. Por otra parte, el veintinueve con setenta y un por ciento (29,71%), expreso estar de acuerdo, un veinte por ciento (20%) está totalmente de desacuerdo y un trece con setenta y un por ciento (13,71%) estar algo de acuerdo.

**Tabla 6**

**Dimensión: Motivación**

Ítems	Desacuerdo (D)		Algo de acuerdo (ADA)		De acuerdo (DA)		Muy de acuerdo (MDA)		Totalmente de acuerdo (TDA)		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
<b>16</b>	0	0	1	4	6	24	8	32	10	40	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>17</b>	0	0	3	12	5	20	11	44	6	24	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>18</b>	0	0	3	12	7	28	11	44	4	16	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>19</b>	0	0	2	8	9	36	11	44	3	12	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>20</b>	0	0	1	4	7	28	9	36	8	32	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>2</b>	<b>8,00</b>	<b>9</b>	<b>27,20</b>	<b>10</b>	<b>40,00</b>	<b>6</b>	<b>24,80</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración Propia (2015)

Un cuarenta por ciento (40%) de los funcionarios expresaron estar muy de acuerdo en que la motivación juega un papel importante en el área laboral, ya que incentiva a la luchar para mejorar y alcanzar altos estándares, adquirir compromisos para alcanzar las metas, tomar iniciativa y aprovechar oportunidades, ser optimistas incluso en presencia de la adversidad y conseguir logros que aporten enorgullecimiento personal y para la institución. Igualmente, el veintisiete con veinte por ciento (27, 20%) afirmó estar de acuerdo, el veinticuatro con ochenta por ciento (24,80%) manifestó estar totalmente de acuerdo y un ocho por ciento (8%) expreso estar algo de acuerdo.

**Tabla 7****Dimensión: Empatía**

Ítems	Desacuerdo (D)		Algo de acuerdo (ADA)		De acuerdo (DA)		Muy de acuerdo (MDA)		Totalmente de acuerdo (TDA)		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
<b>21</b>	0	0	1	4	9	36	7	28	8	32	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>22</b>	0	0	1	4	8	32	7	28	9	36	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>23</b>	0	0	6	24	7	28	7	28	5	20	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>24</b>	0	0	1	4	12	48	5	20	7	28	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>25</b>	0	0	3	12	12	48	7	28	3	12	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>26</b>	0	0	1	4	10	40	7	28	7	28	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>27</b>	0	0	1	4	9	36	8	32	7	28	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>2</b>	<b>8,00</b>	<b>10</b>	<b>38,29</b>	<b>7</b>	<b>27,43</b>	<b>7</b>	<b>26,29</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración Propia (2023).

Se puede observar que, el treinta y ocho con veintinueve por ciento (38,29%) está de acuerdo que para todo funcionario la empatía permite entender y comprender a las demás personas y compañeros de trabajo, lo cual hace agradable y establece un buen clima de trabajo. Por ende, los funcionarios deben ser sensibles hacia las demás personas, poseer habilidades sociales para relacionarse con los demás, convertir las necesidades e intereses de otros en puntos de referencia, fomentan el desarrollo de las demás personas, estar en sintonía en el aspecto social y político, desarrollar y mantener relaciones interpersonales y poseer conciencia social, servicio y conciencia organizativa. En cambio el veintisiete con cuarenta y tres por ciento (27,43%) afirmaron estar muy de acuerdo; un veintiséis con veintinueve por ciento (26,29%) expresaron estar totalmente de acuerdo y el ocho por ciento (8%) de los funcionario opinan estar algo de acuerdo.

**Tabla 8****Dimensión: Habilidades Sociales**

Ítems	Desacuerdo (D)		Algo de acuerdo (ADA)		De acuerdo (DA)		Muy de acuerdo (MDA)		Totalmente de acuerdo (TDA)		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
<b>28</b>	0	0	1	4	5	20	11	44	7	28	<b>24</b>	<b>96</b>
<b>29</b>	0	0	1	4	5	20	8	32	11	44	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>30</b>	0	0	2	8	6	24	10	40	7	28	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>31</b>	0	0	1	4	8	32	9	36	7	28	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>32</b>	0	0	1	4	3	12	10	40	11	44	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>33</b>	0	0	1	4	6	24	11	44	7	28	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>34</b>	0	0	1	4	7	28	10	40	7	28	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>1</b>	<b>4,57</b>	<b>6</b>	<b>22,86</b>	<b>10</b>	<b>39,43</b>	<b>8</b>	<b>32,57</b>	<b>24,86</b>	<b>99,43</b>

**Fuente:** Elaboración Propia (2023).

Se puede observar que, el treinta y nueve con cuarenta y tres por ciento (39,43%) está muy de acuerdo en que las habilidades sociales facilitan un buen desempeño laboral a través de la comunican con los demás, trabajar con otras personas, catalizan el cambio, maneja la gestión de los conflictos, trabajar en equipo y colaboración, fortalecer e implementar el desarrollo personal de los demás y ser fuente de influencia e inspiración. Al respecto, el treinta y dos con cincuenta y siete por ciento (32,57%), expresaron estar totalmente de acuerdo, un veintidós con ochenta y seis por ciento (22,86%) manifestaron estar de acuerdo y solo un cuatro con cincuenta y siete por ciento (4,57%) algo de acuerdo.

**Tabla 9****Dimensión: Selección de personal**

Ítems	Desacuerdo (D)		Algo de acuerdo (ADA)		De acuerdo (DA)		Muy de acuerdo (MDA)		Totalmente de acuerdo (TDA)		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
<b>35</b>	0	0	1	4	8	32	6	24	10	40	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>36</b>	0	0	2	8	7	28	4	16	12	48	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>37</b>	1	4	0	0	5	20	7	28	12	48	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>38</b>	0	0	2	8	4	16	6	24	13	52	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1,00</b>	<b>2</b>	<b>5,00</b>	<b>6</b>	<b>24,00</b>	<b>6</b>	<b>23,00</b>	<b>12</b>	<b>47,00</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración Propia (2023).

La tabla expresa que del total de los funcionarios encuestados un cuarenta y siete por ciento (47%) está totalmente de acuerdo que la selección de funcionarios requiere que tengas los aspirantes capacidad de aprendizaje, implementar test de habilidades cognitivas y aptitudes, tener capacidad de autogestión, trabajo en equipo, creatividad, gestión del tiempo, capacidad de adaptarse al cambio, empatía y comunicación eficaz y una alta inteligencia. Asimismo, manifestaron el veintitrés por ciento (23%) estar muy de acuerdo; el veinticuatro por ciento (24%) opino estar de acuerdo; mientras que un cinco por ciento (5%) algo de acuerdo y un por ciento (1%) de los funcionarios afirmó estar en desacuerdo.

**Tabla 10****Dimensión: Capacitación del personal**

Ítems	Desacuerdo (D)		Algo de acuerdo (ADA)		De acuerdo (DA)		Muy de acuerdo (MDA)		Totalmente de acuerdo (TDA)		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
<b>39</b>	1	4	6	24	8	32	6	24	4	16	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>40</b>	0	0	3	12	6	24	3	12	13	52	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>41</b>	13	52	8	32	3	12	0	0	1	4	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>42</b>	4	16	13	52	8	32	0	0	0	0	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>18,00</b>	<b>8</b>	<b>30,00</b>	<b>6</b>	<b>25,00</b>	<b>2</b>	<b>9,00</b>	<b>5</b>	<b>18,00</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración Propia (2023).

Los resultados expresados en la tabla 10, que del total de funcionarios encuestados un treinta por ciento (30%) expresó estar algo de acuerdo que es necesario que la institución y la dirección de talento humano implementen capacitaciones constantes al personal, las cuales contribuyan al desarrollo de conocimientos en inteligencia emocional, siendo prioritarias la capacitación en emociones y autorregulación para un buen desempeño en las funciones. Por ende, se requiere que la institución cuente con un presupuesto que garantice las capacitaciones y de esta manera generar oportunidades de superación a los funcionarios y por ende promover un aprendizaje colectivo o grupal en inteligencia emocional. Por otra parte, el veinticinco por ciento (25%) de los encuestados manifestaron estar de acuerdo, el dieciocho por ciento (18%) opino estar totalmente de acuerdo, un nueve por ciento (9%) estar muy de acuerdo contra un ocho por ciento (8%) que afirma estar en desacuerdo.

**Tabla 11****Dimensión: Evaluación del personal**

Ítems	Desacuerdo (D)		Algo de acuerdo (ADA)		De acuerdo (DA)		Muy de acuerdo (MDA)		Totalmente de acuerdo (TDA)		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
<b>43</b>	1	4	9	36	11	44	2	8	2	8	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>44</b>	0	0	2	8	10	40	7	28	6	24	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>45</b>	0	0	2	8	11	44	10	40	2	8	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>46</b>	0	0	2	8	3	12	7	28	13	52	<b>25</b>	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>4,00</b>	<b>4</b>	<b>9,00</b>	<b>9</b>	<b>35,00</b>	<b>7</b>	<b>26,00</b>	<b>6</b>	<b>23,00</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración Propia (2023).

Los resultados obtenidos indican que un treinta y cinco por ciento (35%) de los funcionarios están de acuerdo que la evaluación del personal influye en el desarrollo y mejora en el desempeño de las funciones proyectando el logro y orientación hacia un desarrollo personal, aprovechar y usarlas capacidades profesionales, establecer un excelente sistema de evaluación acorde al nivel de conocimiento profesional y tener un excelente clima laboral que propicie el compromiso, pertinencia y deseos de superación de los funcionarios. Por otra parte, el veintiséis por ciento (26%) de los funcionarios expresaron estar muy de acuerdo, un veintitrés por ciento (23%) estar totalmente de acuerdo; mientras que un nueve por ciento (9%) afirmo estar algo de acuerdo y solo un cuatro por ciento (4%) indico estar en desacuerdo.

### **4.3 Discusión de los Resultados**

Los resultados arrojaron que proponer un plan de inteligencia emocional para coadyuvar la gestión del talento humano del Cuerpo de Policía del Estado Cojedes, es factible en un 68% mejore el desempeño de los funcionarios. Tales resultados son confirmados por Chacón (2021) al determinar que un nivel alto de desarrollo emocional basado en el autocontrol, automotivación y empatía mejora el desempeño de los trabajadores. Igualmente, Morán (2020), determino que las dimensiones

selección, capacitación y desarrollo influyen de forma significativa en las competencias de los trabajadores. De igual manera, Fernández (2020), determinó en su trabajo de investigación que existe un nivel moderado de inteligencia emocional. En concordancia, Toro (2021), estableció que la toma de decisiones está influenciado por las emociones.

Los estudios de Cabrera (2019) y Jara, A. et al. (2018), confirman que la inteligencia emocional permite el desarrollo de los trabajadores y le otorga herramientas constituidas por habilidades y competencias para controlar las emociones fortaleciendo debilidades. Por otra parte, las mismas juegan un papel importante en selección de personal, la calidad del trabajo y el trabajo en equipo.

## CAPÍTULO V

### 5.1 Conclusiones

Una vez que se finalizado el trabajo de grado acá presente, cuyo objetivo general fue: analizar la importancia de la inteligencia emocional para coadyuvar la gestión del talento humano del Cuerpo de Policía del Estado Cojedes, se procede a exponer las conclusiones a las cual se pudo llegar, posterior a la aplicación de un cuestionario contentivo de cuarenta y seis (46) preguntas de la escala Likert, en respuesta al primer objetivo específico sobre el diagnóstico de la situación actual, considerando la importancia de la inteligencia emocional, con miras a coadyuvar con la gestión del talento humano del instituto autónomo cuerpo de policía del estado Cojedes, en resumidas cuentas la inteligencia emocional es un elemento, que, hacer bien administrado y gestionado, tanto por el talento humano como por la colectividad, contribuirán con la motivación hacia el logro de los objetivos estratégicos establecidos en dicho instituto.

Ahora bien, se observan varias dimensiones, una de ellas es el autoconocimiento emocional, que al ser evaluado por medio del instrumento aplicado, tiende hacia lo favorable de acuerdo con la percepción de los funcionarios policiales, a quienes se le aplica el instrumento, estando de acuerdo en mencionar que el autoconocimiento emocional es importante desarrollarlo y fortalecerlo, por permitir la autovaloración, tener una autoestima alta, y esto denota el aspecto cognitivo por el cual el ser humano debe valorarse y auto valorarse, como un factor neurálgico dentro de cualquier institución, quienes colocan sus capacidades hacia las funciones para las cuales fueron contratados, acá además debe existir una línea gerencial que valore el trabajo realizado y que promueva la confianza del equipo.

Por otra parte, en este estudio sobre la inteligencia emocional, surge otra dimensión cómo lo es la autorregulación, elemento también con tendencia favorable tal como



fue expresado por los individuos a quienes se le aplicó el instrumento, es decir que ellos deben dejar de lado los juicios y sus impulsos para actuar de manera asertiva con flexibilidad y no actuar de forma violenta, todo con la mayor transparencia, adaptabilidad, logro, iniciativa, optimismo y autogestión.

El aspecto motivación continúa la línea de los favorables, en vista que la mayoría está de acuerdo que está juega un papel determinante para ejercer una labor de calidad y este observe los incentivos en la lucha de mejoría en los estándares de trabajo, logrando compromiso para alcanzar las metas, tomar iniciativas y aprovechar las oportunidades que el medio les permita desarrollar, del mismo modo el optimismo debe estar dentro de esa labor cotidiana para poder mediar con la adversidad, más por las experiencias vividas durante el período de pandemia que afectó en muchos casos, esa inteligencia emocional del individuo, si este permitió que eso le ocurriese.

Para las dimensiones empatía, habilidades sociales, selección del personal, y la evaluación del personal, muestran una tendencia favorable durante las respuestas ofrecidas por los funcionarios encuestados, por lo tanto al colocarse en lugar de los demás, ofreciendo empatía, el trato e interacción entre los compañeros, se vuelve agradable afectando de forma positiva en el clima de trabajo, aunado a esto, las habilidades sociales son un atributo que deben mostrar los funcionarios policiales, en vista que los usuarios o afectados son personas de la comunidad en general, pudiendo a su vez establecer lazos de alianza y colaboración que fortalezca la labor desempeñada, es por ello que, una selección de personal con estándares adecuado permite disponer de funcionarios comprometidos con la honestidad y unas habilidades cognitivas y actitudinales capaces de enfrentar cualquier situación laboral, conforme a ello la evaluación del personal les permite reconocer como están revisando su labor para identificar los cuellos de botella y plasmar planes de desarrollo y mejora para el logro de los objetivos establecidos en este instituto policial.

No obstante, la capacitación de personal es un elemento de importancia para cualquier organización, pero la tendencia mostrada por los funcionarios desfavorable, requiriendo entonces la formulación e implementación de planes de capacitación bajo diagnósticos de necesidades previas, que sean constantes, además, impartidos por institutos especializados en la materia, en correspondencia con las funciones realizadas por los trabajadores o talento humano, con la intención de aumentar y autorregular las capacidades emocionales y la inteligencia emocional del funcionario policial.

En fin los, hallazgos visualizados en esta investigación, como requisito parcial para el grado de Magíster en Gerencia Pública de la Universidad Nacional experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ), en su Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales – Cojedes, permite identificar que realmente es importante gestionar la inteligencia emocional en cualquier organización, vista como la capacidad para reconocer y entender los sentimientos y emociones propios y los de los demás, con miras a motivarnos a lo interno y manejar de manera asertiva la diversidad de emociones que podamos internalizar durante una labor cotidiana, bien sea en nosotros mismos o durante la relaciones en las cuales interactuamos con el resto de las personas o individuos.

## 5.2 Recomendaciones

- Fomentar talleres sobre inteligencia emocional, motivación, trabajo en equipo, clima organizacional, comunicación asertiva, toma de decisiones oportuna y efectiva, manejo del estrés, entre otros.
- Pulsar constantemente la posición de la línea gerencial sobre la formación y capacitación del personal, junto con la gestión del talento humano del instituto autónomo de policía del estado Cojedes, con miras a dar importancia en este aspecto.
- Establecer alianzas con instituciones especializadas en materia inteligencia emocional para la formación y capacitación continua de los funcionarios adscritos a este ente la seguridad social.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alhama, R. (2016). Capital humano, concepto e instrumentos. Cuba siglo XXI
- Álvarez Palomino, C. A., Olivares Hencke, D. M., Chancafe Terrones, F. J., & Asca, P. G. (2021). Análisis de la gestión del talento humano en el desarrollo organizacional de una empresa de aeronavegación 2020. *Centro Sur*. <https://www.centrosureditorial.com/index.php/revista/article/view/108>
- Álvarez, G. 2004. Trabajo de grado centrado en relaciones entre variables. Caracas: UPEL-IMPM
- Amat, J. 2000. El Control de Gestión: Una perspectiva de Dirección. Barcelona: Ed. Ediciones Gestión 2000 S.A
- Antillano, A. (2016). La reforma policial en Venezuela. *Civitas - Revista de Ciências Sociais*, 16, 618-635. <https://doi.org/10.15448/1984-7289.2016.4.24335>
- Aragón, J., (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*, 6 (1), 55-68 DOI: <https://doi.org/10.37533/cunsurori.v6i1.41>
- Arriagada D., R. (2002). *Diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal: Una propuesta metodológica*. Santiago de Chile-Chile. ILPES-CEPAL. [https://www.researchgate.net/publication/272493911\\_Diseño\\_de\\_un\\_sistema\\_de\\_medición\\_de\\_desempeño\\_para\\_evaluar\\_la\\_gestión\\_municipal\\_una\\_propuesta\\_metodológica](https://www.researchgate.net/publication/272493911_Diseño_de_un_sistema_de_medición_de_desempeño_para_evaluar_la_gestión_municipal_una_propuesta_metodológica)
- Aular, M. J. (2021). Funciones de la gestión de talento humano: Una mirada praxiológica desde las organizaciones venezolanas. *Dissertare Revista de Investigación en Ciencias Sociales*, 6(1), 1-18.
- Biedma-Ferrer, J. M. (2021). Inteligencia emocional: Influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 8(1), 1-17. <https://doi.org/10.22579/23463910.272>
- Cabrera, J. (2019). *Inteligencia Emocional en la gestión del Talento Humano*. [Trabajo De Grado Para Optar Al Grado De magister En Educación Mención Gerencia, Universidad Bicentenario De Aragua]. Venezuela. [https://www.academia.edu/77282908/Inteligencia\\_Emocional\\_en\\_la\\_gestión\\_del\\_Talento\\_Humano](https://www.academia.edu/77282908/Inteligencia_Emocional_en_la_gestión_del_Talento_Humano)
- Carhuanambo, V., & Velarde, Z. (2019). *Gestión del talento humano de los docentes en la institución educativa Alexander Von Humboldt, 2018*. [Trabajo de investigación, Universidad Privada del Norte]. Cajamarca-Perú. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21008/Carhuanambo%20>

- Villanueva%20V%c3%adctor%20No%c3%a9%20-  
%20Velarde%20Reyes%20Zoila%20Monica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (5ª Ed) Bogotá, ed. McGraw-Hill/Interamericana
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3.ª ed.). México, D.F. McGraw-Hill
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. (5.ª ed.). McGraw-Hill
- Chiavenato, I. (2007). Evaluación del Desempeño Humano. En *Administración de Recursos Humanos*. McGraw-Hill.  
[http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2064/414\\_01.pdf](http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2064/414_01.pdf)
- Chacón Casco, M. C. (2021). *Gestión de la inteligencia emocional y su relación en el desempeño de los ejecutivos de crédito de Credife S. A., provincia de Cotopaxi durante el año 2020*. [Informe de investigación previo a la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas, Universidad Técnica de COTOPAXI]. Latacunga-Ecuador.  
<http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/8118>
- Dávila, C. (2015). *Teorías organizacionales y administración: enfoque crítico*. México: Mc Graw Hill.
- FernandezSanchez, D. G. (2020). *Incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad bancaria, Arequipa, 2019* [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias: Administración (MBA), con mención en Gerencia Financiera y de Riesgos, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Arequipa - Perú.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/11350>
- Galindo, D. (2020). *Gestión del talento humano y desempeño docente en la institución educativa Palmas Reales, Los Olivos, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Lima, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48942/Galindo\\_DA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48942/Galindo_DA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
- García, L., & Carballo, N. (2019). *Inteligencia emocional como estrategia en la gestión del talento humano de la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, Nucleo San Carlos*. [Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al Título de Magister Scientiarum en Gerencia Públi]. Venezuela. Unellez.
- Gardner, H. (1983). *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*. New York: Basic.
- Goleman, D. (2002) *La Inteligencia Emocional en la Empresa*. Argentina. Editorial Javier Vergara.
- Goleman, D. (1996). *Emotional Intelligence. Why It Can Matter More than IQ*. Learning, <https://aprende.com/inteligencia-emocional>

- Goleman, G. (1995). La inteligencia emocional. Editorial Javier Vergara.
- Goleman, D. (1998). La práctica de la inteligencia emocional. Kairós.
- Henar A. (2018). Selección de personal desde la Inteligencia Emocional. [Trabajo fin de grado para optar al grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos, Universidad JAUME I]. España. [http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/176406/TFG\\_2018-Cambronero\\_Alonso\\_Henar.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/176406/TFG_2018-Cambronero_Alonso_Henar.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández R., Fernández C. y Baptista M. 2010. Metodología de la Investigación (5ª Ed.). México. McGraw-Hill/Interamericana
- Hurtado, J. 2010. El proyecto de Investigación (6ª Ed.) Quirón editores
- Jara Martínez, A. M., Asmat Vega, N. S., Alberca Pintado, N. E., & Medina Guzmán, J. J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-760.
- Machado. M. (2006). La gerenciaeficaz.[Documento en línea]. En <http://www.monografías.com/trabajos33/gerenciaeficaz.html>
- Majad, M. A. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. *Revista de Investigación*, 40(88), 148-165.
- Mandin, Y. G., Madera, I. L., & Rivero, C. Y. C. (2020). Potenciar la inteligencia emocional en jóvenes pertenecientes a la Policía Nacional Revolucionaria. *Avances*, 22(2). <https://www.redalyc.org/journal/6378/637869116008/html/>
- Märtin, D. y Boeck, K. (1998) Qué es Inteligencia Emocional. Madrid. Editorial EDAF, S.A. 6ta Edición.
- Mayer, J.D. &Salovey, P. (1997). What is Emotional Intelligence? En *Emotional Development and Emotional Intelligence* (pp. 3-31). BasicBooks.
- Mazanare, J., &Marquez, E. (2020). PRINCIPIOS BIOÉTICOS COMO BASE FUNDAMENTAL EN LA INVESTIGACION CIENTIFICA. X *Reunión Internacional de Gestión de Investigación y Desarrollo Universidad Central de Venezuela*, 10. <http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/20855/1/4%20Trabajo%20Definitivo%20Je an%20Mazanare%20Montezuma%20y%20Ernesto%20Marquez%20Fernandez.pdf>
- Morán Ortiz, M. E. (2020). Gestión del talento humano y su influencia en las competencias docentes de un colegio agropecuario, Ecuador, 2020 [TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestra en Administración de la Educación, Universidad César Vallejo]. Piura-Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52491>
- Murray, P. (2002). Gestión – Información—Conocimiento. *Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información*, 4(14), 12.

- Palella S. y Martins F. (2010). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. 3ª Edición. Caracas – Venezuela
- Ramírez, R. I., Espindola, C. A., Ruíz, G. I., & Hugueth, A. M. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información tecnológica*, 30(6), 167-176. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Ramírez, R. I., Zúñiga, H. C., & Valencia, K. P. (2018). Gestión del talento humano como estrategia organizacional en las pequeñas y medianas empresas. *CICAG*, 16(1), 20-42.
- Rementería, A. 2008. Políticas bibliotecarias: análisis y diagnóstico de las bibliotecas chilenas. Santiago de Chile: Ed. Universidad Bolivariana. (p. 1).
- Robbins, S. y Coulter, M (2005). Administración. 8va ed. Pearson Educación, México.
- Rojas, A. y Gaspar, F. (2006). Bases del liderazgo en educación. UNESCO
- Sierra, A. (2021). Incidencia de la inteligencia emocional en el cumplimiento de indicadores de gestión del talento humano. *AULA VIRTUAL*, 2(4), 83-97.
- Terman, L. M. (1921). Intelligence and its measurement: A symposium--II. *Journal of Educational Psychology*,
- Toro N. (2021). Inteligencia emocional como factor clave en la toma de decisiones gerenciales de la empresa contable Rodríguez, Calderón & Asociados, Valencia estado Carabobo [Trabajo especial de Grado para optar al título de Magister en Administración de Empresa, Universidad Valle del Momboy]. Trujillo, Venezuela <http://repositorio.uvm.edu.ve/xmlui/handle/123456789/731>
- Venezuela 2009, Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.908 (Extraordinaria). Caracas, febrero 19.
- Vidal, S. (2016). *La investigación en seres humanos*. Córdoba-España. Kosmos. [http://redceih.bvs.hn/wp-content/uploads/2016/12/Aspectos\\_eticos\\_de\\_la\\_investigacion\\_en\\_serres\\_humanos.pdf](http://redceih.bvs.hn/wp-content/uploads/2016/12/Aspectos_eticos_de_la_investigacion_en_serres_humanos.pdf)
- Weisinger, H. (1998) La Inteligencia Emocional en el Trabajo. Argentina. Editorial Javier Vergara. Editor