

**ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS
EMPLEADOS DE LA EMPRESA PREVICAR S.A.S DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ**

ANGIE LORENA DAZA NAVARRETE
DIANA MAYERLY PERAZA ALVARADO
ANA BEATRIZ GONZALEZ CARRILLO

Corporación Universitaria Minuto de Dios
Rectoría Virtual y a Distancia
Facultad de Ciencias Empresariales
Especialización en gerencia en riesgos laborales, seguridad y salud en el trabajo
2019, junio

**Análisis Descriptivo De La Inteligencia Emocional En Los Empleados De La Empresa
Previcar S.A.S De La Ciudad De Bogotá**

Angie Lorena Daza Navarrete

Diana Mayerly Peraza Alvarado

Ana Beatriz González Carrillo

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al
título de
Especialista en gerencia en riesgos laborales, seguridad y salud en el trabajo

Asesor (a) Disciplinar:

Danery Elber Tirado Acuña

Especialista en Derecho Comercial y Financiero Magíster en Educación

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Facultad de Ciencias Empresariales

Especialización en gerencia en riesgos laborales, seguridad y salud en el trabajo

2019, junio

Dedicatoria

El presente trabajo de grado lo dedicamos a nuestras familias, esposos hijos y padres. Por su valioso apoyo, por todas las lecciones de vida que hemos tenido junto a ellos, ya que al final es lo que más importa.

Agradecimientos

Queremos agradecer antes que nada a Dios que nos llenó de dones y talentos y que nos permite usarlos para dar algo de nosotras para las demás personas, para construir y aportar a la sociedad.

A los docentes que en el camino nos ayudaron a construir esta investigación y que nos ayudaron a darle un enfoque humano con el fin de mejorar la calidad de vida de los trabajadores de nuestro país.

CONTENIDO

Lista de tablas:	7
Lista de Gráficas:	8
Lista de Anexos:	9
Resumen:	10
Introducción	12
CAPITULO I	13
Problema	13
Descripción del problema	13
Pregunta de investigación	16
CAPITULO II	16
Objetivos	16
Objetivo general	16
Objetivos específicos	16
CAPITULO III	17
Justificación	17
CAPITULO IV	19
Marco de referencia	19
Marco teórico	19
Antecedentes o Estado del arte (marco investigativo)	21
Marco legal	23
CAPITULO V	24
Metodología	24
Enfoque y alcance de la investigación	24
Población y muestra	24
Instrumentos	26

	6
Procedimientos.	26
Análisis de información.	27
Consideraciones éticas	28
CAPITULO VI	29
Cronograma	29
CAPITULO VII	29
Presupuesto	30
CAPITULO IIX	31
Resultados y discusión	31
8.2 Claridad emocional	32
CAPITULO IX	35
Conclusiones	35
CAPITULO X	36
Recomendaciones organizar diseñar implementación	36
CAPITULO XI	37
Referencias bibliográficas	37
Anexos:	40

Lista de tablas:

Tabla 1: Cronograma 29

Tabla 2: Presupuesto 31

Lista de Gráficas:

Gráfica 1: Atención a los sentimientos en mujeres	32
Gráfica 2: Atención a los sentimientos en hombres	33
Gráfica 3: Claridad emocional en mujeres	34
Gráfica 4: Claridad emocional en hombres	34
Gráfica 5: Reparación de las emociones en mujeres	35
Gráfica 6: Reparación de las emociones en hombres	36

Lista de Anexos:

Anexo 1: Escala TMMS-24	42
Anexo 2 Consentimiento Informado	43
Anexo 3 Consentimiento Empresa Previcar S.A.S.	44

Resumen:

Según Goleman (1995) la Inteligencia Emocional (IE) es la habilidad de manejar las emociones adecuadamente en cualquier contexto de la vida. Es por esto, que esta investigación quiere evaluar a 71 hombres y mujeres, para analizar y describir las expresiones, el manejo y reconocimiento de estos en el entorno laboral y como estas habilidades interfieren en las relaciones laborales. En este caso, la población está integrada por los trabajadores de la empresa Previcar S.A.S; el método de valoración será mediante una escala de evaluación de las emociones (TMMS-24) (Trait Meta-MoodScale.)

El estudio se realizará en una empresa con presencia en la ciudad de Bogotá, que reporto en su diagnóstico psicosocial: riesgo alto en los dominios demandas del trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, debido a esto, se evidencio problemas de comunicación asociados a un bajo nivel de habilidades sociales de los empleados. Lo anterior, genero la necesidad de establecer si este riesgo se encuentra relacionado con un bajo nivel de inteligencia emocional en los empleados de Previcar S.A.S.

El estudio permitirá ver si los trabajadores manejan altos y/o bajos niveles de inteligencia emocional de acuerdo con la escala utilizada, lo que permitirá analizar y concluir si el manejo de las emociones influye en sus relaciones intralaborales y, por ende, en el clima laboral actual en la compañía.

Palabras clave:

- Inteligencia
- Trabajo
- Psicosociología

Abstract:

According to Goleman (1995) Emotional Intelligence (EI) is the ability to handle emotions adequately in any context of life. This is why this research aims to evaluate 71 men and women, in order to analyze and describe the expressions, the management and recognition of these in the workplace and how these skills interfere in labor relations. In this case, the population is integrated by Previcar company, the assessment method will be through a scale of evaluation of emotions (TMMS-24) (Trait Meta-MoodScale.)

The study will be carried out in company with a presence in the city of Bogotá, which reported on its diagnosis of organizational climate: high risk in the domains of work demands and leadership and inter labor relations at work, due to this, communication problems associated with a low level of social skills of the employees were evidenced. The above, generated the need to establish whether this risk is related to a low level of emotional intelligence in the employees of the Previcar S.A.S company.

The study will allow to see if the workers handle high and / or low levels of emotional intelligence according to the scale used, which will allow to analyze and conclude if the handling of the emotions influences their intra-labor relations and, therefore, in the current work environment at the company.

Keywords: Intelligence, Work, psychosocial.

Introducción

La Inteligencia Emocional (IE) es el grado en que las personas identifican sus emociones, Lo que también permite percibir las emociones de otras personas, las emociones que transmiten otros elementos como lugares incluso objetos. Extremera (2003 Pag. 100)

Según Goleman, (1996) en su libro inteligencia emocional refiere que la Inteligencia Emocional en el contexto laboral sin duda determina el desempeño y la productividad en una organización, puesto que una interacción adecuada con otros favorece el cumplimiento de objetivos y metas laborales.

En el diagnóstico de riesgo psicosocial dela empresa Previcar S.A.S del año 2019 , realizado por los encargados del sistema de gestión con la colaboración de la psicóloga con licencia en salud ocupacional, refieren que los resultados en los dominios demandas del trabajo y liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, arrojaron riesgo alto, desde la perspectiva psicosocial y según las recomendaciones se indica que las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Este riesgo presente en la población trabajadora tiene su origen en el terreno de la organización del trabajo, y aunque sus consecuencias no son evidentes como las enfermedades laborales o los accidentes de trabajo, sus implicaciones son reales. Salovey y Mayer (1990)

Sumado al reporte del diagnóstico, la empresa realizo un grupo focal, en el cual se concluyó que los trabajadores presentan inadecuada interacción y comunicación en el ambiente laboral. En

consideración a lo anterior, se determinó efectuar una evaluación de IE a través de la administración del test Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) (Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai, 1995) que permite evaluar la inteligencia emocional intrapersonal percibida (atención a las emociones, claridad emocional y reparación emocional), en aras de una detección de forma oportuna y una posterior toma de acciones que favorezcan la organización.

De tal manera esta investigación es un tema de alta importancia por su impacto en este ámbito, ya que las personas se apegan a nivel emocional a su entorno, dificultando así los cambios para un óptimo rendimiento y desempeño laboral; Es por esto que su temática central sobre la cual se desarrolla es el ser humano como elemento esencial, del cual se analizará su actuar, dentro del que se consideraran factores tales como; su comportamiento, personalidad, carácter, emotividad, su aspecto sentimental y hasta espiritual. Lo anterior permitirá generar estrategias que permitan el adecuado manejo de emociones ya que cada persona maneja sus sentimientos de diferentes maneras o reprimen sus emociones y esto puede desencadenar en problemas psicológicos como la depresión o ansiedad.

CAPITULO I

Problema

Descripción del problema

Ubicar herramientas para un óptimo desarrollo laboral basado en el sistema emocional de los individuos a través del estudio de los procesos comportamentales relacionados con la inteligencia emocional que contribuyan al desarrollo de estrategias organizacionales. Es

necesario el estudio de estos aspectos, proporcionando retroinformación a cerca de los procesos que detonan los comportamientos de las partes, detectando cambios en las actitudes y conductas al interior de la estructura organizacional.

Desde 2013, los reportes de las administradoras de riesgos laborales (ARL) y de las entidades promotoras de salud (EPS) dan cuenta de un incremento de los casos de ansiedad y depresión, ocupando el tercer lugar entre los más reportados, después los espasmos, esguinces y fracturas, y de las afectaciones auditivas. Así mismo, la información también concluye que gran parte de los problemas en músculos, huesos y articulaciones o de los accidentes de trabajo se derivan de riesgos psicosociales o afectaciones en la salud mental de los trabajadores. (Ministerio de salud y protección social Boletín de Prensa No 145 de 2017)

Es importante que tanto los empleadores como los trabajadores y las ARL identifiquen los principales factores de riesgo en el entorno laboral los cuales se manifiestan por los siguientes riesgos:

- Cargas de trabajo excesivas.
- Exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones que se deben desempeñar en un puesto o cargo determinado.
- Falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y en la forma en que se lleva a cabo el trabajo.
- Inseguridad o incertidumbre sobre el futuro laboral.
- Comunicación ineficaz, poco asertiva y falta de apoyo por parte de directivos o los compañeros, lo cual genera conflictos que no se resuelven de manera satisfactoria.
- Acoso psicológico y sexual.
- Exposición a otras violencias como intimidación y críticas que pueden generar frustración y

sentimientos de temor, rabia y minusvalía.

- Condiciones laborales inadecuadas, tales como oficinas con espacios físicos reducidos y ambiente congestionado, escasez de luz natural y mala ventilación contribuyen en la aparición de estrés y tensión.
- Los trabajos repetitivos o rutinarios y la falta de oportunidades para utilizar los propios conocimientos, habilidades y destrezas del trabajador generan frustración y desmotivación y afectan la autoestima. (Ministerio de salud y protección social Boletín de Prensa No 145 de 2017).

En búsqueda de un equilibrio entre los factores humanos y las relaciones sociales, es necesario el análisis de Inteligencia Emocional, ya que el desconocimiento o el poco desarrollo de la misma puede generar disfuncionalidad en las actividades diarias de los trabajadores, evidenciado en dificultades en el desarrollo de relaciones entre empleados, bajas competencias para desarrollar un adecuado liderazgo tanto personal como interpersonal, déficits en la comunicación y un pobre trabajo en equipo.

En la actualidad, existen diferentes filosofías empresariales. La Teoría Z o “método japonés” es un enfoque contemporáneo que ha ganado muchos adeptos al sugerir “que los individuos no desligan su condición de seres humanos a la de empleados y que la humanización de las condiciones de trabajo aumenta la productividad de la empresa y a la vez la autoestima de los empleados” Ouchi (1981)

Este estudio surge tras el análisis del diagnóstico de los factores psicosociales de la empresa Previcar S.A.S y la percepción sentida por los líderes y colaboradores en lo que respecta

a las demandas del trabajo y el liderazgo y relaciones sociales de tal manera, que este estudio se constituirá un punto de partida de la organización para implementar mecanismos que conduzcan a desarrollar y fortalecer habilidades que fomenten la inteligencia emocional en los integrantes de la organización para así formar ambientes laborales más seguros y productivos.

Pregunta de investigación

¿Qué dimensiones de la inteligencia emocional está afectando a los trabajadores de la empresa Previcar S.A.S?

CAPITULO II

Objetivos

Objetivo general

Medir la Inteligencia emocional intrapersonal de un grupo de trabajadores de la empresa Previcar S.A.S.

Objetivos específicos

- Conocer la población de trabajadores de la empresa Previcar S.A.S con la cual se realizará el análisis.
- Aplicar una escala que mida la inteligencia emocional de los trabajadores de la muestra.
- Identificar los dominios de inteligencia emocional atención, claridad y reparación de los trabajadores de la muestra.

CAPITULO III

Justificación

Todos los trabajadores se encuentran expuestos a emociones en su ambiente laboral, y resulta de vital importancia desarrollar habilidades que permitan una adecuada comprensión emocional.

Los procesos comportamentales del trabajador frente a un ámbito laboral, contribuyen al desarrollo de estrategias organizacionales, es claro entonces que “El estudio de este aspecto proporciona retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos en las organizaciones, permitiendo además, introducir cambios planificados tanto en la actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional, de uno o más de los subsistemas que lo componen” Gibson (1992), por esto, comprender el medio ambiente y el comportamiento individual, permite el buen desarrollo del mismo.

El análisis de la Inteligencia Emocional Intrapersonal constituirá el epicentro de los procesos de mejora de las relaciones intralaborales y por ende del clima organizacional, dado que a partir de datos cuantitativos y cualitativos será posible medir principalmente en los empleados de la empresa Previcar S.A.S en la ciudad de Bogotá, la capacidad de percibir e interpretar adecuadamente sentimientos y emociones, tanto en los demás como en sí mismos; lo cual es muy importante cuando las personas enfrentan la realización de actividades en interacción permanente. (Romero, 2016, p 18)

Este estudio permitirá detectar cuáles son los factores perjudiciales que caracterizan a cada estado emocional de los colaboradores, una vez establecidos se generaran recomendaciones para la intervención que permita saber manejarlos disminuyendo la interferencia que estos generan en el contexto laboral y a su vez hacerlos extensivos a cada área de desempeño del trabajador y con ellos se logre contribuir hacia una mejora en la calidad de vida.

La necesidad de este estudio surge del principio de conocer cuáles son los factores que están generando riesgo alto en los dominios demandas del trabajo y de liderazgo y relaciones sociales en los trabajadores de la empresa Previcar S.A.S, ya que al ahondar en un grupo focal desde la percepción de los evaluados indicaron posibles problemas en la comprensión emocional en las relaciones intralaborales. Lo anterior, generó la necesidad de conocer los niveles de la inteligencia emocional intrapersonal de los colaboradores y según lo analizado establecer mecanismos que permitan el desarrollo de habilidades que fomenten la inteligencia emocional y con ello procurar un ambiente laboral adecuado y en lo posible, hacer extensivo a cada área de su vida, cumpliendo lo que reza en la Teoría Z: “crear una nueva cultura empresarial en la cual la gente encuentre un ambiente laboral integral que les permita auto-superarse para su propio bien y el de la empresa” Ouchi (1981)

Este estudio dejará una base para estudios futuros sobre la inteligencia emocional y su correlación con el ámbito y su desempeño laboral ya que nos mostrará si el riesgo que actualmente existe en la organización se debe únicamente a factores organizacionales o si la inteligencia emocional de las personas logra agudizar de alguna manera estos factores.

CAPITULO IV

Marco de referencia

Marco teórico

La inteligencia emocional es la capacidad para identificar, entender y manejar las emociones correctamente, de un modo que facilite las relaciones con los demás, la consecución de metas y objetivos, el manejo del estrés o la superación de obstáculos. Goleman (1995) Ante cualquier suceso que ocurra en la vida, las emociones positivas y negativas, siempre van a ser parte de nosotros.

Como indica Camerini (2008), las emociones tienen tres funciones fundamentales, a saber: a) informan a la persona de una situación en relación con sus necesidades, objetivos y deseos; b) impulsan a conductas más adaptativas acordes a la situación; y c) reportan a los demás de las propias necesidades, objetivos y deseos.

El ser está dividido en dos, ser racional y ser emocional, siendo este último tan importante como el otro, y en algunos casos juega el más importante.

El logro de las metas propuestas por un individuo no depende únicamente de sus resultados académicos, del rendimiento que los modelos estandarizados esperan de cada uno, existen factores que determinan el éxito. La inteligencia emocional llega a ser determinante para que se alcancen metas, se logren objetivos o para tener una vida social sana, lo que la hace que entenderla y trabajar en ella de manera constante sea una necesidad en la sociedad. Goleman (1995)

Es así como una persona que maneja sus emociones correctamente tiene una influencia positiva en su entorno, en su equipo de trabajo, mientras que una persona que no tenga conocimiento y control de sus emociones no cuenta con la misma habilidad para las relaciones interpersonales y la comunicación, eso genera factores que afectan los ambientes laborales convivencia y el desempeño laboral.

Dentro de una organización los líderes influyen directamente en su equipo de trabajo, no solamente en términos de resultados o capacitación, emocionalmente generan convicciones, motivación, desmotivación; de acuerdo con el líder este puede encausar las emociones de su equipo. Goleman (2016)

Los factores psicosociales provenientes del trabajo se pueden definir como “aquellas características de las condiciones de trabajo, de la organización y factores emocionales vinculados al puesto de trabajo que afectan la salud de las personas a través de mecanismos fisiológicos y psicológico”. (López, 2005).

El Comité mixto Organización Internacional del Trabajo, Organización Mundial de la Salud (O.I.T. – O.M.S.) 1984 los define como: La satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo, pueden influir en la salud en el rendimiento y la satisfacción en el ambiente laboral. Escobar, M. P. O. (2011)

Los subjetivos hacen referencia a la percepción personal o la interpretación individual, puede variar de unos a otros, teniendo en cuenta las expectativas de cada trabajador, así mismo como sus aspectos sociodemográficos.

La construcción de la batería de estos instrumentos partió de la definición de factores psicosociales que presenta la Resolución 2646 de 2008, cuyo texto es el siguiente: “Los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos de la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencia, influyen en la salud y el desempeño de las personas. Dentro de los factores intrínsecos del trabajador se debe tener en cuenta la inteligencia emocional.

Antecedentes o Estado del arte (marco investigativo)

Relación entre Inteligencia Emocional, Satisfacción Vital, Felicidad Subjetiva y Resiliencia en funcionarios de Educación Especial. Constanza Veloso - Besio, a Alejandro Cuadra-Peralta, Ivonne Antezana - Saguez, Rosa Avendaño-Robledo, Leslie Fuentes-Soto Chile 2013.

Objetivo: Analizar la relación de inteligencia emocional percibida con satisfacción vital, felicidad subjetiva y resiliencia, en una muestra de 117 funcionarios de educación especial.

Instrumentos: Para medir inteligencia emocional, se utilizaron dos medidas de evaluación. En primer lugar, se utilizó la adaptación española de Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2004) de la *Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24, Salovey et al., 1995)*. en segundo lugar, se utilizó *EmotionalQuotientInventory (EQ-I)* de Bar-On (2000), validado en una muestra local por Espinoza y Zúñiga (2003). Bar-On plantea varios modelos posibles para interpretar su instrumento.

Resultados: “Respecto a la primera hipótesis La inteligencia emocional correlacionó significativamente con satisfacción vital. Vale decir, en la medida que docentes y funcionarios se

perciban como emocionalmente inteligentes se sentirán más satisfechos con sus vidas y viceversa.” “Respecto de la segunda hipótesis de trabajo, los resultados de la presente investigación establecen una relación positiva y significativa entre inteligencia emocional percibida y felicidad subjetiva. Esto quiere decir que una persona que tenga experiencias emocionales positivas es más probable que perciba su vida satisfactoriamente. Así mismo, los sujetos que valoran positivamente su vida tendrán más emociones positivas que negativas Zamarrón, (2006).”

Efecto de un programa de psicología positiva e inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral y vital. Alejandro Cuadra-Peralta¹; Constanza Yeloso-Besio; Yanina Moya Rubio; Lizza Reyes Atabales; Jennifer Vilca Salinas. Chile 2010.

Objetivo: Evaluar el efecto de un Programa de Intervención basado en Psicología Positiva e Inteligencia Emocional sobre el Bienestar Subjetivo y la Satisfacción Laboral.

Instrumentos: Para medir la Satisfacción Vital, se utilizó la Escala de Satisfacción Vital desarrollada por Ed Diener. Durante un período de 3 meses se llevó a cabo un programa de intervención, basado en conceptos básicos de Psicología Positiva, Inteligencia Emocional y Habilidades Sociales.

Resultado: “Las hipótesis que se establecieron en este estudio, H1: “El programa de intervención aumentará significativamente los niveles de satisfacción vital de los profesores” e H2: “El programa de intervención aumentará significativamente los niveles de satisfacción laboral de los profesores”, fueron confirmadas mediante los análisis estadísticos correspondientes”

Marco legal

Resolución 2646 capitulo III Art 13: Intervención de factores de riesgo, incluye los factores personales extralaborales y del ambiente como factores de riesgo que deben ser tenidos en cuenta por el empleador.

Decreto 1072 de 2015: Decreto único reglamentario del sector trabajo.

Ley 1010 de 2006: Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo

Decreto 1295 De 1994. art 21, art 56: Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Laborales

C.S del T, artículo 161 Establece la jornada máxima en Colombia, "La duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo es de ocho (8) horas al día y cuarenta y ocho (48) a la semana, salvo las siguientes excepciones:" Labores insalubres o peligrosas, adolescentes de 15 a 17 años trabajarán 6 horas diarias 30 horas semanales. Adolescentes mayores de 17 hasta 40 horas semanales.

Art 162 del CST; las horas extras están sujetas a autorización del ministerio de trabajo, estas no podrán superar las 12 horas semanales con un máximo de 2 horas diarias. Dicho permiso las empresas deben documentar al ministerio de trabajo una serie de documento los cuales incluyen documentos de la gestión del riesgo existente y una certificación de la ARL de ejecución del SG-SST los PVE pertinentes.

Ley 18 57 de 2017. Las empresas deben destinar un día semestral para generar un espacio para los trabajadores y sus familias, dicha jornada debe ser organizada con la caja de compensación. Cuando la empresa no organice dicha actividad deberá conceder un día remunerado para que el trabajador comparta este tiempo con su familia.

CAPITULO V

Metodología

Enfoque y alcance de la investigación

Se realizará una investigación de tipo descriptivo que permitirá establecer la inteligencia emocional intrapersonal percibida de los colaboradores de la empresa Previcar S.A.S dado que, desde la perspectiva laboral, los sentimientos tienen importancia en la medida que faciliten o dificulten la búsqueda del objetivo común, según cómo influyen en la percepción, el análisis de éstas, y, por tanto, una adecuada toma de decisiones para resolver los problemas presentados.

Este estudio corresponde a una investigación cuantitativa de tipo descriptivo que presentará una evaluación de la inteligencia emocional intrapersonal de los empleados de la empresa Previcar S.A.S. Se trata de un estudio transversal en el que se tuvo en cuenta los datos existentes en el momento de realizar la evaluación, en el primer semestre de 2019, con el propósito de analizar y describir la IE de los empleados , evaluar los resultados y emitir recomendaciones que mejoren las relaciones intralaborales y en lo posible la calidad de vida de los trabajadores.

Para esta investigación el tamaño de la muestra estadística se estimará por el muestreo aleatorio simple: Bernal, (2003)

Población y muestra

La muestra está compuesta por 71 trabajadores de la empresa Previcar S.A.S.

Ecuación de muestra estadística

$$n = \frac{S^2}{\frac{\varepsilon^2}{Z^2} + \frac{S^2}{N}}$$

Donde:

- n= Tamaño de la muestra.
- N= Tamaño de la población
- Z= Margen de confiabilidad o número de unidades de desviación estándar

en la distribución normal que producirá el nivel deseado de confianza.

- S= Desviación estándar de la población.
- E= Error o diferencia máxima entre la media muestral y la media de la población que se está dispuesto aceptar con el nivel de confianza que se ha definido.

Para definir el tamaño de la muestra se cuenta con la siguiente información:

N= 100

Z= 1.96, para obtener una confianza de 95%

S= 0.4

E= 5%

Tamaño de la muestra

$$n = \frac{S^2}{\frac{\varepsilon^2}{Z^2} + \frac{S^2}{N}}$$

$$n = \frac{0.4^2}{\frac{0.05^2}{1.96^2} + \frac{0.4^2}{100}}$$

$$n = 71$$

De acuerdo con lo anterior, para una población de 100 trabajadores se tomará una muestra de 71 trabajadores vinculados a la empresa Previcar S.A.S.

Criterios de Inclusión:

Los trabajadores que participaran en la investigación deben reunir las siguientes características:

Tener una jornada continua (8 horas diarias – 48 horas a la semana).

Desempeñar cualquier cargo dentro de la organización.

Aceptación voluntaria para participar en la investigación.

Criterios de Exclusión:

Se excluirán de la investigación aquellos trabajadores que presenten las siguientes características:

- Que sean aprendiz SENA u estudiantes de otras instituciones educativas.
- Que no desee participar.

Instrumentos

El instrumento aplicado para la investigación es el “Escala de medición TMMS-24 (Trait Meta-MoodScale). Consta de 24 ítems, los cuales se responden sobre una escala Likert de 5 puntos. El TMMS aporta puntuaciones sobre tres factores, denominados:

Atención a las emociones: La atención emocional se refiere a la conciencia que tenemos de nuestras emociones, la capacidad para reconocer nuestros sentimientos y saber lo que significan.

Claridad emocional: Se refiere a la facultad para conocer y comprender las emociones, sabiendo

distinguir entre ellas, entendiendo cómo evolucionan e integrándolas en nuestro pensamiento.

Reparación emocional: Se refiere a la capacidad de regular y controlar las emociones positivas y negativas. Escala de medición TMMS-24 (Trait Meta-MoodScale).

Procedimientos.

Para la realización de esta investigación, se desarrollará en las siguientes fases:

Fase I: Se determinó la necesidad de la investigación tras la revisión de Diagnostico de Riesgo Psicosocial y resultados de grupo focal arrojados en la empresa Previcar S.A.S.

Fase II: Se realizó contacto con los directivos de Previcar S.A.S, quienes mostraron gran interés en la realización de esta investigación, dando su aprobación para la aplicación del instrumento.

Fase III: En mesa de trabajo con el líder del SST, se maneja la hipótesis que el inadecuado manejo de la Inteligencia Emocional Intrapersonal en los empleados puede estar derivando relaciones intralaborales inapropiadas.

Fase IV: Se programará jornadas de aplicación colectiva con grupos aproximados de veinte (20) empleados según lo permita la operatividad, la jornada iniciará clarificándose los objetivos y alcances de la investigación que se llevara a cabo. Adicionalmente, se presentaron los objetivos del instrumento, la forma de diligenciarlo, la importancia de la sinceridad de sus respuestas y la confidencialidad de estas.

El tiempo de aplicación estimada será treinta (30) minutos por grupo.

Fase V: Tabulación y análisis de los resultados recopilados por la escala TMMS-24, a partir de los mismos elaborar las recomendaciones.

Análisis de información.

El análisis cuantitativo se realizó teniendo en cuenta los resultados e interpretación de los datos numéricos, la construcción teórica y el marco general de la organización.

Se realizará una revisión de la calidad de los datos a través del control de sesgo y error, dado que los sesgos se encuentran inmersos en cualquier tipo de estudio que se adelante. Por consiguiente, es preciso identificarlos y establecer un plan de acción que permita tener un control sobre los mismos.

- **Sesgos de Selección:** Estos, se refieren como lo plantea Hernández y colaboradores, como “errores sistemáticos que se introducen durante la selección o el seguimiento de la población en estudio y que propician una conclusión equivocada sobre la hipótesis en evaluación...” Hernández, Garrido y Salazar (2000), para evitar este error durante esta investigación se tomó la muestra aleatoriamente.
- **Sesgos de Información:** Los sesgos de información serán considerados como “errores que se introducen durante la medición de la exposición de los eventos u otras covariables en la población en estudio, que se presentan de manera diferencial entre los grupos que se comparan, y que ocasionan una conclusión errónea...” Hernández, Garrido y Salazar (2000), para evitar este tipo de sesgo, el instrumento utilizado contiene preguntas que no inducen a una respuesta determinada, empleando un lenguaje de fácil comprensión y cuyas preguntas no son ambiguas.
- **Sesgos de Conclusión:** Este tipo de sesgo hace referencia según Sierra y Fajardo como “fenómeno que debe ser tenido en cuenta en los estudios sobre razonamiento abductivo” Sierra y Fajardo (2006), para evitar este sesgo, se utilizaron herramientas

apropiadas, no se cometieron errores al momento de la codificación y se interpretaron adecuadamente las respuestas.

Consideraciones éticas

Garantizando la confiabilidad de la información, las personas que participan en el proyecto firmarán un consentimiento informado, para el manejo de su información y de los resultados de esta, no se generarán resultados individuales.

La empresa Previcar S.A.S, a través de la directora de talento humano autoriza mediante documento firmado la realización del presente proyecto.

Anexo 2. Modelo de Consentimiento Informado

Anexo 3. Carta de Autorización de la empresa Previcar S.A.S.

CAPITULO VI

Cronograma

No.	Actividad	Tiempo (meses)		Producto*
		Desde	Hasta	
1	Identificar población a la cual se le aplicará el instrumento.	Marzo 2019	Marzo 2019	Conocer la población de trabajadores de Previcar S.A.S con la cual se realizará el análisis.
2	Aplicación del instrumento "Escala de medición TMMS-24 (Trait Meta-MoodScale).	Mayo 2019	Junio 2019	Aplicar una escala que mida la inteligencia emocional de los trabajadores de la muestra. Consentimientos informados, registros documentales con la información del instrumento.
3	Análisis de la información y generación de informe.	Julio 2 2019	Julio 15 2019	Documento informe el cual permitirá responder la pregunta base de la investigación generar las respectivas conclusiones.

4	Entrega de informe conclusiones y recomendaciones.	Julio 22 2019	Julio 25 2019	Evidencia de entrega de informe a la dirección de la empresa Previcar S.A.S
---	--	---------------	---------------	---

Tabla 1: Cronograma

CAPITULO VII

Presupuesto

RUBROS	Aportes de la convocatoria (Cofinanciación)	Aportes de contrapartida		TOTAL
	Presupuesto en Pesos	Efectivo presupuesto en Pesos	Especie	
1. Personal	100.000	0	Transporte sitio de aplicación.	100.000
2. Equipos	N/A			
3. Software	N/A			
4. Materiales e insumos	50.000	50.000	Resma papel. Tonner impresora. Bolígrafos.	100.000
5. Viajes nacionales	N/A			
6. Viajes internacionales*	N/A			
7. Salidas de campo	50.000	0	Identificación y movilización a la empresa donde se realizará la investigación.	50.000
8. Servicios técnicos	N/A			
9. Capacitación	100.000	0	Movilización de los profesionales para la socialización de resultados	100.000

			de la investigación	
10. Bibliografía: Libros, suscripción a revistas y vinculación a redes de información.	N/A			
11. Producción intelectual: Corrección de estilo, pares evaluadores, traducción, diseño y diagramación, ISBN, impresión u otro formato	N/A			
12. Difusión de resultados: Correspondencia para activación de redes, eventos	N/A			
13. Propiedad intelectual y patentes	N/A			
14. Otros	N/A			
15. Total	300.000	150.000		300.000

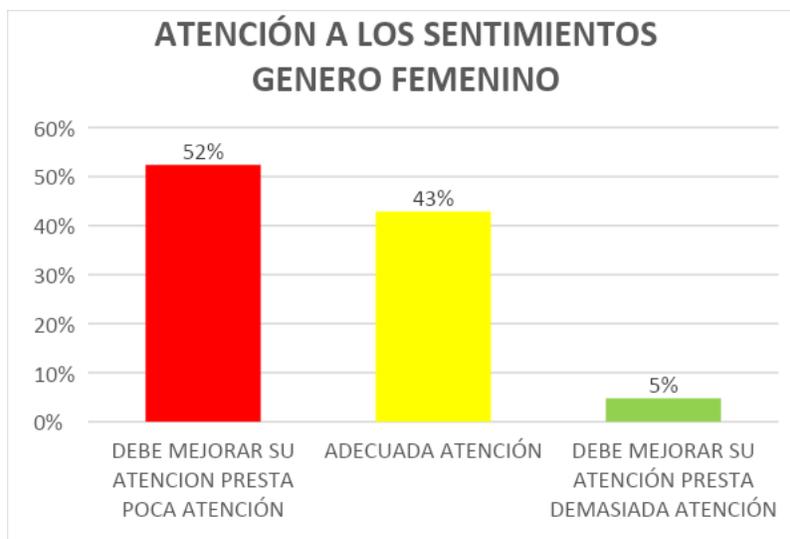
Tabla 2: Presupuesto

CAPITULO IIX

Resultados y discusión

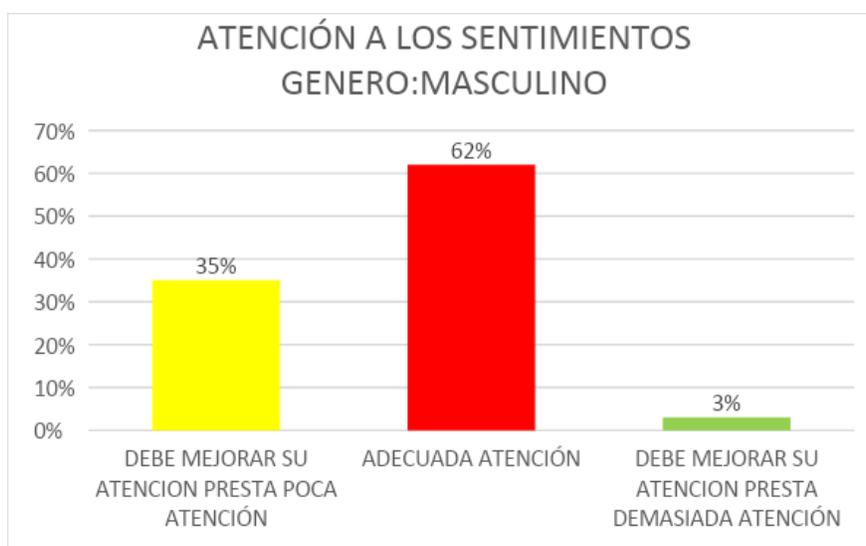
Presenta los resultados y discusión agrupados por objetivos específicos y en su respectivo orden. Representar los datos obtenidos en gráficos, agrupar por categorías para facilitar el análisis. Como anexo los datos obtenidos a partir de los instrumentos.

8.1 Atención a los sentimientos



Gráfica 1. Atención a los sentimientos en mujeres

La grafica No. 1 muestra que el 52 % de las mujeres encuestadas debe mejorar su atención por la tendencia a prestar poca atención, el 43% reporta una adecuada atención a sus sentimientos, mientras que el 5% reporta que las mujeres deben mejorar su atención puesto que prestan demasiada atención de sus sentimientos, es decir la mayoría de las mujeres encuestadas debe mejorar su atención entorno a sus sentimientos. Luego, el 57% de las mujeres evaluadas reportan una inadecuada atención a sus sentimientos.

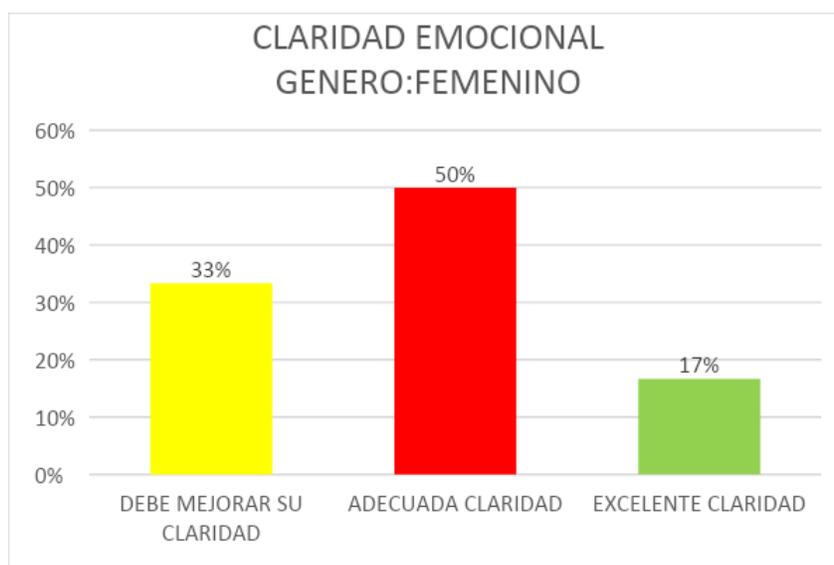


Gráfica 2: Atención a los sentimientos en hombres

En la gráfica No. 2 se evidencia que el 62% de los hombres encuestados muestra tener una adecuada atención a sus sentimientos, es decir que esta población masculina tiene un equilibrio sobre la atención emocional.

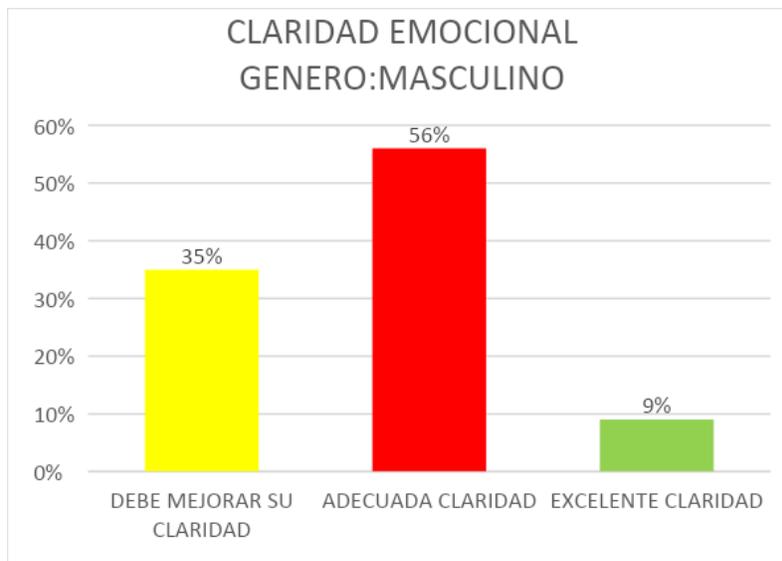
La inadecuación más alta es que presta poca atención con un 35% y tan solo el 3% debe mejorar su atención- debido a que presta demasiada atención a sus sentimientos.

8.2 Claridad emocional



Gráfica 3:Claridad emocional en mujeres

La Gráfica No 3 muestra que la mitad exacta de las féminas encuestadas reportan tener claridad sobre sus sentimientos. El 33 % que debe mejorar su claridad emocional y en menor proporción equivalente al 17% presenta excelente calidad emocional que resulta en el adecuado discernimiento de los estados emocionales.



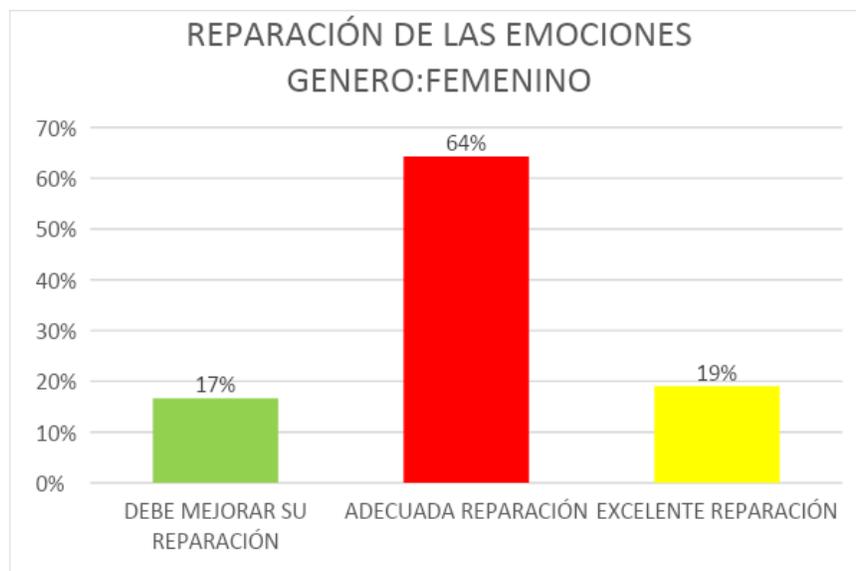
Gráfica 4: Claridad emocional en hombres

La gráfica No. 4 muestra que el 56% de los hombres encuestados tiene una claridad apropiada de sus estados emocionales, lo que les permite tener certeza de las emociones que experimentan en diversas circunstancias.

El 35% de los hombres encuestados están llamados a mejorar su claridad sobre sus sentimientos, puesto que con frecuencia experimentan confusiones que generan desequilibrios.

Con un discreto 9% se ubica que la población masculina evaluada comprende bien sus estados emocionales y puede procesarlos.

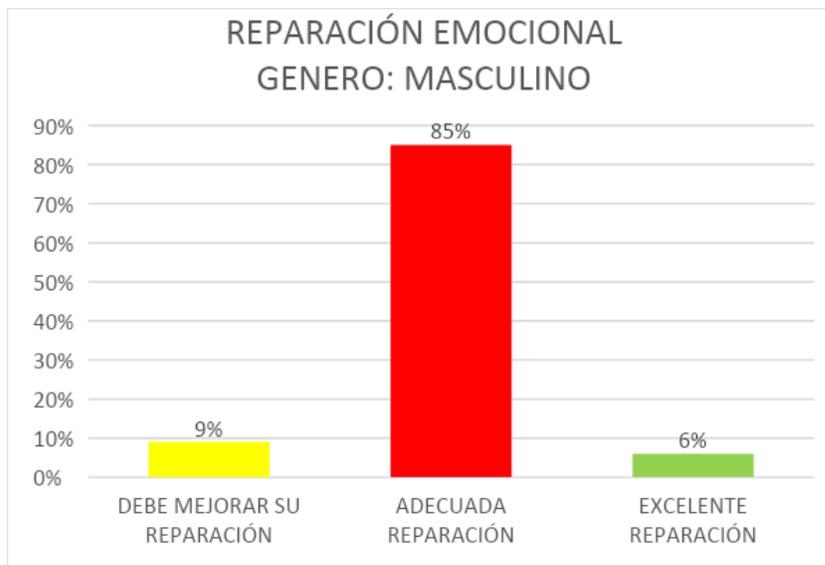
8.3 Reparación de las emociones



Gráfica 5: Reparación de las emociones en mujeres

La grafica No. 5 muestra que el 64% de las mujeres tiene adecuada reparación emocional, y el 19% maneja una excelente reparación a nivel emocional; el 83% de la población femenina evaluada maneja muy bien sus emociones, lo que incluye demostrarlas, canalizarlas y descargarlas de forma adecuada correctamente.

El 17 % debe mejorar su reparación emocional, ya que no contar con la adecuada reparación emocional implica padecer desbordes emocionales y una prolongación en el tiempo que se requiere para sanar.



Gráfica 6: Reparación de las emociones en hombres

El 85% de la población masculina reportó tiene una adecuada reparación de sus emociones y el 6% reportó una excelente reparación emocional. Dando a lugar a que 91% tiene una adecuada reparación y saben cómo regular sus estados emocionales.

Tan solo el 9% debe actuar presurosamente para aprender a controlar los desbordes emocionales.

CAPITULO IX

Conclusiones

- Se midió la Inteligencia emocional intrapersonal de un grupo de trabajadores de La empresa Previcar S.A.S; la aplicación de la escala de inteligencia emocional se realizó durante una semana para dar alcance a todas las personas de la muestra.

- Se pudo conocer la población y mediante un muestreo aleatorio simple de los trabajadores activos directos o en misión en la ciudad de Bogotá se concluyó que se tomaría como muestra 71 trabajadores de la empresa Previcar S.A.S.
- A los 71 trabajadores seleccionados (42 Mujeres y 39 hombres) se les aplicó la escala de inteligencia emocional TMMS-24 la cual evalúa tres dimensiones específicas durante una semana.
- Se pudo identificar que las mujeres deben mejorar su atención a las emociones, en cuanto a claridad de sus sentimientos es adecuada al igual que reparación emocional, por otro lado, en los hombres, la mayor parte presta adecuada atención y claridad y reparación en sus emociones.

CAPITULO X

Recomendaciones organizar diseñar implementación

Implementar un programa de estilo de vida saludable que involucre a los trabajadores en el cuidado personal, tanto fuera como dentro del trabajo, realizando actividades de bienestar que le permitan al trabajador sentirse a gusto con su labor para reforzar los conocimientos, actitudes y prácticas encaminados a la prevención de accidentes y enfermedades laborales.

En los programas de capacitación se deben integrar ejes temáticos que faciliten el control de los riesgos psicosociales extralaborales, como lo son programas de trabajo-familia y uso adecuado y efectivo del tiempo libre desarrollo de herramientas para manejo de la ira, inteligencia emocional y liderazgo.

Fortalecer los programas de Bienestar laboral y fomento del talento humano, así como elaborar estímulos e incentivos dirigidos a aumentar la motivación en los trabajadores de la empresa, se recomienda una política para dar cavidad a unos días libres por voluntad del empleador, donde la necesidad de los trabajos para ausencia de formación, cuidado niños y vacaciones anuales, se deja como posible recomendación para evaluación para la alta dirección.

Elaborar e implementar un programa para el manejo adecuado del estrés tomando como eje fundamental la cultura del autocuidado y el establecimiento de hábitos de vida saludables.

CAPITULO XI

Referencias bibliográficas

Goleman, D. (1996). Inteligencia emocional. Kairos.

Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2003). La inteligencia emocional en el contexto educativo: hallazgos científicos de sus efectos en el aula. *Revista de educación*, 332(2003), 97-116.

Cooper, R. K. (1998). La inteligencia emocional aplicada al liderazgo ya las organizaciones. Editorial Norma.

Cuadra-Peralta, A., VELOSO-BESIO, C. O. N. S. T. A. N. Z. A., Rubio, Y. M., Atabales, L. R., & Salinas, J. V. (2010). Efecto de un programa de psicología positiva e inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral y vital. *Salud & Sociedad*, 1(2), 101-112.

Gibson James, *Clima Organizacional, Elementos que Inciden e Impacto en el Desempeño, Los Factores que Inciden Negativamente en el Clima Organizacional de la Facultad de Ingeniería. Identificación y Análisis*, Mc Graw Hill, México, 1992, Pág. 257

Goleman, D., & Cherniss, C. A. R. Y. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo: Cómo seleccionar, medir y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones.* Editorial Kairós.

Sacalxot, H. N. R. (2016) *Inteligencia emocional y clima organizacional.*

Ministerio de Salud y Protección Social (2017) *Boletín de Prensa No 145*

Lahera Matilde, Juan Gongora, (2002) *Factores Psicosociales. Identificación de Situaciones de Riesgo*, Instituto Navarro de Salud Laboral.

Limonero, J. T., Tomás-Sábado, J., Fernández-Castro, J., & Gómez-Benito, J. (2004). *Influencia de la inteligencia emocional percibida en el estrés laboral de enfermería. Ansiedad y estrés*, (101).

ObstCamerini, J. (2008). La Terapia Cognitiva. Integrada y actualizada. Buenos Aires: ISBN.

Ouchi, William, Theory Z, (1981). How American Business Can Meet the Japanese Challenge. Perseus.

Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai, (1995). Trait Meta-Mood Scale

Escobar, M. P. O. (2011). El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: Qué son y cómo se evalúan. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 74-79.

Veloso-Besio, C., Cuadra-Peralta, A., Antezana-Saguez, I., Avendaño-Robledo, R., & Fuentes-Soto, L. (2013). Relación entre inteligencia emocional, satisfacción vital, felicidad subjetiva y resiliencia en funcionarios de educación especial. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 39(2), 355-366.

Senado de la República de Colombia (1950) Código sustantivo del trabajo.

Congreso de la república (2006) Ley 1010, Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

Resolución 2646 de 2008. “Disposiciones y responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo”. Ministerio de la Protección Social.

Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. 2010,
Universidad Javeriana.

Lorente Prieto, L., Salanova Soria, M., & Martínez Martínez, I. M. (2007).
Condiciones psicosociales del sector de la construcción: técnica del Focus Group.

Esther PuyalEspañol. Departamento de Psicología y sociología (2015). Acciones e
investigaciones sociales. La conducta humana frente a los riesgos laborales. Determinantes
individuales y grupales. Universidad de Zaragoza.

Anexos:

Anexo 1: Escala TMMS-24

TMMS-24

INSTRUCCIONES:

A continuación encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase y indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.

No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5
Nada de Acuerdo	Algo de Acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de Acuerdo	Totalmente de acuerdo

1.	Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2.	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
3.	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4.	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5
5.	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6.	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7.	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8.	Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9.	Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10.	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11.	Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12.	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13.	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14.	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15.	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
16.	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17.	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	1	2	3	4	5
18.	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19.	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20.	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21.	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22.	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24.	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5

Anexo 2 Consentimiento Informado

DECLARACIÓN EXPRESA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____ identificado con C.C. No. _____ de _____, en mi condición de trabajador de la empresa _____, manifiesto que me han explicado y he comprendido satisfactoriamente la naturaleza y propósito de la aplicación es una investigación para trabajo de grado

En consecuencia, doy mi consentimiento para que se me practiquen las pruebas psicotécnicas, instrumentos de medición, encuestas de información sociodemográfica, entrevistas y procedimientos que se encuentran enmarcados en el protocolo de la investigación de trabajo de grado en curso y que contribuirán a generar diagnósticos confiables.

Soy consciente que este proceso no atenta contra mi derecho fundamental a la intimidad personal y laboral, por el contrario busca promover un programa para prevenir situaciones psíquico-orgánicas que puedan afectar mi salud física, emocional y mental, o de igual forma impactar en mi desempeño laboral.

Finalmente se me informa que el resultado del diagnóstico generará un plan de recomendaciones e intervenciones a las que manifiesto mi compromiso de asistir de manera activa, acorde a mi responsabilidad frente al cuidado y preservación de mi salud.

Atentamente,

FIRMA: _____

NOMBRE: _____

NUMERO C.C: _____

PROFESIONAL RESPONSABLE: _____ He informado al trabajador del objetivo de la aplicación

FIRMA PROFESIONAL: _____

Fecha: _____

Anexo 3 Consentimiento Empresa Previcar S.A.S.



CONSENTIMIENTO INFORMADO ANALISIS DESCRIPTIVO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA PREVICAR S.A.S DE LA CIUDAD DE BOGOTA.

Su empresa esta siendo invitada a participar en un proyecto educativo sobre el *"ANALISIS DESCRIPTIVO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA PREVICAR S.A.S DE LA CIUDAD DE BOGOTA"* el cual es realizado por estudiantes de la especialización en gerencia de riesgos laborales, seguridad y salud en el trabajo de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, con el propósito de contribuir con los empleados para un mejor desempeño a nivel laboral.

Objetivo: Medir la Inteligencia emocional intrapersonal de un grupo de trabajadores de PREVICAR S.A.S.

Metodología: Se les pedirá a los trabajadores que contesten una escala que permitirá recolectar información; esta escala es la Trait Meta-MoodScale (TMMS-24) que evalúa dimensiones de la inteligencia emocional.

Riesgos: esta prueba no implicara ningún tipo de riesgo, lo que pretende es aplicar técnicas de recolección de información que permitirán analizar algunas dimensiones de la inteligencia emocional.

Beneficios para usted y para la sociedad: A través de la información recolectada se podrá analizar y describir que dimensiones de la inteligencia emocional prevalece en los trabajadores de PREVICAR S.A.S.

Usted puede realizar las preguntas que desee durante el desarrollo del proyecto, si hay alguna situación que implique riesgo para sí mismo, para los trabajadores, para la compañía o que vulnere la confidencialidad de alguno de ellos, se tomaran las medidas necesarias, dado que prima la vida, el bienestar físico y psicológico de cada uno.



Cra. 14B No. 119 - 95 PISO 3 | PBX: 637 6732 | Móvil: 320 2552826
www.previcar.com.co | Bogotá - Colombia



Por lo anterior:

Yo Josely Ariza Sanchez, identificada con 52 928 330 de Bogotá, he recibido una explicación clara sobre el carácter general del proyecto y su propósito.

Por eso voluntariamente acepto como Directora Corporativa de Talento Humano de la empresa PREVICAR S.A.S que las siguientes estudiantes de la Corporación Universitaria Minuto de Dios realicen el proyecto *"ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA PREVICAR S.A.S DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ"*

Ana Beatriz González Carrillo, Cc 1090399322

Angie Lorena Daza Navarrete, Cc 1015420109

Diana Mayerly Peraza Alvarado, Cc 52795620