

**FORTALECIMIENTO EMOCIONAL COMO FACTOR POTENCIADOR DEL  
DESEMPEÑO LABORAL EN LEGÓN TELECOMUNICACIONES TULUA.**

ANDRES FELIPE CRISTANCHO PELAEZ

JULIETH MARCELA LEIVA SANCHEZ

JOSE ROIMAN REALPE LOAIZA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

BUGA, VALLE, COLOMBIA

2020

**FORTALECIMIENTO EMOCIONAL COMO FACTOR POTENCIADOR DEL  
DESEMPEÑO LABORAL EN LEGÓN TELECOMUNICACIONES TULUA.**

ANDRES FELIPE CRISTANCHO PELAEZ

JULIETH MARCELA LEIVA SANCHEZ

JOSE ROIMAN REALPE LOAIZA

Documento resultado de trabajo de grado para optar el título de Psicólogo

Director: Alejandra Montealegre Mesa

Psicóloga Especialista en Gerencia de Talento Humano

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

BUGA, VALLE, COLOMBIA

2020

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

---

---

**Firma del presidente del jurado**

---

**Firma de jurado**

---

**Firma de jurado**

**Guadalajara de Buga, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2020**

## **PÁGINA DEDICATORIA**

Este trabajo de grado está dedicado especialmente a Dios, el apoyo más importante para la culminación de este y a nuestras familias que son testigos del esfuerzo y la dedicación a cada una de las siguientes páginas.

## **PÁGINA DE AGRADECIMIENTO**

Para la culminación de este trabajo contamos con la valiosa colaboración de los diferentes asesores que aportaron a la construcción del mismo, en especial a una gran persona y profesional: Alejandra Montealegre, que con sus orientaciones aportó a la finalización de este proyecto.

**TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN	9
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
Antecedentes Situacionales	19
OBJETIVOS	24
Objetivo General	24
Objetivos Específicos	24
JUSTIFICACIÓN	25
HIPÓTESIS	27
Hipotésis de Trabajo	27
Hipotésis Nula	27
MARCO DE REFERENCIA	28
Marco Contextual	28
Dimensión geográfica	28
Descripción Demográfica poblacional	29
Marco Teórico	30
La inteligencia emocional.	31
Modelo de Bar-On	36
Modelo de Habilidad	38
Importancia de la inteligencia emocional.	43
Dimensiones de la inteligencia emocional.	43
Componentes de la inteligencia Emocional.	45

Habilidades de Inteligencia Emocional.	46
Desempeño laboral.	47
Dimensiones del desempeño laboral	48
Evaluación del Desempeño	49
Métodos Tradicionales de Evaluación del Desempeño	54
Marco conceptual	55
DISEÑO METODOLÓGICO	57
Tipo de investigación y enfoque	57
Participantes	57
Muestreo	58
Técnicas e Instrumentos de recolección de información	58
Materiales	58
RESULTADOS	60
DISCUSIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CRÍTICA	85
CONCLUSIONES	91
RECOMENDACIONES	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	93
ANEXOS	96

**LISTAS DE TABLAS**

Tabla 1. Evaluaciones sociodemográficas. Resultado (R/do)	59
Tabla 2. Condiciones de Salud. Resultado (R/do)	60
Tabla 3. Evaluaciones sociodemográficas. Porcentaje (%)	61
Tabla 4. Riesgo psicosocial según condición intralaboral. Nivel de riesgo (N/R)	62
Tabla 5. Riesgo psicosocial según condición extralaboral	63
Tabla 6. Condiciones de salud y satisfacción en el trabajo	63
Tabla 7. Riesgo psicosocial según condición intralaboral	64
Tabla 8. Riesgo psicosocial según condición extralaboral	65
Tabla 9. Condiciones de salud y satisfacción en el trabajo	66
Tabla 10. Técnicas de afrontamiento	66
Tabla 11. Riesgo psicosocial según condición intralaboral. Nivel de riesgo (N/R)	67
Tabla 12. Riesgo psicosocial según condición extralaboral	68
Tabla 13. Condiciones de salud y satisfacción en el trabajo	68
Tabla 14. Técnicas de afrontamiento	69
Tabla 15. Riesgo General Área Administrativa	70
Tabla 16 Riesgo General Área Técnica	70
Tabla 17. Riesgo General Área Comercial Y Servicio Al Cliente Intralaboral	71
Tabla 18. Evaluación de desempeño 2018	72
Tabla 19. Resultados 2da aplicación de la evaluación de desempeño	82

## **RESUMEN**



La inteligencia emocional ha sido un tema relativamente nuevo, con no mayor a 3 décadas, el cual basa su interés en determinar el papel que cumple las emociones y su incidencia en la vida humana. A razón de lo anterior esta investigación tuvo como fundamental problemática el indagar sobre la relación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en una empresa de la ciudad de Tuluá (Valle), denominada Legón Telecomunicaciones, estas categorías que en apariencia se encuentran en contraposición y que en teoría no tienen ningún nivel de relación. Este trabajo se fundamentó en un enfoque metodológico cuantitativo que permitió analizar los resultados de la prueba de riesgo psicosocial en la empresa arrojó resultados relacionados a los procesos de riesgos psicológicos, emocionales y físicos, también durante el proceso se realizó un análisis a la prueba de desempeño elaborada para la fecha del 2018 el cual mostro un bajo nivel de desempeño. En este sentido se realizó un proceso de fortalecimiento emocional distribuidos en talleres de reforzamiento los cuales fueron diseñados para solventar, tanto a nivel psicológico, como a nivel emocional en los trabajadores de dicha empresa. Los resultados de esta intervención fueron satisfactorios permitiendo aumentar el nivel de fortalecimiento emocional y fomentando una cultura de auto-cuidado y protección de sí mismo. Se concluye que existe una relación indirecta entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa, puesto que este puede afectar u/o movilizar aspectos intrínsecos dentro de la actividad laboral.

**Palabras Clave:** Fortalecimiento emocional, Inteligencia emocional, Desempeño laboral, Psicología laboral.

#### **ABSTRACT**

Emotional intelligence has been a relatively new topic, with no more than 3 decades, which bases its interest in determining the role played by emotions and its incidence in human life. Due to the above, this research had as fundamental problem to investigate the relationship between emotional

intelligence and job performance in a company in the city of Tuluá (Valle), called Legon Telecomunicaciones, these categories that apparently are in contrast and that in theory they have no relationship level. This work was based on a quantitative methodological approach that allowed the results of the psychosocial risk test to be analyzed in the company, yielding results related to the processes of psychological, emotional and physical risks, also during the process an analysis of the performance test was carried out prepared for the date of 2018 which showed a low level of performance. In this sense, an emotional strengthening process was carried out, distributed in reinforcement workshops, which were designed to solve, both psychologically and emotionally, the workers of said company. The results of this intervention were satisfactory, allowing to increase the level of emotional strengthening and fostering a culture of self-care and self-protection. It is concluded that there is an indirect relationship between emotional intelligence and work performance in the company, since this can affect or mobilize intrinsic aspects within work activity.

Key Words: Emotional strengthening, Emotional intelligence, Work performance, Work psychology.

## **INTRODUCCIÓN**

En las últimas dos décadas las organizaciones han asumido el compromiso de implementar nuevas estrategias que contribuyan al mejoramiento o desempeño productivo de sus

empleados, debido que durante el tiempo, las cargas laborales o actividades desarrolladas dentro de las organizaciones han generado diferentes reacciones tanto comportamentales como emocionales, entre estas se encuentran las más comunes el estrés, la desmotivación y la presión de labores en tiempo estimado, estas han llevado a un inestable control emocional por parte de los ejecutantes de las mismas.

Teniendo en cuenta que el concepto de inteligencia emocional dentro de las organizaciones es poco común pero no desconocido, es de suma importancia tener claridad en su concepción y nos acentuamos en la definición expuesto por Daniel Goleman en 2009 donde afirma que la inteligencia emocional es “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones”, es decir, es el contacto y conocimiento intrínseco que nos permite actuar, desarrollar o ejecutar nuestras acciones de una manera adecuada teniendo en cuenta el autoconocimiento, auto reflexión y el reconocimiento del entorno el cual piensa y se comporta diferente a cada individuo.

Por medio del proceso de investigación se buscó conocer cómo afecta en el desempeño de los empleados de la empresa Legón Telecomunicaciones de la ciudad de Tuluá el trabajo de fortalecimiento emocional, en primera instancia se realizó un estudio de la inteligencia emocional con sus bases teóricas y su historia, modelos, estrategias y su aplicabilidad en el área de desempeño.

El primer acercamiento de la inteligencia emocional permitió abarcar desde su concepción, la influencia para tener una base de estudio con un fin estratégico para que las emociones y sentimientos puedan ser manejados por el individuo con el fin de su autocontrol.

La implementación de talleres y trabajos encaminados al fortalecimiento emocional ejecutados en la empresa Legón telecomunicaciones como herramienta que permitió comprobar la pertinencia de estas para potencializar el desempeño laboral de las empresas es uno de los objetivos planteados en este trabajo investigativo que finalmente permitió responder a la pregunta investigativa: ¿El fortalecimiento emocional afecta o no el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Legón telecomunicaciones de Tuluá (Valle del Cauca) en el 2020?

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El ser humano no es sólo un ente biológico, es cuerpo, mente y emociones. El ser humano es un ser integral que, para gozar de un rendimiento óptimo y máxima eficacia personal,

profesional o académica, requiere que sus estados físico, mental y emocional actúen en equilibrio, coherentemente y en armonía, o lo que es lo mismo, gocen de bienestar.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2011) define el término bienestar como un estado completo de bienestar físico, mental y social y no sólo la ausencia de enfermedad o dolencia.

En la actualidad el ser humano se enfrenta a constantes cambios, a razón de esto las instituciones tienden a identificar las necesidades de adiestramiento a sus trabajadores de todo nivel, pero con más énfasis en su personal operativo dependiendo claro está de la cultura organizacional de cada empresa.

Sea cual sea la empresa, el ser humano, como tal, es una pieza importante, es un talento humano que se debe administrar de manera eficiente y eficaz. De acuerdo a lo que manifiesta Chiavenato (2009), “La administración de recursos humanos no existiría si no hubiera organizaciones y personas que actúen en ellas. La administración del recurso humano se refiere a la preparación adecuada, a la aplicación, al sostenimiento y al desarrollo de las personas en las organizaciones” (p. 22).

En ese sentido, las instituciones o las empresas deben buscar ir más allá del marco estrictamente legal y laboral, más bien muy por el contrario deben buscar las formas asociado a las nuevas tecnologías para poder potenciar al recurso humano, capacitándolo para poder cerrar con esto los círculos de calidad.

Es importante ser conscientes que contar con una adecuada Inteligencia Emocional es imperativo, es la base para el desarrollo e implementación de comportamientos eficaces, los

cuales influyen de manera positiva en los resultados de la organización, según Cherniss y Goleman (2009), citado por Ferreo (2016), la efectividad de una organización puede observarse a través de diferentes factores: Reclutamiento y selección de empleados, Desarrollo de habilidades de los empleados, Trabajos en equipo, Compromiso de los empleados, Moral y la Salud, Innovación, Productividad, Eficiencia, Ventas, Ingresos, Calidad del servicio, Lealtad al cliente y Resultado del cliente. Según los autores, algunos de estos factores pueden estar relacionados con las habilidades y competencias de la Inteligencia Emocional (IE) y, por lo tanto, con base en esto, y en los numerosos estudios de la Inteligencia Emocional (IE) se puede ver el potencial que podría tener esta sobre los resultados organizativos y el éxito de los empleados en su puesto de trabajo.

Se observa que el Desempeño Laboral, está orientado a identificar las necesidades de capacitación y desarrollo, señalando las habilidades y destrezas de la trabajadora evaluando si son adecuadas o no y de acuerdo a eso se contempla la probabilidad de ascender primero como apoyo de las supervisoras para posteriormente pasar a ocupar dicho cargo (Goleman, 2009). El tema es que no se considera al trabajador como un todo, integrada por diferentes sentimientos y emociones, de tal manera que se introducen cambios buscando la efectividad institucional, sin una evaluación que tome en consideración la variable emocional, la cual es el ente motivador de toda actividad desarrollada en la institución, el personal constantemente muestra incomodidad por los cambios realizados internamente en la organización, acompañados estos sentimientos de baja productividad, ausentismo laboral, deserción laboral, problemas interpersonales entre otros.

En el contexto antes descrito toma importancia el hecho de la aparición de emociones las cuales pueden intervenir negativamente en el Desempeño Laboral y con ello no obstaculizar sino

no potenciar el trabajo y por ende no alcanzar el máximo de aporte que podría darse laboralmente.

La inteligencia emocional, se define como la capacidad del ser humano de reconocer sus sentimientos, los ajenos y la habilidad para manejarlos ante situaciones diversas y el rendimiento laboral, es la proporción entre el resultado obtenido y medios utilizados para desempeñar el trabajo de acuerdo a las funciones dictadas dentro del manual de funciones de cada empresa (Goleman, 2009). Por tanto, las organizaciones cuentan con el recurso humano como pieza fundamental para realizar sus procesos exitosamente.

Las emociones son primordiales del ser humano y una forma de interactuar con el entorno, tiene en cuenta los aspectos intrínsecos como sentimientos y habilidades tales como el control de impulsos, autoconciencia, motivación, entusiasmo, perseverancia, empatía, autodisciplina, que resultan indispensables para una buena adaptación, desempeño laboral y sus relaciones interpersonales.

Las personas que disfrutan de una buena salud emocional tienen control sobre sus emociones y su comportamiento. Además, son capaces de manejar los desafíos de la vida, construir relaciones fuertes y recuperarse de los contratiempos. Pero del mismo modo que se necesita esfuerzo para tener una buena salud física, también es necesario realizar un importante esfuerzo para tener una buena salud mental y emocional. Mejorar la salud emocional puede ser una experiencia gratificante y muy beneficiosa, en todos los aspectos de la vida, entre ellos el ámbito laboral.

En las últimas dos décadas las organizaciones han asumido el compromiso de implementar nuevas estrategias que contribuyan al mejoramiento o desempeño productivo de sus

empleados, debido que durante el tiempo, las cargas laborales o actividades desarrolladas dentro de las organizaciones han generado diferentes reacciones tanto comportamentales como emocionales, entre estas se encuentran las más comunes el estrés, la desmotivación y la presión de labores en tiempo estimado, estas han llevado a un inestable control emocional por parte de los ejecutantes de las mismas (Araujo y Guerra, 2008).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2019), las organizaciones pueden aplicar muchas medidas eficaces para promover la salud mental en el lugar de trabajo y aumentar con ello la productividad, como, por ejemplo: proteger la salud mental reduciendo los factores de riesgo relacionados con el trabajo; promover la salud mental desarrollando los aspectos positivos del trabajo, las cualidades y capacidades del personal, así por cada US\$ 1 invertido en la extensión del tratamiento de los trastornos mentales frecuentes se obtiene un rendimiento de US\$ 4 en mejora de la salud y la productividad.

La encuesta del Consorcio Internacional de Epidemiología Psiquiátrica, un trabajo integrado de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2011), Harvard University, University of Michigan y 38 países, que usaron métodos y procedimientos uniformes para seguir las mismas reglas de análisis, genera información que es una fuente invaluable para los tomadores de decisiones y todos los interesados, tanto de los dominios de la salud pública como de la salud mental, y Colombia aporta datos e información para este gran esfuerzo conjunto a nivel internacional.

Las proyecciones estadísticas muestran que las condiciones psiquiátricas y neurológicas en el mundo se incrementarán de 10,5 % del total de la carga de la enfermedad a 15 % en el año 2020, lo cual equivale a un incremento proporcional mayor que para las enfermedades



cardiovasculares. Estos cálculos muestran que en Colombia la depresión unipolar será la primera causa general de consulta en el año 2015. Según el Estudio Nacional de Salud Mental, Colombia, 2003, el 40,1 % de la población colombiana entre 18 y 65 años está sufriendo o sufrirá alguna vez en la vida un trastorno psiquiátrico diagnosticado. De estos, se detecta el 16 % en el último año y el 7,4 %, en el último mes. Los trastornos de ansiedad encabezan la lista (19,5 %); luego siguen los trastornos del estado de ánimo (13,3 %), los trastornos por control de impulsos (9,3 %) y los relacionados con el consumo de sustancias psicoactivas (9,4 %). (OMS, 2016).

Al comparar la prevalencia de los trastornos mentales en Colombia con otros 14 estudios homólogos de otros países desarrollados y en desarrollo, se encuentra que Colombia ocupa los cinco primeros puestos en algunas enfermedades mentales: segundo puesto en el trastorno por control de impulsos, cuarto puesto en los trastornos de ansiedad y en los relacionados con el consumo de sustancias psicoactivas como en cualquier otro trastorno (trastorno de ansiedad de separación en la infancia, trastorno por déficit de atención, trastorno de conducta, trastorno negativista desafiante, trastorno de ansiedad de separación del adulto y bulimia nerviosa) y el quinto puesto en los trastornos del estado de ánimo.

Los trastornos mentales en Colombia afectan especialmente a niños, adolescentes y adultos jóvenes, situación que empeora en gran medida el pronóstico, la productividad académica y económica de la población y, en últimas, el capital global, que incluye los factores personales, simbólicos, culturales y relacionales. Estos trastornos se inician entre los 9 y los 23 años. La mediana en la edad para las primeras manifestaciones de los trastornos afectivos, como el episodio depresivo mayor, se sitúa en los 24 años, para la manía, en los 20 años, y para la hipomanía, en los 27 años. La edad de inicio de los trastornos de ansiedad se encuentra entre los

7 y los 28 años, con un promedio a los 17 años, y la de los trastornos por uso de sustancias, entre los 20 y los 27 años, con un promedio a los 22 años. La edad de inicio de otros trastornos, como el de ansiedad de separación en la infancia, el de déficit de atención, el de conducta, el negativista desafiante, el de ansiedad de separación del adulto y la bulimia nerviosa, se encuentra entre los 8 y 20 años, con un promedio a los 11 años.

Las organizaciones del municipio de Tuluá, departamento del Valle del Cauca hoy en día manifiestan una transformación interesante, sobre todo en cuanto a solicitar ayudar se refiere al rendimiento del capital humano ya que ha influido notablemente en la producción o economía y desarrollo (Cámara de comercio de Tuluá, 2018). También es importante mencionar que existen varios aspectos por las cuales, las organizaciones y los colaboradores exponen distintos factores que se consideran son las causas de la baja productividad de los colaboradores o bien la mala administración del recurso humano de parte de las organizaciones (SURA, 2018).

En relación a esto, los seres humanos se enfrentan día a día a situaciones adversas que deben resolver inmediatamente y que solo desde el razonamiento o la capacidad intelectual no se podrían resolver ya que se necesita de saber manejar y controlar la propia conducta para alcanzar el éxito, es por esto que las organizaciones se enfocan actualmente en seleccionar y contratar personal que tenga la capacidad tanto de desempeñarse de acuerdo a estándares establecidos, como que sepa responder a los constantes cambios que el mundo competitivo manifiesta no solo al conocer las cosas sino poniéndolas en práctica.

Particularmente en la ciudad de Tuluá (Valle del Cauca) existe una empresa denominada Legón Telecomunicaciones, la cual se especializa en prestar servicios de internet y televisión mediante diferentes modalidades (Tv análoga, Internet GPON e internet de fibra óptica). Esta

empresa en particular posee una estructura organizacional común que permite la realización de sus actividades y facilita el acceso de la población de medios de telecomunicaciones.

La empresa tiene una composición organizacional variada que responde a un tipo de organigrama horizontal, donde (en teoría) no se manejan jerarquías, sin embargo, existen diferencias en los cargos, desde la parte administrativa y directiva, hasta la parte operativa y de procesos de servicio al cliente. En este sentido la compañía ARL SURA realizó un proceso de análisis de factores de riesgo psicosocial donde se evidencio un riesgo alto en la variable de las demandas físicas del trabajo y la variable actitud frente a las problemáticas. A razón de estas variables la organización puntuó con un índice significativo para considerarla en riesgo durante el año 2018.

A razón de lo anterior, en la actualidad en la compañía no se sabe si el riesgo persiste y si este tiene una relación directa en el desempeño de sus trabajadores. La empresa tiene un total de 40 trabajadores que actualmente ejercen sus labores en la ciudad de Tuluá (Valle del Cauca), por tal razón, se hizo necesario a través del ejercicio investigativo y de acercamiento con las diferentes áreas de la empresa Legón telecomunicaciones de la ciudad de Tuluá, se pueda reconocer la relación del fortalecimiento emocional de las personas de la empresa con el desempeño laboral de los mismos, por esta razón es preciso responder a la siguiente pregunta ¿el fortalecimiento emocional afecta o no el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Legón telecomunicaciones de Tuluá (Valle del Cauca) en el 2020?

### **Antecedentes Situacionales**

La presente investigación se respaldó en los antecedentes internacionales acotados tales como lo expuesto por Pereira (2012) quien en su estudio de tipo descriptivo y diseño

correlacional titulado "*Nivel de Inteligencia Emocional y su Influencia en el Desempeño Laboral en el personal de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad de Quetzaltenango*", aplicado a una población de 36 trabajadores, tuvo como objetivo medir la relación entre estas dos variables llegando a conclusiones tales como que el personal de la empresa muestra un nivel de inteligencia emocional promedio, lo cual significa que cuenta con buen manejo de las situaciones adversas en las que se desenvuelven, los hallazgos encontrados determinan que el setenta y dos por ciento de la población estudiada se encuentra por encima del promedio, otra conclusión es que el ochenta y un por ciento de los evaluados se encuentran en un rango de desempeño superior, se demostró una correlación débil a través de coeficiente de correlación de Pearson, lo cual demostraría que la inteligencia emocional no necesariamente ejerce influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. En tal sentido este estudio nos alejaría del ímpetu de encontrar relación sustancial entre estas dos variables, sin embargo, se persiste en la búsqueda de esta. El instrumento implementado fue el test de inteligencia emocional T.I.E.=G Guatemala; modificado y simplificado en contexto a la sociedad guatemalteca, el cual toma como guía, una herramienta que tiene como denominación Cuestionario C.E., que explora y mide la inteligencia emocional, utilizado sistemáticamente en los Estados Unidos de Norte América y Canadá. Conocido como test de Cooper.

El T.I.E.=G. Guatemala, contiene un normaría que incluye; Justificación, normas de aplicación, calificación, tabla percentilada, y la interpretación correspondiente. Este instrumento tiene como objetivo definido, medir la expresión de las emociones. En cuanto al resultado, en la sumatoria del test se alcanza un gran total, que, cotejado con la tabla de percentiles, se obtiene el dato de cada caso, ubicándose en punteos de 0 a 100, con el indicador, que, a mayor punteo, se

deduce, que el sujeto tiene un mejor manejo de emociones y con un resultado inverso, orienta a una deficiencia en el cociente emocional (Pereira, 2012).

Asimismo, Hernández (2008) realizó la tesis: “*Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias citrícolas de Montemorelos*”, de tipo descriptivo y diseño correlacional, se planteó como objetivo conocer si las dimensiones de la inteligencia emocional eran predictoras del nivel de desempeño laboral con el fin de lograr su objetivo diseño un instrumento con 33 ítems para medir el nivel de inteligencia emocional y 35 ítems para el nivel de desempeño.

Para las hipótesis que declara la diferencia entre dos grupos se utilizó la prueba T de Student para muestras independientes, así como para la relación entre dos variables se utilizó el análisis de correlación. Para probar la hipótesis de diferencia entre tres o más grupos se utilizó el análisis de varianza de un factor. Se pudo concluir que en amplio sentido entre las variables de autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales fueron determinantes para predecir el nivel de desempeño laboral. Ahora bien, de acuerdo a lo estudiado las dimensiones de la inteligencia emocional mostradas por el personal supervisor y que son finalmente percibidas por el personal obrero aparentemente podría tener cierto grado de influencia con alguna significación en el nivel de desempeño del personal supervisor. De la misma manera es relevante acotar que dentro de las dimensiones mencionadas las habilidades sociales parece profesar una influencia destacada en la percepción del desempeño, por tanto se despliega una interesante explicación respecto a los motivos por los cuales se ejecutó el estudio donde principalmente los objetivos fueron confeccionar instrumentos para poder medir el nivel de inteligencia emocional y el nivel de desempeño; determinar los niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral de

la plana constituida por los supervisores, desde la percepción del personal obrero; y por ultimo conocer los niveles de autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales de los supervisores, percibidos por el personal obrero.

En su investigación, Restrepo (2013) en el libro de su autoría titulado “*Influencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño*” buscaba que su investigación de mayores luces respecto a la influencia de la inteligencia emocional y en el desempeño laboral de los supervisores de los estudiantes de práctica de la Universidad ICESI, como bien indica el titulo el objeto de dicha investigación es descubrir el nivel en que impacta la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral en los estudiantes en práctica de la Universidad ICESI, otro objetivo constituía la identificación de los factores de la inteligencia emocional que se asocian más con el desempeño laboral general y terminar identificando los factores de la inteligencia emocional que impactan más en las variables de desempeño laboral. El instrumento de recolección de la información fue un cuestionario diseñado por el equipo de asesoras de carrera para recoger la evaluación de desempeño de los practicantes una vez terminado el semestre de práctica. Se recoge información referente al estudiante, al sitio donde realiza la práctica, y aspectos relacionados con la forma como él /ella abordó el trabajo. Está inspirado en el proyecto educativo de la Universidad, y como tal permite el seguimiento de aspectos tales como el pensamiento crítico, aprender a aprender, trabajo efectivo con otros y autoconocimiento.

Respecto a los anteriormente expuesto Restrepo acota los siguiente: “Resultados mostraron la inteligencia emocional tiene una correlación de un 65 % con el desempeño laboral, lo anterior plantea que una alta calificación en inteligencia emocional sugerirá una alta calificación en desempeño laboral de los estudiantes de la Universidad ICESI”.

Así mismo el autor Férreo (2016) en su tesis titulada: “*Impacto del programa PIEI en los niveles de inteligencia emocional de supervisores de equipos de trabajo y el desempeño laboral de su equipo en un centro de llamadas*” realizado en la ciudad de Madrid, explica que en los últimos tiempos existen estudios intentando definir la Inteligencia Emocional, la Formación laboral y el Desempeño Laboral por lo que su estudio tiene como dirección aportar luces al respecto, por lo que se situó en organizaciones empresarias actuales más dinámica como son los Centro de Llamadas (Call Center), su objetivo textualmente expresado fue entender de manera concreta “la relación entre la Inteligencia emocional de los supervisores de equipos de trabajo y el Desempeño Laboral de los equipos de trabajo bajo su responsabilidad, observando si hay diferencias en los niveles de Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral” para lograr esto también incluyo indicadores socio-demográficos de los evaluados, determinar si la inducción a través de un programa interventor en formación emocional, puede influir en la mejora de la inteligencia emocional de los mismos y si estos resultados encontrados influencia en la variable de Desempeño Laboral de los equipos bajo supervisión. Para lo cual utilizo el TMMS-24 para medir la Inteligencia interpersonal y TECA para medir la empatía y algoritmos específicos de la organización implicada (CC) para el nivel de desempeño. Después de la aplicación de los test antes mencionados se dieron resultados que pusieron en evidencia que, en la situación anterior al test, no había ninguna diferencia en ninguna de las variables que miden Inteligencia Emocional de los supervisores y tampoco en el Desempeño Laboral de los equipos que supervisan, así como tampoco en la situación posterior al test. Cabe destacar en que en la situación en la que se puso en práctica el programa interventor, se ha encontrado un impacto significativo en todas las variables estudiadas en la situación posterior al test.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

- Identificar si el fortalecimiento emocional afecta o no el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Legón telecomunicaciones de la ciudad de Tuluá (Valle del Cauca) en el 2020.



### **Objetivos Específicos**

- Conocer las debilidades y fortalezas emocionales de los trabajadores de la empresa Legón telecomunicaciones de la ciudad de Tuluá (Valle del Cauca).
- Emplear estrategias de fortalecimiento emocional en los trabajadores de la empresa Legón telecomunicaciones de la ciudad de Tuluá (Valle del Cauca).
- Analizar la correlación entre el fortalecimiento emocional y el desempeño laboral de la empresa Legón telecomunicaciones de la ciudad de Tuluá (Valle del Cauca).

### **JUSTIFICACIÓN**

Fue indispensable la realización de esta investigación debido a su relevancia práctica, académica y social, puesto que a partir de los resultados de la misma se puede brindar un panorama que permita develar la necesidad de procesos de manejo y fortalecimiento emocional en las diferentes áreas de la compañía u empresa.

La inteligencia emocional y el desempeño laboral son componentes que pueden fomentar el crecimiento y desarrollo empresarial de las organizaciones, por tal razón merecen ser estudiadas a profundidad a través de casos particulares en periferias de la economía regional.

Así mismo, este estudio contribuye a que las organizaciones comprendan la importancia de identificar el nivel de Inteligencia Emocional que sus colaboradores manifiestan para así poder ubicarlos en puestos claves especialmente si se trata de puestos que requieren contacto con el cliente a quien pueden servir de una mejor forma.

Con este estudio las empresas del municipio de Tuluá (Valle del Cauca), podrán determinar e identificar al capital humano de acuerdo a las necesidades que necesite en cada área de trabajo, asimismo, puede ser de gran ayuda para que a los mismos colaboradores se les capacite y haga conciencia en el manejo de sus emociones y así puedan mantener mejores relaciones entre sus mismos compañeros de trabajo y que el clima laboral sea efectivo.

Adicionalmente, sirve de apoyo a los estudiantes universitarios que realizan estudios de investigación, para que se informen sobre los beneficios que la inteligencia emocional y el desempeño laboral pueden determinar un ambiente sano dentro de las organizaciones especialmente cuando se trata de personal operativo y administrativo que constantemente se enfrentan a situaciones difíciles, que, aunque rutinarias, pueden influir en su labor.

Para finalizar se hace indispensable realizar un proceso evaluativo del impacto de procesos de manejo y fortalecimiento emocional en la compañía Legón Telecomunicaciones, puesto que los resultados que arrojó el estudio de riesgo psicosocial de la compañía ARL SURA en el periodo del 2018 arrojó datos que deben de ser corregidos para mejorar la salud y calidad de vida de los trabajadores.

Esta investigación se centró en estudiar aspectos relevantes de la inteligencia emocional, específicamente, el control de las emociones, su relación con los empleados de la empresa Legón telecomunicaciones de Tuluá, y como repercute en la productividad de estos, debido a que las organizaciones cada vez más le apuestan a la salud mental de sus empleados, como el activo más importante en su cadena de producción, por diversas razones de tipo legal, psicológico y económico, entre otros, Según un reciente estudio dirigido por la OMS, los trastornos por depresión y por ansiedad cuestan a la economía mundial US\$ 1 billón anual en pérdida de productividad.

Es ahí donde se debe apuntar desde la psicología, a la promoción de una buena salud mental en el lugar de trabajo, que acompañada de un apoyo profesional hace más probable que se minimicen cifras en absentismo laboral y padecimiento de estrés y, por el contrario, haya un aumento de la productividad, que beneficie e impacte principalmente a los a los empleados y empresarios de las organizaciones.

## **HIPÓTESIS**

### **Hipótesis de Trabajo**

El fortalecimiento emocional es un componente que afecta de manera directa el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Legón Telecomunicaciones de la ciudad de Tuluá Valle.

### **Hipótesis Nula**

El fortalecimiento emocional no afecta el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Legón Telecomunicaciones de la ciudad de Tuluá Valle

## **MARCO DE REFERENCIA**

### **Marco Contextual**

Teniendo en cuenta la problemática de investigación la caracterización del contexto se enfocó en las dimensiones relevantes para el análisis como lo son: la dimensión geográfica, demográfica y el contexto social, las cuales permitirán evidenciar las dinámicas del comportamiento de Legón telecomunicaciones del municipio de Tuluá.

### **Dimensión geográfica**

Tuluá es un municipio colombiano ubicado en la región central del departamento del Valle del Cauca. Es un motor comercial, demográfico, cultural, industrial, financiero y agropecuario del centro del departamento. Posee una cámara de comercio y es el cuarto municipio más poblado del Valle del Cauca, con una población aproximada de 200 000 mil habitantes (Gobierno municipal de Tuluá, 2020).

Su extensa área rural abarca desde la planicie del valle geográfico del río Cauca, las ondulaciones intermedias y la alta montaña perteneciente a la cordillera central. La ciudad se encuentra aproximadamente a 100 km de Cali. El río Tuluá cruza el casco urbano en sentido sur-norte. (Gobierno municipal de Tuluá, 2020).

El Municipio de Tuluá ocupa un territorio de 910.55 km<sup>2</sup> (91.055) de los cuales el 98,78% equivale al área rural y el 1,22% equivale al área urbana; a una altura promedio de 973 metros sobre el nivel del mar y temperatura media de 24 °C en la zona Urbana. (Gobierno municipal de Tuluá, 2020).

### **Descripción Demográfica poblacional**

Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) con datos procesados del Censo 2008 proyectados a 2019, Tuluá tiene 214 081 habitantes, con distribución de población 86% urbana y 14% rural, siendo el 53% de sus habitantes de sexo femenino y 47% del sexo masculino.

Se define bajo observaciones que la composición por grupo de edades se define así: el 30% de la población es menor de 15 Años, mientras que los mayores de 60 representan el 5%. Por lo tanto, el 75% de la población es considerada económicamente activa. El 28% de los

habitantes es menor de 25 años y 7,4% son personas mayores de 65 años. El 84% de la población es menor de 50 años. (Gobierno municipal de Tuluá, 2020).

### **Marco Teórico**

Existe una creencia muy marcada de que las personas deben dejar sus emociones fuera del trabajo una vez que cruzan la puerta, sin embargo, en las últimas dos décadas, diversas investigaciones han revelado que esto, en muchas ocasiones, es imposible y menos deseable. Las indagaciones del inevitable efecto o influencia que tienen las emociones en el comportamiento y en la toma de decisiones han sido abordadas por diversas disciplinas como la psicología, el comportamiento organizacional, sociología y neurociencia.

Los psicólogos Peter Salovey y Jack Mayer en 1990 fueron los primeros que sugirieron que los individuos difieren en la habilidad de percibir, entender y de usar sus emociones como fuente de información, nombraron esta habilidad como Inteligencia Emocional (IE), que fue definida formalmente como el involucramiento de la habilidad de percibir, apreciar y expresar emociones apropiadamente; la habilidad de acceder y generar sentimientos cuando facilitan el conocimiento; la habilidad de entender información con carga afectiva y hacer uso de su conocimiento emocional; y la habilidad de regular emociones para el crecimiento emocional e intelectual y bienestar (Druskat, Mount, y Sala, 2013). Ellos defienden el modelo de habilidades como una visión más restringida, concibiendo la Inteligencia emocional como una inteligencia genuina apoyada en el uso adaptativo de las emociones y su aplicación a nuestra forma de pensar. Para ellos, las emociones ayudan a lograr resolver los problemas y ayudan a las personas en la adaptación al medio (García, 2019).

La Inteligencia Emocional se considera como una destreza enfocada en el análisis de la información emocional que agrupa las emociones y el razonamiento, con lo que nos permite usar nuestras emociones para lograr un razonamiento efectivo y poder pensar de una manera más inteligente en nuestra vida emocional. También se le considera un sistema inteligente, por lo que debe estar presente en otras conductas, especialmente con la comunicación verbal debido al estrecho lazo que tiene con la expresión y comprensión de sentimientos (Fernández Berrocal y Extremera, 2009).

Un supuesto básico que se apoya en la concepción anterior es que aquellas personas o grupos que tienen una Inteligencia Emocional más desarrollada tienen una ventaja considerable en los aspectos sociales y profesionales. También, otro supuesto en el que se apoya la Inteligencia Emocional es que hay mucha información valiosa para aprender y aplicar en relación con este tema, con la finalidad de mejorar habilidades sociales y como resultado de ello, el desempeño laboral. Finalmente se revisó cómo las emociones tienen influencias directas sobre las conductas de los grupos y sobre la efectividad de los equipos de trabajo. A continuación, se explican los modelos teóricos que sustentaron esta investigación.

### **La inteligencia emocional.**

Unos de los problemas más básicos de este concepto es que no sostiene una versión científica ni precisa de lo que es la I (Inteligencia) ni de lo que es la E (Emoción). En muchos textos reposa una versión vulgar y coloquial de estas ideas: La emoción es lo que uno siente, es el corazón; la inteligencia, la capacidad de comprender y moverse en el mundo. Hablan de factores que son calificables, objetivos, medibles y entregables.

Por ello, convendrá precisar estos conceptos. Todo ser vivo tiene conocimiento, esto es, desarrolla una conducta que parece adecuada a un observador para una situación específica. La inteligencia, por su parte, puede comprenderse como la aptitud para resolver situaciones problemáticas, así como para aprender de los errores y de la experiencia. Pero, en realidad, la “inteligencia” como popularmente la inteligencia emocional es definida como un conjunto de habilidades, actividades, capacitación y competencias que determinan el comportamiento de un individuo, reacciones, estado de la mente y estilo de comunicación.

Goleman (2009) considera a la inteligencia emocional como un factor que nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brinda mayores posibilidades del desarrollo personal.

En la actualidad las empresas tienen un dinamismo importante, es decir, frecuentemente pasan por diversos tipos de cambios, ya sea en procesos, personal o estrategias. Los empleados cada vez son más conscientes de sus derechos y de las oportunidades existentes en otras compañías, es por ello por lo que, si se pretende motivar a los trabajadores para seguir y ejecutar esos cambios, ya no es suficiente con el conocimiento técnico del líder. Para lograr los resultados deseados es necesario influenciar a las personas, sus valores y creencias (Emmadi, 2017).

Los líderes con habilidades sólidas de inteligencia emocional logran desarrollar relaciones muy fuertes con los miembros del equipo que lidera, cuentan con la información necesaria de lo que pasa en sus vidas personales. Este conocimiento les permite tener una idea más clara de cómo pudieran las reaccionar las personas ante diversas situaciones, lo que le



facilitaría el logro de la motivación necesaria para que tales individuos puedan conseguir los cambios que impulsa desde su tarea profesional (Emmadi, 2017).

Existen estudios que revelan que las habilidades o características de la inteligencia emocional están directamente correlacionadas con factores socialmente deseables y tienen una correlación negativa con los factores socialmente indeseables (Petrides & Furnham, 2006), por lo que puede ser muy provechoso al identificar líderes con cualidades para motivar a los empleados a mejorar la satisfacción, compromiso y desempeño en el trabajo.

Según Emmadi (2017) resulta difícil ser un líder con Inteligencia Emocional y no todos los líderes poseen el talento o habilidad de Inteligencia Emocional, aquellos con poca habilidad tienen que desarrollarla bajo su propio esfuerzo puesto que será una característica necesaria para el logro de sus metas. Para llegar a ser un líder con Inteligencia Emocional, primero se debe autoevaluar su habilidad para percibir, entender y poder manejar sus propias emociones, así como las de los demás. El líder debe ser abierto de pensamiento para poder adoptar nuevas ideas de su equipo de trabajo, y debe confiar en el equipo para poder delegar en ellos cierto nivel de autonomía para que realicen su trabajo. Las sugerencias y recomendaciones del equipo deben tomarse en cuenta. (Emmadi, 2017).

Actualmente el éxito de una empresa depende de las habilidades de sus líderes, aquellos líderes que entienden y saben manejar la Inteligencia Emocional tienen una tendencia de baja rotación, y un índice más alto de desempeño en el trabajo. (Bello, Rionda, Haydée y Rodríguez, 2010).

Desde 1995 se ha hablado mucho sobre la Inteligencia Emocional y las ventajas que tienen las personas al tener habilidades sólidas, sin embargo, muchas de estas afirmaciones son realizadas de manera subjetiva y existen pocos estudios que puedan avalar este efecto.

A continuación, se presentará evidencia de como la Inteligencia Emocional ayuda a que las personas se puedan desempeñar mejor que otras, a que estén en posición de asumir puestos de liderazgo altamente demandantes e incluso ser voluntarios en tareas peligrosas y difíciles mientras que otras personas fracasan en la forma de lidiar social y emocionalmente con actividades rutinarias (Druskat, Mount, & Sala, 2013).

De los diversos estudios que se han realizado para fundamentar las afirmaciones anteriores analizaremos dos, uno se realizó en U.S Air Force (USAF) y el otro en la Defensa de las fuerzas Israelí (IDF). El primer estudio se realizó con la finalidad de determinar el impacto que tiene la Inteligencia Emocional en el desempeño en el trabajo, mientras que el segundo es el estudio más extenso realizado hasta la fecha, donde participaron 5000 personas en un periodo de 3 años, ambos buscaban entender el impacto de la Inteligencia Emocional en el trabajo y cómo aplicarlo en los métodos de reclutamiento para evitar contratar a personal que no fuera compatible con los puestos ofrecidos (Druskat, Mount, & Sala, 2013).

El resultado del estudio de USAF mediante una prueba T, muestra una diferencia significativa entre los miembros del USAF con un alto coeficiente de Inteligencia Emocional y alto desempeño en su trabajo comparado contra aquellos con bajo coeficiente Inteligencia Emocional y bajo desempeño (Druskat, Mount, & Sala, 2013), este estudio sugiere que los soldados de alto desempeño tienen más Inteligencia Emocional que los menos exitosos y viceversa.

La inteligencia emocional se aborda, en la actualidad, desde diferentes referentes teóricos, con sus respectivas definiciones e instrumentos de evaluación. Se reconocen dos tendencias principales: una que enfatiza la efectividad psicológica y se basa en los llamados modelos mixtos de personalidad y ajuste no cognitivos, ligada al logro académico y profesional; los modelos de Goleman y Bar-On (2008). La segunda resalta la capacidad cognitiva y se basa en los modelos de inteligencia y desempeño, donde se considera la capacidad para percibir y entender información emocional.

Bisquerra (2003) señala que un elemento de controversia en la aceptación o validez de los modelos es el considerar o no, la inteligencia emocional como una habilidad mental en dependencia de su posible evaluación psicométrica; unos autores se cuestionan la operacionalización de la inteligencia emocional, según los patrones psicométricos, mientras otros, como Mayer, (1990) Citado por Goleman (2009), se han centrado en establecer las propiedades psicométricas del constructo inteligencia emocional.

Es justo señalar que las discrepancias respecto al término *inteligencia* y su evaluación ha acompañado la trayectoria del constructo a lo largo de su evolución, no solo referido a la inteligencia emocional. Por otra parte, más allá de las divergencias, los avances en este terreno apuntan a la existencia de un conjunto de capacidades emocionales que están presentes en la realización exitosa de un desempeño cualquiera, que pueden ser aprendidas y, por lo tanto, deben ser educadas (Bello, Rionda, Haydée y Rodríguez, 2010).

Todos los modelos resaltan la importancia del manejo factible del mundo emocional, tanto a nivel intrapersonal como a nivel interpersonal. Y aunque con distintos grados de especificidad y definición, aparece un conjunto de capacidades emocionales que se refieren a:

- La autoconciencia; autovaloración realista y autoconfianza.
- La autorregulación; autocontrol emocional, adaptabilidad, iniciativa y perseverancia en obtención de metas.
- Habilidades sociales; empatía, mediación de conflictos, liderazgo, persuasión, promover cambios.

En el modelo de Goleman (2009), uno de los más conocidos o populares, en parte gracias al éxito editorial de su libro y a la aplicación de este a diversos ámbitos, como el escolar y el empresarial, la inteligencia emocional abarca cinco esferas o dimensiones, que son: la conciencia de uno mismo, la autorregulación, la automotivación, la empatía y la capacidad de relación y, sobre la base de estas cinco dimensiones, se desarrolla un conjunto de capacidades que marcan el desempeño exitoso, tanto en la esfera laboral, escolar, familiar o en la solución de tareas de la vida personal y social. Estas capacidades son aprendidas y, por lo tanto, susceptibles de ser desarrolladas.

Goleman (2009) define la inteligencia emocional como “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos” (Pág. 27).

Ahora bien, conforme a las teorías sobre inteligencia emocional existen modelos establecidos por diferentes autores que muestra cómo y por qué se da la inteligencia dependiendo de la capacidad que tengan los sujetos, tal es el caso del modelo Bar-on que será explicado a continuación.

### **Modelo de Bar-On**

Para Bar-On (2010) la inteligencia socioemocional es un conjunto de competencias y habilidades que determinan cuán efectivamente los individuos se entienden, comprenden a otros, expresan sus emociones y afrontan las demandas de la vida cotidiana. Con base en esta definición el autor formula un modelo denominado ESI (*Emotional Social Intelligence*), producto de un largo proceso de investigación, donde instrumenta la inteligencia socioemocional en cinco dimensiones básicas (Bar-On, 2010, 2006).

- **Intrapersonal.** Esta dimensión consiste en tener conciencia de las propias emociones, así como de su autoexpresión, las habilidades y competencias que la conforman son: autoreconocimiento, autoconciencia emocional, asertividad, independencia y autoactualización.
- **Interpersonal.** Dimensión que considera a la conciencia social y las relaciones interpersonales como su punto central, las habilidades y competencias que la comprenden son: empatía, responsabilidad social y establecimiento de relaciones interpersonales satisfactorias.
- **Manejo del estrés.** Los puntos centrales de esta dimensión son el manejo y regulación emocional, las habilidades que la conforman son: tolerancia al estrés y control de impulsos.
- **Adaptabilidad.** El núcleo de esta dimensión es el manejo del cambio, las habilidades y competencias que la integran son: chequeo de realidad, flexibilidad y resolución de problemas.

- Humor. Es la última dimensión considerada por Bar-On y se relaciona con la motivación del individuo para manejarse en la vida, se integra de las habilidades: optimismo y felicidad.

Como se puede apreciar dentro del modelo de Bar-On (2010), las competencias integran la inteligencia emocional, no obstante, a diferencia de Goleman (2009), Bar-On también integra “habilidades” para configurar su propuesta. Si bien los modelos mixtos han ayudado a la difusión y popularización de la inteligencia emocional, han encontrado un crítico en la figura de Sternberg, quien considera estas propuestas como difíciles de operar (Hedlund y Sternberg, 2000) al contrario del modelo de habilidad propuesto por Mayer y Salovey (1993). Otro modelo que desarrolla de igual manera el proceso de la construcción emocional es el de la “habilidad”

### **Modelo de Habilidad**

Para comenzar con el desarrollo del modelo de habilidad es fundamental señalar que antes de su construcción había dos concepciones de la emoción: *la tradicional*, donde se considera a la emoción como enemiga del pensamiento, como una perturbación producida por un evento externo, un “arrebataamiento”, una pérdida completa de control, y *la contemporánea*, la cual considera que las emociones ayudan al desarrollo del pensamiento y forman parte fundamental del procesamiento de información del cerebro. (Fragoso, 2015). Incluso los modelos más actuales de inteligencia artificial están estudiando la posibilidad de añadir emociones a las computadoras para que sus procesos internos y toma de decisiones sean más eficientes.

Salovey y Mayer (1990), a través de la revisión de diversos trabajos de investigación, deciden focalizarse en la perspectiva contemporánea de la emoción, con base en el enfoque cognitivo, más específicamente en la teoría del procesamiento de información, y la hacen el

marco para el desarrollo de su modelo. En el enfoque cognitivo la mente humana se ha dividido en tres esferas fundamentales: cognición, afecto y motivación.

Dentro de la esfera cognitiva uno de sus conceptos más representativos es el de “inteligencia” que es la habilidad para emplear funciones juntas o separadas como la memoria, el razonamiento, el juicio y la capacidad de abstracción. Perteneciente a la esfera afectiva se encuentran constructos como estados de ánimo, sentimientos y emociones (Fragoso, 2015). La esfera motivacional se integra con la capacidad que tiene el individuo para formular y conseguir metas y está compuesta de habilidades como el autocontrol, el entusiasmo, la persistencia y la automotivación (Fragoso, 2015). El concepto final de inteligencia emocional que proponen Mayer y Salovey (1997) une solamente la esfera cognitiva y la afectiva, no así la motivacional, como hacen autores como Goleman (2009), Bar-On (2006) o Cooper y Sawaf (1998).

Así, en una etapa más madura, Mayer y Salovey (1997, pág. 10) definen la inteligencia emocional como: “Una característica de la inteligencia social que incluye un conjunto de capacidades que explican las diferencias individuales en el modo de percibir y comprender las emociones. Dichas capacidades son las de supervisar los sentimientos y las emociones propias, así como las de los demás, de discriminar entre ellas, y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones”. De esta definición se desprenden las cuatro habilidades básicas de la inteligencia emocional:

*Percepción, valoración y expresión de las emociones.* Es la habilidad más básica y se refiere a la certeza con la que las personas pueden identificar las emociones y el contenido emocional en ellos mismos y otras personas. Incluye el registro, la atención y la identificación de

los mensajes emocionales, su manifestación se observa en expresiones faciales, movimientos corporales, posturas, tonos de voz, etcétera.

Se conforma de cuatro subhabilidades: a) habilidad para identificar emociones en las sensaciones, estados físicos y pensamientos propios, b) habilidad para identificar emociones en otras personas, formas de arte, lenguaje, sonidos, apariencia y comportamiento, c) habilidad para expresar emociones adecuadamente y para expresar necesidades relacionadas con esos sentimientos y d) habilidad para discriminar la adecuada o inadecuada, honesta o deshonesto expresión de los sentimientos (Mestre *et al.*, 2008).

Facilitación emocional del pensamiento: Esta habilidad se relaciona con el uso de las emociones como una parte de procesos cognitivos como la creatividad y resolución de problemas, esto se debe a que los estados emocionales dirigen nuestra atención hacia cierta información considerada relevante, determinando tanto la manera en que procesamos la información, como la forma en que enfrentamos problemas.

Se integra de cuatro subhabilidades: a) priorización y redirección del pensamiento basado en los sentimientos, b) uso de emociones para facilitar el juicio y la memoria, c) capitalización de variaciones en los estados emocionales para permitir al individuo cambiar de perspectiva y considerar diversos puntos de vista y d) uso de diferentes estados emocionales para facilitar formas específicas de abordar un problema, el razonamiento y la creatividad (Mestre *et al.*, 2008).

Comprensión de las emociones: La habilidad se refiere al conocimiento del sistema emocional, en otras palabras, a conocer cómo se procesa la emoción a un nivel cognitivo, y cómo afecta el empleo de la información emocional en los procesos de razonamiento; comprende el



etiquetado correcto de las emociones, la comprensión del significado emocional, no sólo de emociones sencillas, sino también de emociones complejas, así como la evolución de unos estados emocionales en otros.

Igual que las otras ramas se conforma de cuatro subhabilidades: a) habilidad para etiquetar emociones y reconocer las relaciones entre ellas y las palabras, como las relaciones entre gustar y amar, b) habilidad para la expresión de las emociones en función de relaciones, por ejemplo que la tristeza siempre acompaña a una pérdida, c) habilidad para entender emociones complejas como sentimientos simultáneos de amor y odio o combinaciones de amor y tristeza y d) la habilidad para reconocer posibles transiciones entre emociones como el paso de enojo a satisfacción o tristeza (Mestre *et al.*, 2008).

Regulación reflexiva de las emociones: Es la que propone el modelo y se relaciona con la capacidad de estar abierto tanto a los estados emocionales positivos como negativos, reflexionar sobre los mismos y determinar si la información que los acompaña es útil sin reprimirla ni exagerarla, así como para la regulación emocional de las propias emociones y las de otros.

La habilidad de regulación reflexiva se integra con cuatro subhabilidades: a) habilidad para permanecer abiertos a sentimientos, ya sean placenteros o no, b) habilidad para atraer o distanciarse reflexivamente de una emoción dependiendo de su información o utilidad juzgada, c) habilidad para monitorear reflexivamente las emociones en uno mismo y otros reconociendo cuán puras, comunes, importantes o razonables son y d) la habilidad de manejar en uno mismo y otros las emociones, incrementando sus efectos negativos y maximizando los positivos sin reprimirlas o exagerarlas al momento de expresarlas (Mestre *et al.*, 2008).

Mestre *et al.*, (2008) afirman, con base en el modelo anterior, que si bien poseer inteligencia emocional requiere de algunas reacciones “adecuadas” o “correctas” a determinados sucesos, en el campo de las emociones hay ocasiones en que no existe una respuesta correcta sino muchas respuestas correctas, por tanto, al ser la inteligencia emocional una herramienta en el procesamiento de información, evita que el comportamiento emocional sea etiquetado como “bueno” o como “malo”, no dicta la manera en que una persona debe pensar o sentir sino que orienta al proceso de investigación personal respetando la cultura, subcultura, política, etnia, religión y otras características del individuo (Fragoso, 2015).

El modelo de los autores es sumamente claro al señalar que la inteligencia emocional se encuentra conformada de habilidades de procesamiento de información no de competencias. De hecho, para separar su propuesta de autores como Goleman (2009) o Bar-On (2010), establecen una distinción entre inteligencia y competencia emocional afirmando que la inteligencia emocional representa el núcleo de las habilidades para razonar con las emociones mientras la competencia emocional es cuando el individuo ha alcanzado un nivel determinado de logro emocional.

Como se puede apreciar después de la revisión de los conceptos, autores, definiciones y modelos anteriores, dentro de los modelos mixtos de inteligencia emocional el límite con el término de competencias emocionales se encuentra poco definido, al punto de no poder separarse; esto puede deberse a que se originan dentro de un contexto más empresarial enfocado a aspectos más pragmáticos. No obstante, dentro del modelo Mayer y Salovey (1997), la situación es sumamente diferente ya que al surgir del paradigma cognitivo se enfoca únicamente en habilidades de procesamiento de información que se encargan de estudiar de manera

específica cómo las emociones influyen en el pensamiento y acciones, por lo que las competencias no se encuentran contempladas e incluso se establece una marcada separación (Fragoso, 2015). A razón de lo anterior, resulta importante destacar la incidencia de la inteligencia emocional y sus dimensiones, pues en la mayoría de los casos, sus componentes resultan relevantes a la hora de comprender y explicar los efectos que tienen sobre las dimensiones de la vida humana (entre esas dimensiones el ámbito laboral).

### **Importancia de la inteligencia emocional.**

La inteligencia emocional se ha convertido en uno de los factores más valiosos de éxito de la vida diaria, donde el coeficiente intelectual (CI) ha sido sustituido por el coeficiente emocional (CE). Es por ello que la inteligencia emocional determinará el potencial para aprender las habilidades prácticas que se basan en saber ponerse en el lugar de los demás, controlar los impulsos, mostrar empatía y pensar antes de actuar. La inteligencia emocional brinda herramientas necesarias para enfrentar los obstáculos que permitan alcanzar el éxito y acceder al individuo conocer su sistema psíquico-emocional. En este sentido las dimensiones de la inteligencia emocional resultan importantes para determinar los impactos y efectos que esta tiene sobre situaciones o momentos cotidianos de la vida humana, a continuación, se explica a detalle desde la perspectiva de Goleman las dimensiones más importantes.

### **Dimensiones de la inteligencia emocional.**

Goleman (2009) establece cinco dimensiones de la inteligencia emocional:

Autoconocimiento: es saber que se siente en cada momento, es decir conocer propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones, y utilizar esas preferencias para orientar

nuestra toma de decisiones; tener una idea realista de nuestras habilidades, fortalezas, debilidades y una bien basada confianza en uno sí mismo.

Autorregulación o control de sí mismo: es manejar las emociones, es decir los propios estados internos, impulsos y recursos. De modo que faciliten la tarea entre manos, en vez de estorbarla; ser escrupulosos y demorar la gratificación en pro de los objetivos; recobrase bien de las tensiones emocionales.

La autorregulación es la habilidad de lidiar con los propios sentimientos, adecuándolos a cualquier situación. Las personas que carecen de esta habilidad caen contantemente en estados de inseguridad, mientras que aquellas que poseen un mejor control emocional tienden a recuperarse más rápidamente de los reveses y contratiempos de la vida. Este indicador de la inteligencia emocional se divide en: autocontrol, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación.

Motivación: es utilizar las preferencias más profundas para orientarnos y avanzar hacia los objetivos, para tomar iniciativas y ser efectivos para perseverar frente a los contratiempos y las frustraciones. Se manifiesta en las personas que muestran un gran entusiasmo por su trabajo y por el logro de las metas por encima de la simple recompensa económica, con un alto grado de iniciativa y compromiso y con gran capacidad optimista en la consecuencia de los objetivos.

Goleman (2009) precisa que hay cuatro fuentes principales de motivación: el individuo mismo (pensamientos positivos, visualización, respiración abdominal, gestión desagregada); los amigos, la familia y los colegas, realmente nuestros soportes más relevantes; un mentor emocional (real o ficticio) y el propio entorno (aire, luz, sonido, objetos emocionales).

Empatía: consiste en percibir lo que sienten los demás, es decir, la captación de sentimiento, necesidades e intereses ajenos, ser capaz de ver las cosas, desde su perspectiva y cultivar la afinidad con una amplia diversidad de personas. Las personas empáticas normalmente tienen mucha popularidad y reconocimiento social.

La empatía es la habilidad que permite a las personas reconocer las necesidades y los deseos de otros, permitiéndoles relaciones más eficaces.

Habilidades sociales: es la capacidad para inducir en los otros las respuestas deseables, es decir manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales; en una relación e interactuar sin dificultad; utilizar estas habilidades para persuadir, dirigir y liderar, negociar y resolver disputas, para la cooperación y el trabajo en equipo.

La capacidad de relacionarse en gran parte es, debido a las habilidades de producir sentimientos en los demás. Esta habilidad, es la base en la que se sustenta la popularidad, el liderazgo y la eficiencia interpersonal. Las personas con esta cualidad son más eficientes en todo lo relacionado con la interacción entre individuos. Durante el desarrollo de las habilidades de comunicación efectivas, de comprensión y valoración de las emociones de los otros, la gestión de la inteligencia para intrapersonal a interpersonal. Los grandes temas de este aparato tal como expone Goleman (2009) son auto apertura, la asertividad y la escucha activa. en este mismo sentido el autor menciona que existen componentes de la inteligencia emocional que inciden en los procesos relacionales y sus frutos producto de las interacciones intrínsecas y extrínsecas del sujeto, a razón de esto menciona 5 componentes fundamentales los cuales son descritos en el siguiente apartado.

### **Componentes de la inteligencia Emocional.**

Según Goleman (2009) los principales componentes de la inteligencia emocional son:

**Autoconocimiento emocional (o conciencia de uno mismo):** Muy importante conocer el modo en el que nuestro estado de ánimo influye en nuestro comportamiento, cuáles son nuestras virtudes y nuestros puntos débiles. Nos sorprenderíamos al saber cuan poco sabemos de nosotros mismos.

**Autocontrol emocional (o autorregulación):** El autocontrol nos permite no dejarnos llevar por los sentimientos del momento. Es saber reconocer que es pasajero en una crisis y qué perdura. Es posible que nos enfademos con nuestra pareja, pero si nos dejamos siempre llevar por el calor del momento estaríamos continuamente actuando irresponsablemente y luego pidiendo perdón por ello.

**Automotivación:** Dirigir las emociones hacia un objetivo nos permite mantener la motivación y fijar nuestra atención en las metas en lugar de en los obstáculos.

**Reconocimiento de emociones ajenas (o empatía):** Las relaciones sociales se basan muchas veces en saber interpretar las señales que los demás emiten de forma inconsciente y que a menudo son no verbales. No en vano, el reconocer las emociones ajenas es el primer paso para entenderlas e identificarnos con ellas.

**Relaciones interpersonales (o habilidades sociales):** Cualquiera puede darse cuenta de que una buena relación con los demás es una de las cosas más importantes para nuestras vidas y para nuestro trabajo. Y no solo tratar a los que nos parece simpáticos, a nuestros,

amigos, a nuestra familia. Sino saber tratar también exitosamente con aquellos que están en una posición superior, con nuestros jefes, con nuestros enemigos. (pag. 35-37)

### **Habilidades de Inteligencia Emocional.**

Las habilidades prácticas que se desprenden de la Inteligencia Emocional son cinco y puede ser clasificada en dos áreas:

1. Inteligencia Intrapersonal (internas, de autoconocimientos)

2. Inteligencia Interpersonal (externas, de relación)

#### **A) Al primer grupo pertenecen tres habilidades**

- La autoconciencia (capacidad de saber que está pasando en nuestro cuerpo y que estamos sintiendo).
- El control emocional (regular la manifestación de una emoción y/o modificar un estado de ánimo y su exteriorización)
- La capacidad de motivarse y motivar a los demás.

#### **B) Al segundo grupo pertenecen dos habilidades**

- La empatía (entender que están sintiendo otras personas, ver cuestiones y situaciones desde su perspectiva)
- Las habilidades sociales (habilidades que rodean la popularidad, el liderazgo y la eficacia interpersonal, y que pueden ser usadas para persuadir y dirigir, negociar y resolver disputas, para la cooperación y el trabajo en equipo). (Goleman, 2009)

Por otro lado, la inteligencia emocional se basa en procesos correlacionales que se concatenan con otros aspectos de la vida humana, por tal razón, su impacto se ve reflejado en las actividades que se realizan afectando en diferentes niveles, sociales, culturales, culturales y económicos. A razón de esto un aspecto importante está relacionado con la parte laboral y dentro

de este componente se encuentra un tema de interés para esta investigación y es el desempeño laboral, el cual se explicará con mayor detenimiento en los apartados siguientes.

### **Desempeño laboral.**

El desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Stoner (1994) afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (p. 510). Sobre la base de esta definición se plantea que el desempeño laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Chiavenato (2002, p. 236), expone que el desempeño es “la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.



## **Dimensiones del desempeño laboral**

### **Eficiencia**

Según Chiavenato (2009) es una medida normativa de la utilización de recursos. Puede medirse por la cantidad de recursos utilizados en la elaboración de un producto. La eficiencia busca utilizar los medios, métodos y procedimientos más adecuados y debidamente empleados y organizados para asegurar un óptimo empleo de los recursos disponibles.

### **Eficacia**

Chiavenato (2009) la define como la medida normativa del logro de los resultados. Puede medirse en función de los objetivos logrados. Se refiere a la capacidad de una organización de satisfacer una necesidad social mediante el suministro de bienes y servicios.

### **Calidad de servicio**

Para Hernández, Chumaceiro & Atencio (2009) es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio.

### **Evaluación del Desempeño**

En la actualidad, la evaluación del desempeño es la forma más utilizada para estimar o apreciar el desenvolvimiento del individuo en el cargo y su potencial al desarrollo de sí mismo.

Chiavenato (2009, pág. 245) dice que la evaluación de desempeño indica el valor del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados

que debe alcanzar, y de su posible desarrollo; es un proceso que sirve para juzgar, estimar, la excelencia de las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al negocio de la organización.

### **Medición del desempeño**

Chiavenato (2009) afirma que la preocupación principal de las organizaciones por lo general se centra en la medición, la evaluación de cuatro aspectos centrales:

- Los resultados: resultados concretos y finales, que una organización desea alcanzar dentro de un periodo determinado.
- Desempeño: comportamiento o medios instrumentales que se pretenden poner en práctica.
- Competencias: las habilidades individuales que le aportan o agregan las personas.
- Factores críticos de éxito: aspectos fundamentales para que la organización sea exitosa en sus resultados y en su desempeño. (p. 244)

### **Importancia de evaluar el desempeño**

Según Chiavenato (2009) dice que es importante retroalimentar sino las personas caminarían a ciegas además de no tener una idea de sus potencialidades.

Las principales razones que explican el interés de las organizaciones por evaluar el desempeño de sus colaboradores son:

1. Recompensas. La evaluación del desempeño ofrece un juicio sistemático que permite argumentar aumentos de salario, promociones, transferencias y, muchas veces, despidos de trabajadores. Es la evaluación por méritos.

2. Realimentación. La evaluación proporciona información de la percepción que tienen las personas con las que interactúa el colaborador, tanto de su desempeño, como de sus actitudes y competencias.
3. Desarrollo. La evaluación permite que cada colaborador sepa exactamente cuáles son sus puntos fuertes y débiles.
4. Relaciones. La evaluación permite a cada colaborador mejorar sus relaciones con las personas que le rodean (gerentes, pares, subordinados) porque sabe qué tan bien evalúan su desempeño.
5. Percepción. La evaluación proporciona a cada colaborador medios para saber lo que las personas en su derredor piensan respecto a él. Esto mejora la percepción que tiene de sí mismo y de su entorno social.
6. Potencial de desarrollo. La evaluación proporciona a las organizaciones medios para conocer a fondo el potencial de desarrollo de sus colaboradores, de modo que puede definir programa de evaluación y desarrollo, sucesión, carreras, etc.
7. Asesoría. La evaluación ofrece, al gerente o al especialista de recursos humanos, información que le servirá para aconsejar y orientar a sus colaboradores.

Responsables de la evaluación (pág. 246-447).

Chiavenato (2009) afirma que las organizaciones utilizan diferentes alternativas para evaluar el desempeño del empleado:

Autoevaluación de desempeño: Lo ideal sería que cada persona evaluase su propio desempeño tomando como base algunas referencias como criterios para evitar la

subjetividad implícita en el proceso. Muchas organizaciones han desarrollado esquemas de autoevaluación colectiva en los equipos, la cual ha dado excelentes resultados.

El gerente: En la mayoría de las organizaciones, corresponde al gerente la responsabilidad de línea por el desempeño de los subordinados y por la evaluación y comunicación constantes de los resultados. Esta línea de trabajo ha proporcionado mayor libertad y flexibilidad para que cada gerente sea gestor de su personal.

El empleado y el gerente: Si la evaluación de desempeño es una responsabilidad de línea y si el mayor interesado en ella es el propio empleado, una alternativa interesante es la aproximación de los dos partes. En esta alternativa, el gerente sirve de guía y orientación mientras el empleado evalúa su desempeño en función de su retroalimentación suministrada por el gerente; es un intercambio en el que cada uno contribuye para obtener resultados.

Equipo de trabajo: Se evalúa el desempeño de los miembros y programa con cada uno de ellos las medidas necesarias para mejorar. Además, define las metas por alcanzar.

Evaluación de 360°: En la evaluación participa el jefe, los colegas y los pares, los subordinados, los clientes internos y externos, y los proveedores, en fin, todas las personas en una amplitud de 360°. No obstante, ser el centro de atención no es nada fácil para el evaluado, porque este se torna muy vulnerable si no tienes la mente abierta y receptiva al sistema.

Evaluación hacia arriba: Permite que el equipo evalúe cómo proporcione el gerente los medios y recursos para que el equipo alcanzara sus objetivos y como podría incrementar la eficacia del equipo y ayudara mejorar los resultados.

Comisión de evaluación de desempeño: La lleva acabo una comisión especialmente designada para este fin. En este caso es una evaluación colectiva realizada por un grupo de personas directa o indirectamente en el desempeño de los empleados. (pág. 249-251).

### **Beneficios de la evaluación del desempeño laboral.**

Cuando un programa de evaluación de desempeño se planea, coordina y desarrolla de manera correcta, genera beneficios de corto, mediano y largo plazo.

Según Chiavenato (2009) los principales beneficiarios son el individuo, el gerente, la organización y la comunidad. Para el individuo, tiene oportunidad para hacer auto evaluación y autocrítica para su auto desarrollo y autocontrol. De igual forma, mantiene una relación de justicia y equidad con todos los trabajadores. También, estimula a los empleados para que brinden a la organización sus mejores esfuerzos y vela porque esa lealtad y entrega sean debidamente recompensadas. Y, por último, atiende con prontitud los problemas y conflictos, y si es necesario toma las medidas disciplinarias que se justifican.

Para el jefe, resulta beneficioso evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados. De igual manera, a tomar medidas con el fin de mejorar el comportamiento de los individuos. A planificar y organizar el trabajo, de tal forma que podrá organizar su unidad de manera que funcione como un engranaje.

Para la empresa, tiene oportunidad de evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución de cada individuo. En este mismo sentido, puede identificar a los individuos que requieran perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad, seleccionar a los que tienen condiciones de promoción o transferencias. Así mismo, programa las actividades de la unidad, dirige y controla el trabajo y establece las normas y procedimientos para su ejecución. También invita a los individuos a participar en la solución de los problemas y consulta su opinión antes de proceder a realizar algún cambio.

### **Métodos Tradicionales de Evaluación del Desempeño**

Según Chiavenato (2009) existen diversos métodos para evaluar el desempeño humano. Evaluar el desempeño de un gran número de personas dentro de las organizaciones, mediante criterios que produzcan equidad y justicia y al mismo tiempo estimulen a las personas, no es una tarea fácil. Los métodos tradicionales más utilizados son:

**Método de escalas gráficas:** Este método presenta factores ya definidos y graduados que miden el desempeño de las personas. Utiliza un cuestionario de doble entrada en donde las líneas horizontales representan los factores de evaluación del desempeño y las columnas verticales representan los grados de variación de tales factores. Dichos factores se seleccionan y se escogen para definir las cualidades que se pretende evaluar en las personas. Cada factor se describe de forma simple y sencilla. Cada uno se dimensiona de modo que plasme desde un desempeño débil o insatisfactorio hasta uno óptimo o excelente.

**Método de elección forzada:** Este instrumento está realizado en base a frases alternativas que describen el tipo de desempeño individual. Se elabora un bloque conformado por dos, cuatro o más frases, y el evaluador debe elegir sólo una o dos de las que más represente el desempeño del trabajador.

**Método de investigación de campo:** Se basa en la realización de entrevistas con un especialista en evaluación y con el jefe inmediato, con el fin de evaluar el desempeño de cada subordinado, recopilando las causas, orígenes y motivos de tal desempeño con base en el análisis de hechos y situaciones. Permite también la posibilidad de planear conjuntamente con el jefe inmediato su desarrollo en el puesto y en la organización.

**Método de incidentes críticos:** Se basa en que el comportamiento humano tiene características extremas, capaces de producir resultados positivos o negativos. Se trata de un método que permite al jefe inmediato observar y recopilar hechos excepcionalmente positivos o negativos del desempeño del evaluado. (pág. 253-257).

## **Marco conceptual**

### **Inteligencia**

Para Souza (1999) es la capacidad global del individuo para actuar en forma deliberada, pensar racionalmente y tratar de manera eficaz con su medio.

### **Inteligencia emocional**

Según Goleman (2009) consiste en la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones.

### **Motivación**

Para Robbins (2000) es la voluntad de llevar a cabo grandes esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales, condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual.

### **Desempeño laboral**

Según Chiavenato (2009) es el conjunto de comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización.

### **Percepción**

Gil (2000) lo considera como el proceso por el cual una persona interpreta estímulos sensoriales. Los procesos sensoriales simplemente informan acerca de los estímulos ambientales, la percepción traduce estos mensajes sensoriales en forma comprensible.

### **Relaciones**

Para Weisinger (1998) es cubrir las necesidades de cada parte implicada, a lo largo del tiempo, intercambiando información sobre los sentimientos, pensamientos e ideas para asegurarse que existe una reciprocidad entre ambas partes.



## **DISEÑO METODOLÓGICO**

### **Tipo de investigación y enfoque**

La investigación fue de tipo descriptiva, este tipo de investigación permitió enriquecer el tema a indagar, pues de desde este enfoque se tomó en cuenta la perspectiva los participantes. La modalidad de este estudio es de carácter *no experimental de campo*, debido a que se realizaron en el contexto natural de los sujetos y no se harán cambios en las dinámicas de dicho contexto, teniendo en cuenta las perspectivas y opiniones de los participantes. No existirá manipulación intencional de las variables independientes que se presentan en este estudio.

Para la realización de esta investigación se tuvo en cuenta elementos metodológicos cuantitativos, siendo el enfoque más asertivo para estudiar aquellas variables estadísticas desde la perspectiva de los trabajadores, profundizando en aspectos de la realidad del contexto en donde es necesario la inmersión del investigador en el campo de acción para conocer en profundidad aspectos que no se logran identificar si no se realiza en el ambiente natural de trabajo de cada sujeto.

### **Participantes**

Los actores que participaron en el proceso de esta investigación serán 30 trabajadores de la empresa Legón Telecomunicaciones del municipio de Tuluá - Valle Del Cauca. No se tendrá en cuenta el género, la edad, ni la raza como criterio de inclusión o exclusión. La población total es de 44 personas las cuales laboran en la empresa en la ciudad mencionada.

### **Muestreo**

Mediante el componente cuantitativo según Hernández et all (2006 que se utilizó para esta investigación fue el de *muestreo no probabilístico*. Sin manipulación de variables, esto

permitió recolectar la información de manera ordenada facilitando su categorización y posterior tabulación. Para esta investigación en particular se realizó la escogencia de la muestra por conveniencia para un total de 30 personas, como se mencionó no se tuvieron criterios de exclusión.

### **Técnicas e Instrumentos de recolección de información**

Según Hernández Sampieri et all (2010) lo que se busca en la recolección de datos desde el enfoque cuantitativo, es lograr que los datos que se recolectan se conviertan en información estadística en ambientes desde donde se va a realizar la investigación.

En este caso en particular se utilizó un cuestionario construido por los investigadores que permitió identificar diferentes variables las cuales son: Autocontrol, Automotivación, Autoconocimiento, Empatía y Destreza social. Cada variable funciona como categorías y estuvieron construidas con un número de ítems de 5 preguntas por cada categoría para un total de 20 ítems en total. La construcción de la encuesta se basó en el modelo de la batería de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social, amparado bajo la resolución 002646 DE 2008

### **Materiales**

Según Hernández S. et all (2010) para el registro de la información es de suma importancia el uso de materiales y artefactos que nos permita registrarla información recolectada. Para la investigación se utilizó material audiovisual el cual consiste en la utilización de material gráfico para los talleres de fortalecimiento emocional. De igual modo se utilizó documento escrito (encuesta) que será con fines académicos y cuyo constructo responde a las categorías de Exigencias psicológicas, control sobre el trabajo, inseguridad sobre el futuro,

apoyo social y calidad del liderazgo, doble presencia y por último estima. Estas categorías surgen de la taxonomía delimitada por Goleman (2009).

## RESULTADOS

Como resultado del ejercicio de la aplicación de la batería de Riesgo Psicosocial de la empresa aseguradora SURA se logró la captación de los datos principales con relación a los niveles de riesgos a los cuales los empleados están adscritos en la organización. A razón de lo anterior se presentan los resultados pertenecientes a la batería de riesgo aplicada en la empresa Legón Telecomunicaciones S.A.

### Resultado De Factores De Riesgo Psicosocial A Nivel General

**Tabla 1. Evaluaciones sociodemográficas. Resultado (R/do)**

CRITERIO EVALUADO	VARIABLE	O	R/D
<b>Evaluaciones socio- demográficas</b>	Sexo: Masculino		77%
	Edad promedio: Entre 51 y 60 años		50%
	Escolaridad: Bachillerato completo		56%
	Estado civil: Soltero		43%
	Estrato: 2		56%
	Centro de trabajo: Pegaso Telecomunicaciones		100%
	Tipo de contrato: Contrato a término indefinido		65%
	Medio de transporte utilizado: Moto		75%
	Tiempo de desplazamiento: Entre 10 y 20 minutos		77%
	Tipo de vivienda: En arriendo		50%
Facilidad de acceso a centros de salud: Algo fácil		51%	

**Fuente:** Informe de Prax One de la ARL SURA (2018)

**Tabla 2. Condiciones de Salud. Resultado (R/do)**

CRITERIO EVALUADO	VARIABLE	O	R/D
<b>Condiciones de Salud</b>	Peso promedio: Kilos		72
	Consumo de tabaco: No		100%
	Frecuencia de consumo de alcohol: Nunca o casi nunca		73%
	Cannabis: No		100%
	Frecuencia de ejercicio: Varias veces a la semana		46%
	Hipertensión arterial: Si		----
	Colesterol alto: Si		----
	Diabetes: Si		----
Problemas ergonómicos: Si		----	

**Fuente:** Informe de Prax One de la ARL SURA (2018)

### Resultado Factores De Riesgo Psicosocial Área Administrativa

**Tabla 3. Evaluaciones sociodemográficas. Porcentaje (%)**

CRITERIO EVALUADO	VARIABLE	%
<b>Evaluaciones socio- demográficas</b>	Sexo: Femenino	55%
	Edad promedio: Entre 41 y 50 años	27%
	Escolaridad: Bachillerato completo	55%
	Estado civil: Soltero	46%
	Estrato: 3	55%

Centro de trabajo: Pegaso Telecomunicaciones	%	100
Tipo de contrato: Contrato a término indefinido		55%
Medio de transporte utilizado: Moto		36%
Tiempo de desplazamiento: Entre 10 y 20 minutos		46%
Tipo de vivienda: Familiar y en arriendo		73%
Facilidad de acceso a centros de salud: Algo fácil		73%

Fuente: Informe de Prax One de la ARL SURA (2018).

Tabla 4. Riesgo psicosocial según condición intralaboral. Nivel de riesgo (N/R)

CRITERIO EVALUADO	VARIABLE	N/R
<b>Indicadores de riesgo</b>	Tensión laboral	Medio
	Desequilibrio esfuerzo recompensa	Medio
	Inseguridad laboral	Medio
CRITERIO EVALUADO	VARIABLE	N/R
<b>Demandas del Trabajo</b>	Demandas psicológicas del trabajo	Medio
	Demandas físicas	Medio
	Esfuerzo extrínseco	Bajo
	Esfuerzo intrínseco	Medio
	Exigencias responsabilidad del cargo	Medio
	Demandas emocionales	Alto
	Demanda medio ambiente	Muy Bajo
	Nuestra habilidad	Bajo

CRITERIO EVALUADO	VARIABLE	N/R
<b>Control sobre el trabajo</b>	Participación y manejo del cambio	Medio
	Capacitación	Medio
	Claridad del rol	Medio
	Control JCQ	Medio
	Uso de habilidades	Medio
	Toma de decisiones	Medio

CRITERIO EVALUADO	VARIABLE	N/R
<b>Apoyo social</b>	Retroalimentación del desempeño	Medio
	Apoyo social JCQ	Medio
	Apoyo del jefe o supervisor	Alto
	Apoyo de compañeros	Medio

CRITERIO EVALUADO	VARIABLE	N/R
<b>Recompensas</b>	Recompensas	Medio

Fuente: Informe de Prax One de la ARL SURA (2018)

Tabla 5. Riesgo psicosocial según condición extralaboral

CRITERIO EVALUADO	VARIABLE	N/R
<b>Condición extralaboral</b>	Facilidad del desplazamiento casa-trabajo: Muy fácil	46 %
	Percepción de seguridad en el lugar de vivienda: Seguro	55 %
	Uso del tiempo libre: Estando con mi familia	21 %
	Redes de apoyo: Con mi mamá - papá	26 %

**Fuente:** Informe de Prax One de la ARL SURA (2018).

**Tabla 6. Condiciones de salud y satisfacción en el trabajo**

CRITERIO EVALUADO	VARIABLE	N/R
<b>Condiciones de salud y satisfacción en el trabajo</b>	Reacciones ante el estrés	Medio
	Salud general	Medio
	Salud mental	Alto
	Vitalidad	Medio
	Satisfacción laboral	Medio

**Fuente:** Informe de Prax One de la ARL SURA (2018)

### Resultado Factores De Riesgo Psicosocial Área Técnica

**Tabla 7. Riesgo psicosocial según condición intralaboral**

CRITERIO EVALUADO	VARIABLE	N/R
<b>Indicadores de riesgo</b>	Tensión laboral	Alto
	Desequilibrio esfuerzo recompensa	Medio
	Inseguridad laboral	Bajo
CRITERIO EVALUADO	VARIABLE	N/R
<b>Demandas del trabajo</b>	Demandas psicológicas del trabajo	Alto
	Demandas físicas	Alto
	Esfuerzo extrínseco	Medio
	Esfuerzo intrínseco	Medio
	Exigencias de responsabilidad del cargo	Medio



	Demandas emocionales	Alto
	Demanda medio ambiental	Medio
	Jornada de trabajo	Medio
CRITERIO EVALUADO	VARIABLE	N/R
<b>Control sobre el trabajo</b>	Participación y manejo del cambio	Medio
	Capacitación	Bajo
	Claridad del rol	Medio
	Control JCQ	Medio
	Uso de habilidades	Medio
	Toma de decisiones	Medio
CRITERIO EVALUADO	VARIABLE	N/R
<b>Apoyo social</b>	Retroalimentación del desempeño	Medio
	Apoyo social JCQ	Medio
	Apoyo del jefe o supervisor	Medio
	Apoyo de compañeros	Medio
CRITERIO EVALUADO	VARIABLE	N/R
<b>Recompensas</b>	Recompensas	Medio

Fuente: Informe de Prax One de la ARL SURA (2018).

**Tabla 8. Riesgo psicosocial según condición extralaboral**

CRITERIO EVALUADO	VARIABLE	N/R
	Facilidad del desplazamiento casa-trabajo: Algo fácil	55%
	Percepción de seguridad en el lugar de vivienda: Seguro	38%

<b>Condición extralaboral</b>	Uso del tiempo libre: Estando con la familia	25%
	Redes de apoyo: Con mi papá- mamá	28%

**Fuente:** Informe de Prax One de la ARL SURA (2018).

**Tabla 9. Condiciones de salud y satisfacción en el trabajo**

<b>CRITERIO EVALUADO</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>N/R</b>
<b>Condiciones de salud y satisfacción en el trabajo</b>	Reacciones ante el estrés	Medio
	Salud general	Medio
	Salud mental	Medio
	Vitalidad	Medio
	Satisfacción laboral	Medio

**Fuente:** Informe de Prax One de la ARL SURA (2018).

**Tabla 10. Técnicas de afrontamiento**

<b>CRITERIO EVALUADO</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>N/R</b>
<b>Técnicas de afrontamiento</b>	Neuroticismo	Medio
	Negación	Medio
	Reacción agresiva	Medio
	Reevaluación positiva	Medio
	Búsqueda de apoyo social	Medio
	Búsqueda de apoyo profesional	Medio
	Religión	Medio
	Espera	Medio

Solución de problemas	Medio
Evitación emocional	Medio
Evitación cognitiva	Medio
Autonomía	Medio

Fuente: Informe de Prax One de la ARL SURA (2018).

### Resultado Factores De Riesgo Psicosocial Área Comercial Y Servicio Al Cliente

Tabla 11. Riesgo psicosocial según condición intralaboral. Nivel de riesgo (N/R)

CRITERIO EVALUADO	VARIABLE	N/R
<b>Indicadores de riesgo</b>	Tensión laboral	Medio
	Desequilibrio esfuerzo recompensa	Medio
	Inseguridad laboral	Bajo
CRITERIO EVALUADO	VARIABLE	N/R
<b>Demandas del Trabajo</b>	Demandas psicológicas del trabajo	Medio
	Demandas físicas	Alto
	Esfuerzo extrínseco	Bajo
	Esfuerzo intrínseco	Medio
	Exigencias responsabilidad del cargo	Medio
	Demandas emocionales	Alto
	Demanda medio ambiente	Medio
	Jornada de trabajo	Medio
CRITERIO EVALUADO	VARIABLE	N/R
	Participación y manejo del cambio	Medio

<b>Control sobre el trabajo</b>	Capacitación	Medio
	Claridad del rol	Medio
	Control JCQ	Medio
	Uso de habilidades	Medio
	Toma de decisiones	Medio
<b>CRITERIO EVALUADO</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>N/R</b>
<b>Apoyo social</b>	Retroalimentación del desempeño	Medio
	Apoyo social JCQ	Medio
	Apoyo del jefe o supervisor	Medio
	Apoyo de compañeros	Medio
<b>CRITERIO EVALUADO</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>N/R</b>
<b>Recompensas</b>	Recompensas	Medio

**Fuente:** Informe de Prax One de la ARL SURA (2018).

**Tabla 12. Riesgo psicosocial según condición extralaboral**

<b>CRITERIO EVALUADO</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>N/R</b>
<b>Condición extralaboral</b>	Facilidad del desplazamiento casa-trabajo: Algo fácil	48%
	Percepción de seguridad en el lugar de vivienda: Seguro	52%
	Uso del tiempo libre: Estando con mi familia	23%
	Redes de apoyo: con mi papá - mamá	27%

**Fuente:** Informe de Prax One de la ARL SURA (2018).

**Tabla 13. Condiciones de salud y satisfacción en el trabajo**

CRITERIO EVALUADO	VARIABLE	N/R
<b>Condiciones de salud y satisfacción en el trabajo</b>	Reacciones ante el estrés	Medio
	Salud general	Medio
	Salud mental	Medio
	Vitalidad	Medio
	Satisfacción laboral	Medio

Fuente: Informe de Prax One de la ARL SURA (2018).

Tabla 14. Técnicas de afrontamiento

CRITERIO EVALUADO	VARIABLE	N/R
<b>Técnicas de afrontamiento</b>	Neuroticismo	Medio
	Negación	Medio
	Reacción agresiva	Medio
	Reevaluación positiva	Medio
	Búsqueda de apoyo social	Medio
	Búsqueda de apoyo profesional	Medio
	Religión	Medio
	Espera	Medio
	Solución de problemas	Medio
	Evitación emocional	Medio
Evitación cognitiva	Medio	
Autonomía	Medio	

Fuente: Informe de Prax One de la ARL SURA (2018).

Como se ha podido evidenciar, en los resultados obtenidos por la ARL Sura (2018), se identificaron diferentes riesgos relacionados con el proceso emocional y físico de los empleados de la empresa Legón Telecomunicaciones de la ciudad de Tuluá (Valle del Cauca). Con base en el análisis de los resultados se pudo evidenciar que:

Existen factores no protectores que representan niveles de riesgo y deben ser vinculados al Programa de Vigilancia Epidemiológica en Factores de Riesgo Psicosocial.

**Tabla 15. Riesgo General Área Administrativa**

CRITERIO EVALUADO	VARIABLE	N/R
Demandas del trabajo	Demandas Emocionales	Alto

**Fuente:** Informe de Prax One de la ARL SURA (2018).

Como se puede evidenciar en el área administrativa existe un nivel de riesgo en el criterio sobre “demandas del trabajo” sobre la variable emocional alto, esto pone en evidencia que los niveles de demanda laboral ejercen una presión significativa en los trabajadores del área administrativa mostrando una puntuación relativamente alta.

**Tabla 16 Riesgo General Área Técnica**

CRITERIO EVALUADO	VARIABLE	N/R
Demandas del trabajo	Demandas físicas	Alto
	Demandas psicológicas del trabajo	Alto
	Demandas emocionales	Alto

**Fuente:** Informe de Prax One de la ARL SURA (2018).

Para el área técnica se encontró en el informe que existen dentro del criterio “demandas del trabajo” 3 variables que puntúan significativamente alto, las cuales son demandas físicas, psicológicas del trabajo y emocionales. Los trabajadores del área técnica tienen una de las cargas más considerables dentro de la organización en la ciudad de Tuluá.

**Tabla 17. Riesgo General Área Comercial Y Servicio Al Cliente Intralaboral**

CRITERIO EVALUADO	VARIABLE	N/R
Demandas del trabajo	Demandas físicas	Alto
	Demandas emocionales	Alto

**Fuente:** Informe de Prax One de la ARL SURA (2018).

Con relación al área comercial y de servicios al cliente, en el criterio demandas del trabajo se encontró que existen variables que puntúan bajo un nivel de riesgo alto, las cuales son las demandas físicas y las emocionales. Estas demandas están en concordancia con el nivel también de carga laboral y procesos de obtención de resultados por parte de la empresa.

Ahora bien, a razón de los resultados anteriores se puede manifestar que existen unos niveles y exigencias en el criterio de demandas laborales que ponen en riesgo considerablemente alto a los trabajadores de los tres segmentos de la empresa en la ciudad de Tuluá. A razón de lo anterior se propuso un proceso de capacitación para los 30 empleados del área de Tuluá, esto con el fin de fortalecer los procesos relacionados con el componente emocional y psicológico. El diseño de los talleres se presenta en anexos, sin embargo, los principales resultados se encuentran en el apartado siguiente.

A razón de lo anterior se propuso estrategias de fortalecimiento emocional en los trabajadores de la empresa Legón telecomunicaciones de la ciudad de Tuluá que permitieran a los empleados desarrollar habilidades y competencias para afrontar situaciones problema y resolverlas de la mejor manera posible.

### **Resultados evaluación de desempeño año 2018**

Con relación a la evaluación de desempeño se obtuvieron los datos relacionados a la evaluación de desempeño efectuada por la empresa Legón Telecomunicaciones de la ciudad de Tuluá, a continuación, se presentan los resultados más relevantes. Sin embargo, se tiene que aclarar que dicha evaluación de desempeño es catalogada por la empresa como “Evaluación de desempeño de salario emocional” y consiste en un proceso de los representantes de cada área en un proceso de calificación de los empleados. Este proceso se realiza enfrente del evaluado, con el fin de producir un Feedback que le permita un proceso de autoconocimiento de las debilidades y fortalezas, favoreciendo su crecimiento.

**Tabla 18. Evaluación de desempeño 2018**

<b>Factores</b>	<b>Variables</b>	<b>Cal/ Gral- %</b>
CALIDAD	Considere la capacidad de hacer trabajos según especificaciones y también de poder encontrar defectos.	Promedio: 2-3 (77%)
	CANTIDAD	Considere la productividad total, la rapidez, etc.
INTERES EN EL TRABAJO	Considere la identificación con el trabajo, la aplicación al trabajó, la puntualidad, el deseo de aprender más sobre el trabajo.	Promedio: 1-3 P. (88%)



ESPIRITU DE COLABORACIÓN	Considere las buenas relaciones con los compañeros, la aceptación de las condiciones de trabajo.	Promedio: 1-2 P. (93%)
CAPACIDAD DE APRENDIZAJE	Considere la habilidad para recordar y seguir instrucciones, la viveza mental, la velocidad de reacciones.	Promedio: 1-3 P. (77%)
DISCIPLINA	Considere el cumplimiento de normas y reglamentos	Promedio: 2-3 P. (77%)

---

**Fuente:** Legón Telecomunicaciones. Informe de desempeño anual (2018).

Nota: En la casilla de calificación general (Cal/Gral) se califica de 1 (siendo el puntaje más bajo) y 4 (el puntaje más sobresaliente). A partir de allí se calcula el promedio general de los resultados de cada sujeto área por área. Adicional a esto se aclara que dicha calificación se hace en un principio (recién entrado el trabajador) cada 3 meses. Posterior a la firma del contrato a término indefinido, se realiza de manera anual.

Según los puntajes establecidos por la empresa, se detectó falencias en el área de interés sobre el trabajo, espíritu de colaboración, capacidad de aprendizaje y un resultado significativo en disciplina. Si se contrasta con los resultados de la batería de riesgo psicosocial, se puede mostrar que la demanda de trabajo puede ser un factor que se esté viendo afectado por la dimensión emocional, en este sentido se muestra una correlación entre la demanda laboral y el interés sobre el trabajo (concatenando información de la batería de RP y la evaluación de desempeño creada por la empresa).

En este sentido se realizó una segunda aplicación de capacitación para el fortalecimiento basándose en los resultados del año 2018. Se aclara que esta aplicación de reforzamiento se focalizo en el fortalecimiento emocional y consto de 5 capacitaciones (Ver anexo A)

### **Resultados de la aplicación de fortalecimiento emocional**

Cada actividad fue pensada en el proceso de fortalecimiento emocional de la muestra, para este caso 30 personas de las 44 de la población total. En este sentido fortaleció los aspectos del criterio de las demandas del trabajo, y las variables tratadas fueron demandas emocionales y psicológicas del trabajo.

A razón de lo anterior se mostró un nivel fortalecimiento, pues la principal meta estaba dada en el fortalecimiento dado en términos de manifestación y expresión de las emociones, ya que en algunos casos existían en los trabajadores un nivel de introvertidos marcado, y esto podía generar niveles bajos de desempeño laboral. Otro componente para resaltar de los talleres es el nivel de participación y aceptación de las consignas, pues en la mayoría de los casos se presentaban altos niveles de participación activa con miras a construir más espacios para fortalecer sus emociones.

La evidencia sobre el aumento de los niveles de desempeño fue la segunda aplicación de la evaluación de salario emocional que se les aplico posterior a las 5 actividades anteriores, los resultados más relevantes mostraron que:

**Tabla 19. Resultados 2da aplicación de la evaluación de desempeño**

Factores	Variables	Cal/ Gral- %
CALIDAD	Considere la capacidad de hacer trabajos según especificaciones y también de poder encontrar defectos.	Promedio: 3-4 (89% de la muestra)
CANTIDAD	Considere la productividad total, la rapidez, etc.	Promedio: 3-4 (92% de la muestra)
INTERES EN EL TRABAJO	Considere la identificación con el trabajo, la aplicación al trabajo, la puntualidad, el deseo de aprender más sobre el trabajo.	Promedio: 3-4 P. (91% de la muestra)
ESPIRITU DE COLABORACIÓN	Considere las buenas relaciones con los compañeros, la aceptación de las condiciones de trabajo.	Promedio: 3-4 P. (93% de la muestra)
CAPACIDAD DE APRENDIZAJE	Considere la habilidad para recordar y seguir instrucciones, la viveza mental, la velocidad de reacciones.	Promedio: 3-4 P. (80% de la muestra)
DISCIPLINA	Considere el cumplimiento de normas y reglamentos	Promedio: 3-4 P. (92% de la muestra)

**Fuente:** Elaboración propia 2020.

Como se puede evidenciar, la tabla puntuada muestra un nivel de ascenso de 1 a 2 puntos en la escala valorativa de la aplicación de la evaluación de desempeño denominada “salario

emocional”, así mismo, se puede resaltar el aumento de la participación y respuesta positiva por parte de las áreas (administrativa, técnicos y servicio al cliente). En este sentido se puede inferir que existe una correlación entre las emociones y el desempeño laboral.

Cada componente como calidad, cantidad, interés en el trabajo, espíritu de colaboración, capacidad de aprendizaje y disciplina, muestran un avance significativo y sustancial en relación a los resultados del 2018, pues se muestra un nivel de mejoría circunstancial que está relacionado directamente con el nivel de adaptación y aprendizaje por parte de los trabajadores en relación a los procesos de capacitación de los talleres realizados por parte de los investigadores demuestra un nivel de correlación aceptable y específico para este contexto.

## **DISCUSIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CRÍTICA**

Tanto la inteligencia emocional como el desempeño laboral en la actualidad son términos mencionados y aplicados en el ámbito organizacional debido a que su manejo suele ser de interés e impacto dentro de las mismas.

Lo que en un tiempo se consideró como ser inteligente hoy ya no lo es, principalmente si se parte de la premisa de las demandas sociales, puesto que no siempre una persona con un

coeficiente intelectual elevado se desempeña con éxito en su medio laboral y social (Pereira, 2012).

La mente emocional y la mente racional son dos facultades relativamente independientes (Pereira, 2012), pero se complementan, en muchas ocasiones estas dos mentes están exquisitamente coordinadas porque los sentimientos son esenciales para el pensamiento y viceversa.

Goleman (2009) define el término inteligencia emocional como la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Es por ello que el estudio de campo determinó que el 89% de las personas evaluadas poseen un nivel de inteligencia emocional sobre el nivel aceptable, debido a que cuentan con un ambiente agradable, las relaciones interpersonales entre los trabajadores y con sus jefes inmediatos son gratas, cordiales y basadas en respeto, se les brindan las herramientas necesarias, la mayoría de ellos cambian constantemente de localidad de trabajo, se les escucha y además se les motiva (a través del salario emocional, que les provee aumentos de salario base conforme a su desarrollo y productividad, se aclara que el concepto de salario emocional es usado por la empresa y creado como incentivo para sus trabajadores).

Martin y Boeck (2002), afirman que para mantener el éxito se debe saber manejar con destreza las emociones propias y las de los demás, identificaron en la inteligencia emocional capacidades como; reconocer las propias emociones, apreciar, nombrar y ordenar las emociones propias de manera consciente, además saber manejar las propias emociones, las emociones no se eligen ni se evitan, pero se pueden conducir, complementar, sustituir y manejar de forma inteligente y por tanto se confirma lo observado anteriormente puesto que la población tiene un

nivel promedio de inteligencia emocional que le permite controlar y manejar sus emociones no solo en el ámbito personal sino en el social y laboral.

La inteligencia emocional determina el potencial para aprender las habilidades prácticas que se basan en autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y destreza para las relaciones muchas veces aplicadas al trabajo. Por lo tanto, se debe comprender que una elevada inteligencia emocional no garantiza por sí sola que se hayan aprendido las aptitudes emocionales necesarias para realizar el trabajo exitosamente, sólo significa que se tiene un potencial excelente para adquirirlas y proyectarlas (Goleman, 2009).

Es por ello que la inteligencia emocional es uno de los factores que puede servir de indicador de éxito en las relaciones de trabajo, manejar una situación emocional en el lugar de trabajo, requiere las capacidades necesarias para resolver los problemas al establecer entendimiento y confianza, saber escuchar y ser capaz de persuadir con una recomendación, poseer ciertas facultades como el conocimiento de sí mismo, la posibilidad de ver las cosas con perspectiva y cierto aporte para ser la persona en que todos los presentes van a confiar.

Este concepto abre las puertas para entender a cabalidad cuál es la influencia de las emociones en el comportamiento humano y si se enfatiza, su aplicación al ámbito empresarial; se puede decir que la inteligencia emocional brinda a las empresas una nueva comprensión de que lo que realmente importa a la hora de realizar el trabajo eficaz y eficientemente, mas no algo que garantice un buen desempeño dentro del puesto de trabajo (Emill, 2009).

La aptitud emocional es importante sobre todo en el liderazgo, papel cuya esencia es lograr un poder de influencia sobre las personas, de tal forma que estas ejecuten sus respectivos

trabajos con la efectividad necesaria para el cumplimiento óptimo de los objetivos laborales (Alonso, 2010).

Las aptitudes emocionales que se requieren para el éxito varían conforme a los requerimientos mismos del trabajo que se realiza y la realidad propia de cada organización laboral, es por ello que cada puesto de trabajo requerirá de un conjunto indispensable de habilidades que permitan el cumplimiento exitoso de sus objetivos. Las aptitudes claves se ajustarán a la ecología emocional que designe cada empresa o industria.

Chiavenato (2002) expone que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, permitiéndole funcionar al individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

En el estudio realizado por la en la empresa se estableció que gran parte de los evaluados se encontraban en niveles de desempeño medio durante el año del 2018, sin embargo, mediante el proceso de capacitación de fortalecimiento emocional en el año 2020 se logró aumentar el nivel de fortalecimiento significativo en un gran porcentaje de los encuestados, permitiendo así determinar que su desempeño es superior y que llena las expectativas de la organización con lo cual se puede determinar que la mayoría de los trabajadores mantienen un nivel de desempeño más alto del que se espera antes de realizar las actividades de reforzamiento por parte de los jefes inmediatos, técnicos y del área de servicio al cliente, debido a que dentro del ámbito laboral el recurso humano cuenta con conocimientos para desempeñar su puesto de trabajo, se les especifican sus funciones, localidad donde debe trabajar, los procesos y procedimientos.

Mondy y Noé (2005), afirman que en la administración de recursos humanos la evaluación del desempeño se utiliza para varios propósitos debido a que brindan datos de

importancia sobre el rendimiento laboral de un colaborador como; mantener niveles de eficiencia y productividad en las diferentes áreas funcionales acorde con los requerimientos de la empresa y establecer estrategias de mejoramiento continuo.

Por tanto, la mayoría de las personas evaluadas tienen un desempeño óptimo en la actualidad dentro de su puesto, es decir que cumplen con sus funciones y muy pocas veces se reciben quejas de él, además puede que por su desempeño tengan posibilidades de carrera dentro de la empresa.

Debido a la situación económica que se vive en el mundo, muchos de los empleados buscan desempeñarse de forma óptima con el objetivo de mantener su empleo ya que son la fuente de ingreso económico y el sostén familiar (Goleman, 2009).

La empresa evaluada se dedica a la oferta de productos de telecomunicaciones, es por ello que al momento de seleccionar al personal se busca que cuente con experiencia, conocimientos y aptitudes para desempeñar el puesto además de algunas actitudes como trabajo en equipo para evitar atrasos en el cumplimiento de sus deberes o tareas.

La evaluación de desempeño no solo califica el trabajo del colaborador, sino además reduce el conformismo del empleado al proporcionarle la retroalimentación de los resultados y busca la consonancia porque permite intercambiar ideas para lograr la concordancia de conceptos entre el empleado y su gerente. La evaluación de desempeño debe mostrar al empleado lo que las personas piensan de su trabajo y de su contribución a la organización y al cliente.

En el mundo actual, en las organizaciones surge la necesidad permanente de mejorar el desempeño laboral para fortalecer la competitividad óptima en el mercado. La sociedad se



caracteriza por los continuos cambios y el desarrollo acelerado de la tecnología, por esto las empresas y sus individuos se ven impulsados a desarrollar procesos gerenciales que generen mecanismos de adaptación e innovación tecnológica para propiciar un mejoramiento continuo de la calidad y desempeño de sus colaboradores.

Es de gran importancia considerar que la inteligencia interpersonal mencionada por Gardner, es llamada hoy en día inteligencia emocional y esta se considera como la base para el desarrollo e implementación de un eficiente comportamiento, que, aplicado a las empresas, influirá de manera positiva en los resultados de la organización. En la práctica laboral es frecuente observar personas que poseen un alto coeficiente intelectual y no desempeñan adecuadamente su trabajo y quienes tienen un coeficiente más bajo, realicen su trabajo considerablemente mejor o incluso alcanzan un mejor puesto en la empresa.

El desempeño laboral se centra en identificar las necesidades de capacitación y desarrollo del trabajador con base en el análisis continuo de las habilidades y destrezas del mismo, evaluando la posibilidad de otorgar una promoción o ascenso en la empresa, sin embargo, el empleado no es considerado como un ente integral conformado por sentimientos y emociones.

Como respuesta a tales cambios, ha surgido en las organizaciones la necesidad de responder a las exigencias competitivas del entorno tales como el servicio al cliente, el enfoque de trabajo en equipo, el desarrollo de la creatividad, la importancia del liderazgo, entre otros, desarrolla así las habilidades inteligentemente emocionales que le dan al individuo herramientas para mejorar su desempeño más no para perfeccionarlo y garantizarlo.

Muchas empresas pueden dar prioridad a las aptitudes emocionales en términos de contratación, capacitación, desarrollo, evaluación de desempeño y ascensos puesto que al

colaborador poseer esas habilidades le ofrece una manera de sobrevivir, de competir y de alimentar la capacidad de encontrar placer y gozo en lo que realiza, mas no le garantiza que el desempeño dentro de determinado puesto sea el óptimo ya que los conocimientos y la experiencia son importantes para llevar acabo las funciones que se le demanden.

En los resultados obtenidos en la presente investigación, se pudo determinar que los niveles de inteligencia emocional influyen en el desempeño laboral, ya que ambas variables tienen una relación significativa.

Es por ello que con base en los resultados estadísticos obtenidos indica una correlación significativa, se acepta la hipótesis de trabajo establece que los niveles de la inteligencia emocional influyen en el desempeño laboral.

## **CONCLUSIONES**

Los empleados de la empresa Legón Telecomunicaciones de la ciudad de Tuluá (Valle del Cauca) durante el año 2018 tenían unos niveles de riesgos significativos en diferentes criterios de evaluación de la batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Protección social (2016), evidenciándose de esta manera que existían un riesgo alto en las demandas del trabajo sobre todo en la variable demandas emocionales, psicológicas y físicas de las 3 áreas de trabajo evaluadas.

De igual manera se identificaron principalmente debilidades en la categoría de demandas del trabajo y exigencias laborales, en este sentido el trabajador consideraba en ese tiempo que las demandas era un componente que podría afectarlo de manera significativa, esto se vio reflejado en la evaluación de desempeño laboral de la compañía denominada “Salario emocional”. Por otro lado, con relación a las fortalezas demostradas por los trabajos está el trabajo en equipo, y el apoyo que reciben por parte de sus colaboradores y jefe en su lugar de trabajo, esto le permite

realizar procesos de retroalimentación constante para poder mejorar habilidades y destrezas que permitan superar las dificultades de las demandas. Sin embargo, con relación al fortalecimiento emocional no se veía reflejado en los resultados, tanto de la batería como la evaluación de desempeño.

En la actualidad los trabajadores de la compañía poseen un nivel promedio de inteligencia emocional, lo que indica que poseen un óptimo manejo de las situaciones adversas en las que se desenvuelven. Esto se debe a la aplicación de estrategias de fortalecimiento realizada por el equipo de investigadores que permitieron aumentar el fortalecimiento emocional, a través de procesos de capacitación a los participantes de la investigación. A razón de lo anterior, los empleados de la empresa poseen un nivel adecuado de desempeño laboral, el cual llena las expectativas de los altos mandos de la empresa, esto indica que realizan más de lo que sus funciones les determinan y es superior a los estándares requeridos.

Al realizar un análisis de correlación entre el fortalecimiento emocional y el desempeño laboral de la empresa Legón telecomunicaciones de la ciudad de Tuluá (Valle del Cauca), se logra determinar que la inteligencia emocional se determina como parte fundamental en el desempeño laboral de los colaboradores, esto se ve evidenciado por el cambio en la prueba de evaluación de desempeño realizado durante este año.

También, el desarrollo de habilidades emocionales le da al individuo herramientas para mejorar el desempeño y el manejo inteligente de las emociones garantiza el éxito, ya que es lo que le va a facilitar la creatividad, motivación, seguridad e identificación en el puesto de trabajo. Las aptitudes emocionales que se necesitan para el éxito varían conforme a los requerimientos

del trabajo y la realidad de cada organización laboral, por ello cada puesto de trabajo requerirá de un conjunto indispensable de habilidades que permitan el cumplimiento exitoso de sus objetivos.

La retroalimentación es necesaria después de la evaluación de desempeño para que señale las fortalezas y debilidades, además debe proponer mejoras y soluciones para el desempeño. En este sentido la compañía, adopta las recomendaciones de realizar los procesos de retroalimentación permitiendo un feedback que favorece al empleado fortaleciendo sus procesos y la integralidad del mismo.

### **RECOMENDACIONES**

Como se pudo evidenciar, existen indicios que enmarcan la relación existente entre los procesos de la inteligencia emocional y el desempeño laboral. A razón de esto se denota investigaciones con resultados variables y en muchos de los casos inconsistentes en relación a la relación de ambas variables (IE y DL) en este sentido se realizan las siguientes recomendaciones.

Para establecer criterios fiables que permitan realizar aproximaciones más puntuales relacionadas con la relación de variables en aparente contraposición se recomienda hacer uso de las herramientas de análisis estadístico y concatenación de información relacionada a estudios que permitan establecer los procesos relacionales entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Se sabe que son pocas investigaciones las relacionadas a este tema y en muchos de los casos los datos y las situaciones bajo las cuales se genera dicha información es cambiante, sin embargo, se recomienda realizar búsquedas más intrínsecas en sectores más homogenizados que permitan realizar procesos más precisos y compararlos en brechas longitudinales más frecuentes.

De igual manera, se recomienda el uso de baterías de recolección cuyo nivel de confiabilidad tenga niveles similares para establecer procesos de correlación de variables estadísticas.

Por otro lado, se recomienda realizar investigaciones con orientaciones cualitativas para poder identificar algunos componentes que no hayan sido tomados en cuenta para analizar a través de indicadores que faciliten la obtención y creación de conocimiento favoreciendo los niveles investigativos de este tipo de trabajos.

También se recomienda por parte de la empresa seguir con la labor de evaluación y reforzamiento, ya que brindo resultados positivos frente a los procesos de capacitación y orientación sobre el manejo y direccionalidad de la inteligencia emocional que permita mejorar sus índices de desempeño.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Achaerandio, L. (2002). *Iniciación a la práctica de la investigación*. Editorial Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Almazrouei, S.(2017). The Effect of Emotional Intelligence Dimensions on Enhancing Employees' Eustress at work. *Information Management & Business Review*, 18-27.

Aldaz, N. M. (18 de Febrero de 2008).Folleto la inteligencia emocional aplicada al aula de clase. Ecuador.

Alonzo, C. (2010). *Percepción sobre el manejo de la inteligencia emocional en el proceso de dotación de personal en empresas de consultoría*. Guatemala de la Asunción, Guatemala.

Beteta, L. (2006). *Publicaciones mensuales Amiga*. Casa Editora Prensa Libre. Guatemala C. A.

- Caballero García, A. y Virginia García-Lago Ibañez, (2010), “La lectura como factor determinante en el desarrollo de la competencia emocional: un estudio hecho en una población universitaria”, en *Revista de Investigación Educativa*, vol. 28, núm. 2, Barcelona, Asociación Interuniversitaria de Investigación en Pedagogía aidipe, pp. 345-359.
- Cassano, P., & Argibay, P. (2010). Depresion y neuroplasticidad, interaccion de los sistemas nervioso, endocrino e inmune. *Medicina*, 70(2), 185-193.
- Ceballos, M. (2011). Salud en Familia: ¿Cómo enseñar inteligencia emocional en casa? Periódico El zócalo. México.
- Chapman, A. (2004). Inteligencia emocional. Recuperado el 21 de Febrero de 2011, [http://www.degerencia.com/articulo/inteligencia\\_emocional](http://www.degerencia.com/articulo/inteligencia_emocional).
- Cherniss C. y Goleman D. (2009). Inteligencia emocional en el trabajo. Barcelona: editorial Kairós.
- Chiavenato, I. (2002), Administración de recursos humanos. ( 5ª. Edición). Colombia. Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del talento humano. (3ª. Edición). Bogotá. Editorial McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- Cooper, R. y Sawaf, A. (2004). La Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones. Bogotá. Editorial Norma.



- Druskat, V. U., Mount, G., & Sala, F. (2013). *Linking Emotional Intelligence and Performance at Work : Current Research Evidence With Individuals and Groups*. Taylor and Francis.
- De Bono, E. (2003). *Seis sombreros para pensar*. (1ª Edición). Argentina. Ediciones Gránica S.A.
- DeGuate.com. (2009). Recuperado el 20 de marzo de 2020,  
[http://www.deguate.com/artman/publish/empleos\\_articulos/mejorar-el-desempe-o-laboral.shtml](http://www.deguate.com/artman/publish/empleos_articulos/mejorar-el-desempe-o-laboral.shtml)
- Deutsch, C. (1998). *Inteligencia Emocional*. Recuperado el 20 de marzo de 2020,  
<http://www.inteligencia-emocional.org/trabajoyempresa/casos3.htm>
- Emmadi, S. R. (2017). Emotional intelligence: A tool for success. *International Journal Of Management, IT & Engineering*, 26-36.
- Fernandez Berrocal, P., & Extremera, N. (2009). La Inteligencia Emocional y el estudio de la felicidad. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 66(23,3), 85-108.
- Goleman, D. (1998). *La inteligencia emocional*. (4ª. Edición). México. Editorial Vergara.
- Goleman, D. (2004). *La inteligencia emocional en la empresa*. Argentina. Editorial Vergara.
- Goleman, D., Boyatzis, R. y Mckee, A. (2003), *El líder resonante crea más*. (1ª. Edición). Barcelona, España. Editorial Travessera de Gracia.
- Goleman, D. (2010). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairos.
- Goleman, D. (2014). *Liderazgo. El poder de la inteligencia emocional*. B de books.
- Goleman, Daniel. (2011). *Leadership: the power of emotional intelligence* ama, Estados Unidos de América.

Greaves T. y Bradberry T. (2007). *Las claves de la inteligencia emocional*. Bogotá. Editorial Norma.

Koontz, H. (2004) *Administración una perspectiva global*. (12ª. Edición). México. Editorial McGraw-Hill.

Leon, H. E. (Octubre de 2010). *Inteligencia Emocional desde una perspectiva de género*. Quetzaltenango, Guatemala.

Londoño, M. (2009). *Como sobrevivir al cambio: inteligencia emocional y social en la empresa*. Madrid. FC editorial.

López-Barajas, David, Francisco Ortega Álvarez y María del Rosario Moreno Romero De Ávila, (2010), “Diferencias en la adquisición de competencias emocionales en función del género”, en *Revista Electrónica de Investigación y Docencia (reid)*, vol. 3, España, Universidad de Jaén/Universidad Federal de Santa Catarina, pp. 165-172, <http://www.revistareid.net/revista/n3/REID3art9.pdf>.

Lyubomirsky, S. (2008). *La ciencia de la felicidad: Un método probado para conseguir el bienestar*. Barcelona: Urano.

Lyubomirsky, S., Dickerhoof, R., & Boehm, J. K. (2011). *Becoming Happier Takes Both a Will and a Proper Way: An Experimental Longitudinal Intervention To Boost Well-Being*. *Emotion*, 11(2), 391-402.

Márquez, M., Izal, M., Montorio, I., y Losada, A. (2008). ¿Cambian nuestra experiencia de las emociones y la forma de regularlas a lo largo de la vida? *Revista Psicothema*.

- Martin, D. y Boeck, K. (2002). EQ qué es inteligencia emocional (4ª. Edición). Madrid. Editorial Gráficas COFAS, S. A.
- Martínez, J. (2010). Que es la inteligencia emocional. Recuperado el 8 de Febrero de 2011, <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/que-es-inteligencia-emocional.htm>
- Mondy, R., Noé, R. (2005). Administración de Recursos Humanos. (9ª. Edición). México. Editorial Pearson Educación.
- Mayer, J. D., salovey, P., & Caruso, D. R. (2009). *Emotional Intelligence Test : (MSCEIT) : user's manual*. North Tonawanda: MHS.
- Oberst, Ursula, Josep Gallifa, Núria Farriols y Anna Vilaregut, (2009), “Training emotional and social in higher education: the seminar methodology”, en *Higher Education in Europe*, vol. 34, núm. 3-4, Estados Unidos de América, Ohio State University Press, pp. 523-533
- OMS (2011). Promosion de Salud. Glosario. Subdirección General de Epidemiología, Promoción y Educación para la Salud. Pp. 1-35.
- OCDE (2011), “Education and Skills”, en *Better Policies for Development: Recommendations for Policy Coherence*, ocde, pp. 80, [http://www.bibliocatalogo.buap.mx:2381/development/better-policies-for-development/education-and-skills\\_9789264115958-20-en?citeformat=ris](http://www.bibliocatalogo.buap.mx:2381/development/better-policies-for-development/education-and-skills_9789264115958-20-en?citeformat=ris)
- Pagano, R. (2006). Estadística para ciencias del comportamiento. Séptima edición. Cengage Learning Editores.

- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2006). The role of trait emotional intelligence in a genderspecificmodel of organizational variables. *Journal of Applied Social Psychology.*, XXXVI(2), 552-569.
- Robbins P. (2004), *Comportamiento Organizacional*. (10ª. Edición), México. Editorial Pearson Education.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educación.
- Secretaría Ejecutiva de la Comisión Contra las Adicciones y el Tráfico Ilícito de Drogas {SECCATID}, (2001). Talleres de centro impresor. Piedra Santa. Guatemala.C.A.
- Serrano, J. (2007) En su artículo Estrés Laboral, revista Liderazgo, Asociación de Gerentes de Recursos Humanos, Guatemala.
- Soto, E. (2001). *Comportamiento Organizacional, Impacto de las Emociones*. México. Editorial Thomson.
- Tobón, Sergio, Juan Pimienta, Juan Antonio García (2010). *Secuencias didácticas: Aprendizaje y evaluación de competencias* Pearson, México.

## **ANEXOS**

### **Anexos A.**

#### ***Actividad #1***

Título de la actividad: Permiso conocerme.

Dirigida por: Andrés Felipe Cristancho Peláez, Julieth Marcela Leiva y José Realpe

Fecha de ejecución: 16 de agosto de 2019.

Asistencia: 30 Colaboradores.

Temas abordados: Conceptualización de permitir y encontrarme, Sensibilización, Que es el cambio y adaptabilidad al cambio, Y quién soy yo y formula C+H\*A (Cualidades + Habilidades \* Actitud).

Objetivo de intervención:

- Sensibilización.
- Desarrollar un autoconcepto ajustado a cada individuo.

- Fomentar el desarrollo de una sana autoestima.
- Favorecer el conocimiento sobre las propias cualidades y capacidades y el desarrollo del individuo.

Instructivo:

1. Introducción de temas a abordar con el fin de sembrar bases conceptuales y generar conocimiento en cada uno de los participantes. (Proyección visual de diapositivas).
2. Se genera la sensibilización de acuerdo a la resistencia encontrada dentro del grupo de trabajo.

Se ejecutan preguntas tales como:

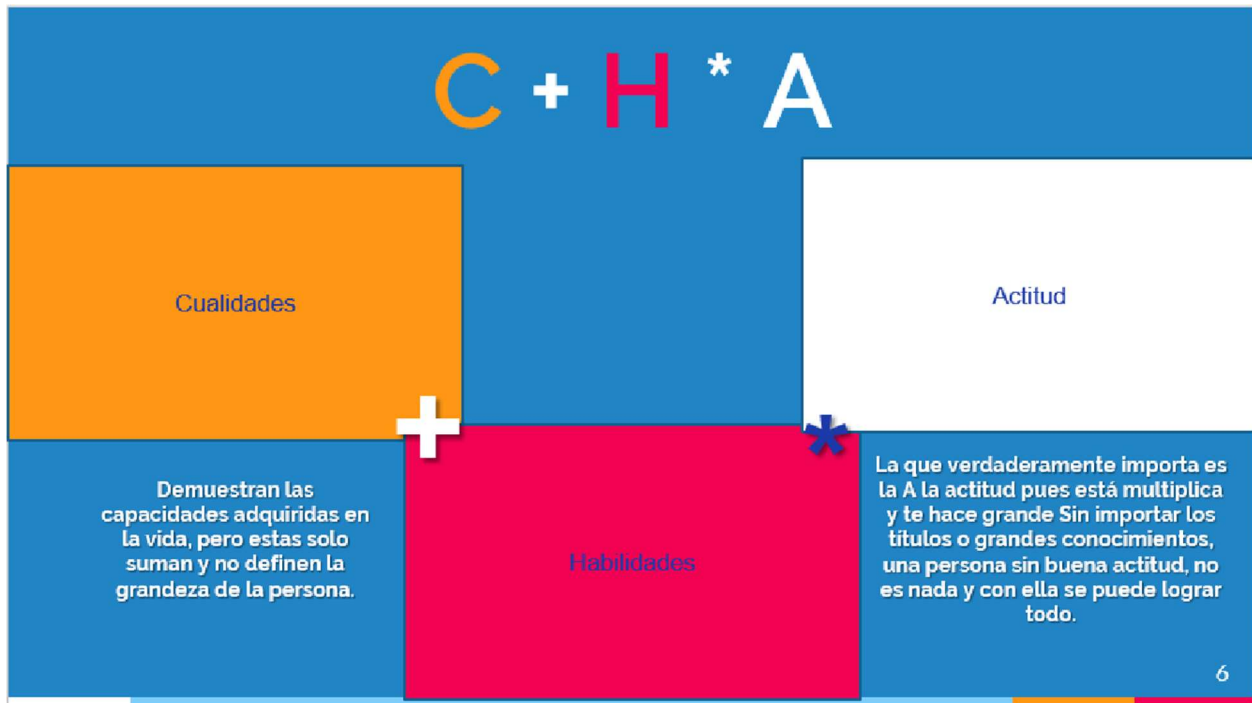
- ¿Qué he permitido en mi vida a nivel personal y organizacional?
- ¿Qué emoción me genera lo que he permitido en mi vida?
- ¿Qué he encontrado en mi vida a nivel personal y organizacional?

3. Se conceptualiza de manera sintetizada el término El cambio y los 3 factores importantes en la adaptabilidad al cambio.

4. Primer Ejercicio “QUIEN SOY YO”, teniendo como base cuatro preguntas fundamentales de autoconocimiento y autoevaluación

- ¿Qué veo yo en mí?
- ¿Qué ven los demás en mí?
- ¿Atributos y Debilidades?
- ¿Qué debo mejorar en mí?

5. Se proyecta formula motivacional de vida que consiste en:



6. Se hace la entrega de los insumos realizados por los participantes.

7. Cierre de actividad de la importancia del autoconcepto, del valor individual tanto emocional como operativo, el reconocimiento de sí mismo y reflexión de autoevaluación constante de sí mismo.

8. Anexo, apoyo visual.

### **Actividad #2**

Título de la actividad: Hábitos Saludables.

Dirigida por: Andrés Felipe Cristancho Peláez, Julieth Marcela Leiva y José Realpe

Fecha de ejecución: 30 de agosto de 2019.

Asistencia: 30 Colaboradores.

Temas abordados: Hábitos y factores de formación de hábitos (Aprendizaje orientado, Imitación-observación, repetición – motivación), pasos para generar cambios, saludable.

Objetivo de intervención:

- Sensibilización.

- Generar con la población la construcción de hábitos saludables.
- Fomentar el desarrollo de buenos hábitos saludables a nivel personal como a nivel organizacional.
- Autoevaluación de los hábitos positivos y negativos tanto individuales como grupales.
- Desarrollo de habilidades de escucha, trabajo en equipo, empatía (colocarme en el lugar del otro)
- Iniciar proceso de mejora a nivel grupal e individual de los hábitos negativos, con el fin de potencializarlos hasta llevarlos hacer positivos.
- Trabajo bajo presión.
- Trabajo en equipo
- Comunicación asertiva

Instructivo:

1. Introducción de temas a abordar con el fin de sembrar bases conceptuales y generar conocimiento en cada uno de los participantes. (Proyección visual de diapositivas).
2. Se genera la sensibilización de acuerdo a los hábitos encontrados y aportados por cada colaborador dentro de la sustentación de conceptos.
3. Se inicia con la creación de equipos de trabajo, cada equipo debe tener 7 integrantes (Varia de acuerdo con la población a intervenir), posterior a ello se le asigna pliegos de papel periódico y un kit de marcadores para generar una cartelera con las siguientes preguntas:
  - ¿Qué son hábitos saludables? (Definición creada por el equipo de trabajo, sin ayuda de internet)
  - ¿10 Buenos hábitos en la organización?
  - ¿10 Malos hábitos en la organización?
  - ¿Beneficios de promover los hábitos saludables?



4. Antes de iniciar la actividad se le brinda las instrucciones para la ejecución, omitir cualquier dispositivo tecnológico con el fin de evitar búsquedas por medio de internet, es importante recordar que es una actividad de construcción desde las bases de conocimiento individuales y grupales, y tendrán un tiempo de mínimo 20 minutos.

5. Al terminar la actividad generamos mesa redonda donde cada grupo sustentara su cartelera. (importante que cada integrante del grupo a pesar de que no hay 7 preguntas, realice una intervención)

6. Se genera por cada pregunta sensibilización, abordándolo no a nivel individual sino grupal.

Ejemplo:

¿De todos los hábitos positivos cuales cumplen como grupo, no individual sino como grupo?

¿De todos los hábitos negativos cuales poseen como grupo, no individual sino como grupo?

¿Cómo a nivel grupal pueden mejorar estos hábitos negativos?

7. Se hace la entrega de los insumos realizados por los participantes.

8. Se hace cierre de la actividad sensibilizando al personal de acuerdo a la investigación realizada de hábitos saludables y los objetivos planteados.

9. Anexo, apoyo visual (Diapositivas).

### **Actividad #3**

Título de la actividad: Nudo Humano.

Dirigida por: Andrés Felipe Cristancho Peláez, Julieth Marcela Leiva y José Realpe

Fecha de ejecución: 19 de septiembre de 2019.

Asistencia: 30 Colaboradores.

Actividad Lúdica.

Objetivo de intervención:

- Sensibilización.

- Generar con la población la construcción de grandes equipos de trabajo.
- Identificación de líderes dentro de cada grupo de trabajo.
- Comunicación asertiva y respeto por el otro.
- Estrategias para resolución de problemas y/o alternativas de solución.
- Trabajo bajo presión.
- Trabajo colaborativo para alcanzar el objetivo común.
- Perder el miedo al contacto con los demás.
- El espíritu de grupo.

Instructivo:

1. Introducción del tema a abordar con el fin de sembrar bases conceptuales y generar conocimiento en cada uno de los participantes.

2. Se crean grupos de trabajo teniendo en cuenta la cantidad de población a trabajar y se procede a hacer un círculo con el fin de cruzar manos entre el equipo de trabajo.

3. Luego de estar todos unidos con sus manos proceden a desenredar el nudo buscando sus mejores estrategias.

4. Por lo general se genera sensaciones muy positivas, antes, durante y al finalizar la actividad suele terminar entre aplausos y risas.

5. Cierre de la actividad explorando con cada uno de los participantes, estrategias, identificación de líderes, comunicación y sensaciones encontradas en la actividad.

#### **Actividad #4**

Título de la actividad: Ocupa tu lugar.

Dirigida por: Andrés Felipe Cristancho Peláez, Julieth Marcela Leiva y José Realpe

Fecha de ejecución: 1 de octubre de 2019.

Asistencia: 30 Colaboradores.

Actividad Lúdica.

Objetivo de intervención:

Generar con la población la construcción de grandes equipos de trabajo.

Comunicación asertiva.

Estrategias de alternativas de solución.

Trabajo bajo presión. (tiempo)

Trabajo colaborativo.

Organización

Liderazgo.

Instructivo:

1. Introducción del tema a abordar con el fin de sembrar bases conceptuales y generar conocimiento en cada uno de los participantes.
2. Se crean grupos de trabajo de 6 personas
3. Se procede a brindar el instructivo, donde se tendrá como material hojas de periódico.
4. Dos hojas del periódico vienen divididas en 2 partes, se entregan y se colocan en el suelo.
5. Se da la instrucción de que todo el grupo debe ocupar su lugar dentro de los periódicos por un lapso de tiempo de 10 segundos.
6. Luego de la primera instrucción se dobla una parte del periódico y vuelve a dar 10 segundo para que todos ocupen su lugar dentro del espacio otorgado por las hojas del periódico.
7. Se procede de la misma forma hasta tener solo una cara del periódico y así buscar la estrategia para que todos ocupen su lugar.

8. Por lo general se genera sensaciones muy positivas, antes, durante y al finalizar la actividad suele terminar entre aplausos y risas (Ganas de volverlo a intentar los que no cumplieron con el objetivo).

9. Cierre de la actividad explorando con cada uno de los participantes, estrategias, identificación de líderes, comunicación y sensaciones encontradas en la actividad. (Expresión de emociones)

### **Actividad #5**

Título de la actividad: Show And Tell (mostrar y contar)

Dirigida por: Andrés Felipe Cristancho Peláez, Julieth Marcela Leiva y José Realpe

Fecha de ejecución: 13 de noviembre de 2019.

Asistencia: 30 Colaboradores.

Actividad Lúdica.

Objetivo de intervención:

Generar espacio en el que los colaboradores tienen la posibilidad de reconocer sus habilidades y fortalezas y las de sus compañeros de trabajo.

Respeto por mi compañero.

Generar lapsos de comunicación entre compañeros que identifiquen en otros sus habilidades y fortalezas.

Comunicación asertiva

Memoria.

Autoevaluación

### **Instructivo:**

1. Introducción del tema a abordar con el fin de sembrar bases conceptuales y generar conocimiento en cada uno de los participantes.

2. Individualmente con una hoja y un bolígrafo, dividen la hoja e inician en 10 minutos a escribir sus habilidades y fortalezas tanto personales como organizacionales.

3. Luego de culminar cada uno de los participantes escribe en un papel su nombre y este se agregará en una bolsa con el fin de jugar algo como amigo secreto.

4. Cada participante estará atento a la intervención de su compañero, porque posterior a que cada uno haga mención de sus virtudes y fortalezas, cada integrante tomara un papel de la bolsa y debe mencionar cuales son las virtudes y fortalezas de su compañero (en caso dado de no recordar que es lo que se frecuenta por la cantidad proporcionada del grupo, este debe mencionar que le atribuye a su compañero y si recuerda con cual habilidad o fortaleza se identifica)

5. Cierre de la actividad explorando con cada uno de los participantes, estrategias, identificación de dificultades para el ejercicio, comunicación y sensaciones encontradas en la actividad. (Expresión de emociones).

**Anexo B.** Evaluación De Trabajadores Salario Emocional

NOMBRE: \_\_\_\_\_

OFICIO: DEPTO: \_\_\_\_\_

CALIFICACIÓN: \_\_\_\_\_ EVALUACIÓN No. \_\_\_\_\_

Coloque el número de la calificación en el cuadro correspondiente, de acuerdo a las siguientes evidencias:

1 - Inferior 2 - Regular 3 - Bueno 4 – Superior

<b>FACTOR</b>	<b>ASPECTOS A TENER EN CUENTA</b>	<b>CAL/F.</b>
CALIDAD	Considere la capacidad de hacer trabajos según especificaciones y también de poder encontrar defectos.	

CANTIDAD	Considere la productividad total, la rapidez, etc.	
INTERES EN EL TRABAJO	Considere la identificación con el trabajo, la aplicación al trabajo, la puntualidad, el deseo de aprender más sobre el trabajo.	
ESPIRITU DE COLABORACIÓN	Considere las buenas relaciones con los compañeros, la aceptación de las condiciones de trabajo.	
CAPACIDAD DE APRENDIZAJE	Considere la habilidad para recordar y seguir instrucciones, la viveza mental, la velocidad de reacciones.	
DISCIPLINA	Considere el cumplimiento de normas y reglamentos	

¿Trabaja sin necesidad de vigilancia?

SÍ \_\_\_ NO \_\_\_

¿Es su productividad normal considerando que es un trabajador nuevo? ' .

SI \_\_\_ NO \_\_\_

¿Cómo podría mejorarse el rendimiento del colaborador?

---



---



---



---

---

---

¿Considera usted que el trabajador debe ser Nivelado Salarialmente? SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

¿Considera usted que el trabajador debe continuar en la empresa? SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

Nota: Cuando la evolución esté en 12 puntos o menos se propone no Nivelar.

Si dice No que compromisos y tiempos se dan para hacer una nueva evaluación

---

---


FIRMA DEL CALIFICADOR \_\_\_\_\_ Va. Bo. \_\_\_\_\_

Cargo \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

00-FO-00008

**Anexo C:**



	<b>CONSENTIMIENTO DE INFORMADO PARA INVESTIGACIONES ACADEMICAS</b>	Versión: 1
		Fecha de elaboración: 2 de Agosto 2019

### CONSENTIMIENTO DE INFORMADO

Yo, \_\_\_\_\_, voluntariamente acepto ser participante de una serie de talleres de Fortalecimiento Emocional conducido por \_\_\_\_\_, estudiantes de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, por tanto:

1. Confirmando que he recibido una explicación clara, completa y concreta sobre los propósitos generales de los talleres y de las razones específicas de los mismos, razones por las cuales se me examinará.
2. He sido informado sobre el tipo de talleres que se aplicarán.
3. Confirmando que los examinadores no me harán una retribución al momento de aplicarme los talleres, puesto que al momento solo son de carácter investigativo.
4. Comprendo que si deseo poner fin a los talleres que se me están realizando puedo hacerlo en la inmediatez.
5. Se me informa que el resultado de los talleres realizados y el curso que se le dará a mi información personal es completamente confidencial, exclusivamente para fines académicos.

\*\*\*Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad de manera libre y espontánea.

Nombre: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_

Anexo D: Material Fotográfico

Talleres Realizados







