



Relación de la inteligencia emocional (IE) con el rendimiento ocupacional en los trabajadores de
una entidad ubicada en la ciudad de Bucaramanga

Luisa Fernanda Benítez Correa

Angiee Natalia Espinoza Flórez

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Vicerrectoría Regional Santanderes

Sede Bucaramanga (Santander)

Especialización en Gerencia del Talento Humano

Marzo de 2024

Relación de la inteligencia emocional (IE) con el rendimiento ocupacional en los trabajadores de
una entidad ubicada en la ciudad de Bucaramanga

Luisa Fernanda Benítez Correa

Angiee Natalia Espinoza Flórez

Propuesta de Investigación del Proyecto de Grado como requisito para optar al título de
Especialista en Gerencia del Talento Humano

Carlos Alonso Diaz Uribe

Magister en Administración de Empresas

Gloria Juliana Villamizar Pereira

Magister en Gerencia y Evaluación de Proyectos

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Vicerrectoría Regional Santanderes

Sede Bucaramanga (Santander)

Programa Especialización en Gerencia del Talento Humano

Marzo de 2024

Tabla de Contenido

Contenido

Resumen.....	4
Abstract.....	4
Introduccion.....	5
Justificación	6
Planteamiento del Problema	7
Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos	10
Marco referencial	11
Marco histórico.....	11
Regional	11
Marco teórico	13
Marco Conceptual.....	14
Autoconciencia	14
Autorregulación.....	15
Motivación	15
Habilidad social	15
Desempeño laboral.....	16
Marco legal	16
Diseño Metodológico	17
Tipo de investigación	17
Diseño de investigación	17
Población y muestra	18
Cronograma	20
Presupuesto.....	21
Resultados Esperados.....	22
Referencias.....	23

Lista de Tablas

Tabla 1 Descripción de puntuación de la Escala Likert del Test TMMS - 24.....	22
Tabla 2 Estadísticas de Fiabilidad	23
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad dimensión atención	23
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad dimensión claridad	23
Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad dimensión reparación.....	24
Tabla 6 Puntuaciones componente Atención.....	24
Tabla 7 Puntuaciones componente Claridad	25
Tabla 8 Puntuaciones componente Reparación.....	25
Tabla 9 Componentes de calificación del informe de Evaluación de Desempeño	26
Tabla 10 Clasificación de los participantes por género	27
Tabla 11 Clasificación de los participantes por edad.....	28
Tabla 12 Clasificación de los participantes por nivel de estudios	29
Tabla 13 Clasificación de los participantes por cargo desempeñado en la compañía	29
Tabla 14 Puntuaciones obtenidas en el componente de atención	30
Tabla 15 Puntuaciones obtenidas en el componente de claridad	31
Tabla 16 Puntuaciones obtenidas en el componente de reparación	32
Tabla 17 Resultados obtenidos en el informe de Evaluación de Desempeño	33
Tabla 18 Pruebas de normalidad	33
Tabla 19 Correlaciones.....	34

Resumen

El objeto de este proyecto era conocer la influencia que existe entre la habilidad de ser inteligentes emocionalmente en el rendimiento ocupacional de los funcionarios de una entidad ubicada en la ciudad de Bucaramanga, enfatizando el impacto de las diversas inteligencias en la generación de conocimiento dentro de la entidad; el tema que se pretende abordar en la investigación es dar respuesta al cuestionamiento **¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional (IE) con el rendimiento ocupacional de los funcionarios de una empresa de Bucaramanga?** Para lograr lo anterior, se realizó la aplicación del test TMMS-24 en donde se encuentran algunas afirmaciones sobre las emociones y sentimientos de los trabajadores (Gómez-Núñez et al., 2018). Finalmente, se compararon los datos del test TMMS-24 junto a la información recibida a través del informe de evaluación de desempeño de cada funcionario de la entidad en estudio; de lo cual se pudo concluir que la relación entre la inteligencia emocional (IE) y el rendimiento ocupacional es altamente significativa.

Palabras Claves: Gestión emocional, organización, rendimiento ocupacional

Abstract

The purpose of this project was to know the influence that exists between the ability to be emotionally intelligent on the occupational performance of officials of an entity located in the city of Bucaramanga, emphasizing the impact of various intelligences on the generation of knowledge within the entity; The topic that the research aims to address is to answer the question: How is emotional intelligence (EI) related to the occupational performance of the officials of a company in Bucaramanga? To achieve the above, the application of the TMMS-24 test was carried out, which contains some statements about the emotions and feelings of the workers (Gómez-Núñez et al., 2018). Finally, the data from the TMMS-24 test were compared with the information received through the performance evaluation report of each official of the entity under study; From which it was possible to conclude that the relationship between emotional intelligence (EI) and occupational performance is highly significant.

Keywords: Emotional management, organization, occupational performance

Introducción

En el presente las entidades buscan mejorar continuamente su desarrollo operacional con el objeto de obtener un alto grado de posicionamiento laboral. El eficaz desarrollo y las innovaciones se reflejan en las transformaciones de la sociedad con base al desarrollo tecnológico y los procesos de aprendizaje que están provocando cambios en el ambiente laboral, los cuales se han enfocada de acuerdo con las habilidades emocionales que posee cada individuo perteneciente a la organización, con el objeto de aumentar los niveles productivos.

Las empresas se encuentran en constante innovación con el objeto de alcanzar resultados eficientes y desarrollar procesos que permitan que el desempeño laboral de sus trabajadores sea acorde al objeto social de la compañía; con la intención de obtener una importante competencia en el mercado, evolucionar de manera constante y adaptarse a las transformaciones de la sociedad, generando desarrollo a través de la tecnología. Por lo anterior, las nuevas metodologías han tenido cambios, enfocándose al manejo de los patrones de conducta basados en las emociones del ser humano, quienes son parte de los actores esenciales de desarrollo empresarial, ya que son estos quienes dan su talento y conocimientos a disposición de las necesidades y alcances de la entidad con el fin de alcanzar mayores índices de productividad (Danvila y Sastre, 2010); por lo anterior, se deduce que los estados emocionales de los colaboradores impactan en los logros alcanzados en la ejecución de sus funciones.

En el sector de la economía las entidades se han dado cuenta, que, para posicionarse dentro del mercado laboral, es necesario desarrollar tanto habilidades académicas y técnicas sino también las habilidades blandas como lo es la inteligencia emocional, es por ello, que este tema actualmente ha tomado gran relevancia en los procesos de estudio en el campo de la psicología de las organizaciones. Algunos autores han considerado la asociación de estas variables, aludiendo que el ser inteligentes emocionalmente no es tan solo la habilidad de gestionar los sentimientos como personas, sino la orientación a entender los estados emocionales de las personas con las que interactúa dentro de la empresa (Gong et al., 2019).

Haciendo referencia a los conceptos mencionado con anterioridad, se entiende que ser

inteligentes emocionalmente es la habilidad de entender las propias ideas y las de las personas con quien se relaciona, y usar esta información con el fin de orientar los pensamientos a conductas adaptativas (Dong et al., 2022). La inteligencia emocional inicialmente evaluaba la habilidad de un ser humano para percibir y entender sus sentimientos propios y los de los otros; incluyendo competencias verbales y no verbales con el objetivo de distinguir, compartir y regular las emociones. Tiempo después, los métodos de estudio fueron cambiando, y se diseñó instrumentos como la Escala de Inteligencia Emocional de Bar-On, la Escala de Habilidad Emocional y el Test de IE de Mayer-Salovey-Caruso (Doğru, 2022)

El desempeño laboral se define como acciones que son relevantes para los objetivos de un empleado. Esto significa que si el comportamiento de los empleados está alineado con los objetivos de la organización, eso sucederá con la capacidad de alcanzar los resultados deseados por la empresa. El desempeño laboral representa efectividad (Pandey, 2019). Estos se pueden dividir en dos categorías: desempeño de tareas y desempeño contextual. El rendimiento de las tareas directamente se relaciona con el trabajo, mientras que el desempeño contextual está relacionado con la motivación y cooperación entre empleados, así como su compromiso con la organización (Shao et al., 2022).

La IE en los puestos corporativos estratégicos de una entidad se han vuelto trascendentales, ya que si los jefes y líderes poseen esta competencia, afianzan el rendimiento ocupacional de los trabajadores, y al mismo tiempo muestra la humanidad y valores del líder; así mismo, orienta a sí mismo y sus empleados a tener un control adecuado de sus emociones. Si se dan estos principios, es posible conseguir un eficaz trabajo en grupo y un destacable rendimiento laboral. Los dirigentes con esta capacidad construyen una cultura positiva en su equipo y afianzan la confianza entre los integrantes del grupo, renovando los resultados laborales y la eficiencia empresarial para jefes y trabajadores en el mismo nivel (Lee et al., 2022). De igual forma, tener esta capacidad emocional puede generar transformaciones óptimas en la conducta laboral de los trabajadores al dar a conocer conductas activas a sus pares, construyendo vínculos adecuados y desarrollando actitudes positivas a las actividades asignadas. (Hjalmarsson et al., 2022).

Justificación

Históricamente, en las organizaciones se han enfocado en habilidades racionales y conocimiento técnicos en los integrantes de su equipo de trabajo, no solo en el área laboral, sino en el área personal. Sin embargo, en la actualidad ya se reconoce que los estados emocionales son determinantes en el desempeño de los individuos y si no son gestionadas, pueden generar alto efecto en las áreas de interacción; por lo que se puede entender que no se ha evaluado en un importante número de empresas, debido a que el enfoque ha sido principalmente atender exclusivamente aspectos racionales.

Los funcionarios de la entidad situada en Bucaramanga se verán beneficiados de las conclusiones del presente estudio que incorpora una variable tan importante como la habilidad de regular correctamente las emociones, permitiendo obtener un mejor desenvolvimiento de los colaboradores, lo que asu vez se podría tenerse presente en el momento de asignar responsabilidades y establecimiento de objetivos organizacionales.

Los autores Palmer, Gardner y Stough (2003) estudiaron la correlación que hay entre los conceptos de regulación emocional, estrés ocupacional, salud psicológica y física, con una muestra de 80 colaboradores de una organización. Se halló que la capacidad de identificar, dirigir, expresar y regular los estados emocionales está vinculada con la comodidad de los individuos. De igual forma, se determinó que el direccionamiento y gestión de los sentimientos eran dimensiones determinantes frente al manejo del estrés ocupacional, así mismo, la identificación y manifestación emocional fueron conceptos vitales en el nivel de salubridad de cada persona.

Bittel (2000) determina que la ejecución del trabajo es un proceso complejo que está influenciado por una multiplicidad de agentes más profundos que las capacidades y habilidades del trabajador. Las empresas que quieren mejorar el rendimiento laboral de sus empleados deben tener en cuenta estos factores y diseñar un entorno de laboral efectivo que fomente la estimulación, el compromiso y la productividad. Lo anterior da a entender que la labor empresarial está vinculada con las aptitudes y datos que afianzan las tareas del cliente interno, consolidando así las metas organización

establecidas.

Planteamiento del Problema

Vivimos en una época donde el estrés es una constante en numerosos individuos y contextos, siendo el ámbito laboral uno de los más afectados. Contar con respuesta para confrontar a problemas relacionados con el estrés y otras afecciones mentales se vuelve fundamental para prevenir su desarrollo o reducir su impacto. La regulación adecuada de las emociones en entornos sociales, según la OMS, contribuye a mejorar un bienestar individual, y a su vez potencia el rendimiento laboral. Este enfoque se convierte en un mayor triunfo financiero para las entidades conformadas por personas que poseen estas habilidades emocionales.

El ser inteligentes emocionalmente es una habilidad ampliamente distinguida, pero no todos saben cómo aplicarla o ponerla en práctica en el área personal y en el entorno ocupacional. Por ello, es una responsabilidad compartida: los líderes empresariales deben proporcionar las herramientas necesarias a sus empleados, y a su vez, estos deben comprometerse con un continuo crecimiento y aprendizaje personal para adquirir los recursos que les permiten desarrollar su inteligencia emocional.

Resulta importante iniciar especificando el concepto de Inteligencia Emocional, de acuerdo con los autores (Mayer & Salovey, 1989) quienes afirman que es la aptitud de conocer, interpretar y gestionar las emociones individuales y de quienes interactúa, fomentando el desarrollo emocional y mental. Así, estos datos pueden ser utilizados para orientar las ideas y conductas. Con base en esto, se hace determinante tener presente a la inteligencia emocional como elemento imprescindible con el propósito de fortalecer, implementar y ejecutar de conductas eficientes en los diversos contextos en donde se desempeñan los individuos; por lo cual puede llegar a influir en el cumplimiento de los objetivos en las compañías.

Además, se identifica que poseer un buen cociente intelectual no significa que el individuo pueda obtener un buen desempeño laboral; en cambio, tener un CI moderado, no determina la adaptación a los contextos laborales (Araujo & Guerra, 2007).

En Colombia la aceptación de la importancia de la gestión emocional ha sido opacada por la problemática social que se ha desarrollado a través de los años. Temas como la desigualdad social, el conflicto armado interno, escasas oportunidades a la educación, salud o empleo ha encaminado a la no consciencia de los individuos de desarrollar habilidades que orienten a la adquisición de aprendizajes que los encaminen a tener una oportuna calidad de vida (Agencia, es, 2019).

En Colombia la aceptación de la importancia de la gestión emocional ha sido opacada por la problemática social que se ha desarrollado a través de los años. Temas como la desigualdad social, el conflicto armado interno, escasas oportunidades a la educación, salud o empleo ha encaminado a la no consciencia de los individuos de desarrollar habilidades que orienten a la adquisición de aprendizajes que los encaminen a tener una oportuna calidad de vida (Agencia, es, 2019).

Además, se refleja, desde los inicios, que el desarrollo de los individuos está ligado a un ambiente caracterizado por las emociones. Por ello, en las primeras etapas de la infancia, el infante aprenderá a reconocer y mostrar los sentimientos, así mismo, recibiendo la información de las de las personas quienes lo rodean. La manera en cómo realice este aprendizaje guiará su bienestar y calidad de vida (Sevilla, Serrano, & Ortega, 2016). De igual forma, los vínculos emocionales primarios se forjan en el núcleo familiar; lo cual conlleva, que la escuela será el segundo ente educativo para guiar el desarrollo emocional del individuo. Por ello, resulta fundamental potenciar y favorecer el crecimiento íntegro de los individuos en esta etapa del crecimiento (Sevilla, Serrano, & Ortega, 2016).

En Colombia el sistema de educación no ha implementado la enseñanza de emociones en los proyectos de clases implementados en las instituciones a nivel nacional. Su enfoque, por el contrario, su enfoque ha sido específicamente en el crecimiento cognoscitivo y deja a un lado el esquema emocional. Años atrás se ha discutido, acerca de la importancia de aplicar a este enfoque, trabajando desde una perspectiva integral que permita incluir las emociones en los salones de clases. Lo anterior brindará herramientas para lograr bienestar personal, laboral y social (Martínez, 2017).

Por otro lado, la sociedad está ensimismada en un curso constante de transformaciones evidenciadas en diversos contextos como lo político, social, científico y cultural; el sistema de

globalización ha dejado escenarios diversos a los establecidos a lo largo de los años (Araujo & Guerra, 2007).

Dadas estas variaciones, las entidades han tenido la necesidad de cumplir con las nuevas tendencias competitivas del entorno, destacando la habilidad de trabajar en equipo, afianzando las ideas innovadoras, la capacidad de liderazgo, y la habilidad de entender los escenarios ocupacionales. Por ello, nace el interés por otro tipo de capacidad como la gestión emocional; habilidad que hará la diferencia entre un individuo con un destacable rendimiento y los seres humanos con resultados laborales bajos (Araujo & Guerra, 2007).

Por lo anterior, resulta importante definir el concepto de desempeño laboral, el cual es entendido como la conducta que el trabajador muestra en la entidad de acuerdo a las diversas tareas y responsabilidades asignadas que establece su cargo, exponiendo sus habilidades, saberes técnicos y competencias desarrolladas, las cuales determinan la adaptación a la organización (León, 2018).

Las compañías a medida que se han dado los avances en el tiempo observan mediante del enfoque de la gestión emocional cuando van a evaluar, seleccionar, y vincular a sus nuevos colaboradores (Barría, 2020). De acuerdo con lo anterior, se torna significativo contemplar si las emociones, presentan vínculo con el rendimiento laboral, a partir de la idea de que la habilidad de identificar los sentimientos propios y en las personas con las que se interactúa, y a su vez gestionarlos, se entiendo como Inteligencia Emocional (Araujo & Guerra, 2007).

Por lo mencionado previamente, se especifica que hay competencias que están correlacionadas con los resultados obtenidos en el ejercicio laboral, tal y como lo es la regulación emocional, es por ello que lo que busca responder este estudio, es el siguiente planteamiento: ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional (IE) y el rendimiento ocupacional en los colaboradores de la entidad ubicada en Bucaramanga?

Hipótesis Nula:

No hay una vinculación significativa entre la inteligencia emocional y el rendimiento ocupacional.

Hipótesis Alternativa:

Hay una vinculación significativa entre la inteligencia emocional y el rendimiento ocupacional.

Objetivos

Objetivo General

Establecer cuál es la relación entre la inteligencia emocional (IE) y el rendimiento ocupacional en los colaboradores de la entidad ubicada en Bucaramanga.

Marco referencial

En el siguiente apartado, se expondrá un grupo de estudios llevados a cabo en las categorías regional, nacional e internacional que hicieron referencia a la vinculación de los conceptos de gestión emocional y rendimiento ocupacional. Así mismo, se hace mención de la normatividad que rige los conceptos relacionados con el desarrollo emocional y rendimiento dentro de las organizaciones; realizando también una revisión a las diversas teorías que se enfocan en explicar e interpretar las variables expuestas en el presente trabajo.

Finalmente, en el marco conceptual se definirá los conceptos esenciales que encaminarán al entendimiento del presente proyecto.

Marco histórico

Regional

En Colombia, en el departamento de Norte de Santander se desarrolló un estudio en una

entidad privada de Cúcuta, la cual consistió en realizar una descripción de los estados emocionales de aprendices activos en el I semestre de psicología para identificar el posible impacto que esta aptitud puede desencadenar en el área de estudios y la formación laboral; la población fue de 134 estudiantes , y se identificó que los conceptos de inteligencia emocional son dimensiones que relatan el punto de formación y los resultados óptimos laborales que orientan al cumplimiento de metas académicos y profesionales (Echeverry, Olaya, Quintero, Rivera, & Ureña, 2018).

En Pamplona, Norte de Santander, se llevó a cabo un estudio que tuvo como enfoque conocer la Inteligencia Emocional de las Jefaturas y los resultados laborales de los clientes internos de la entidad EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P; mediante la implementación de un ejercicio semiestructurado y la observación de 12 individuos; en donde se encontró que si los puntajes de la inteligencia emocional son altos, mejor es el rendimiento ocupacional, por ello se dice que si hay relación significativa ente las variables (López & Contreras, 2018).

Nacional

A través de un estudio ejecutado en Bogotá-Colombia, en el cual estuvieron setenta y un colaboradores de Previcar S.A.S; se buscó describir el grado de inteligencia emocional y su impacto en el ambiente y rendimiento laboral; en donde se concluyó que las emociones influyen en la construcción de interacciones entre los trabajadores y, por consiguiente, determinan procesos como el ambiente laboral y los resultados laborales obtenidos por los participantes (Navarrete, Alvarado, & Alvarado, 2019).

En la Universidad Santiago de Cali, Colombia, se gestionó un estudio que tuvo como finalidad, establecer la vinculación de los conceptos de inteligencia emocional y resultados laborales, en la sede administrativa de Amanecer médico en el territorio de Cali; a través del instrumento de análisis de desempeño propio de la entidad; y el test TMMS242, aplicado a 23 sujetos. Se evidenció que hay un vínculo positivo entre los procesos de la inteligencia emocional y los resultados obtenidos dentro del ejercicio laboral (Argoti, Romero, & Porras, 2014).

Internacionales

Se ejecutó un estudio en la Institución Cesar Vallejo de Perú, con el fin de establecer la conexión entre la Inteligencia Emocional y los resultados organizacionales en época de Covid-19 de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Canchis. A través de la cual se aplicó 2 cuestionarios que medían las variables en estudio a un grupo de 80 trabajadores; en donde se encontró que los individuos inteligentes emocionalmente tienen una vinculación determinante con los resultados ocupacionales de los participantes en la organización (Anampa Esquivel, 2022).

En Guatemala se emitió un estudio en la Institución universitaria San Carlos, el cual buscó identificar si la inteligencia emocional tiene impacto en el rendimiento ocupacional, a través de estudio de casos; en donde se encontró que las variables de la inteligencia emocional, juegan un rol determinante en el rendimiento laboral dentro de una entidad (Zepeda, 2019).

Marco teórico

Inteligencia emocional

Una de las teorías más significativas frente al estudio de la Inteligencia emocional, fue desarrollada por Goleman, el cual especificó cinco aptitudes intrapersonales, en las cuales conceptualiza el mundo del yo; las cuales son: motivación, conciencia propia, empatía, habilidades sociales, regulación propia, autoconocimiento. Así mismo, especifica que el autoconocimiento está ligado al saber interno, los gustos, las herramientas y el sentir de cada individuo, enfatizando la categorización de los sentimientos a medida que se manifiestan (Goleman, 2016).

Conciencia Propia

Entendida como la destreza para reconocer oportunidades de mejora y aspectos positivos propios, con la intención de maximizar lo positivo y minimizar lo negativo en los diversos escenarios en los cuales se desempeña el individuo (Saporito, 2019). La conciencia de sí mismo involucra la habilidad de una persona para ejecutar acciones en pro de la resolución de conflictos, interviniendo en

todos los aspectos del desempeño (Saporito, 2019).

Autorregulación

Tiene una amplia relación con la aptitud de tener consciencia de sí mismos, sin embargo, se entiende como la cualidad de gestionar las emociones, tanto negativas como positivas, con el fin de adoptar un comportamiento más adaptable en el ejercicio profesional, educativa y laboral. (Saporito, 2019)

Motivación

La motivación se entiende como la energía que orienta con entusiasmo la conducta, más allá de los impedimentos que se puedan dar en el trayecto del desempeño laboral. La motivación determina el factor competitivo que permite fijar metas y emplear métodos que conlleven al cumplimiento de objetivos (Saporito, 2019).

Empatía

Percibida como la destreza que poseen los individuos para comprender y conectarse con las emociones de los sujetos con quienes interactúa; pudiendo percibir, reconocer, compartir los sentimientos del otro; orientando así, la participación de dos individuos en la misma experiencia (Saporito, 2019).

Habilidad social

Es conocida como la habilidad que tiene un individuo para generar interacciones sociales con los demás, basadas en la escucha activa y el reconocimiento del otro, lo cual le permite dar a conocer sus ideas y pensamientos, mediante la empatía, la amabilidad, la comunicación efectiva, y el respeto; adaptándose de manera eficaz en sus diversas áreas de ajuste (Saporito, 2019).

Por otro lado, Thurstone (1938) aseguró que la cognición no se puede establecer como un atributo individual y planteó, una teoría de varias dimensiones; en la cual indicó que la inteligencia disponía de un enfoque de sistemas, cuya conformación se produce debido a unos procesos

matemáticos apropiados. Guiándose de procedimientos estadísticos de análisis factorial, especificó distintos factores psicológicos primarios y ejecutó pruebas para medir estos factores. Luego, descubrió que estos factores primarios tenían una relación moderada entre sí, por lo que decidió optar por la existencia de un segundo factor similar al factor-G (Sattler, 1996).

El autor Thorndike (1920), desde una posición teórica, es decir, no soportada en métodos analíticos factoriales, consideraba la inteligencia como la consecuencia de un amplio número de habilidades relacionadas pero independientes, un enfoque que actualmente se conoce como teoría de múltiples factores. Además, especificó tres tipos de inteligencia: social (la cual está vinculada con la persona misma), concreta (vinculada con las cosas) y abstracta (vinculada con los símbolos verbales y matemáticos).

Por otro parte, la dirección de múltiples variables psicosociales impactan determinantemente en el sistema productivo y el rendimiento de los colaboradores. Por lo antes mencionado, se estima que es prioritario promover ambientes laborales efectivos, en donde los colaboradores interioricen efectivas actitudes, habilidades emocionales, sociales, y comunicativas, ya que permite a los trabajadores generar un equilibrio emocional, y que esto a su vez, causa un eficaz rendimiento laboral que conlleva a la consecución de objetivos organizacionales (Anampa Esquivel, 2022).

Igualmente, es importante tener en cuenta la teoría planteada por el autor Gardner (2003), quien expone la inteligencia como la aptitud para solucionar situaciones conflictivas, generando estrategias, resultados que lo orienten a adaptarse en los diversos contextos sociales (Macías, 2002). Este autor toma una postura crucial sobre la concepción inicial que se planteó a los inicios de la historia sobre la concepción de inteligencia; ya que él no vio este constructo desde una visión reduccionista o unitaria, sino por el contrario contempló que como característica principal de ser humano es la individualidad, la inteligencia se da de carácter individual, esto quiere decir que es algo ligado a la persona, a sus experiencias con quienes interactúa, y toda aquello que la cultura y el entorno le brinda para adaptarse a las diversas circunstancias y retos a los cuales debe enfrentarse (Macías, 2002).

Con base en lo descrito con anterioridad, se relaciona a continuación las diversas inteligencias

que expuso Gardner (2003):

- Inteligencia lingüística: hace referencia a la apropiada generación, comprensión y uso de ideas, oraciones de acuerdo con los significados propios de las palabras (Macías, 2002).
- Inteligencia matemática: entendida como la destreza para dirigir series de raciocinio, identificando modelos matemáticos en la implementación de herramientas para la resolución de dilemas matemáticos (Macías, 2002).
- Inteligencia kinestésica-corporal: Indica la destreza para emplear el cuerpo en la ejecución de movimientos de acuerdo con el espacio físico y maniobrar elementos con amplia habilidad (Macías, 2002).
- Inteligencia espacial: entendida como la capacidad para utilizar dimensiones, mapas, entre otros, y a la destreza para proyectar elementos desde diversos ángulos.
- Inteligencia intrapersonal: aptitud que posee un ser humano para identificar y reconocer experiencias internas, sus emociones y sentimientos; así mismo, sus cualidades y aspectos por afianzar (Macías, 2002).
- Inteligencia interpersonal: habilidad para reconocer y entender las emociones de los individuos con quien interactúa; construyendo relaciones basadas en la empatía y la solidaridad con el otro (Macías, 2002).
- Inteligencia natural: destreza para identificar, reconocer y clasificar los seres vivos que se encuentran en el medio ambiente (Macías, 2002).

Rendimiento Laboral

Por otro lado, dentro de las teorías encontradas frente al rendimiento laboral, se encuentra la planteada por los autores Klingner y Nabaldian (2002), quienes afirman que el rendimiento ocupacional puede estar asociado a diversos factores que se dan dentro de una organización, tales como la apreciación que tiene un colaborador acerca del trato que recibe

dentro de la empresa, la motivación frente a la ejecución de las tareas, y la relación que existe entre el empeño dado por el trabajador y la recompensa que recibe; lo anterior quiere decir que de acuerdo al trato que un trabajador perciba por parte de jefes o compañeros determinará su motivación, reconocimiento de emociones y por ende lo orientará a tener unos resultados determinados frente al cumplimiento de objetivos organizacionales (Escobedo García & Quiñones Florin, 2020).

Finalmente, el autor Robbins (2004) resalta el valor del establecimiento de objetivos, guiados por la adecuada gestión emocional, que orienta a la conducta a mejorar el rendimiento ocupacional. Además, enfatiza en la importancia de que estas metas definidas por cada individuo sean organizadas, que permitan crear estrategias para su alcance; y a su vez, un desarrollo óptimo en la generación de emociones que lo guíen a estar motivado frente a los retos establecidos (Araujo & Guerra, 2007).

Marco Conceptual

Inteligencia emocional

Es fundamental partir de la concepción acerca de la inteligencia emocional, con la idea expuesta por el científico Goleman (2016) quien determina que la inteligencia emocional es una aptitud que presentan los seres humanos para regular emociones de sí mismos, y comprender las emociones de los otros, de forma asertiva y adaptativa, de manera consciente como subconsciente, siendo una capacidad necesaria para el afianzamiento de las competencias de análisis de información y resolución de conflictos. De igual forma, asocia la gestión emocional directamente con la capacidad de liderar equipos de trabajo.

Según Medina (2020), la Inteligencia Emocional se define por su capacidad para recopilar información del usuario y adaptar sus acciones en consecuencia, incluyendo la capacidad de emular emociones básicas y reconocer el estado de ánimo del usuario. Considerando estas características, se

pretende integrar esta tecnología con técnicas de inoculación de estrés para crear una herramienta psicoeducativa destinada a respaldar el desarrollo de habilidades de afrontamiento

Rendimiento Ocupacional

Definido como proceso organizado y estructurado que evalúa y genera impacto sobre las conductas, las ideas, las ausencias y los objetivos alcanzados en el trabajo para identificar el nivel productivo del cliente interno para afianzar el rendimiento futuro (Avendaño & López, 2019, pág. 11). Si las personas logran un destacable resultado laboral, guiados por la buena ejecución de tareas, producción de ideas y cambios positivos, orientan a la empresa al cumplimiento de metas organizacionales (Avendaño & López, 2019).

Evaluación de desempeño:

Chiang, Martín y Núñez (2010) señalan que, al referirnos al rendimiento laboral, se debe tener en cuenta las consecuencias del clima sobre las conductas que guiarán a un resultado ocupacional. No es viable dar a espera que un trabajador enseñe o comparta sus competencias más desarrolladas, sin evaluar el entorno. No obstante, el entorno laboral está relacionado estrechamente a los resultados y a una estructura variada que involucra al otro. En consecuencia, la actitud frente a las tareas asignadas, la motivación laboral, el establecimiento de objetivos claros y retroalimentación asertiva, impacta en los resultados individuales.

Marco legal

El reconocimiento de la inteligencia emocional es amplio a nivel internacional por varias entidades. Como lo es, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE, 2011) quien refiere que las modificaciones dadas en las entidades y en la economía están realizando énfasis en los componentes de la Inteligencia Emocional.

Desde la interpretación de los factores riesgos psicosocial, es un instrumento por medio del cual se vincula al cumplimiento de los que emplean, en la promoción de estrategias del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y en concordancia de la Resolución 2404 de 2019, la cual

tiene como objeto el reconocimiento, valoración, monitoreo de los riesgos psicosociales de los trabajadores.

El artículo 9° de la Ley 1616 de 2023 Establece que las Administradora de Riesgos Laborales dentro del conjunto de actividades de desarrollo de promoción y prevención deberán generar mecanismos que permitan a través de acciones garantizar la salud mental, y su monitoreo continuo.

El ministerio de trabajo a través la resolución 2404 de 2019 acogió como líderes técnicos para la identificación, evaluación, monitoreo de factores psicosociales, los cuales brindan un instrumento y recomendación a las empresas para la evaluación e intervención de estas situaciones en el ámbito del trabajo.

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

El Decreto 1072 de 2015/ Decreto único reglamentario del sector trabajo. Ley 1010 de 2006: Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

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

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

Diseño Metodológico

Tipo de investigación

Este estudio tuvo un método mixto ya que se utilizó la recolección y el análisis de información cuantitativa y cualitativa, lo que permitió un análisis más profundo y una comprensión más amplia del concepto de inteligencia emocional y su vinculación con los resultados profesionales.

Tiene un alcance transversal del tipo correlacional porque pretende, entender la relación que hay entre dos o más variables, en una muestra o contexto particular (Sampieri, 2014 p.93).

Diseño de investigación

No experimental, ya que no se modificaron las variables independientes de la investigación, para observar los efectos de estas sobre las variables dependientes. Por el contrario, lo que buscó fue realizar un proceso de análisis de los fenómenos en el contexto natural sin intervención alguna (Sampieri, 2014). Por otra parte, el alcance de la investigación fue de corte transeccional ya que la información fue recolectada en un solo momento, y no se recolectaron en tiempos posteriores (Sampieri, 2014).

Población y muestra

El muestreo utilizado fue probabilístico y aleatorio, porque los participantes tuvieron la misma oportunidad de participar. Es importante resaltar que las muestras aleatorias tienen bajos de sesgos de muestreo, ya que los sujetos son elegidos al azar (Explorable, 2009).

Los instrumentos fueron aplicados a 24 adultos (de los 30 trabajadores) que trabajan en una empresa ubicada en Bucaramanga, Santander.

Criterios de inclusión

Trabajadores de la empresa ubicada en Bucaramanga.

Criterios de exclusión

Trabajadores que no firmen el consentimiento informado.

Estrategias de recolección y análisis

Esta investigación se llevó a cabo mediante la aplicación del test TMMS-24 (Escala Rasgo de Metaconocimiento Emocional) de Hernández, Ortega, & Tafur (2020), un cuestionario de caracterización y el análisis de los resultados obtenidos por cada trabajador en el formato de evaluación de desempeño de la compañía, el cual tiene un método de calificación de 90° dado que el concepto es dado por el jefe inmediato.

Instrumentos

Test TMMS – 24 (Escala Rasgo de Metaconocimiento Emocional)

La prueba busca analizar y describir la Inteligencia Emocional de los trabajadores. Esta prueba está compuesta por 24 ítems, los cuales se responden a través de la escala Likert de 5 puntos. (ver anexo 1)

Tabla 1

Descripción de puntuación de la Escala Likert del Test TMMS - 24

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

Nota: esta tabla muestra la descripción de las puntuaciones de la escala Likert del Test TMMS - 24

El TMMS aportó puntuaciones de tres factores (Hernández, Ortega, & Tafur, 2020):

Atención a las emociones: hace referencia al nivel de conciencia que tiene cada individuo sobre sus emociones, la capacidad para identificar y reconocer sus sentimientos y saber el

significativo que conllevan.

Claridad emocional: se refiere a la capacidad de conocer y comprender las emociones propias, comprendiendo su evolución e integrándolas en el pensamiento.

Reparación emocional: es la capacidad de regular y gestionar las emociones positivas y negativas.

Es importante tener en cuenta para el análisis e interpretación de los datos que el TMMS aportó información de cada factor, y no un puntaje global (Hernández, Ortega, & Tafur, 2020).

Por otro lado, el grado de fiabilidad obtenido por el test TMMS-24 en su globalidad como prueba es aceptable, según lo relacionado en la siguiente tabla:

Tabla 2

Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,890	24

Nota: fuente (Taramuel Villacreces1 & Zapata Achi, 2017)

Finalmente, el grado de fiabilidad de las tres dimensiones que componen la prueba de encuentran en rangos aceptables de igual forma:

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad dimensión atención

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,840	8

Nota: fuente (Taramuel Villacreces1 & Zapata Achi, 2017)

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad dimensión claridad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,885	8

Nota: fuente (Taramuel Villacreces1 & Zapata Achi, 2017)

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad dimensión reparación

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,863	8

Nota: fuente (Taramuel Villacreces1 & Zapata Achi, 2017)

El instrumento TMMS- 24 en sus tres componentes, tienen las siguientes escalas de calificación:

Tabla 6

Puntuaciones componente Atención

Puntuaciones Hombres	Puntuaciones Mujeres
Debe mejorar su atención: presta poca atención < 21	Debe mejorar su atención: presta poca atención < 24
Adecuada atención 22 a 32	Adecuada atención 25 a 35
Debe mejorar su atención: presta	Debe mejorar su atención: presta

demasiada atención > 33

demasiada atención > 36

Tabla 7*Puntuaciones componente Claridad*

Puntuaciones Hombres	Puntuaciones Mujeres
Debe mejorar su comprensión < 25	Debe mejorar su comprensión < 23
Adecuada comprensión 26 a 35	Adecuada comprensión 24 a 34
Excelente comprensión > 36	Excelente comprensión > 35

Tabla 8*Puntuaciones componente Reparación*

Puntuaciones Hombres	Puntuaciones Mujeres
Debe mejorar su regulación	Debe mejorar su regulación
< 23	< 23
Adecuada regulación	Adecuada regulación
24 a 35	24 a 34
Excelente regulación	Excelente regulación
> 36	> 35

Se revisaron los resultados obtenidos por cada colaborador en el informe de evaluación de desempeño realizada en el mes marzo de 2024, ya que su aplicación es de manera trimestral establecida en la organización, la cual evalúa 15 aspectos en la ejecución de labores.

- Grado de conocimiento en la ejecución de tareas.
- Calidad en el trabajo que realiza.
- Puntualidad al inicio de la jornada.
- Atención al detalle y concentración en las actividades encomendadas.
- Puntualidad en la entrega de las tareas asignadas.
- Capacidad de aprendizaje y enseñanza.
- Manejo de relaciones interpersonales.
- Actitud frente a las actividades asignadas.
- Compromiso con las tareas asignadas.
- Aplicación del conocimiento en el trabajo a ejecutar.
- Cumplimiento de responsabilidades según el cargo.
- Cumplimiento en cuanto a las normas de seguridad y salud en el trabajo dentro y fuera de la empresa.
- Uso adecuado de los elementos de protección, desempeño y acoplamiento al trabajo y labores asignadas.
- Trabajo en equipo.
- Comunicación con jefes y compañeros de trabajo.

Cada aspecto es evaluado por el jefe inmediato con una calificación que va de 1 a 5 (siendo 1 el menor puntaje y 5 el mayor puntaje). Posteriormente se hace la suma de cada ítem y se divide en el total de los ítems. Finalmente, dependiendo del resultado, se establece la siguiente escala para determinar el concepto final:

Tabla 9

Componentes de calificación del informe de Evaluación de Desempeño

Buen Desempeño laboral	4,0 – 5,0
Moderado Desempeño laboral	3,0 – 3,9
Bajo Desempeño laboral	0,0 – 2,9

Nota: esta tabla muestra la escala de calificación final del informe de evaluación de desempeño de una empresa ubicada en Bucaramanga.

Cuestionario de caracterización Sociodemográfico:

Este cuestionario (ver anexo 3) se realizó con el objetivo de recolectar información general de los participantes del estudio; y estaba compuesto por los siguientes ítems:

- Edad
- Sexo
- Nivel de Estudios
- Cargo desempeñado en la compañía

Resultados

En el siguiente apartado, se relacionan los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos plasmados en la investigación para dar respuesta a la pregunta de investigación y el objetivo planteado.

Participantes:

En este estudio participó un total de 24 colaboradores de una empresa en Bucaramanga, cuyas edades oscilaban entre los 21 a los 35 años, entre los cuales 8 eran hombres que corresponden al 33% de la muestra total y 16 mujeres que componen el 67% restante de la muestra.

Tabla 10

Clasificación de los participantes por género

Género	Total	Porcentaje
Hombres	8	33%
Mujeres	16	67%
Total	24	100 %

Como se evidencia en la tabla anterior, la mayor parte de la muestra fueron mujeres con un total de 16 participantes, lo que corresponde a un 67%, y el restante fueron hombres con un total de 8 participantes, lo que corresponde al 33% de la muestra.

Tabla 11*Clasificación de los participantes por edad*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
22	3	12,5 %
24	9	37,5 %
29	5	20,83 %
30	4	16,67 %
35	3	12,5 %
Total	24	100 %

La tabla anterior muestra que del total de participantes (24) del estudio, 3 tienen 22 años, lo cual corresponde al 12,5 %; 9 tienen 24 años, lo cual corresponde al 37,5 %; 5 tienen 29 años, lo cual corresponde al 20,83 %; 4 tienen 30 años, lo cual corresponde al 16,67 %; y 3 participantes tienen 35 años, lo cual corresponde al 12,5 %

del total de la muestra.

Tabla 12

Clasificación de los participantes por nivel de estudios

Nivel de Estudios	Frecuencia	Porcentaje
Posgrado	4	16,67 %
Pregrado	11	45,83 %
Bachiller	9	37,5 %
Total	24	100 %

En cuanto a la presente tabla, se evidencia que del total de la muestra (24), 4 participantes tienen nivel de estudios posgrado, lo que corresponde al 16,67 %; 11 participantes tienen nivel de estudio pregrado, lo que corresponde al 45,83 %; y 9 participantes tienen nivel de estudios bachiller, lo que corresponde al 37,5 % del total de la muestra.

Tabla 13

Clasificación de los participantes por cargo desempeñado en la compañía

Cargo	Frecuencia	Porcentaje
Analista de selección	8	33,33 %
Auxiliar de selección	2	8,33 %
Supervisor MTTO Mecánico	3	12,5 %
Consultor Industrial	2	8,33 %
Coordinador Administrativo	2	8,33 %

Oficiales	3	12,5 %
Soldador	3	12,5 %
Secretaria de Gerencia	1	4,17 %
Total	24	100 %

En la tabla anterior se muestra que del total de los participantes (24), 8 desempeñan el cargo de Analista de Selección, lo cual corresponde al 33,33 %; 2 participantes desempeñan el cargo de Auxiliar de Selección, lo cual corresponde al 8,33 %; 3 desempeñan el cargo de Supervisor MTTO Mecánico, lo que corresponde al 12,5 %; 2 desempeñan el cargo de Consultor Industrial, lo que corresponde al 8,33 %; 2 participantes desempeñan el cargo Coordinador Administrativo, lo cual corresponde al 8,33 %; 3 participantes desempeñan el cargo Oficiales, lo que corresponde al 12,5 %; 3 participantes desempeñan el cargo de Soldador, lo que corresponde al 12,5 %; y 1 participante desempeña el cargo Secretaria de Gerencia que corresponde al 4,17 % de la muestra total.

Inteligencia Emocional (test TMMS- 24)

Según los datos obtenidos a través de la aplicación del instrumento, se exponen los resultados por componente:

Tabla 14

Puntuaciones obtenidas en el componente de atención

Género	Presta poca atención	Adecuada atención	Presta demasiada atención
--------	----------------------	-------------------	---------------------------

	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Hombres	2	8,33%	5	20,83%	1	4,17%
Mujeres	4	16,67%	12	50%	0	0%
Total Frecuencia:		24	Total Porcentaje:		100%	

En la tabla anterior se evidencian los resultados obtenidos por los 24 participantes en el componente de atención de la inteligencia emocional, en donde se encontró que en cuanto a los hombres, 2 de los participantes, lo que corresponde al 8,33 % prestan poca atención a sus emociones; 5 de los participantes, lo que corresponde al 20,83 % tienen una adecuada atención frente a las emociones; y 1 participante, lo que corresponde al 4,17% de la muestra total prestan demasiada atención a las emociones. Por otro lado, en cuanto a las mujeres, 4 participantes, lo que corresponde al 16,67 % prestan poca atención a sus emociones; 12 participantes, lo cual pertenece al 50 % prestan una adecuada atención a sus emociones; y finalmente, ninguna mujer presta demasiada atención a sus emociones.

Tabla 15

Puntuaciones obtenidas en el componente de claridad

Género	Debe mejorar su comprensión		Adecuada comprensión		Excelente comprensión	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Hombres	3	12,5%	4	16,67%	1	4,17%
Mujeres	4	16,67%	11	45,82%	1	4,17%
Total Frecuencia:		24	Total Porcentaje:		100%	

En la presente tabla, se evidencian los resultados obtenidos por los 24 participantes en el componente de claridad de la inteligencia emocional, en donde se encontró que, en cuanto a los hombres 3 participantes lo cual corresponde al 12,5 % deben mejorar su comprensión frente a las emociones; 4 participantes, lo cual corresponde al 16,67 % tienen una adecuada comprensión emocional; y 1 participante tiene una excelente comprensión de sus

emociones. Por otro lado, en cuanto a las mujeres, 4 participantes lo que corresponde al 16, 67 % deben mejorar su comprensión emocional; 11 participantes, lo que corresponde al 45, 82 % tienen una adecuada comprensión; y 1 participante, lo cual corresponde al 4, 17 % tiene una excelente comprensión de sus emociones

Tabla 16

Puntuaciones obtenidas en el componente de reparación

Género	Debe mejorar su regulación		Adecuada regulación		Excelente regulación	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Hombres	1	4, 17 %	5	20, 83 %	2	8, 33 %
Mujeres	3	12, 5 %	11	45, 84 %	2	8, 33%
Total Frecuencia:		24	Total Porcentaje:		100%	

En la tabla anterior se evidencian los resultados obtenidos por los 24 participantes en el componente de reparación de la inteligencia emocional, en donde se encontró que, en cuanto a los hombres, 1 participante lo que corresponde al 4, 17 % debe mejorar su regulación emocional; 5 participantes, lo que corresponde al 20, 83 % tienen una adecuada regulación emocional; y 2 participantes, lo que corresponde al 8, 33 % tienen una excelente regulación emocional. Por otro lado, en cuanto a las mujeres, 3 participantes lo que corresponde al 12, 25 % deben mejorar su regulación frente a las emociones; 11 participantes, lo cual corresponde al 45, 83 % tienen una adecuada regulación; y 2 participantes, lo cual pertenece al 8, 33 % de la muestra total, tienen una excelente regulación emocional.

Evaluación de Desempeño

En el presente apartado, se relacionan los datos obtenidos mediante el informe establecido en la organización referente a la evaluación de desempeño:

Tabla 17

Resultados obtenidos en el informe de Evaluación de Desempeño

Género	Buen desempeño laboral		Moderado desempeño laboral		Bajo desempeño laboral	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Hombres	5	20, 83 %	2	8, 33 %	1	4, 17 %
Mujeres	11	45, 84 %	2	8, 33 %	3	12, 5 %
Total Frecuencia:		24	Total Porcentaje:		100%	

En la presente tabla se evidencian los resultados laborales obtenidos en el informe de evaluación de desempeño por cada participante (24) de los últimos 3 meses del presente año, en cuanto a los hombres, 5 participantes que corresponde al 20, 83 % obtuvieron un buen desempeño laboral; 2 participantes lo cual corresponde a un 8, 33 % tuvieron un moderado desempeño laboral; 1 participante que corresponde al 4, 17 % tuvo un bajo desempeño laboral. Por otro lado, en referencia a las mujeres, 11 participantes lo que corresponde a un 45, 84 % obtuvieron un buen desempeño laboral; 2 participantes que corresponde al 8, 33 % obtuvieron un moderado desempeño laboral; y finalmente, 3 participantes que corresponden a un 12, 5 % de la muestra total, obtuvieron un bajo desempeño laboral.

Relación entre la Inteligencia Emocional y el Rendimiento Ocupacional

Para determinar si existe alguna correlación entre la dinámica familiar y el desempeño académico de los estudiantes universitarios, se realizó el rho de Spearman, el cual arrojó el siguiente resultado:

Tabla 18

Pruebas de normalidad

Kolmogorov- Smirnov			Shapiro - Wilk		
Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.

Atención	,218	24	,004	,953	24	,321
Claridad	,090	24	,200*	,985	24	,968
Reparación	,141	24	,200*	,969	24	,642
Evaluación de Desempeño	,175	24	,055	,882	24	,009

*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors.

La tabla anterior, expone la validación de la normalidad de los datos, a través de la muestra Shapiro Wilk, dado que la muestra es menor de 50. Dados los resultados se puede decir que los datos de los 3 componentes de la inteligencia emocional (atención, claridad y reparación) tienen una distribución normal debido a que el valor fue mayor a 0,05 en cada uno de los componentes. Por el contrario, los datos de la evaluación de desempeño están desorganizados, no tienen una distribución normal; por lo anterior, se aplicó el estadígrafo de correlación de pruebas no paramétricas de Spearman.

Tabla 19

Correlaciones

			Atención	Claridad	Reparación	Evaluación de Desempeño
Rho de	Atención	Coefficiente de	1,000	,388	,213	,492*
Spearman		correlación				
		Sig. (bilateral)	.	,061	,318	,015
		N	24	24	24	24
	Claridad	Coefficiente de	,388	1,000	,466*	,592**
		correlación				
		Sig. (bilateral)	,061	.	,022	,002

	N	24	24	24	24
Reparación	Coefficiente de correlación	,213	,466*	1,000	,599**
	Sig. (bilateral)	,318	,022	.	,002
	N	24	24	24	24
Evaluación de Desempeño	Coefficiente de correlación	,492*	,592**	,599**	1,000
	Sig. (bilateral)	,015	,002	,002	.
	N	24	24	24	24

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

Según los resultados se encontró que el nivel de relación entre las variables es significativo, dado que los puntajes de significancia de los datos de la evaluación de desempeño fueron menores a 0,05. Con lo cual se puede afirmar que hay una relación estadísticamente significativa entre las variables de evaluación de desempeño con los componentes de la inteligencia emocional como lo son atención, claridad y reparación.

Discusión

Teniendo en cuenta que el objetivo de la presente investigación fue determinar cuál es la relación entre la inteligencia emocional (IE) y el rendimiento ocupacional de los colaboradores de una empresa ubicada en Bucaramanga, y según los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento TMMS- 24 de Salovey y Mayer correlacionados con los resultados obtenidos en el informe de la evaluación de desempeño aplicada a la muestra evaluada, se acepta la hipótesis alternativa, la cual afirma que hay relación significativa entre la inteligencia emocional y el rendimiento ocupacional.

Es importante tener en cuenta que el instrumento medía 3 componentes de la inteligencia emocional; en los cuales se evidenció que, en el componente de atención, tanto hombres como mujeres dieron puntuación altas, lo cual determina que tienden a ser capaces de atender sus emociones de forma adecuada, lo cual los orienta a buscar

estrategias que les permita obtener resultados óptimos en la ejecución de sus labores, tal cual se mencionó en una investigación realizada por Araujo y Leal, en donde afirman que la inteligencia emocional es una habilidad que orienta a las personas a atender, reconocer y darle una dirección adecuada a las emociones y sentimientos propios, para así poder entender las emociones de las personas con quien interactúa y sentir plenitud y actuar con eficacia en las actividades contempladas en su jornada laboral, diseñando conductas diarias que le encaminen a la productividad y el adecuado rendimiento ocupacional. (Araujo y Leal, 2007).

Por otro lado, en el componente de claridad de igual forma, se encontró que tanto hombres como mujeres tuvieron puntuaciones altas, lo que significa que tienen adecuados niveles de comprensión frente a sus estados emocionales, lo que confirma lo relacionado en un estudio realizado en una universidad de Costa Rica, en donde se considera que la comprensión de las emociones propias y del otro afecta al proceso cognitivo, y relaciona los niveles de éxito o fracaso en diversos ámbitos profesionales o educativos, según el nivel de reconocimiento de estos sentimientos (Campos, 2010).

En cuanto al componente de reparación, se identificó que la muestra evaluada tiene niveles adecuados de regulación frente a sus emociones y sentimientos, lo cual es una etapa muy relevante en el desarrollo y la construcción de la inteligencia emocional, tal y como lo determinó Goleman (1996), el cual afirmó que la habilidad de gestionar correctamente las emociones propias guía a los individuos a dar respuestas adaptativas en cualquier entorno en el cual interactúe; principalmente en el área laboral, en donde los retos profesionales proporcionan experiencias que permiten educar y desarrollar esta capacidad humana (Connelly, Devenport, Kligyte & Thiel, 2013).

En cuanto a los resultados evidenciados en el informe de evaluación de desempeño brindado por la empresa participante, la mayor parte de los empleados en estudio obtuvieron resultados favorables en la evaluación ocupacional del primer trimestre; en donde se resaltó la labor de compromiso con las actividades asignadas, calidad en las labores establecidas y cumplimiento frente a las responsabilidades asignadas. Evidenciando la importancia ejecutar estas evaluaciones en las entidades como parte de un procedimiento que permita identificar el estado actual de sus colaboradores, con el objetivo de generar cambios en pro de búsqueda de cumplimiento de objetivos organizacionales; y aún más teniendo en cuenta procesos individuales y humanos como lo es la gestión emocional (Prieto, A, 2014).

Es importante tener en cuenta que no se encontraron diferencias significativas frente al proceso de atención, conocimiento y gestión emocional entre la muestra evaluada en cuanto a diferenciación de sexo (hombre- mujer) tal y como lo expuso un estudio realizado en la Universidad Jaime I ubicada en España; en donde se determinó no hay diferencia relevante entre mujeres y hombres en la identificación, gestión y regulación emocional. Por tanto, se puede considerar que el sexo no es un dato significativo o de variedad frente a la capacidad de ser inteligentes emocionalmente (Medina Herreros, 2020).

Finalmente, a través de la correlación Rho de Spearman realizada entre las variables en estudio, las cuales eran inteligencia emocional desde sus componentes de atención, claridad y reparación, junto a la variable de resultados laborales obtenidos a través del informe de evaluación de desempeño de la organización se pudo determinar que existe una importante relación entre los puntajes obtenidos a través del instrumento de inteligencia emocional, con los resultados alcanzados por los colaboradores en el primer trimestre del año 2024.

Por lo descrito anteriormente, se puede afirmar que entre mayor nivel de atención frente a las emociones propias, mayor nivel frente a la comprensión de las emociones propias y del otro, y la adecuada gestión y regulación emocional por cada individuo, van a haber mejor resultados laborales en referencia a sus diversos componentes de evaluación tales como grado de conocimiento en la ejecución de tareas, calidad en el trabajo que realiza, puntualidad al inicio de la jornada, atención al detalle y concentración en las actividades encomendadas, puntualidad en la entrega de las tareas asignadas, capacidad de aprendizaje y enseñanza, manejo de relaciones interpersonales, actitud frente a las actividades asignadas, compromiso con las tareas asignadas, cumplimiento de responsabilidades según el cargo, entre otras. Lo anterior tal y como lo establecieron Mattingly y Kraiger (2019) en un estudio el cual realizaron apoyados en una revisión sistemática de datos estadísticos, en donde encontraron que de 58 individuos evaluados mayores de 18 años, mostraron puntajes altos en su nivel de inteligencia emocional, lo que a su vez los orientó a destacarse en diversas habilidades y capacidades relacionadas con la ejecución de sus tareas; lo que llevó a los autores a plantear precisión diseñar y ejecutar proyectos de entrenamiento de las emociones (Castro-Paniagua, Chávez-Epiquén, & Arévalo-Quijano, 2023) .

Conclusiones

Los encuentros revelan una correlación significativa entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los trabajadores en la empresa analizada. Los resultados muestran que la atención, claridad y reparación emocional están correlacionadas positivamente con el desempeño laboral. Estos descubrimientos subrayan la trascendencia de considerar la inteligencia emocional como un elemento relevante en el ámbito laboral, lo cual puede impactar directamente en el desarrollo profesional de los individuos.

Este estudio confirma la significativa correlación entre la inteligencia emocional y el rendimiento ocupacional de unos colaboradores de la empresa en Bucaramanga. Tanto hombres como mujeres demostraron valiosos niveles en atención, claridad y reparación emocional, lo que se reflejó en sus evaluaciones de desempeño. Estos hallazgos respaldan la calidad de desarrollar habilidades de inteligencia emocional en el espacio laboral, lo que puede impactar positivamente en la eficacia del trabajo, el compromiso y la capacidad de adaptación.

Estos resultados respaldan la necesidad de implementar programas de desarrollo de la inteligencia emocional en la organización para mejorar el desempeño laboral y promover un ambiente laboral más placentero y fructífero.

Recomendaciones

En base a los resultados conseguidos en esta investigación se debe realizar una política interna para el perfeccionamiento de la Inteligencia Emocional (IE) a través de actividades, que fortalezcan estas habilidades a partir de los tres módulos como los son: atención, claridad y reparación emocional, que ayuden al trabajador al reconocimiento de sus emociones, a identificar el lenguaje no verbal, todo esto encaminado para ser persona empáticas, asertivas y capaces de resolver los desafíos del día a día de manera constructiva.

La comprensión emocional, tanto en hombres como en mujeres, retoza un pliego crucial en el éxito profesional y educativo. Este estudio confirma la importancia de examinar y percibir las emociones, lo que influye en los resultados en diversos ámbitos. En conclusión, el desarrollo de la inteligencia emocional está estrechamente vinculado con el provecho laboral en varios aspectos clave, como la calidad del trabajo, la puntualidad, la atención al detalle y la gestión de las relaciones interpersonales. sujetos con valiosos niveles de inteligencia emocional destacan en estas habilidades. Por consiguiente, es crucial considerar programas de preparación en inteligencia emocional para optimizar el desempeño laboral y originar un entorno laboral más efectivo y satisfactorio.

Referencias

- Agencia, es. (2019). Los Problemas Sociales de la Sociedad Colombiana. *Mutual Ciudad del Vaticano*, *vaticannews.va*, 5.
- Anampa Esquivel, R. (2022). *Universidad César Vallejo*. Obtenido de Inteligencia emocional en el rendimiento laboral en contexto del Covid 19 de la Municipalidad Provincial de Canchis 2021.
- ARAUJO, María Carolina. y LEAL GUERRA, Martín. "Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas". En: Revista CICAG, Venezuela. Volumen 4 - Edición 2 - Año 2007
- Argoti, E. E., Romero, J. A., & Porras, L. M. (04 de 10 de 2014). *Universidad Santiago de Cali*. Obtenido de Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral.
- Avenidaño, Y. M., & López, J. C. (2019). Desempeño laboral: una revisión teórica. *Universidad Peruana Unión*, 13.
- Barría, C. (3 de JULIO de 2020). Las 3 poderosas habilidades que manejan las personas con alta "inteligencia emocional" en el trabajo (y cuál es la trampa más común que deben evitar). *BBC NEWS MUNDO*, pág. 2.
- Campos, A. (2010). Neuroeducación: uniendo las neurociencias y la educación en la búsqueda del desarrollo humano. *La Educación. Revista Digital*, 143. Recuperado de www.educoea.org/...Educacion.../laeducacion.../neuroeducacion.pdf
- Carmon Fuentes, P., Vargas Hernandez, J., & Rosas Reyes, R. (2015). Influencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral. *Redalyc*, 53-68.
- Castro-Paniagua, W., Chávez-Epiquén, A., & Arévalo-Quijano, J. (2023). Inteligencia emocional: Asociación con las emociones negativas y desempeño laboral en personal docente universitario. *Revista Electrónica Educare- Universidad Nacional de Costa Rica*, 1-17.
- Congreso de la república (2006) Ley 1010, Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

- DANVILA, I. y SASTRE, M. Inteligencia Emocional: Una revisión del concepto y líneas de investigación. En Cuadernos de Estudios Empresariales. Universidad Complutense de Madrid. 2010, vol.20. p. 107-126
- Dueñas, M. (2002). *Importancia de la Inteligencia emocional: un nuevo reto para la Orientación Educativa*. México: Educación XXI.
- Echeverry, M. G., Olaya, P. A., Quintero, D. M., Rivera, D. A., & Ureña, Y. C. (29 de 07 de 2018). La Gestión de las Emociones, Una Necesidad en el Contexto Educativo y en la Formación Profesional. *Revista Espacios*, pág. 12.
- Escobedo García, C. L., & Quiñones Florin, M. M. (2020). Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ.
- Explorable. (21 de julio de 2009). Muestreo probabilístico y aleatorización. Obtenido de Explorable: <https://explorable.com/es/muestreo-de-poblacion>
- GARDNER, Howard. La inteligencia reformulada. Las inteligencias múltiples en el siglo XXI. Editorial Paidós Ibérica. Barcelona. 2003. 270 p
- Goleman, D. (2016). *Inteligencia Emocional*. México: Kairós.
- Hernández, E. (2011). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias cítrícolas de Montemorelos*. México: Universidad de Montemorelos.
- Hernández, M. P., Ortega, A. L., & Tafur, Y. d. (2020). La Inteligencia Emocional y su relación con el rendimiento académico. Barranquilla, Barranquilla, Colombia.
- León, A. D. (2018). *RELACIÓN ENTRE LOS NIVELES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE MATRICERIA DE LA EMPRESA PLASTICAUCHO INDUSTRIAL S.A., DE LA CIUDAD DE AMBATO*. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- López, C. J., & Contreras, J. S. (2018). INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LAS JEFATURAS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA ORGANIZACIÓN EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

Pamplona, Norte de Santander, Colombia.

Macías, M. A. (2002). Las múltiples Inteligencias. *Psicología desde el Caribe*, 27-38.

Martinez, P. E. (9 de abril de 2017). *Nueva Crónica Quindío*. Obtenido de La educación emocional, propósito de la Fundación Senda Humana del Quindío:

<https://www.cronicadelquindio.com/noticias/general-1/la-educacin-emocional-proposito-de-la-fundacin-senda-humana-del-quindo>

Mayer, J., & Salovey, P. (1989). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality*. Estados Unidos: Volumen 9.

Medina Herreros, E. (2020). ¿Hay diferencia en la Inteligencia Emocional de Hombres y Mujeres? Un estudio empírico realizado en la Comunidad Valenciana. *UNIVERSITAT JAUME I*, 1-30.

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

Molero Moreno, C., & Esteban Martínez, C. (1998). Revisión Histórica del Concepto de Inteligencia: Una aproximación a la Inteligencia Emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 11-30.

Navarrete, A. L., Alvarado, D. M., & Alvarado, D. M. (2019). *ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA PREVICAR S.A.S DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ*.

Obtenido de Corporación universitaria Minuto de Dios:

<https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/8116/4/AN%C3%81LISIS%20DESCRIPTIVO%20DE%20LA%20INTELIGENCIA%20EMOCIONAL%20EN%20LOS%20EMPLEADOS%20DE%20LA%20EMPRESA%20PREVICAR%20S.A.S%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20BOGOT%C3%81%20%281%29.pdf>

Nolasco Ortiz, D., & Ojeda Flores, H. (2020). La evaluación del desempeño y su relación con la satisfacción laboral, área Subdirección Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo – EMASEO EP . *Universidad Andina Simón Bolívar*.

Prieto, A. (2014). La importancia de la evaluación del desempeño, como proceso sistemático generador de cambios y herramienta de gestión gerencial. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/12930>.

Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill 6ta Edición.

Saporito, A. (2019). LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO UN COMPONENTE DE LIDERAZGO.

UTECONOTICIAS, 4.

SATTLER, J. M. (1996). Evaluación Infantil. México: Editoria I EL Manual Moderno (3. edición)

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

Sevilla, D. H., Serrano, A. C., & Ortega, F. L. (2016). DESARROLLO EMOCIONAL EN LA INFANCIA. UN ESTUDIO SOBRE LAS COMPETENCIAS EMOCIONALES DE NIÑOS Y NIÑAS. *INFAD. Revista de Psicología*, 6.

Sutton, A. H. (2013). Un acercamiento a los métodos mixtos de investigación en educación médica. *Scielo*, 5.

Taramuel Villacreces¹, J., & Zapata Achi, V. (2017). Aplicación del test TMMS-24 para el análisis y descripción de la Inteligencia Emocional considerando la influencia del sexo. *Revista Publicando*, 162-181.

Thomdike, E. L. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*. /40. 227-235.

THURSTONE, L.L. (1938). Primary Mental Abilities. *Psychometric Monograph*, 1.

Vásquez Barboza, M., Arapa Turpo, R., Pancca Calsin, N., Paricahua Palli, N., & Gonzales del Castillo, M. (2022). Inteligencia emocional y sus modelos: su importancia para el proceso enseñanza aprendizaje. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 116-130.

Zepeda, K. I. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*, pág. 11.

