



Influencia de la inteligencia emocional en la productividad laboral de Aldeas Infantiles SOS

Ibagué

Mayrely Andrea Andrade Carrillo

Leidy Karina Galicia Mesa

Universidad Antonio Nariño

Programa de Psicología

Ibagué - Colombia

2021



Influencia de la inteligencia emocional en la productividad laboral de Aldeas Infantiles SOS

Ibagué

Mayrely Andrea Andrade Carrillo

Leidy Karina Galicia Mesa

Director de proyecto

PhD. José Amilkar Calderón Chaguala

Universidad Antonio Nariño

Programa de Psicología

Ibagué-Colombia

2021



NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del Tutor

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Ibagué -Tolima, mayo 2021



Dedicatoria

Dedico este proyecto, en primer lugar, a Dios por haberme guiado por un buen camino, a mi padre Ignacio Antonio Andrade, por ser mi mayor motivación y el motor que me impulsa a seguir adelante, a mis hermanas Lorena y Jessica Andrade, las amo infinitamente, gracias por sus buenos consejos, ustedes son una parte de mí, por tanto ustedes son fundamento importante en este logro, a mi novio Juan Felipe Gómez, por haberme acompañado a lo largo de mi carrera universitaria, haberme brindado su apoyo incondicional, por su amor, por apoyarme y motivarme para ver esta meta concluida. A mis dos pequeños sobrinos Axel y Nicolas, por haber llegado a mi vida en el momento justo, brindándome amor y mayor motivación para seguir adelante.

A mi familia Andrade Gómez Palacino, porque con su apoyo incondicional, amor, consejos, me motivaron e hicieron de mí una mejor persona, además de que me acompañan en todos mis sueños y metas.

Mayrely Andrea Andrade Carrillo



Dedicatoria

Dedico este proyecto a aquellos familiares que ya no se encuentran conmigo en este mundo físico, pero siempre están en mi mente y mi corazón, mis abuelos Lucía Mesa y Carlos Galicia y mi tía Amparo Luna, quienes me enseñaron a ser la persona que soy y compartieron gran parte de su vida conmigo, siempre serán muy importantes para mí y tengo la certeza de que siempre están conmigo.

También quiero dedicar este proyecto a mi familia Galicia Mesa, ya que siempre han creído en mí, en mis capacidades y lo lejos que puedo llegar; también a mis amigos más cercanos, María Fernanda Burgos, Luisa María Ramírez, Daniela Galeano, entre otros, no son muchos, pero es una amistad real, basada en la lealtad y el apoyo incondicional.

Finalmente, dedico mi trabajo a mi pareja, Maycol Rodríguez, quien ha estado conmigo desde mis inicios como estudiante de psicología, brindándome su apoyo y acompañándome en cada paso, sin importar los tropiezos que quizá haya experimentado, pues en esos momentos, siempre conté con su auxilio, protección y comprensión.

Leidy Karina Galicia Mesa



Agradecimientos

Le agradezco a Dios por haberme guiado y darme la fortaleza para cumplir con esta meta y haberme acompañado en el transcurso de mi carrera y darme la sabiduría necesaria para tomar buenas decisiones. A mi familia por apoyarme, motivarme y por ser pilares fundamentales y ejemplo a seguir. A mi docente José Amilkar Calderón Chagualá, que, con sus experiencias, conocimientos ayudaron a mi formación académica, también por su tiempo y dedicación a lo largo de mi vida universitaria.

Agradezco a las personas que estuvieron en mi carrera universitaria apoyándome y a mi compañera y amiga Leidy Karina Galicia Mesa, porque gracias a la comunicación y amistad que tenemos logramos esta meta.

Mayrely Andrea Andrade Carrillo



Agradecimientos

Primeramente, agradezco a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto de mi vida, guiando cada paso que doy, poniendo pruebas que me ayudaran a fortalecerme como persona en los diferentes ámbitos de mi vida.

También quiero agradecerle a nuestro docente José Amilkar Calderón Chagualá por compartir sus conocimientos y experiencias como profesional en el ejercicio de mi carrera, además de la paciencia que quizá conlleva la dedicación de su tiempo a la enseñanza hacia sus estudiantes.

Seguidamente, doy gracias a cada persona que estuvo presente durante todo mi proceso académico, aportando su granito de arena dentro del mismo, entre ellos mis docentes, Erika Fernanda Gallego, Mónica Acevedo, entre otros que hicieron parte importante.

Finalmente, agradezco de antemano a mi compañera y amiga Mayrely Andrea Andrade por haber compartido conmigo este lindo proceso, fortaleciendo nuestro vinculo y demostrando que, si se puede trabajar en equipo desde el respeto, el entendimiento, la empatía y la comunicación asertiva.

Leidy Karina Galicia Mesa



Tabla de contenido

Resumen	6
Abstract	7
Introducción	8
Planteamiento del problema	10
Objetivo general	11
Objetivos específicos	11
Justificación	11
Marco teórico	13
Inteligencia	13
Howard Gardner	13
Inteligencia Emocional	14
Peter Salovey y Mayer	15
Daniel Goleman	16
Reuven Bar-On	17
Emociones	17
La competencia emocional	19
Productividad laboral	20
Productividad del trabajo	21
	1



	2
Aumento de productividad en el trabajo	21
Concepto amplio de productividad	22
¿Cómo se mide la productividad?	23
Expresiones de la productividad	23
Antecedentes	24
Marco Contextual	33
Metodología	34
Población	35
Muestra	35
Criterios de inclusión	35
Técnicas e instrumentos	35
Percepción de emociones.	36
Facilitación emocional.	36
Comprender las emociones.	36
Gestión de las emociones.	36
Competea, test de productividad laboral	36
Área intrapersonal:	36
Área interpersonal:	37
Área desarrollo de tareas:	37
Área entorno:	37



Área gerencial: 37

Procedimiento 37

Fase I: Preparación del contenido. 37

Fase II: Acercamiento y socialización a la población. 38

Fase III: Aplicación de las pruebas. 38

Fase IV: Análisis de resultados 38

Fase V: Socialización de investigación 38

Aspectos éticos 39

Análisis De Resultados 40

Tabulación resultados de las pruebas aplicadas 40

Gráficas inteligencia emocional 41

Caras 43

Dibujos 43

Tarea de facilitación emocional 44

Sensaciones 44

Cambios 44

Combinaciones 44

Manejo emocional 45

Relaciones Emocionales 45

Gráficas Competea - productividad laboral 46

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL



Interpretación general

52

Discusión

53

Conclusiones

56

Referencias

58

Anexos

62

Apéndices

64

**Tabla de Ilustraciones**

Figura 1 Aproximación al mentefacto conceptual de IE	16
Figura 2 Implicaciones de la emoción	19
Figura 3 Reducción del TSN por unidad de producción	22
Figura 4 Concepto Amplio de productividad	23
Figura 5 Expresiones de la productividad	24
Figura 6 Productividad total	24
Figura 7 Puntuación de área	41
Figura 8 Puntuación de rama	41
Figura 9 Puntuaciones de tarea	43
Figura 10 Puntuaciones adicionales	45
Figura 11 Puntuación del área intrapersonal	46
Figura 12 Puntuación del área interpersonal	47
Figura 13 Puntuación de desarrollo de tareas	48
Figura 14 Puntuación del área del entorno	50
Figura 15 Puntuación del área gerencial	51
Figura 16 Interpretación de escala de sinceridad en general	52



Resumen

La inteligencia emocional, es la capacidad que tiene el individuo para gestionar de manera eficiente las emociones, esta capacidad está constituida por los sentimientos, la comprensión emocional, y la modificación de las emociones tanto propias como ajenas. El objetivo de la presente investigación fue determinar la influencia de la inteligencia emocional en el ámbito de la productividad laboral, de esta manera se realizó una búsqueda de investigaciones relacionadas con la inteligencia emocional y la productividad laboral, seguidamente se aplicó la prueba del MSCEIT y COMPETEA a 25 colaboradores de la organización Aldeas SOS, esta investigación se realizó bajo el paradigma empírico analítico debido a que se evaluó la inteligencia emocional y su relación con el rendimiento laboral. Los resultados lograron evidenciar gran importancia en fortalecer áreas de inteligencia emocional, como lo es la comprensión y facilitación emocional, Se logra concluir, que los colaboradores con una inteligencia emocional más alta son aquellos que tienden, a manejar un mayor rendimiento en sus actividades laborales, además de que mantienen su nivel de motivación alto, lo cual aporta a la preservación de su empeño.

Palabras claves: *Inteligencia emocional, productividad laboral, competencias laborales, inteligencia emocional en el trabajo.*



Abstract

Emotional intelligence is the ability of the individual to efficiently manage emotions, this ability is made up of feelings, emotional understanding, and the modification of both own and others' emotions. The objective of this research was to determine the influence of emotional intelligence in the field of labor productivity, in this way a search was carried out for investigations related to emotional intelligence and labor productivity, then the MSCEIT and COMPETEA tests were applied. to 25 collaborators of the organization Aldeas SOS, this research was carried out under the analytical empirical paradigm because an emotional intelligence program was designed based on the results obtained, which showed great importance in strengthening areas of emotional intelligence, such as the understanding and emotional facilitation. It is possible to conclude that collaborators with higher emotional intelligence are those who tend to manage a higher performance in their work activities, in addition to maintaining their high motivation level, which contributes to the preservation of his endeavor.

Keywords: Emotional intelligence, labor productivity, labor competencies, emotional intelligence at work.



Introducción

Se define inteligencia como un recurso que se requiere para obtener un desempeño alto (Martínez & Rodríguez, 2005), dentro de este recurso se encuentra la inteligencia emocional (IE), que es la capacidad de percibir y comprender los sentimientos propios y ajenos, además se ha observado que estos individuos se caracterizan por ser capaces de regular los sentimientos y emociones de una manera adecuada (Shaozhuang & Callan, 2020). Esto es importante debido a que las emociones hacen parte del ser humano y de acuerdo al entorno en el que se encuentre y con quien interactúe, será la forma en cómo se comporten, estas conductas pueden ser tanto negativas como positivas dependiendo del resultado que estas ofrezcan al individuo (Duque et al., 2017).

En las organizaciones se reconoce la inteligencia emocional, como un componente importante, puesto que se ha demostrado que los empleados que son emocionalmente inteligentes se destacan por ser creativos y en el momento de tomar una decisión lo hacen de una manera asertiva (Bonesso ,Bruni ,& Gerli, 2020) ; en diversas investigaciones como las de Duque et , relacionan el éxito laboral no solo con la capacidad de tener competencias adecuadas en el ámbito laboral, sino que también tener competencias inter e intrapersonales (Salamanca, 2018).

Ramírez y Zabaleta (2018) mencionan que el nivel de inteligencia emocional de la mayoría de los trabajadores de las empresas es regular y los demás se encuentran en un nivel bueno; en cuanto, al desempeño laboral, la mayoría de los trabajadores se encuentra en un nivel deficiente, otro grupo menor, tienen un nivel regular de desempeño, mientras que un grupo pequeño, se encuentran en el rango de bueno. De acuerdo a este análisis se puede observar que algunos individuos no cuentan con la capacidad de regular sus sentimientos, en

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

el momento de tomar una decisión son poco asertivos, por ende, no sienten satisfacción laboral, esto implica un riesgo tanto para los trabajadores como para la empresa, debido a que repercute en la calidad del servicio que brinda (Ramírez & Zabaleta, 2018)

Además, se ha demostrado que las personas que no son emocionalmente inteligentes, suelen dejarse llevar por la tristeza, el enojo, la nostalgia y pueden llegar a ser vistas como perjudiciales en su entorno laboral (Duque et al., 2017). Cabe destacar que, en cualquier lugar de trabajo, se conforman por personas y por lo general las actividades que se realizan en una empresa u organización conllevan a relacionarse entre sí, independientemente de sus ocupaciones, es decir que, si una persona carece de IE, se le dificultará relacionarse, ser asertivo y se verá afectado en su desempeño laboral.

Asimismo, es importante tener en cuenta que todas las personas, piensan, tiene ideales y formas de trabajar de manera diferente, lo cual la inteligencia emocional influye de manera significativa en este ambiente, por lo cual según, Duque, 2017, dentro de su investigación, afirma que, esas diferencias de pensamientos e ideales, causan cantidad de problemas, y es debido a la carencia de inteligencia emocional, de esta manera no solo se ve afectado el clima laboral, sino que también la organización en términos negativos de productividad.

La presente investigación, se basará en hallar la relación que existe en el marco de la inteligencia emocional y la productividad laboral, mediante la aplicación de los instrumentos Competea y el Msceit, donde cada colaborador de Aldeas Infantiles SOS, se evaluó de manera individual y grupal; adicional a ello se llevó a cabo una revisión bibliográfica, con el fin de justificar y relacionar las variables anteriormente mencionadas.



Planteamiento del problema

Hoy por hoy la inteligencia emocional juega un papel muy importante en la sociedad, teniendo en cuenta que esta permite mantener un ambiente tranquilo, con comunicación asertiva y respeto. Según, los autores, Salovey & Mayer (1990), definen a una persona con IE, como la que actúa racionalmente frente a una situación, asimismo se destacan por manejar efectivamente su medio ambiente.

En este sentido, se debe considerar que, en la actualidad, en el ámbito laboral, ya no solo se considera contratar a un trabajador por su formación o experiencia, sino que se tiene en cuenta la forma en cómo se relaciona con los demás, es decir, las relaciones interpersonales, debido a que este es un factor importante para la base del éxito de una empresa (Fuentes et, 2015).

Con base al estudio de, Araujo & Guerra (2007), poseer, una adecuada inteligencia emocional es indispensable y primordial, la cual es considerada como la base para el desarrollo e implementación de comportamientos eficaces, de tal manera que influyen en los resultados de una organización u empresa, asimismo, es frecuentemente observar personas que poseen conocimientos y un alto cociente intelectual, sin embargo, no se desempeñan adecuadamente en su área laboral.

De acuerdo a la importancia de la IE y su influencia en la productividad laboral, se tuvo en cuenta en el presente estudio, ya que como es de saberse, es un espacio en el cual deben compartir las personas que desempeñen labores en pro a una empresa u establecimiento, por lo cual es de suma importancia que cada una de ellas posea un manejo adecuado de sus emociones, de manera que no se vea afectado tanto el entorno, como su rendimiento personal y laboral.

Aldeas infantiles SOS es un programa que maneja gran cantidad de empleados, los cuales deben dar cumplimiento a las diferentes labores que se les proporciona, cada una de ellas se basa en el cuidado y bienestar de los niños, niñas, jóvenes, adolescentes y jóvenes que se encuentran bajo protección; por tal razón, diariamente se presentan diferentes escenarios en las cuales es bastante complejo para la mayoría de quienes laboran allí, manejar su inteligencia emocional adecuadamente, de manera que su rendimiento y productividad no son los más convenientes como debería ser y como la organización lo requiere, dado que algunas situaciones específicas con algunos participantes e incluso con otros empleados, generan discordia y momentos de tensión, evidenciando la falta de control de sus emociones, mostrando un comportamiento totalmente inadecuado en cuanto a lo que realmente debería suceder.

Por otro lado, una de las problemáticas más reiterativas dentro de la organización es el exceso de carga laboral, lo cual interfiere en la vida personal y familiar de los colaboradores, ya que estos con el fin de cumplir y de no perder su empleo, deben dejar a un lado la mayoría de sus espacios familiares, generando el paso de emociones muy fuertes que los conlleva a reaccionar de maneras no tan beneficiosas, ya que no poseen un control sobre ellas, por lo que tienden a “descargar” todas esas emociones con los NNAJ que se encuentran a su alrededor y por ende, ese es uno de los factores que más se tiene en cuenta en cuanto a productividad laboral dentro de la organización, además del total incumplimiento de las labores que las situaciones planteadas con anterioridad componen y por último y no menos importante la opción por la que optan algunos de ellos, retirarse inesperadamente ocasionando constantes rotaciones de personal en la organización, lo cual la ha afectado en términos de productividad, ya que han sido problemáticas que no se han abordado con el fin de mejorar y cambiar la situación, lo cual es lo que se pretende trabajar y



fortalecer mediante este estudio. Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente se plantea la siguiente pregunta problema:

¿Cuál es la influencia de la inteligencia emocional en el ámbito de la productividad laboral de los empleados de Aldeas Infantiles SOS Ibagué?

Objetivo general

Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el ámbito de la productividad laboral de los empleados de Aldeas Infantiles SOS Ibagué

Objetivos específicos

Efectuar un análisis bibliográfico referente a la realización de programas del manejo de la inteligencia emocional y productividad laboral

Establecer el nivel de IE y productividad laboral de los empleados de la organización Aldeas Infantiles SOS Ibagué, mediante la aplicación de las pruebas Test de Inteligencia Emocional y Test de productividad laboral.

Identificar la estructuración de los programas de inteligencia emocional, basados en las investigaciones realizadas.

Justificación

En la actualidad la productividad laboral juega un papel importante en el ámbito empresarial y para el buen progreso y desenvolvimiento de la sociedad; esto ha incursionado desde las épocas en las cuales nació el empleado fabril, el cual dio inicio a la formación socioeconómica capitalista (Cuesta, 2008). Dicho así, se identifica que depende más del empleado el nivel de productividad al que pueda llegar una empresa, por ende, él deberá estar capacitado tanto



profesionalmente como emocionalmente, puesto que también influye de manera significativa a la hora de desempeñar un cargo dentro de una empresa u organización.

Una persona inteligente emocionalmente, suele ser positiva y logra lo que se propone, adicional a eso mantendrá un desempeño alto tanto en el trabajo como a nivel personal, obteniendo un nivel elevado en cuanto a la satisfacción laboral (Barbosa, 2013). Por otro lado, una persona puede llegar a ser muy inteligente y conocer bien sus funciones en su área de trabajo, pero si carece de relaciones interpersonales lo más probable es que no permanecerá mucho tiempo en su cargo; es así que cuando una organización tiene en cuenta la importancia de manejar las emociones correctamente se observarán cambios positivos, lo cual puede prevenir cualquier tipo de conflictos e incluso si se presenta alguna situación, no habrá ningún tipo de repercusión, además de que será de fácil manejo; por lo tanto en las relaciones interpersonales y la integración de equipo de trabajo será más eficiente.

Por otro lado, es importante tener en cuenta que este y todos los estudios que se relacionan con la inteligencia emocional ayudan a los colaboradores, dado de que se puede conocer las características de las personas que son inteligentes emocionalmente y que gracias ello, aumentan la productividad laboral y a la vez el clima laboral, por medio de varios estudios realizados, es evidente que realizar este tipo de estudios, aporta tanto el campo educativo como social.

En relación a lo mencionado, se demuestra la relevancia que conlleva el tema abordado en los diferentes ámbitos existentes, ya que en cualquier entorno se evidenciará la capacidad de manejo de emociones y los beneficios que esto aporta, en este caso, en el área de desempeño laboral ya que la inteligencia emocional juega un papel importante en las personas y es una herramienta eficaz que ayuda a prevenir riesgos laborales, sociales y

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

personales; además que las competencias emocionales no son estáticas, sino que son modificables mediante entrenamiento; de este modo es necesario promover técnicas tanto individuales como grupales, que beneficiará al individuo y la empresa (Salamanca, 2018).

Por ende, se hace necesario aplicar, las pruebas de Msceit y competea, para conocer el rango en el que se encuentra la población evaluada, de esta manera será más claro identificar como se desenvuelven en su área laboral y su manejo de emociones, facilitando de esta manera establecer el nivel de inteligencia emocional y la productividad laboral.

Marco Referencial

Marco teórico

A continuación, se expondrán el marco teórico, el cual contempla la conceptualización de las variables; inteligencia, productividad y como segunda instancia, por medio de la revisión bibliográfica, se extrajeron algunos antecedentes, que soportan el presente estudio.

Inteligencia

La inteligencia, permite tomar decisiones racionales e imprime significado y rumbo a los objetivos generales (Chiavenato, 2009).

Asimismo, el autor Howard Gardner define la inteligencia como una habilidad base, que todos los individuos poseen en diferente grado, refiere que es la “clave del éxito” puesto que es de gran ayuda en el momento de resolver conflictos. Esta habilidad se puede medir mediante algunos test, que eventualmente, predicen el futuro éxito en el ámbito escolar (Gardner, 1993).

Gardner, establece que los seres humanos poseen siete tipos de inteligencia y cada una es relativamente independiente de las otras (Gardner, 1993):

- a. **Inteligencia auditiva musical:** A pesar de que todos los individuos no cuentan con las mismas cualidades y capacidades, tienen la capacidad de desarrollar habilidades musicales, esta se relacionada con la percepción tanto del sonido como del tiempo.
- b. **Inteligencia cineticorporal:** La evolución de los movimientos corporales especializados es de gran importancia para la especie y en los humanos esta adaptación se extiende al uso de herramientas, esta inteligencia se desarrolla a menudo desde niños. Las personas que tienen esta inteligencia tienen la capacidad de realizar actividades de fuerza, equilibrio, flexibilidad, entre otras y suele desarrollarse en bailarines, deportistas, entre otros.
- c. **Inteligencia lógico matemática:** Las personas que poseen esta habilidad, identifican con facilidad los problemas y a menudo extraordinariamente rápido, creando numerosas hipótesis y hallando una solución “viable”.
- d. **Inteligencia lingüística:** El don del lenguaje es universal, sin embargo, los individuos que tienen esta capacidad pueden comprender palabras y frases sin problemas, esto se puede observar en poetas, escritores, entre otros.
- e. **Inteligencia espacial:** Estas personas visualizan las ideas, perciben los detalles y realizan cierta actividad.
- f. **Inteligencia interpersonal:** Estas personas poseen la habilidad de percibir de manera precisa acerca de sí mismos, de esta manera, son capaces de desarrollarse y dirigir su propia vida.
- g. **Inteligencia intrapersonal:** Capacidad de construir una percepción precisa respecto de sí mismo y de organizar y dirigir su propia vida.
- h. **Inteligencia Naturalista:** Las personas se destacan por saber diferenciar e identificar los elementos más característicos del ambiente, ya sea en espacios rurales o urbanos.
- i. **Inteligencia Existencial:** Hace referencia al cuestionamiento individual sobre la existencia.



Mediante esta proposición, se obtiene un juicio más amplio en cuanto al ser humano y las distintas formas que este expone sus conocimientos.

Inteligencia Emocional

Son muchos los autores que han mostrado interés al estudio de la Inteligencia Emocional, en tal sentido, existen numerosas definiciones de los cuales, algunas se mostraran a continuación:

Peter Salovey y Mayer

Claridad, (2003) afirma que inicialmente el concepto de Inteligencia Emocional fue creado por Peter Salovey y John D. Mayer en 1990, ellos entendieron la inteligencia como “el agregado o capacidad global del individuo para actuar frente a un propósito, pensar racionalmente y manejar efectivamente su medio ambiente, por lo que la definen en cinco competencias principales (Barceló, 2013):

- a. Conocimiento de las propias emociones: Tener la capacidad de poder identificar un sentimiento en el momento que aparece y seguir teniendo un buen manejo de este, resulta ser importante para la comprensión de uno mismo, por lo que garantiza una mejor toma de decisiones, debido a que ya tienen claridad y seguridad acerca de cuáles son sus sentimientos.
- b. Capacidad de controlar las emociones: la conciencia hace parte del poder controlar los sentimientos y de esa manera adecuarlos al momento. Las personas que no poseen esta habilidad suelen batallar constantemente con las tensiones desagradables, a diferencia de las personas que, si la poseen, resulta ser que se recuperan mucho más rápido cuando se presentan situaciones difíciles o contratiempos.



- c. **Capacidad de automotivarse:** Si el individuo es capaz de autocontrolarse emocionalmente, tendrá la capacidad de inhibir que sus impulsos y de sumergirse en un estado de “flujo” logrando así sobresalir en cualquier área de la vida.
- d. **Capacidad de reconocimiento de las emociones de los demás:** La empatía es un factor importante en las personas, debido a que facilita una mejor comunicación social, esta capacidad se basa en saber que necesitan o que quieren los demás, de esta manera, estos individuos se caracterizan por ser más aptos para el desempeño en la docencia, ventas, profesiones sanitarias, entre otras.
- e. **Control de las relaciones:** El arte de las relaciones se basa, en saber relacionarse de una manera adecuada con las emociones ajenas, las personas que sobresalen en este aspecto suelen ser auténticas y por lo general tiene éxito en todas las actividades involucradas en las relaciones interpersonales.

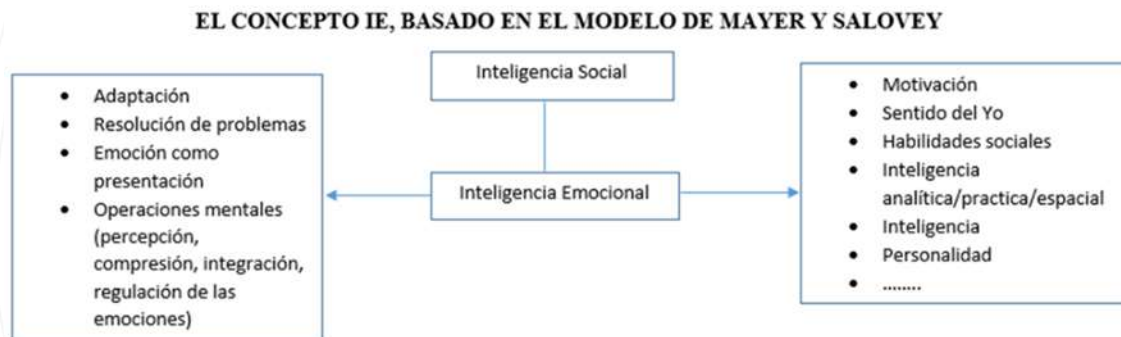
Según estos autores, existen tres elementos fundamentales para poder entender el modelo de la IE: el concepto general de la IE, la naturaleza de las emociones y las habilidades mentales involucradas en IE (Caridad, 2003).

A continuación, se podrá observar algunas características que hacen parte al concepto de inteligencia emocional por transitividad.



Figura 1

Aproximación al mentefacto conceptual de IE



Nota: Estas características pertenecen al concepto de inteligencia emocional por transitividad

Daniel Goleman

Este autor, conceptualizó la IE como la habilidad de un individuo para autogestionar sus propios sentimientos y de esta manera motivarse y lograr desenvolverse en sus diferentes áreas, además de tener un control de sus relaciones interpersonales. El modelo enuncia la IE basándola en la teoría del desarrollo, la cual propone una hipótesis de desempeño que se aplica de forma directa en los ámbitos laborales y organizacionales, ajustado en cuanto la idealización de la excelencia laboral. Por lo tanto, esta perspectiva se considera como una teoría mixta, basada en la cognición, la personalidad, la motivación, la emoción, la inteligencia y la neurociencia; es decir, encierra procesos psicológicos cognitivos básicos y no cognitivos. Goleman en su libro *Inteligencia Emocional* habla de las siguientes habilidades (Araujo & Guerra, 2007): conciencia de sí mismo y de las propias emociones y su expresión, autorregulación, control de impulsos, control de la ansiedad, diferir las gratificaciones, regulación de estados de ánimo, motivación, optimismo ante las frustraciones, empatía, confianza en los demás, artes sociales.



Reuven Bar-On

Este autor define la IE como una inteligencia social, es decir, que permite reconocer y diferenciar tanto las emociones propias como la de los demás, utilizando la información para guiar los pensamientos y las acciones, a raíz de esto Bar-on desarrolló un instrumento de medición del constructo de IE (Rivera & Emir, 2008).

Emociones

Son como los “colores” básicos que componen los sentimientos: pueden combinarse dando lugar a infinidad de sentimientos compuestos (Torradadella, 2000). Es lo que nos permite afrontar situaciones difíciles como pérdidas, además de esto impulsa al individuo a tomar riesgos a ser persistentes al logro a pesar de los obstáculos que se pueden presentar. Cabe destacar que cada emoción nos predispone de un modo diferente a la acción (Goleman, 1995), es decir que las emociones son respuestas complejas de nuestro organismo ante estímulos externos. Estas respuestas se manifiestan de forma física, como, por ejemplo; enrojecer, tener palpitaciones. Sudar, llorar, entre otros, y de forma conductual, como correr, abrazar a alguien, entre otros (Barceló, 2013).

- a. El enojo, aumenta el flujo sanguíneo y el ritmo cardíaco lo que genera que en ocasiones el individuo empuñe un arma o golpee a un enemigo ocasionando que cometa operaciones potentes.
- b. El miedo, la sangre abandona el rostro, por esto se refleja la palidez y la impresión de permanecer frío, impulsando al individuo a huir del lugar. En algunas situaciones, el cuerpo suele paralizarse, aunque sea solo por un instante, para calibrar, sin embargo, evalúa si el ocultarse es la respuesta adecuada.

- c.** La felicidad aumenta la actividad del centro cerebral, generando la inhibición de los sentimientos negativos y disminuye lo que le puede estar preocupando, al mismo tiempo que aumenta el caudal de energía disponible. Esta emoción provoca sensación de tranquilidad y proporciona al cuerpo reposo lo que hace que este motivado y disponible para enfrentar las diferentes situaciones que se puedan presentar.
- d.** El amor: La ternura y la satisfacción sexual impulsan al sistema nervioso parasimpático, enviándolo a una fase de relajación y satisfacción, favoreciendo a la relación.
- e.** Sorpresa: las expresiones faciales, como el levantamiento de cejas, facilita la vista, permitiendo una mayor iluminación en la retina, proporcionando información concisa frente a un hecho inesperado, facilitando descubrir lo que realmente está pasando.
- f.** Desagrado: son gestos faciales de disgusto, que permiten transmitir la información de que algo tiende a ser exacto o alegóricamente desagradable para los sentidos.
- g.** La tristeza: facilita asimilar pérdidas irreparables, como la muerte de un ser querido o un desengaño, por lo que en general disminuye la energía y motivación para realizar actividades vitales, en especial, lo que esté relacionado con diversión y placer; cabe destacar que en cuando más se ahonda y se aproxima a la depresión, el metabolismo corporal se pone lento. El aislamiento íntimo que compone la tristeza, da pie a que el individuo tenga episodios de llanto, con desesperanza, reflexionando sobre sus secuelas, condescendiendo a la planificación, una vez su energía reanuda hacia un nuevo inicio.

Cabe destacar que tener la capacidad de reconocer como nos sentimos, permite comprender y controlar de forma inteligente los actos, además de esto, saber expresar las emociones es también saber comunicarnos con nosotros mismos (Torradabella, 2000). Esto implica lo siguiente:



Figura 2

Implicaciones de la emoción

- | | |
|--|--------------------|
| 1. Notar lo que sientes (Emociones) | → Nivel Emocional |
| 2. Ser consciente de lo que sientes (Pensamientos) | → Nivel racional |
| 3. Controlar tus reacciones (control) | → Nivel conductual |

Nota: (Torradella,2000)

La competencia emocional

Según el autor Goleman (1995), la competencia emocional es la capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional, que da lugar a un desempeño laboral sobresaliente y la base de esta competencia se encuentran dos habilidades, la empatía, debido a que el individuo tiene la capacidad de interpretar los sentimientos ajenos y en las habilidades sociales que permiten manejar diestramente esos sentimientos.

Es importante destacar que la inteligencia emocional, comprueba las habilidades que surgen para enriquecer el desempeño práctico teniendo en cuenta estos elementos compositivos: conciencia de sí mismo, motivación, autocontrol, empatía, la destreza de relacionarse y las competencias de carácter emocional; por otro lado, refleja el nivel en el que cada persona sabe reubicar su potencial dentro del ámbito laboral. Cabe destacar que el hecho de tener una alta inteligencia emocional, no garantiza que la persona haya aprendido las competencias emocionales que más importan en el mundo laboral si no que está dotada de un excelente potencial para desarrollarlas (Goleman, 1995).

Weisinger (1988) afirma que considera la IE en las relaciones laborales, es cada vez más importante, debido a que es un instrumento que puede ser de gran ayuda, como, por ejemplo,

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

resolver alguna situación delicada de algún compañero o cerrar un trato con un cliente difícil; es una “herramienta” que permite enfrentar retos que afectan el éxito (Guerrero, Govea, & Urdaneta, 2006).

Productividad laboral

Se dice que Marx (1965), planteaba la productividad basándose en el nivel de eficiencia del trabajo vivo, es decir la motivación, implementación de valores, entre otras, dentro del lugar de trabajo. Es de mencionar que él no solo se enfocó en el área productividad a nivel material, también tuvo en cuenta la productividad del trabajador del conocimiento o “maestro”.

Por otro lado, se destacan tres elementos relevantes del análisis de la productividad, los cuales son:

- a. Eficacia en el trabajo vivo
- b. Aptitud solicitada
- c. Nivel promedio en las habilidades e ímpetu de trabajo efectivos en la colectividad

Cabe destacar que existe una gran diferencia entre producción y productividad del trabajo, puesto que la primera puede aumentar, sin que la segunda lo haga a la par; la productividad se ve evidenciada cuando la intensidad del trabajo es media, o normal, relacionada directamente con las habilidades y técnicas correspondientes. Para mayor profundidad, la intensidad del trabajo se conoce como el nivel de exigencia al cual se enfrenta el trabajador en cuanto a las labores que le han sido asignadas; de allí se tiene en cuenta el desgaste físico y mental.

Productividad del trabajo

Al hablar de productividad del trabajo, se hace referencia esencialmente al trabajador, quien es el principal encargado de generar ingresos gracias a su desempeño en el proceso que conlleva

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

su empleo. Así que este concepto no solo se basa en la correlación existente entre insumos, productos o materia prima que manejen las empresas.

Aumento de productividad en el trabajo

Este proceso de productividad en el trabajo se basa en la comparación de los niveles existentes de la misma, teniendo en cuenta el aumento. Según Marx, citado por Cuesta Santos, (2008) “el aumento de la capacidad productiva del trabajo es un cambio cualquiera sobrevenido en el proceso de trabajo, por virtud del cual se reduce el tiempo de trabajo socialmente necesario para la producción de una mercancía” (P.4).

Por consiguiente, en la siguiente figura, se muestran los componentes de productividad del trabajo planteados por Carlos Marx, en la cual se observan las interrelaciones presentes en el trabajo socialmente necesario (TSN) con el volumen de producción (VP); por lo tanto, si se reduce el TSN en la producción de materia, automáticamente habrá un aumento significativo en la productividad del trabajo.

Figura 3*Reducción del TSN por unidad de producción*

Relación del Trabajo Socialmente Necesario (TSN) con la producción

$$P_t = \frac{VP}{\downarrow TV + \uparrow TP}$$



Nota: Aumento de productividad del trabajo (Marx 1965)

Concepto amplio de productividad

La palabra productividad hace énfasis en el mejoramiento del proceso productivo, lo que quiere decir que se genera una comparación que beneficia los capitales que se manejan con la cantidad de bienes y servicios procedentes; es decir, que la productividad es más conocida como el puente que relaciona lo producido por una empresa con los recursos que se necesitan para generarlo. Para mayor entendimiento, se muestra la siguiente ecuación (Carro & González Gómez, 2014).

Figura 4*Concepto Amplio de productividad*

$$\text{PRODUCTIVIDAD} = \frac{\text{SALIDAS}}{\text{ENTRADAS}}$$

Nota: Tomado por Productividad y competitividad (p.3), por R,Carro & D, González, 2014

Expresiones de la productividad

Existen varias maneras de expresar la productividad:

1. Productividad parcial y productividad total. La primera se relaciona con aquello que origina un método (salida) frente a los patrimonios manejados (insumo o entrada).

Figura 5*Expresiones de la productividad*

$$\text{Productividad Parcial} = \frac{\text{Salida Total}}{\text{Una Entrada}}$$

Nota: Tomado por Productividad y competitividad (p.5), por R, Carro Paz & D, González, 2014

Un ejemplo común es la productividad del trabajo vivo, que se observa como resultado de la fracción de cuerdo a los resultados obtenidos respecto a los capitales producidos y una medida del desempeño adquirido del desempeño laboral.

La productividad implica, todos los patrimonios manejados por el sistema; lo que quiere decir, el resultado y relación entre la evasiva y el incorporado del agregado de ingresos.

**Figura 6***Productividad total*

$$\text{Productividad Total} = \frac{\text{Bienes y Servicios Producidos}}{\text{Mano de Obra} + \text{Capital} + \text{Materias Primas} + \text{Otros}}$$

Nota: Tomado por Productividad y competitividad (p.5), por R, Carro & D, González, 2014

Antecedentes

Los autores; Duque et al. (2013), llevaron a cabo un estudio dirigido hacia los estudiantes de primer semestre de maestría de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Valle (Cali, Colombia) en el año 2013, conocido como “Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo”. Dicho estudio tenía como objetivo indagar la incidencia de la inteligencia emocional frente al desarrollo de las aptitudes laborales.

Es de mencionar que se tomó en cuenta esta población de estudiantes para realizar dicho estudio, debido a que se conocía que uno de los juicios de acogimiento establecidos en estos eventos letrados, los solicitantes deben ser expertos con práctica profesional de mínimo tres años, lo que permitió contar con una población de empleados que ya poseían capacidades laborales trabajadas en el transcurso de la vida como profesionales.

Seguidamente se construyó y/o diseñó un cuestionario que se le aplicó a 122 estudiantes con su debida experiencia laboral, además que se encontraban en su mayoría desempeñando un cargo a nivel administrativo.

Los resultados de esta investigación apoyan los estudios a nivel empírico sobre la inteligencia emocional y las competencias laborales, teniendo como base los fundamentos teóricos

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

y evidencias empíricas; por lo que se argumentó aquel rol que desempeña la Inteligencia Emocional frente al desarrollo de las destrezas laborales de las personas.

Finalmente se dedujo que una persona que posee la habilidad de autogestionar sus emociones, divisar y entender las de los demás y además aportar para crear espacios que le generen beneficios propios y en conjunto, es aquella a la que se le facilitarían diferentes competencias laborales, tales como trabajo en equipo, liderazgo, productividad, comunicación asertiva, compromiso, responsabilidad, respeto, entre otra, (Duque et al., 2013).

También se encuentra una investigación realizada por Ramírez & Zavaleta en Perú (2017), a la cual nombraron “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada. 2017”; cuyo objetivo fue fijar la correlación entre inteligencia emocional y práctica laboral de la clase obrera de una compañía constructora privada de Trujillo.

Para llevar a cabo dicha investigación, se tomaron en cuenta la totalidad de empleados de la empresa, 57 para ser exactos. Se manejó una encuesta ejecutada mediante un instrumento de recolección de datos, el cual se constituye de dos partes: inteligencia emocional (37 preguntas) y desempeño laboral (39 preguntas) ambos fueron creados y validados por Hernández (2011).

Los resultados arrojados frente a la inteligencia emocional de los empleados fueron un tanto alarmantes, puesto que la mayor parte de ellos poseía un nivel regular, lo cual evidentemente ocasionaría un bajo desempeño, poca satisfacción laboral, poco manejo de sentimientos, entre otros, es allí donde la empresa se ve afectada en cuanto a la calidad del servicio que les proporciona a sus clientes. Lo anterior se soporta con base a los resultados obtenidos en la parte de desempeño laboral, en la que el 42,1% se encuentran en un nivel deficiente, el 33,3% están en un nivel regular



y un 24,6% se encuentran en un rango de “bueno”; es decir que la mayor parte de los empleados de la empresa no está laborando en condiciones de eficacia y eficiencia.

Cabe destacar que los trabajadores al dar sus opiniones referían que dentro de la empresa no existía ningún tipo de interés por la parte emocional de los demás, ni por las necesidades tanto de los empleados como de los clientes, haciendo énfasis en los propietarios y jefes de la misma. Este estudio concluyó que realmente existe una gran relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de la empresa constructora privada de Trujillo, es decir, a mayor inteligencia emocional, mayor desempeño laboral (Ramírez & Zabaleta, 2018).

Por otro lado, “Competencias emocionales y burnout en empleados de tecnología de información en el contexto venezolano” fue un estudio realizado por Aidmer & Salas (2010), en Caracas, Venezuela; plantearon como objetivo evaluar la asociación entre competencias emocionales y el síndrome de burnout en empleados profesionales del área de tecnología de la información.

Se manejó una muestra de 107 personas, de los cuales 33 eran mujeres y 74 hombres. El instrumento que se utilizó para medir las competencias emocionales fue el Emotional Competency Inventory ECI-2, con la versión obtenida por Sgambatti (2006) el cual consta de 40 ítems. Por otro lado, para evaluar el síndrome de burnout se manejó el cuestionario Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) que se constituye de 16 ítems.

Con respecto a los resultados obtenidos, las correlaciones entre las competencias emocionales y las dimensiones del síndrome de burnout muestran que el desempeño profesional está asociado de una manera positiva con las competencias emocionales, pero, descartando el autoconocimiento emocional. Básicamente dichos resultados eran los deseados, lo cual corrobora

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

la idea de que la Inteligencia Emocional juega un rol importante en situaciones difíciles o estresantes, además de que potencia una mayor resistencia de carácter individual y ésta permite trabajarse mediante entrenamiento.

En cuanto a los resultados teniendo en cuenta el género, se manejó la prueba para muestras independientes, sin embargo, no se encontraron diferencias significativas en las competencias emocionales entre hombres y mujeres, asimismo, los resultados de género con respecto al síndrome de burnout tampoco reflejan diferencias, en términos generales ; estos descubrimientos apoyan por una parte a vigorizar la noción de la importancia de la Inteligencia Emocional en el medio laboral, debido a la evidencia de la correlación entre las competencias emocionales y algunas dimensiones del burnout (Figuera & Salas, 2010).

Un estudio ejecutado en el distrito de Huaura (Lima-Perú) realizado por Jesús Retto (2014), el cual llamó “Inteligencia emocional y actitud hacia el proyecto educativo institucional de los docentes de las instituciones educativas del distrito de Huaura” tuvo como objetivo detectar si existe algún tipo de vínculo entre la inteligencia emocional y la actitud de los docentes del distrito y qué tipo de actitudes son las que tienen mayor incidencia.

La población de estudio estaba conformada por 45 docentes, pero se manejó una muestra probabilística de 150 de ellos. Para calcular la inteligencia emocional, se manipuló la escala de inteligencia emocional (adaptada de la escala MINDS para inteligencias múltiples de César Ruiz Alva 2004). Para evaluar la cualidad, se construyó la escala de actitudes hacia el proyecto institucional.

Los resultados arrojaron que 125 docentes obtuvieron un nivel promedio de inteligencia emocional (83.33%), y de esa equivalente muestra, 103 docentes revelaron una condición de

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

aprobación hacia el plan educativo institucional (66.66%). Con base en los estudios relacionados en esta investigación, no existe dependencia entre inteligencia emocional y la forma hacia el proyecto educativo institucional respecto a los pedagógicos de la muestra examinada. Sin embargo, algunos descubrimientos en esta investigación, y también reportes de investigaciones antecedentes, han observado el hecho de que, si existen apropiados niveles de inteligencia emocional en los docentes, esto aportará a que se asuman actitudes más positivas en sus entornos laborales. (Retto M., 2014)

Un estudio realizado por, Jiménez & Salamanca (2018), en España, titulado “Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles” en el cual su objetivo principal era comprobar la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral.

Este estudio contó con 214 partícipes con una edad promedio entre 18 y 65 años de diferentes áreas profesionales, además de sus distintos grados de competencias de trabajo y experiencia laboral de mínimo un año. Debido a faltas en el cumplimiento de los exámenes se excluyeron 22, así que posteriormente notificaron 192 obreros, de los que 84 eran hombres (43.75% del total) y 108 mujeres (56.25% del total). Para medir la Inteligencia Emocional se utilizó la medida de autoinforme EQ-i (Bar-On, 1997) en su versión abreviada (Bar-On, 2002) y su adaptación al español por López-Zafra, Pulido y Berrios (2014). Por otro lado, para medir la satisfacción laboral se manejó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Meliá & Peiró, 1989), versión reducida de su test original, el Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 de los mismos autores.

Los resultados que arrojó dicha investigación afirman que el área de dedicación profesional influye tanto en la Inteligencia Emocional, como en la satisfacción laboral de los empleados. Otras variables, tales como la práctica en el empleo, no tienen tanta autoridad en la complacencia

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

profesional observada por los obreros. Así pues, los resultados confirman en parte los estudios previos en los que se verifica la relación entre Inteligencia Emocional y satisfacción laboral, sin embargo, las relaciones no son tan pujantes como se esperaba. (Jiménez & Salamanca, 2018).

En Bogotá, Colombia se llevó a cabo un estudio conocido como “Liderazgo e inteligencia emocional en personas que desempeñan jefaturas en empresas de Bogotá” el cual lo realizó Barbosa (2013), quien se planteó como objetivo describir el estilo de liderazgo, el desempeño en competencias de liderazgo eficaz y el nivel de habilidades de la inteligencia emocional de jefes que trabajan en tres empresas ubicadas en la ciudad de Bogotá.

Se manejó una prototipo de 18 participantes que desempeñan en las jefaturas de tres compañías en Bogotá, dos de servicios y una de producción. Los instrumentos que se tuvieron en cuenta para esta investigación fueron el Multifactor Leadership Questionnaire, versión acomodada y validada en Chile por Vega & Zavala, en 2004, compuesta por 82 ítems; Autoevaluación de inteligencia emocional y social: estudio planteado y validado por C y M Huella Ltda., firma de consultoría de desarrollo organizacional colombiana. Sujeta 50 interrogatorios y el Test de Wartegg: elaborado por Erigh Wartegg y comercializado por PSEA Ltda.

En los resultados se puede observar en su mayoría, las personas partícipes en el estudio son jefes-líderes que trabajan en un nivel jerárquico medio en áreas significativas de las empresas; predomina el género femenino en la etapa de adultez temprana, solteras, sin hijos, bogotanas y de un nivel sociocultural medio y alto. Por otra parte, los participantes, en términos generales, no poseen un desempeño alto en cuanto a las competencias de inteligencia emocional; se notó una carencia de competencias sociales, por el contrario, dominaron las personales. También, ninguno de los líderes muestra comportamientos inadecuados a su cargo, lo que significa que todos están

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

practicando su rol de líderes, aunque no logren coherencia entre cómo quieren desenvolverse en tanto líderes y cómo son vistos por sus empleados (Barbosa, 2013)

Por otro lado, se encuentra la investigación titulada “Los efectos de la capacitación en inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de cuidado de ancianos australianos” desarrollados por Karimi, L, Leggat, SG, Bartram, T y Rada, J en 2014-2015 en Australia. Plantearon como objetivo examinar los efectos de la capacitación de la IE sobre la calidad de la atención a los residentes y el bienestar de los trabajadores y el empoderamiento psicológico en un centro de atención para ancianos de Australia.

Este estudio se realizó con una muestra inicial de 60 participantes, pero finalmente quedaron 27 participantes para el grupo de entrenamiento y 17 para el grupo de control. En aproximadamente un periodo de seis meses se hizo un seguimiento frente al mejoramiento de su bienestar, empoderamiento psicológico y el desempeño laboral medido como una mejor calidad de atención, esta evaluación la realizó cada cliente a través del uso de habilidades en la inteligencia emocional.

Los resultados arrojaron que, si hubo mejoras en gran nivel entre los empleados y los grupos de la capacitación con respecto a la puntuación de la inteligencia emocional, calidad de la atención, bienestar general y empoderamiento psicológico; Por otro lado, en el grupo de control no se notaron cambios de ninguna índole. Así, finalmente se logró mostrar los diferentes beneficios que se adquieren gracias a el entrenamiento de la inteligencia emocional en el personal y los residentes de un centro de atención para personas mayores (Karimi, Leggat, T, & Rada, 2020).

Suresh., P. y Shankar, R. Realizó con un estudio en Coimbatore (2018), al cual nombraron “Inteligencia emocional y estrés laboral: un análisis de rendimiento en empresas de ingeniería” dicho estudio tuvo como objetivo determinar el profundo efecto de la inteligencia emocional y el

estrés laboral de los empleados en el desarrollo personal y el desempeño financiero de las empresas de ingeniería en el distrito de Coimbatore.

Para poder llevar a cabo esta investigación, participaron 50 empleados que hicieron en su totalidad el paquete de cuestionarios los cuales arrojaron en los resultados que la inteligencia emocional y el estrés laboral aportan significativamente al desarrollo personal de los trabajadores y a la productividad de la empresa. Por lo tanto, dicho estudio como recomendación a la empresa propone que la parte directiva se debe encargar de mantener a tope la capacidad de los empleados y de garantizar un mayor desempeño financiero a la empresa (Suresh & Shankar, 2019).

“El papel de la estrategia laboral emocional como mediador de la relación entre la inteligencia emocional estratégica y el desempeño laboral en el sector público” Un estudio realizado por Raghavendra, SN y Arulsenthil, B (2019), basado en el objetivo de analizar el papel del trabajo emocional como mediador de la relación entre la inteligencia emocional estratégica y el desempeño laboral con el sector público en la India.

Se llevó a cabo el estudio entre el personal de servicio al cliente de un sector público, del cual se obtuvieron 300 respuestas; ANOVA fue la prueba que se empleó para estudiar la relación entre la experiencia laboral total y el trabajo emocional.

Los resultados que arrojó este estudio hacen referencia a que por una parte existe una gran diferencia entre los encuestados frente a la experiencia profesional. Por otro lado, la prueba aplicada reflejó que la edad y el trabajo emocional poseen una gran semejanza. La relación entre la inteligencia emocional estratégica (SEI) y el desempeño laboral (RBPS) ponen a la vista una relación positiva. La escala de trabajo emocional (ELS) media la relación entre la inteligencia emocional estratégica (SEI) y el desempeño laboral (RBPS). En los futuros estudios, los

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

investigadores podrían explorar este modelo en varios dominios y diversos datos demográficos para el desarrollo de la próxima investigación en inteligencia emocional y trabajo emocional hacia el desempeño laboral (Raghavendra & Arulsenthil, 2019).

“Relevancia de la inteligencia emocional para un desempeño laboral efectivo: un estudio empírico” estudio realizado en varias organizaciones en Delhi NCR. (India) por Priti Suman Mishra , AK Das Mohapatra (2010). Su objetivo principal era explorar la relación entre la inteligencia emocional y el lugar de trabajo.

Se manejó un diseño de cuestionario para indagar si había una correlación entre los puntajes de inteligencia emocional y los puntajes de la lista de revisión de evaluación del desempeño con una muestra de 90 hombres y mujeres de distintos grupos de población.

Los resultados de inteligencia emocional altos se relacionaron con una mayor utilidad entre los ejecutivos que trabajan en varias partes. Dichos resultados proporcionan seguridad de la validez presente de la escala de inteligencia emocional y también afirman la generalidad de que la inteligencia emocional está asociada con el desempeño en el lugar de trabajo. Los autores de esta investigación, recomienda efectuar más investigaciones para indagar definiciones alternativas para esta relación (Suman & Mohapatra, 2010).

Marco Contextual

Aldeas Infantiles SOS es una organización con presencia a nivel mundial, se encuentra presente en 135 países y su principal labor es atender las necesidades de niños, niñas, adolescentes y jóvenes que se encuentren en estado de vulneración, brindándoles una mejor calidad de vida y asegurándoles un futuro digno. Hace aproximadamente 50 años que

llegó a Colombia, donde se inició un modelo más familiar, de manera que los NNAJ se consideraran más acogidos dentro de la misma y además sintieran el calor de hogar.

Por otro lado, también, se les brinda apoyo a las familias en riesgo social, que se vean afectadas por el conflicto armado, la violencia o casos de extrema urgencia, con el fin de proporcionar estrategias de protección para sus hijos e hijas en caso de cualquier situación de riesgo y para que de esta manera puedan vivir su niñez como debe de ser.

En cada punto del país donde se encuentran ubicadas las Aldeas Infantiles SOS, se conforma un debido comité local de protección, el cual trabaja diariamente en la promoción de los derechos, la prevención de situaciones de riesgo, y todo tipo de abuso existente y además se encarga de atender cualquier problemática que se presente; como es el caso de la Aldea Infantil SOS ubicada en la ciudad de Ibagué, que está conformada por un equipo administrativo, un comité de protección basado en psicólogos /as, trabajadoras /es sociales y educadoras de familia, quienes se tuvieron en cuenta para la realización del presente estudio, a raíz de que debido a su gran carga laboral y el manejo con participantes con edades que oscilan entre los 2 a 25 años, cotidianamente se presentan diferentes escenarios en los cuales se pone a prueba el manejo de la inteligencia emocional, de manera que, con base en ello se evalúa su rendimiento y productividad de acuerdo a lo requerido por la organización.

Con base en lo anteriormente mencionado, esta propuesta se llevó a cabo en Aldeas Infantiles SOS Ibagué, la cual consta de un equipo administrativo de 19 personas, en los cuales se incluyen psicólogos /as, trabajadoras /es sociales, una pedagoga, equipo de contaduría y demás, por otro lado, 23 educadoras y tías de apoyo.



Metodología

Este estudio se enmarca a la Cultura organizacional, facultamiento y perdurabilidad organizacional, adscrita al grupo de investigación grupo de esperanza y vida.

Esta investigación se realizó bajo el paradigma empírico analítico descriptivo. Se aplicó las pruebas de MSCEIT y COMPETEAI enfoque que desarrollo es cuantitativo, debido a que por medio de la aplicación de las pruebas mencionadas anteriormente permitió extraer información obtenida de puntuaciones numéricas con un tiempo de corte transversal.

Población

Aldeas Infantiles está conformada por 42 personas, 19 como administradores y 23 educadoras.

Muestra

No probabilística, por conveniencia, conformada por 25 participantes trabajadores de en Aldeas Infantiles SOS de la ciudad de Ibagué, que cumplen los criterios de inclusión.

Criterios de inclusión

Los criterios de inclusión definen las características como condiciones para ingresar a la investigación.

- a. Con un tiempo no menor a seis meses de experiencia laborando en la organización.
- b. Que mantengan un contacto directo con las Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes que se encuentran en la organización.

Técnicas e instrumentos

Para cumplir con los objetivos de esta investigación, se utilizaron los siguientes instrumentos.

MSCEIT. Test de Inteligencia Emocional creada por los autores: J. D. Mayer, P. Salovey y D. R.

Para la aplicación, es necesario utilizar un tiempo aproximado de 30 a 45 minutos. Asimismo, esta

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

prueba se puede realizar en jóvenes a partir de los 17 años.

El MSCEIT es una escala que se constituye de 141 preguntas que evalúan cuatro áreas primordiales de la Inteligencia Emocional.

- a) *Percepción de emociones.*
- b) *Facilitación emocional.*
- c) *Comprender las emociones.*
- d) *Gestión de las emociones.*

Competea, test de productividad laboral; creada por los autores David Arribas y Jaime Pereña, en el año 2009.

La prueba se constituye de 170 elementos, en 30 minutos se le enseñan al individuo enunciados concernientes con aspectos laborales, de desigual tema y característicos de una diversidad de conductas, a los que debe objetar en situación de la reiteración con la que se originan en él o el grado de su contenido.

Se calculan las 20 aptitudes más repetidamente acumuladas en los diccionarios de idoneidades de las compañías, sindicadas en cinco áreas:

- a) *Área intrapersonal.*
- b) *Área interpersonal*
- c) *Área desarrollo de tareas.*
- d) *Área entorno.*
- e) *Área gerencial.*

Cabe resaltar que este instrumento es fundamental para poder calcular a los hombres con rigor e integridad dentro de las actuales perspectivas del mandato por competitividades



Procedimiento

A continuación, se describirá el proceso a través del cual se llevó a cabo la presente investigación:

Fase I: Preparación del contenido.

Se identificó el objeto de estudio, con el fin de estructurar un marco teórico que permitió sustentar la investigación planteada. Para ello, se optó por acudir a fuentes bibliográficas como; scielo, Springer, Science direct, Scopus, para así obtener información oportuna y seguidamente, se inició con la elaboración del documento teniendo en cuenta los apartados de introducción, planteamiento del problema, objetivos, justificación, marco referencial, marco teórico, marco legal, metodología.

Fase II: Acercamiento y socialización a la población.

Seguidamente se determinó la población, teniendo en cuenta que dentro de la empresa no se hayan llevado a cabo investigaciones relacionadas y además se vea afectada por problemáticas referentes al tema de la presente investigación. Se socializó el procedimiento con cada uno de los participantes y se contó con su aprobación a través de las firmas de los debidos consentimientos informados.

Fase III: Aplicación de las pruebas.

Se llevó a cabo la aplicación de las pruebas Competea y Msceit, a los 25 colaboradores de Aldeas Infantiles SOS, el grupo se dividió en dos para evitar las aglomeraciones y se llevaron a cabo los protocolos de bioseguridad para evitar el contagio por COVID 19.



Fase IV: Análisis de resultados (Excel)

Una vez obtenidos las puntuaciones de las pruebas aplicadas, se llevó a cabo un análisis cuantitativo, ya que los resultados se plasmaron en una matriz y de allí se hizo una sumatoria de cada área, con el fin de obtener la media, con la cual se trabajó.

Fase V: Socialización de la investigación

Posteriormente y para dar finalización a la investigación, se socializaron los resultados en Aldeas Infantiles SOS, dándoles a conocer las áreas donde hubo mayor desempeño y las áreas que presentaron menor puntuación, es decir aquellas que se deberán reforzar. Finalmente se realizará la sustentación ante los jurados de la Universidad Antonio Nariño.

Aspectos éticos

Resolución número 8430 de 1993 (octubre 4)

Se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la Investigación en salud.

En el **TITULO II** de la presente ley, basado en la investigación en individuos, se encuentra el capítulo 1, nombrado “De los aspectos éticos de la investigación en seres humanos; de allí se tuvieron en cuenta los siguientes artículos:

Artículo 11.

Se divide en tres dimensiones, sin embargo, este trabajo se acopla únicamente a la primera:

Investigación sin riesgo: Son aquellas investigaciones en las cuales no se presenta ningún tipo de riesgo debido a que no se manejan intervenciones de carácter biológico, fisiológico, psicológico o



social hacia los sujetos sometidos a la investigación; por lo que solo se hace manejo de herramientas como entrevistas, cuestionarios, revisión de historias clínicas, entre otras.

Artículo 14.

El consentimiento Informado, es aquel acuerdo que se realiza de manera escrita y mediante el cual cada participante de la investigación firma su autorización para hacer parte de la misma, después de haber recibido toda la información de cada uno de los procedimientos a realizar.

Artículo 15:

Dentro del consentimiento informado, se deben de tener en cuenta los siguientes puntos:

- a. La apología y los objetivos de la indagación.
- b. Las instrucciones y su propósito.
- c. Los peligros y favores esperados.
- d. Los procedimientos alternos que podrían resultar favorables para el participante.
- e. La caución de absorber consulta a cualquier cuestión y enmienda a cualquier incertidumbre frente a las programaciones, inseguridades, favores y otras cuestiones congruentes con la indagación.
- f. La autonomía de descartar su aprobación en cualquier instante y dejar de notificar en el tratado sin que por ello se profesen menoscabos para extender su cuidado y proceso.
- g. La seguridad que no se igualará al sometido y que se conservará la confiabilidad de la investigación concerniente con su intimidad.

Artículo 16.

Para que el consentimiento informado tenga veracidad, deberá cumplir con los siguientes requerimientos:



- a. Lo elaborará la persona encargada de la investigación, basado en el artículo 15 de la presente ley.
- b. Deberá tener plasmada las firmas, tanto de los testigos, como de los participantes de la investigación en curso.
- c. Se sacarán copias del consentimiento informado, de manera que cada uno disponga de una.

Análisis De Resultados

Tabulación resultados de las pruebas aplicadas

A continuación, se presenta los resultados obtenidos, de las pruebas aplicadas.

Gráficas inteligencia emocional

Es importante recalcar que, las calificaciones se concentran en diferentes categorías, con el objetivo de aclarar sus derivaciones. Estos rangos de puntuaciones son una estimación de su aptitud real y, ordenados de menor a mayor aptitud, se definen de la siguiente manera:

Necesita mejorar: Es posible que tenga algunas dificultades en esta área. Seguramente le resultaría útil mejorar sus habilidades y conocimientos.

Aspecto a desarrollar: Dado que no se trata de un punto fuerte, se puede considerar la posibilidad de mejorar en esta área si es un aspecto importante en la vida cotidiana del evaluado.

Competente: El individuo, posee habilidades suficientes para desenvolverse en esta área con cierto éxito.

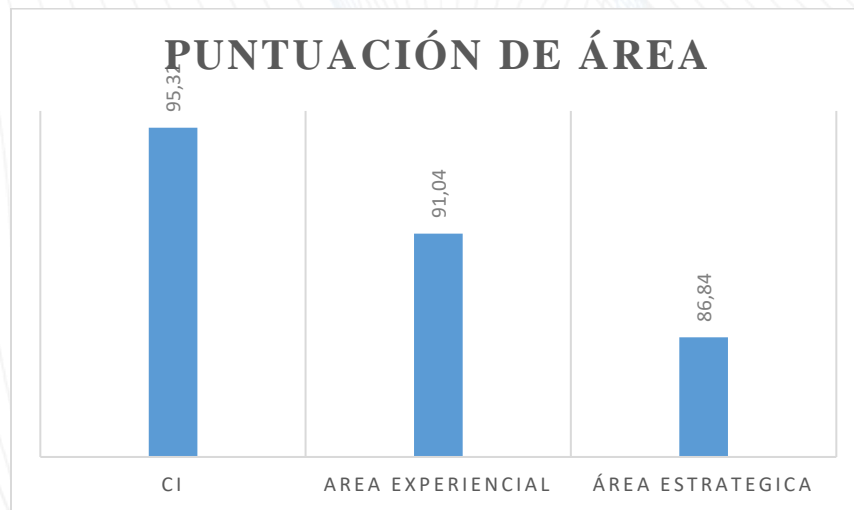
Muy competente: Tiene esta área bastante desarrollada y constituye un punto fuerte para el evaluado.

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

Experto: Esta área muy desarrollada. Asimismo, la puntuación sugiere que el individuo, tiene una elevada aptitud y potencial en ella.

Figura 7

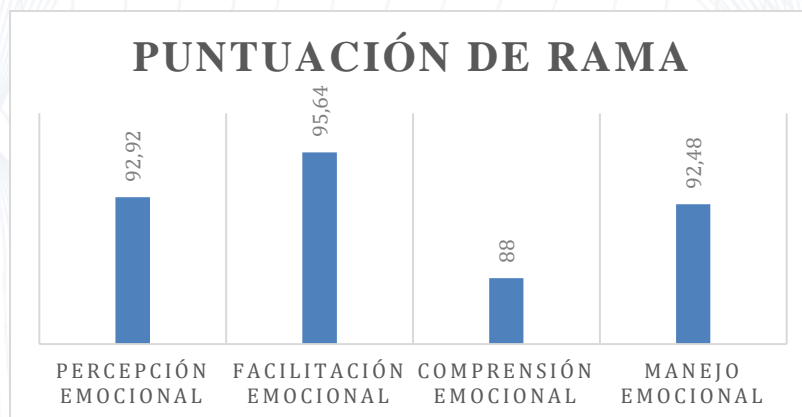
Puntuación de área



Como se puede evidenciar en el gráfico la puntuación total del MSCEIT se sitúa en el rango competente, debido a que su puntuación se encuentra entre 90 y 110, esto indica que la población es consciente de sus propias emociones y las de los demás, por cual es probable que la percepción que tengan sea a menudo precisa.

Figura 8

Puntuación de rama



La aptitud de reconocer las emociones con precisión es la habilidad más básica de la inteligencia emocional. Implica reconocer e identificar correctamente las emociones en los demás y en el mundo que nos rodea. Identificar las emociones es importante porque cuanto mejor sea la "lectura emocional" que se haga de una situación, es decir, la precisión con la que se perciba e identifique las emociones presentes en ella, más apropiada podrá ser la respuesta que se dé a esa situación.

La puntuación en percepción emocional, se sitúa en un rango competente, lo cual indica que en general suelen evaluar de forma precisa como se sienten los demás, aunque puede que en algunas ocasiones pasen por alto ciertas emociones.

En cuanto a la facilitación emocional, se sitúa en el rango competente, es decir que a menudo comparten los sentimientos de los demás, pero también es posible que bloqueen ciertos sentimientos o que tenga problemas para experimentar ciertos tipos de sentimientos o compartir las emociones de otras personas

El rango en el que se encuentra la población evaluada en comprensión emocional, se sitúa en rango "aspecto a desarrollar", debido a que esta entre 70 y 89, lo cual sugiere que en ocasiones se les dificulta la buena comprensión de las transiciones de las emociones, es decir que hay algunas emociones que les cuesta comprender y describir.

La escala de manejo emocional, se sitúa en el rango competente, el cual refiere que son capaces de permanecer abiertos a sus sentimientos y de utilizarlos en combinación con sus pensamientos. La puntuación en esta área indica que resuelven los conflictos y pueden procesar las emociones sin sentirse asustados por ellas. Poseen las bases para una importante habilidad que



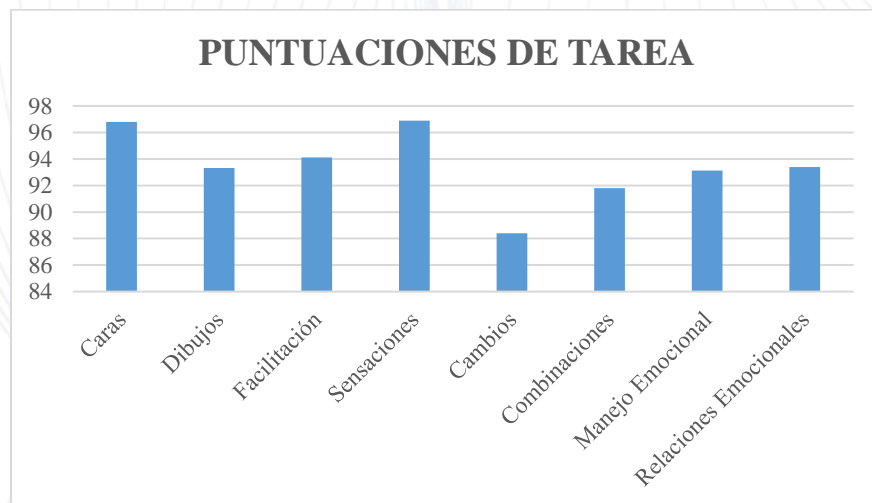
INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

puede aplicar cuando trabajen relacionándose con otras personas y cuando Maneje sus propias emociones.

Es posible, sin embargo, que se sientan incómodos con ciertas emociones, tales como la felicidad o el enfado. Cuando siente alguna de estas emociones fuertes tal vez traten de ignorar sus sentimientos.

Figura 9

Puntuaciones de tarea



Caras

La puntuación en esta tarea se sitúa en el rango Competente, indicando que las lecturas iniciales que tienen de los demás es a menudo precisa, aunque no siempre. No obstante, son capaces de examinar las caras y de decidir con relativa precisión cómo se estaba sintiendo cada persona.

Dibujos

La puntuación en esta tarea se sitúa en el rango Competente. Al igual que la música, los diseños y el área visual también comunican emociones. Parece que esta tarea le ha resultado algo

difícil, pero por lo general la población evaluada son bastantes precisos a la hora de indicar que emociones expresan distintos diseños.

Tarea de facilitación emocional

La puntuación en esta tarea se sitúa en el rango Competente, indicando que los examinados tienen conocimiento sobre cómo interactúan sus estados de ánimo y ayudan a sus procesos de pensamiento y razonamiento.

Sensaciones

La puntuación en esta tarea se sitúa en el rango Competente, por cual indica que tienen facilidad para compartir las emociones de los demás. Se caracterizan por ser personas centradas en los sentimientos y sienten las cosas con mucha profundidad.

Cambios

Como se puede observar, la puntuación en esta tarea se sitúa en el rango Aspecto a desarrollar, indicando que es posible que encuentren ciertas dificultades en comprender cómo cambian los sentimientos de las personas a lo largo del tiempo. O tal vez simplemente puede que vea muchas formas posibles en que los sentimientos pueden cambiar. En cualquier caso, es posible que la población evaluada esté pasando información por alto o que no tenga suficientemente en cuenta lo que sucede a las personas que le rodean a nivel emocional.

Combinaciones

La puntuación en esta tarea se sitúa en el rango Competente, lo cual indica que al parecer son capaces de captar y describir la información emocional y de describir los sentimientos. El vocabulario emocional está bastante bien desarrollado, asimismo poseen cierta intuición emocional.

Manejo emocional

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

Esta tarea se sitúa en el rango Competente, es decir que en general son abiertos a las emociones y suelen ser capaces de seleccionar estrategias que tengan en cuenta aquellos datos importantes relacionados con los sentimientos. Es posible que no siempre tengan en cuenta esta información o que le resulte complicado estar abierto a ciertas emociones.

Relaciones Emocionales

En esta tarea la puntuación se sitúa en el rango Competente, por lo que es posible que en general son capaces de incorporar las emociones en el proceso de toma de decisiones que implican a otras personas.

Figura 10

Puntuaciones adicionales



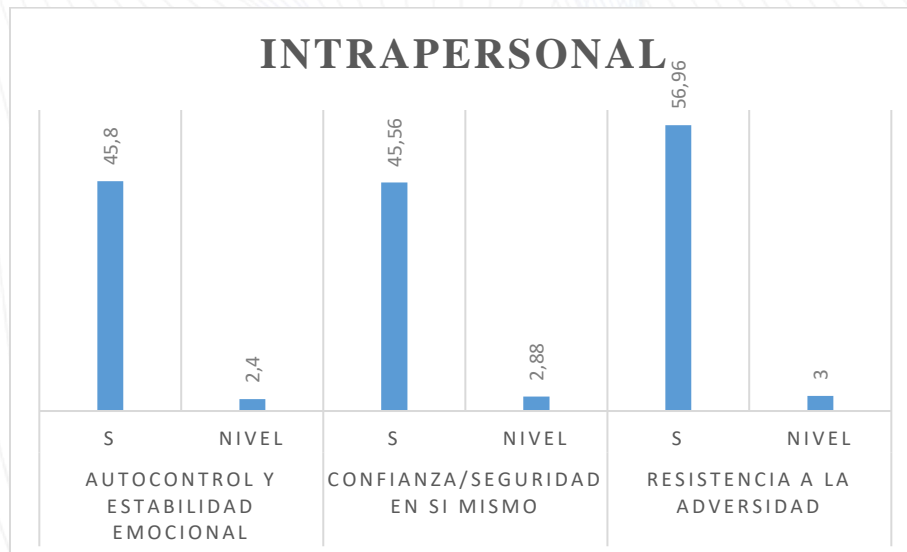
La puntuación obtenida en dispersión, indica que se encuentran en la media, es decir que, el rendimiento de los sujetos es muy consistente en las ocho tareas (caras, dibujos, facilitación, etc). En cuanto a la puntuación de Sesgo positivo-negativo, indican un estilo de respuesta relativamente “positivo”.



Gráficas Competea - productividad laboral

Figura 11

Puntuación del área intrapersonal



La puntuación obtenida Autocontrol y estabilidad emocional, en la escala de sinceridad se acentúa en el nivel dos, el cual representa dentro de esta área que la mayoría de los evaluados asimilan las situaciones estresantes y conflictos, de manera que no se dejan llevar por sus estados de ánimo a la hora de juzgar o tratar a las personas; adicional a eso, el nivel dos está categorizado dentro del promedio en cuanto al nivel competencial.

Asimismo, como se puede observar en la gráfica en el área de Confianza y seguridad en sí mismo, la escala de sinceridad, representa el nivel dos, es decir que existe mayor concentración en cuanto a quienes emiten su opinión con cierto aplomo y actúan de manera independiente en cuanto a la ausencia de supervisión. También, este nivel se encuentra posicionado dentro del promedio en cuanto al nivel competencial.

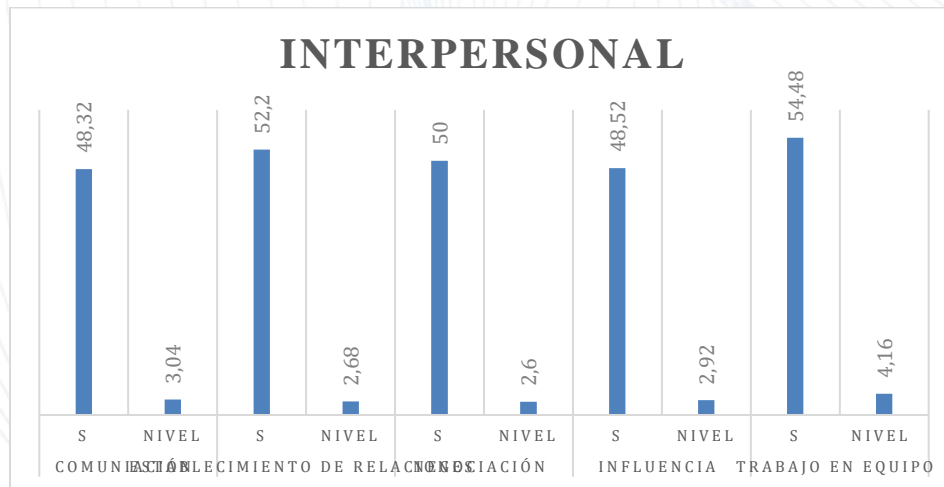
En cuanto al área de resistencia a la adversidad, la escala de sinceridad se encuentra dentro del nivel tres, es decir, que la mayor parte de los evaluados tienden a mantenerse firmes y estables,

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

frente a situaciones de complejidad y avanzan hacia los objetivos marcados sin retroceder ante los fracasos, además, se encuentra dentro del promedio, en cuanto al nivel competencial.

Figura 12

Puntuación del área interpersonal



En el área Interpersonal, se puede evidenciar que la puntuación obtenida en la comunicación, la escala de sinceridad se encuentra posicionada en el nivel tres, es decir que en esta área los evaluados representan una mejor explicación frente a ideas y elementos complejos, mostrando en un orden adecuado los elementos clave. Adicional a esto, en términos generales se encuentra en el promedio en cuanto a nivel competencial.

En establecimiento de relaciones, la puntuación obtenida en la escala de sinceridad, se encuentra dentro del nivel dos, lo cual significa que existe mayor concentración en el interés por buscar contactos en el trabajo y mostrar una actitud receptiva hacía las relaciones interpersonales. Se encuentra dentro del término promedio en el nivel competencial.

Asimismo, la puntuación obtenida en el área de Negociación, la escala de sinceridad, representa el nivel dos, es decir que la mayoría de los evaluados, antes de actuar y tomar alguna

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

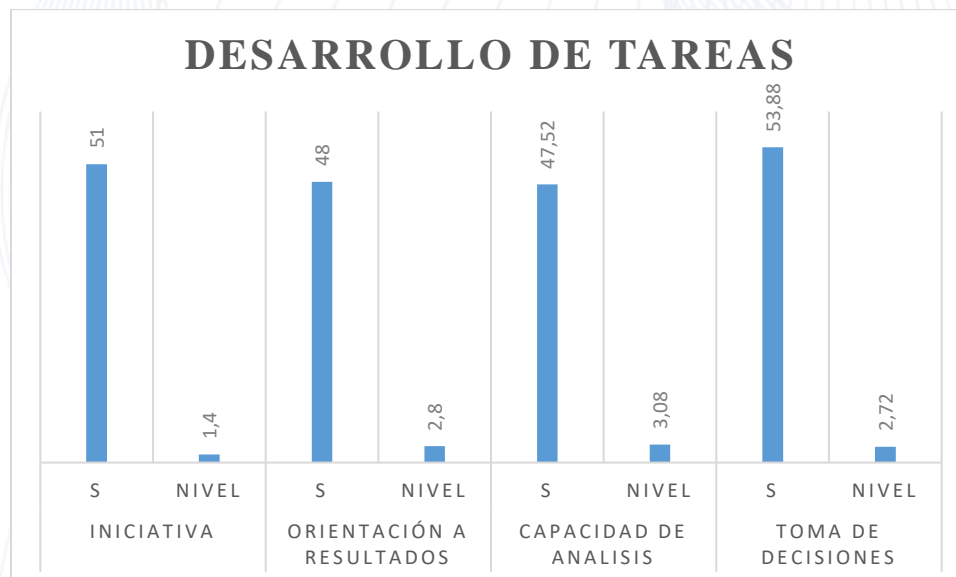
decisión, realizan un análisis frente a situaciones de ambas partes, estableciendo límites de negociación valorando la situación propia y contraria. Se encuentra en el promedio del nivel competencial.

La puntuación de la influencia, la escala de sinceridad, se posiciona en el nivel dos, el cual se basa en las personas que pueden argumentar diferentes alternativas en relación con su campo de actividad o interés y amplían sus posibilidades de persuasión. Se encuentra dentro del promedio en el nivel competencial.

En trabajo en equipo, la puntuación obtenida en la escala de sinceridad, se encuentra dentro del nivel cuatro, es decir que la media se enfoca en la potencia y rendimiento alto del equipo y mantiene a los miembros motivados hacia el logro de objetivos comunes fomentando un buen clima y espíritu cooperativo. Adicional a esto, en cuanto al nivel competencial, se categoriza como punto fuerte criterial, es decir que está muy desarrollado o elevado.

Figura 13

Puntuación de desarrollo de tareas

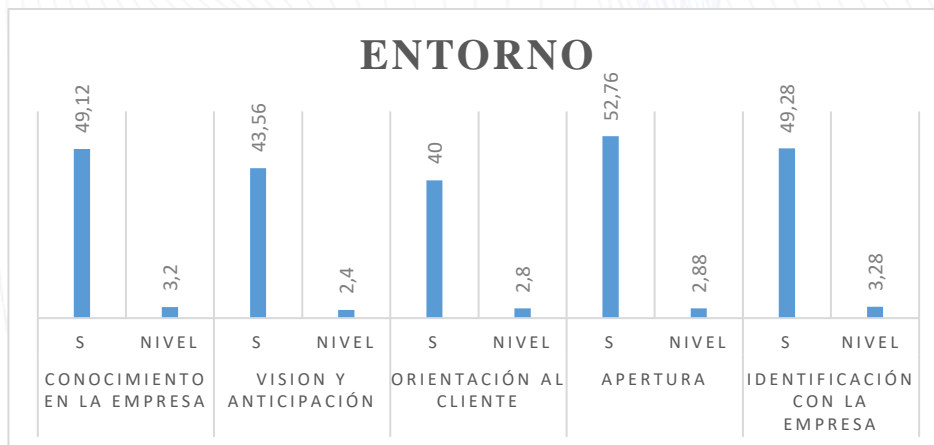


En el desarrollo de tareas encontramos el área de iniciativa, en la cual la puntuación obtenida en la escala de sinceridad, se encuentra en el nivel uno, esto significa que la media de los evaluados acomete proyectos y acciones acorde a lo requerido en su función. Sin embargo, dentro del nivel competencial, se relaciona al punto débil criterial, reflejando poco desarrollada esta competencia.

En cuanto a la orientación a resultados se puede evidenciar que la puntuación obtenida en la escala de sinceridad se posiciona dentro del nivel dos, es decir que los evaluados en su mayoría tienden a utilizar los recursos a su alcance para alcanzar objetivos de relativa exigencia. La media se encuentra dentro del término promedio en el nivel competencial.

La capacidad de análisis, se puede evidenciar que la puntuación obtenida en la escala de sinceridad, se encuentra en el nivel tres, es decir que la media tiende a ser analítica e identifica con facilidad los hechos circunstanciales y el significado de un problema, ponderando los elementos importantes y no ofuscándose en los secundarios; en el nivel competencial, se encuentra dentro del punto promedio.

Asimismo, en el área de toma de decisiones, la puntuación obtenida en la escala de sinceridad equivale al nivel dos, es decir, en general se les facilita identificar los elementos a valorar como posibles alternativas de decisión, determinando ventajas y desventajas de su resolución. El nivel dos se encuentra dentro del término promedio del nivel competencial.

Figura 14*Puntuación del área del entorno*

En el entorno, el área de conocimiento en la empresa, se puede evidenciar que la puntuación obtenida en la escala de sinceridad se ubica en el nivel 3, quiere decir que en su mayoría se entiende el funcionamiento de la organización en sus principales elementos y atiende elementos explícitos e implícitos. Está en el promedio del nivel competencial.

El puntaje reflejado en el área de visión y anticipación, la escala de sinceridad, se encuentra dentro del nivel dos, significa que la mayoría de examinados conocen sobre su área o unidad y anticipan oportunidades de mejora que afecten los resultados. Está dentro del promedio en el nivel competencial.

En cuanto al área de orientación al cliente, la puntuación arrojada por la escala de sinceridad, hace referencia al nivel dos, es decir que los examinados se muestran preocupados por ofrecer un buen servicio, esforzándose por brindar respuestas ágiles y eficientes. Adicional a ello se encuentra dentro del promedio en el nivel competencial.

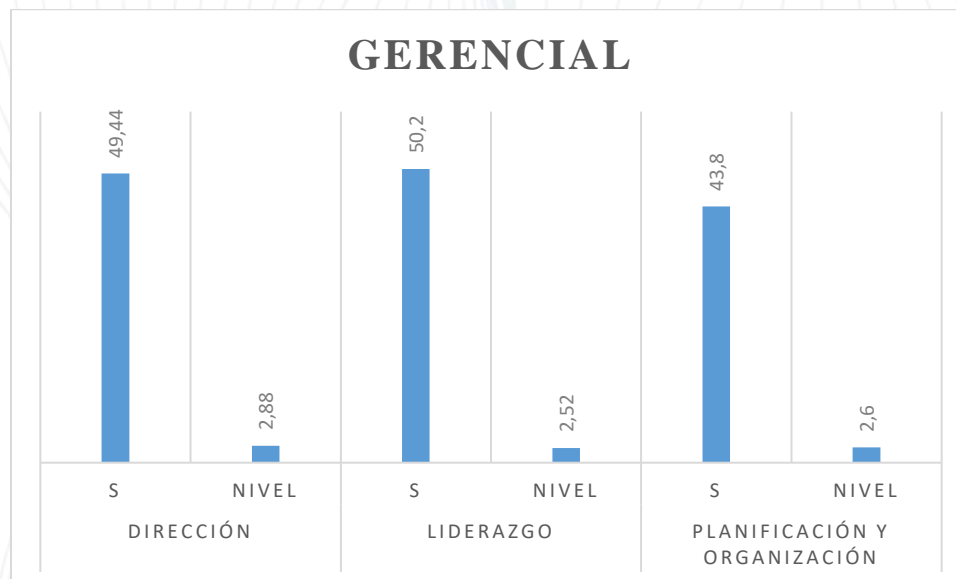
En el área de apertura, la puntuación obtenida en la escala de sinceridad se acentúa en el nivel dos, quiere decir que los evaluados en su mayoría aceptan las nuevas tareas en su área o

especialidad, mostrando interés por ampliar el contenido de sus funciones, también se encuentra en el promedio del nivel competencial.

La puntuación arrojada de la identificación de la empresa, la escala de sinceridad, se posiciona en el nivel tres, es decir que existe cooperación y acciones a favor de los objetivos de la organización, comprometidos con sus principios y valores, de manera que los resultados sean exitosos. Se encuentra dentro del promedio del nivel competencial.

Figura 15

Puntuación del área gerencial



En el gerencial, el área de dirección se evidencia que la puntuación obtenida en la escala de sinceridad, se marca en el nivel dos, el cual consiste en el establecimiento de pautas para alcanzar un nivel alto de rendimiento adquiriendo cierta autoridad moral sobre el equipo. Se encuentra dentro del promedio en el nivel competencial.

En liderazgo, la puntuación arrojada en la escala de sinceridad se acentúa en el nivel dos, mostrando que en general, se utiliza cierta influencia para mantener la motivación del equipo, con



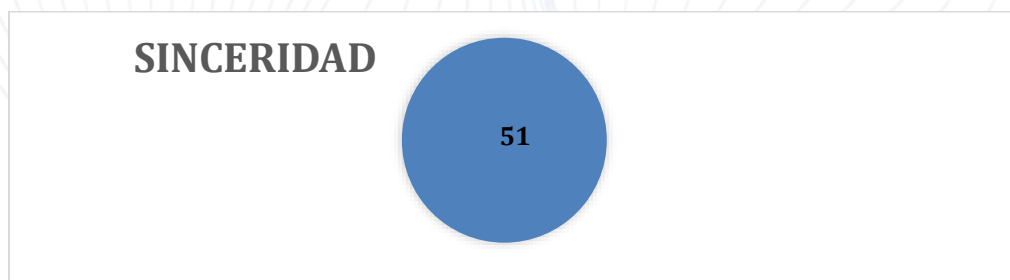
el fin de guiar sus logros. Adicional a ello, se posiciona en un término promedio en el nivel competencial.

La puntuación obtenida en el área de planificación y organización, la escala de sinceridad se posiciona en el nivel dos, evidenciando mayor concentración en la distribución de actividades y recursos de acuerdo con las necesidades o prioridades previstas. Se encuentra dentro del promedio en el nivel competencial.

Interpretación general

Figura 16

Interpretación de escala de sinceridad en general



Finalmente, se logra evidenciar que las puntuaciones que se reflejaron como resultado en la escala de sinceridad, representan en su mayoría un término promedio dentro del nivel competencial, no obstante, se presentaron dos excepciones en cuanto a puntuación, una de ellas, dentro del área interpersonal, más específicamente en el ítem de trabajo en equipo, presentando que esta área se categoriza como punto fuerte criterial; por otro lado, en el área de desarrollo de tareas, centrado en el ítem iniciativa, se entiende como punto débil criterial evidenciándose que no se encuentra tan desarrollada como las demás. Lo anterior, constituye las dos puntuaciones que presentan excepción dentro de los resultados, sin embargo, como se mencionó inicialmente, en términos generales, los empleados de la organización Aldeas Infantiles SOS se encuentran dentro del promedio en cuanto al nivel competencial.



Análisis de resultados

Con base en la revisión bibliográfica que se llevó a cabo teniendo en cuenta diferentes artículos de carácter científico, estos se plasmaron en una matriz, de manera que se facilitara el estudio de los mismos, extrayendo de ellos la información más relevante y necesaria; dentro de la matriz, los ítems que se tomaron como referencia, fueron las siguientes: Autor y año, Títulos, País, Concepto, metodología, variables, conclusiones y recomendaciones. A raíz de lo anterior, se consiguió definir la importancia que reserva el diseño e implementación de programas de inteligencia emocional en pro a la productividad laboral dentro de una empresa u organización.

Para empezar, en referencia a la inteligencia emocional, se logra analizar dentro de las investigaciones que ésta se cataloga como uno de los componentes principales que constituyen a un ser humano, teniendo en cuenta que permite evidenciar y experimentar la sensación de vivir, ya que, sin las emociones, no existirían los diferentes tipos de personalidad, e incluso cada individuo, sería tan solo un recipiente vacío; sin embargo, al manejar correctamente la inteligencia emocional, se da por entendido que existe claridad frente a los objetivos que finalmente respectan a una persona, aprender y ser alguien de provecho que hace lo posible por dar lo mejor de sí mismo, aumentando su nivel de autoeficacia y autoestima. Relacionando lo anterior con los resultados de las pruebas aplicadas, se logra evidenciar que concuerda, ya que los evaluados reflejan consciencia de sus propias emociones y de las de los demás, es decir que la percepción que tengan y su comprensión tales como las emociones, tienden a ser precisas, sin embargo, no es habitual.

Si se relaciona lo anterior con el desempeño en diferentes ámbitos, la inteligencia emocional dará pie a cooperación y se suplirán las necesidades a nivel colectivo gracias al aporte de los respectivos integrantes de un grupo, en términos de individualidad permitirá desarrollar las habilidades que caractericen a una persona, entre ellas aumentar el nivel de liderazgo, el nivel

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

competencial, como es el caso de quienes realizaron la prueba de inteligencia emocional como anexo a este proyecto, quienes demostraron tener la capacidad de mantener una buena disposición ante sus sentimientos, manejándolos de la mano con sus pensamientos, por lo cual nace la habilidad de resolver conflictos de manera más tranquila y ordenada, adicional a esto, también la habilidad de trabajar en conjunto con otras personas sin que sus emociones afecten este proceso.

Por otro lado, la productividad laboral, una de las variables que se plantearon en este proyecto, tiene que ver con el desempeño elevado y el trabajo en conjunto por llevar un clima laboral libre de estrés y conflictos, de manera que la organización se vea beneficiada positivamente; en referencia a las puntuaciones obtenidas en la prueba de productividad laboral, se evidencia que lo anterior es acorde a dicho resultado, puesto que en términos generales, la mayoría de los evaluados se encuentran dentro del promedio del nivel competencial, destacando las habilidades que permiten el buen desempeño en las diferentes actividades laborales que llevan a cabo.

Finalmente, la correlación existente entre inteligencia emocional y productividad laboral, es una de las uniones más relevantes y necesarias dentro del contexto profesional y productivo, puesto que esta permite el mejoramiento del clima laboral dentro de una empresa u organización, resaltando las habilidades individuales de cada empleado sin que esto afecte el mismo, generando un impacto a nivel organizacional y por ende a nivel de desempeño, tanto individual, como en equipo, reduciendo necesidades e incrementando beneficios. Aunque existen algunos aspectos por mejorar en cuanto a inteligencia emocional por parte de los empleados de Aldeas Infantiles SOS, no se observa que esto afecte en gran magnitud el rendimiento y desempeño en las labores, no obstante, existen algunas situaciones o aspectos que se presentan en el ámbito laboral, por lo cual se trabajaran dentro del programa diseñado con el fin de reforzar y fortalecer las pequeñas

dificultades existentes hasta el momento, evitando que se agranden y afecten el desempeño laboral y por consiguiente a la organización.

Discusión

Realizando un análisis general de la temática en cuestión, se logra visualizar de manera clara, el nivel de relevancia que el sistema laboral le ha atribuido a la inteligencia emocional a lo largo del trayecto en el que este ha avanzado, teniendo en cuenta que además de la experiencia laboral, los conocimientos y demás factores importantes dentro de un perfil de trabajo, la inteligencia emocional juega un papel principal dentro de cada empresa, ya que a medida que un empleado refuerza y fortalece dicho aspecto en su vida, se destaca mejor en su vida personal y por consiguiente dentro de sus labores como empleado, generando un mejor ambiente de trabajo y aportando mayores beneficios en cuanto a clima laboral y por supuesto, a la productividad de la organización.

Con base en lo previamente mencionado y los hallazgos de esta investigación, en consideración con lo planteado por ,Duque , García & Hurtado (2017) quienes mediante un estudio que llevaron a cabo lograron concluir que aquellos individuos que poseen la capacidad de autogestionar sus emociones y además entender las de los demás, se les facilita generar espacios que brinden beneficios tanto de manera individual, como en conjunto, adicional a esto, también se adquieren diferentes competencias laborales que enriquecen su trabajo, como por ejemplo trabajo en equipo, liderazgo, productividad, comunicación asertiva, compromiso, responsabilidad, respeto, entre otras; se opta por la idea de que es totalmente cierto que existe un lazo fuerte entre inteligencia emocional y productividad laboral.

Si bien se sabe, dentro de una empresa existen diferentes cargos, con diferentes actividades en relación al perfil laboral del empleado, sin embargo, cada uno de ellos genera

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

una carga diferente, es allí donde se evalúa la manera en la que cada individuo maneje dichas situaciones, como es el caso de la organización en la que se llevó a cabo esta investigación; en relación a ello, Araujo & Guerra (2007) basado en el libro de Daniel Goleman mencionan las habilidades que se deben reforzar en los diferentes escenarios que se presenten en el ámbito laboral, tales como conciencia de sí mismo y de las emociones personales, además de su expresión, su autorregulación, el control de impulsos, el control de la ansiedad, la regulación de los estados de ánimo, la motivación, el optimismo ante las frustraciones, la empatía, la confianza en los demás, y por último las artes sociales.

En este orden de ideas, enmarcando todo lo expuesto con anterioridad, es de mencionar que el proyecto en cuestión se ve enfocado hacia la promoción de la idea de que la inteligencia emocional es uno de los factores más fundamentales y cruciales dentro del ámbito laboral, considerando que el manejo correcto de la misma arrojó como resultado un mayor servicio y desempeño por parte de la comunidad de empleados de una organización ; en proporción a esto, Jiménez & Salamanca (2018), mencionan que el área de asignación experta interviene tanto en la Inteligencia Emocional, como en la complacencia laboral de los trabajadores, no obstante, existen otras variables, tales como el tiempo de práctica en la labor, que no asumen mayor atribución en la complacencia competitiva observada por la clase obrera.

Por otra parte, Suresh & Shankar (2019), esbozan la influencia que tiene la parte directiva y que se encuentra en la cima en cuanto a la jerarquización de una empresa en relación a los empleados de la misma, pues son ellos quienes deben garantizar un mayor desempeño financiero a la empresa, por lo cual afirma que es necesario que refuercen de manera constante el manejo de las emociones, puesto que al hacerlo, los empleados reflejarán un mejorado y constante desempeño en sus responsabilidades diarias; haciendo una

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

correlación con los resultados de la investigación llevada a cabo, se evidencia que quienes se encargan de dar órdenes, intervienen en la estabilidad emocional de cada individuo, pues en diferentes circunstancias, se encargan de generar estrés y situaciones no esperadas a raíz de la carga laboral, trabajo de horas extras, la manera en que se comuniquen, entre otras, sin tener en cuenta que cada uno tiene su vida personal.

En referencia a la inteligencia emocional, se logró analizar dentro de las investigaciones que ésta se catalogó como uno de los componentes principales que constituyen a un ser humano, teniendo en cuenta que permite evidenciar y experimentar la sensación de vivir, ya que, sin las emociones, no existirían los diferentes tipos de personalidad, e incluso cada individuo, sería tan solo un recipiente vacío (I.Rodríguez ,2005), sin embargo se da por entendido que existe claridad frente a los objetivos que finalmente tienen que ver con cada individuo, como aprender y ser alguien de provecho que hace lo posible por dar lo mejor de sí mismo, aumentando su nivel de autoeficacia y autoestima. Relacionando lo anterior con los resultados de las pruebas aplicadas, se logra evidenciar similitud, ya que los evaluados reflejan consciencia de sus propias emociones y de los demás, es decir que la percepción que tengan frente a las emociones, tienden a ser precisas, sin embargo, no es habitual.

En este sentido, se busca que todas estas problemáticas referidas se trabajen dentro de un programa dirigido a los empleados de Aldeas Infantiles SOS, el cual refuerce las debilidades encontradas con base en las pruebas aplicadas, de manera que se fortalezca el manejo adecuado de las emociones en los diferentes espacios que sean necesarios y, por ende, se genere un mayor clima laboral.

No obstante, dentro del análisis de resultados de las pruebas aplicadas, se evidencio que los colaboradores de Aldeas Infantiles SOS, se sitúan en un rango “competente” es decir

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

que poseen habilidades para desenvolverse en sus áreas sociales, laborales, sin embargo, deben mejorar el área de comprensión emocional, puesto que se encuentran en rango “puede mejorar”.

Conclusiones

De acuerdo a las diferentes investigaciones y estudios, se evidenció que los colaboradores con una inteligencia emocional alta, personas que rinden y se desenvuelven con mayor facilidad en el ámbito laboral, lo cual aporta significativamente a la productividad de la organización y/o empresa.

La inteligencia emocional, brinda la capacidad de motivar al personal y preservar el desempeño individual; de esta manera se obtiene la habilidad de intervenir en las presiones; de impedir que la ansiedad desprenda con las facultades de pensamiento y mayor probabilidad de tener empatía y ceder ante los demás, lo cual aporta al trabajo en equipo y el buen clima laboral.

La población demostró un nivel competente de inteligencia emocional, lo que indica que son conscientes de sus propias emociones y las de los demás, sin embargo, se observó que los colaboradores de Aldeas Infantiles SOS, deben fortalecer algunos aspectos, como el desarrollo de tareas, lo cual indica que existe falta de iniciativa por parte de los colaboradores, asimismo, deben mejorar el área de comprensión emocional, teniendo en cuenta que el ambiente en el cual laboran está basado en la protección de NNAJ que por diferentes motivos o situaciones difíciles desatadas en su vida se encuentran allí, por lo que al fortalecer dicha área, probablemente crezca el nivel de empatía, comunicación y además se sientan apoyados y como en familia, uno de los objetivos más importantes y característicos de la organización.

Recomendaciones

Se recomienda a la organización Aldeas Infantiles SOS elaborar un programa psicoeducativo con herramientas que permitan fortalecer la inteligencia emocional, de manera que



INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

se genere mediante este un aumento de la productividad laboral de sus colaboradores, ya que es relevante la dirección conveniente de las emociones tanto personal, como socialmente, para así poder mejorar y alcanzar un estándar de excelencia laboral en dicha organización.

Para próximos estudios investigativos enmarcados a la línea de inteligencia emocional y productividad laboral es oportuno que se tomen en cuenta diferentes variables, en contraste con las que se trabajaron en el presente estudio, como lo son; el temperamento, la ira, manejo de situaciones frustrantes, entre otros.

Referencias

- Araujo, M. C., & Leal Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 132-147. Vol.4
- Aguilar Polo, A. (2018). Efecto de un Programa de Inteligencia Emocional en el Clima Organizacional de Docentes de las Instituciones Educativas: Padre Isidro Salvador Gutiérrez



y Nuestra Señora de Guadalupe De Pucallpa, 2018. *Universidad Cesar Vallejo*.

Barbosa Ramirez, L. C. (2013). Liderazgo e inteligencia emocional en personas que desempeñan jefaturas en empresas de Bogotá. *Universidad y empresa*, 87-106 vol 25.

Barceló, M. G. (2013). *¿Tengo inteligencia emocional?* Grupo Planeta Spain, 2013.

Bonesso, S., Bruni, E., & Gerli, F. (2020). Competencias de inteligencia emocional y social en la era digital. *Competencias conductuales de profesionales digitales*, 41-62.

Caridad, M. (2003). Inteligencia emocional: estudiando otras perspectivas. In *Revista de educación, cultura y sociedad: Vol. III* (Issue 4, pp. 143–148).

http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtualdata/publicaciones/umbral/v03_n04/a19.pdf

Caruso - Salovey MSCEIT. Test de inteligencia emocional Mayer. TEAEDICIONES.

<http://web.teaediciones.com/MSCEIT--Test-de-Inteligencia-Emocional-Mayer-Salovey-Caruso.aspx>

Carro Diaz, R., & Gonzalez Gomez, D. (s.f.). 2014 *Productividad y competitividad*. Argentina: Universidad Nacional de Mar del plata.

Castillo, L,A (2018). Programa de inteligencia emocional en el desempeño laboral de docentes del colegio 7054-año escolar 2015, Facultad de ciencias de gestión carrera profesional de contabilidad tesis.

Cejudo-Prado, J. C. (2015). Diseño, desarrollo y evaluación del programa dulcinea de educación emocional en un centro de educación secundaria desde la integración de modelos de inteligencia emocional. *Inteligencia Emocional En Educación* , 265–331

Cuesta Santos, A. (2008). *La productividad del trabajo del trabajador del conocimiento*. La Habana, Cuba: Imprenta Cujae.

Chiavenato, I. (2009). Gestión de Talento Humano Gestión de Talento Humano. *Gestión Del Talento Humano*, 2, 141. http://librosgratis.net/book/gestion-del-talento-humano_39221.html#

Duque Ceballos, J. L., García Solarte, M., & Hurtado Ayala, A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados



INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

- del nivel administrativo. *Estudios Gerenciales*, 33(144), 250–260.
<https://doi.org/10.1016/j.estger.06.005>
- Federación de Enseñanza. (2011). La Inteligencia Emocional. 1. Definición De Inteligencia Emocional. *Temas Para La Educaion*, 12, 12.
<https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7866.pdf>
- Figuera, A., & Salas, A. (2010). Competencias emocionales y burnout en emplados de tecnología de información en el contexto venezolano. *Visión general*, 78-89.
- Fuentes C, José G, Rosas Reyes, Roberto E & Vargas Hernández (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapienza organizacional*, vol 2, N3.
- Gardner, H. (1993). *Inteligencias múltiples: La teoría en la práctica*. Grupo Planeta Spain, 2015.
- Guerrero V, F., Govea, M., & Urdaneta, E. (2006). Analisis de la gestion del conocimiento y de la inteligencia emocional en las organizaciones. *Revista de estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, Vol.8 420-438.
- Hinojosa Osuna, J. D. (2018). *Aplicación de un programa de intervención en inteligencia emocional con adolescentes*.
- J. Nuñez, G., (2011). *Programa de inteligencia emocional y su impacto en el Liderazgo de los microempresarios de Trujillo*.
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4873/TESIS DOCTORAL - JUAN NUÑEZ GONZALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jaramillo, D. (2020). *Programa de inteligencia emocional para reducir el estrés laboral de los trabajadores de la Cooperativa APROCASSI, de San Ignacio, departamento Cajamarca, 2018*. 105.
- Karimi, L., Leggat, . S., T, B., & Rada, J. (2020). Los efectos de la capacitación en inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de cuidado de ancianos australianos. *Health Care Management Review*, páginas 41-51 Volumen 45.
- Marx, carlos (1965) Plusvalia absoluta y relativa. En: *El capital* . La habana: Ed, venceremos,



Mohapatra, A. K. Das. (2010). *Relevance of Emotional Intelligence for Effective Job Performance: An Empirical Study*. 35(1), 53–61.

Moral Jimenez , M. d., & Ganzo Salamanca, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicología desde el Caribe*, 74-85 Vol 35.

Pino Acosta, M. E., & Fonseca Romero, M. E. (2006). Evaluación de las competencias emocionales (inteligencia emocional) y su influencia en el liderazgo eficaz. *Editorial Universitaria de la República de Cuba*, Vol. 10, Issue 3.

Raghavendra, S., & Arulsenthil, B. (2019). El papel de la estrategia laboral emocional como mediador de la relación entre la inteligencia emocional estratégica y el desempeño laboral en el sector público. *Revista Internacional de Investigación Científica y Tecnológica*, páginas 2901-2913 Volumen 8.

Ramírez García, J., & Zabaleta León, V. (2018). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada. *Ciencia y Tecnología*, 67-79 vol 14.

Ramirez, L. C. (2013). Liderazgo e inteligencia emocional en personas que desempeñan jefaturas en empresas de bogota. 87-106.

Retto M., J. (2014). Inteligencia emocional y actitud hacia el proyecto educativo institucional de los docentes de las instituciones educativas del distrito de Huaura. *REVISTA IIPSI*, 171-185 Vol 17.

Rivera, Emir, et al. (2008). Traducción y adaptación para la población puertorriqueña del inventario Bar-On de cociente emocional (Bar-On EQ-i). *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 19, 148–182. <https://doi.org/10.4000/crm.12557>

R. Acosta &, L. Trigos (2018). Programa de inteligencia emocional para mejorar la satisfacción del usuario interno de la Ugel luya. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Rodriguez, Idalia (2005). *Programa de adiestramiento en inteligencia emocional para docentes*



del centro de estudios avanzados. 1–142.

Salamanca, S. G. (2018). *Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. 7485.*

Shaozhuang, M., Silva, M. G., Trigo, V., & Callan, V. (2020). Emotional Labor and Emotional Intelligence on Job Performance: Comparison of Public and Private Organizations in China.

Suman Mishra, P., & Das Mohapatra, A. (2010). Relevance of Emotional Intelligence for Effective Job Performance: An Empirical Study. *Research*, 53-61 Vol 35.

Suresh , P., & Shankar, R. (2019). Inteligencia emocional y estrés laboral: un análisis de rendimiento en empresas de ingeniería. *Revista Internacional de Ciencia y Tecnología Avanzadas*, páginas 668-672 Volumen 28.

Torrabadella, P. (2000). *Cómo Desarrollar la Inteligencia Emocional en el Amor: Las 35 Trampas Más Extendidas y la Forma de Superarlas*. España: Oceano Ambar.



Anexos



VIGILADA MINEDUCACIÓN

A la vanguardia de la evaluación psicológica
www.teaediciones.com



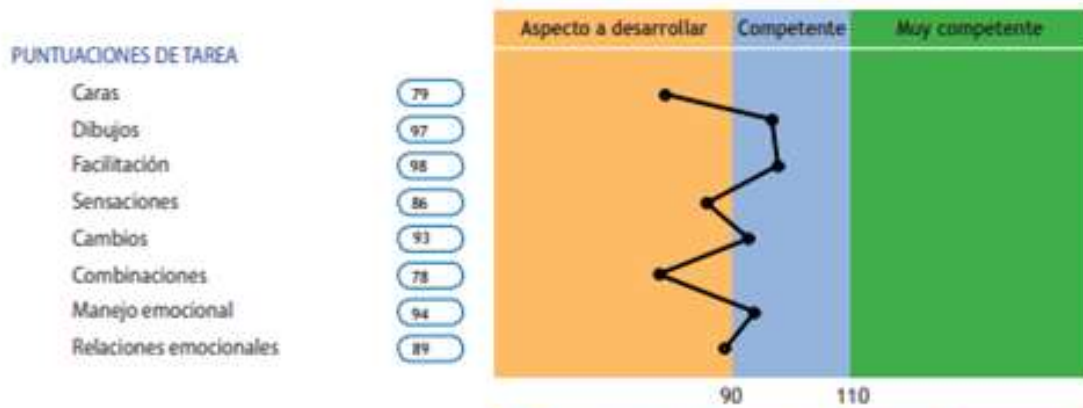
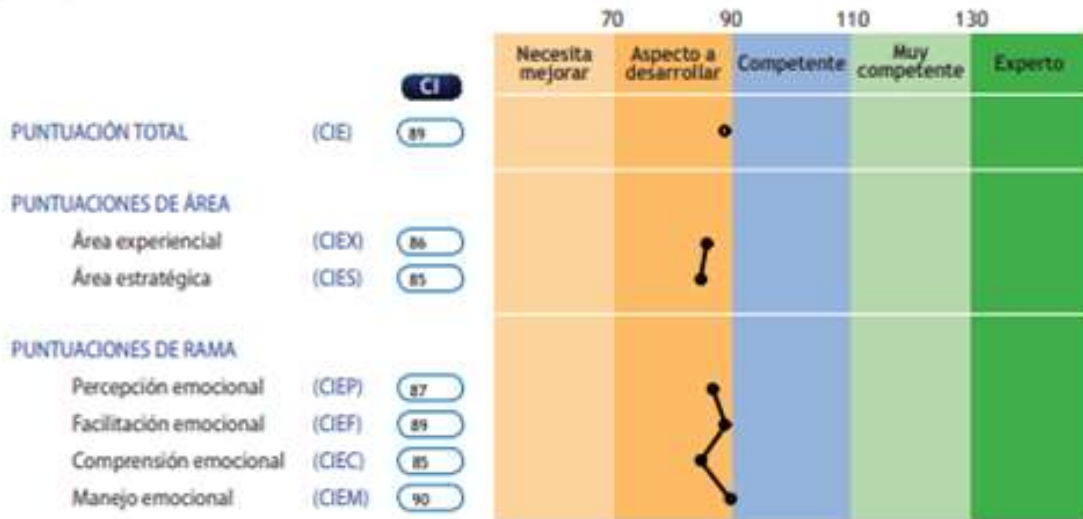
PERFIL **MSCEIT**

Nombre: _____

Edad: 52 años **Sexo:** Mujer **Fecha de aplicación:** 10/02/2021

Baremo: Baremo general, mayores de 40 años, mujeres.

Responsable de la aplicación: Mayrely Andrea Andrade Carrillo



Nota: CI, escala típica con media=100 y desviación típica=15.

Observaciones:



Apéndices

Autor-Año	Título	País	Concepto	Metodología	Variables trabajadas	Conclusiones	Recomendaciones
José David Hinojosa Osuna 2018	Aplicación de un programa de intervención en inteligencia emocional con adolescentes	España	Esta investigación, realizó una revisión de programas que estuvieran relacionados con la inteligencia emocional en la intervención en el ámbito educativo. Con la finalidad de comprobar la eficacia de la intervención, se llevará a cabo un pre y post test, así como un seguimiento a los tres meses.	Diseño experimental	Características sociodemográficas, económicas y culturales similares.	Se puede hacer hincapié en el hecho de que este programa de intervención abarca un amplio espectro de aspectos psicológicos que son vitales en la etapa de la adolescencia, tales como autoeficacia, conductas de riesgo, gestión de emociones, disminución de estrés, etc., que en su conjunto suman los pilares básicos.	
Javier cejudo prado 2015	Diseño, desarrollo y evaluación del programa “dulcinea” de educación emocional en un centro de	España	Esta tesis, realizó una investigación profunda acerca del concepto y caracterización de la inteligencia emocional, seguidamente realizó una	Esta Tesis Doctoral principalmente parte del paradigma positivista/cuantitativo, y se trata de un diseño cuasiexperimental pretest-	El marco de la investigación de carácter Empírico, el programa de “Dulcinea” es la variable independiente, mientras	El programa, según los profesores implicados, responde a las características, necesidades, carencias y demandas detectadas en el alumnado, según los	En relación al impacto del programa en el alumnado, también sería esclarecedor indagar qué tipo de variables mediadoras influyen en los supuestos beneficios del programa de educación



	educación secundaria desde la integración de modelos de inteligencia emocional		delimitación conceptual de la inteligencia emocional, teniendo en cuenta a los modelos teóricos de la IE.	postest con grupo de control.	que las variables dependientes son: variables cognitivas, personalidad, variables de adaptación socio escolar y variable moderadora el sexo	profesores implicados, promueve la cooperación con las familias y la comunidad educativa. Asimismo, según los profesores implicados han quedado bien definidos cuáles son los modelos teóricos de IE en los que se basa el programa, apostando por un modelo integrador de las teorías de la IE.	emocional “Dulcinea”, para determinar el papel que pueden jugar en este sentido (e.g., la edad, el curso en el que los alumnos están escolarizados, las características del tutor-formador, la puntuación global de partida en IER y/o IEC, variables biológicas, las características de las familias). En esta Tesis Doctoral se ha examinado el potencial papel moderador de la variable sexo.
Idalia E. Rodríguez U. 2005	Programa de adiestramiento en inteligencia emocional para docentes del centro de estudios avanzados	Maracaibo-Venezuela	Con este programa se busca a través del adiestramiento dotar al personal de conocimientos básicos, inherentes directamente a su puesto de trabajo que les permitirá desarrollar el mismo de una manera óptima.	Diseño no experimental	Variable: Adiestramiento en inteligencia emocional Definición nominal: Programa de adiestramiento en inteligencia emocional Definición conceptual: Programa de adiestramiento en inteligencia emocional	En la elaboración del presente estudio, se pudo analizar la importancia de las emociones como componentes del ser humano y que permiten a las personas sentir que están vivas, imaginándose por un instante como si la vida no tuviera emociones, la personalidad no tendría	Aplicar el Programa de Adiestramiento basado en Inteligencia Emocional a los docentes contratados del Centro de Estudios Avanzados.



						<p>sentido y las personas serian seres vacíos. Se logró establecer las políticas y normas a seguir durante un programa de adiestramiento basado en Inteligencia Emocional que se deberá aplicar al personal docente contratado del centro de Estudios Avanzados, mediante el diseño de una propuesta de capacitación y adiestramiento que cubre las necesidades correspondientes a cada uno de los docentes.</p>	
Rosalía Acosta Jáuregui & Lili Trigos Pingus 2019	Programa De Inteligencia Emocional Para Mejorar La Satisfacción Del Usuario Interno De La Ugel	Perú	Este trabajo de investigación es debido a la percepción negativa que los investigadores poseen de su ámbito laboral y a la	Descriptiva, Experimental y pre Experimental	Variable Independiente: Inteligencia Emocional Variable Dependiente: Satisfacción del Usuario Interno	Se elaboró un Programa de Inteligencia Emocional el cual se puso en marcha dentro de la institución se logró desarrollar las habilidades y la inteligencia emocional de todos los	Para el desarrollo de la inteligencia emocional, se deben de trabajar talleres en los cuales se estimule el desarrollo de las actividades blandas; mediante dinámicas individuales y grupales, presentándoseles distintas



	Luya 2018		percepción negativa de los usuarios Internos de este servicio.			colaboradores, dicho desarrollo evidenció un cambio notorio; lo cual tuvo un impacto positivo en los usuarios internos; ya que con la aplicación del pos-test se logró evidenciar que mejoró la satisfacción en los usuarios	situaciones para ver cómo actúan ante ellas, dichas dinámicas tienen que consistir en unir a todo los colaboradores incluyendo al jefe para que el trabajo en equipo sea eficiente; brindando así un mejor servicio a los clientes y lograr el cumplimiento de los objetivos y metas planteados
VIGILADA MINEDUCACIÓN	Mg. Aguilar Polo, Aniceto Elias 2018	Perú	En este trabajo se presenta una revisión acerca de inteligencia emocional y aproximaciones del clima organizacional.	El diseño es experimental, de tipo cuasi – experimental	Inteligencia emocional y clima organizacional	El programa de inteligencia emocional produce efecto en el clima organizacional obteniendo en el grupo experimental postest de una altamente significativa bilateral	Se recomienda; a las instituciones educativas regionales y nacionales, que implementen un programa de inteligencia emocional para producir efecto del clima organizacional de docentes en medida significativa; y, así mejorar el potencial humano, diseño organizacional, cultura de la organización y evitar la vulnerabilidad psicológica de sus trabajadores.



Claudia Angelica Castillo lozano 2018	Programa de inteligencia emocional en el desempeño laboral de docentes del colegio 7054 - año escolar	Lima-Perú	Esta investigación realizó una revisión de antecedentes relacionados con el estudio de la inteligencia emocional, asimismo se centró en las competencias emocionales y bases teóricas del desempeño laboral.	El tipo de investigación es experimental, de nivel explicativo, de corte longitudinal y de diseño pre experimental con pre-test y post-test con un solo grupo de investigación, el muestreo fue probabilístico, la muestra estuvo conformada de 30 docentes del colegio 7054 en el año 2015.	Variable independiente: Inteligencia emocional Variable dependiente: Desempeño laboral docente	En el presente trabajo de investigación, se hace referencia al programa de mejora de Inteligencia emocional en el desempeño laboral de docentes de un colegio 7054, año 2015, los resultados se han obtenido al aplicar dos encuestas una antes del programa y otra después de haber aplicado el programa. Asimismo, la aplicación del programa de inteligencia emocional mejora el desempeño laboral de los docentes del colegio 7054 en el año 2015”	Es fundamental que las organizaciones se asesoren sobre cómo desarrollar capacitaciones para sus colaboradores, principalmente con sus jefes de área para que puedan transmitir estos conocimientos a sus respectivos colaboradores de área. Respecto al centro educativo 7054, se recomienda desarrollar programas de capacitación docente basándose en la inteligencia emocional, haciendo énfasis en el autoconocimiento y el autocontrol.
Juan Vicente Núñez Gonzales 2011	Programa de inteligencia emocional y su impacto en el liderazgo de los microem	Lima-Perú	En este trabajo como primera parte se realiza una revisión bibliográfica de programas, como segunda	Pre experimental Técnicas Observación directa Encuesta	Programa de inteligencia emocional y Liderazgo de Microempresarios de Trujillo	El impacto del programa de Inteligencia Emocional sobre el liderazgo de los microempresarios de Trujillo en el año 2009 fueron altamente	El estado como promotor de la educación, debe apoyar la capacitación, de manera específica en el campo emocional, con el fin desarrollar habilidades de liderazgo no sólo en



	presarios de Trujillo		parte definen el programa como un conjunto de actividades basadas en las dimensiones de la inteligencia emocional.			significativos. El promedio de liderazgo varió de 63 en el pre test a 90 en el post test, lo cual evidencia un incremento en 27 puntos de liderazgo. Este resultado corrobora la hipótesis de investigación.	microempresarios, sino en todo tipo de empresas, estudiantes y público en general
Jaamillo Abarca Dilcia 2020	Programa de inteligencia emocional para reducir el estrés laboral de los trabajadores en la cooperativa Aprocassi de San Ignacio departamento Cajamarca	Pimentel-Perú	Esta investigación recoge y analiza investigaciones relacionadas con la inteligencia laboral y el estrés laboral. Inicialmente realizaron dos encuestas las cuales fueron dirigidas a los trabajadores, la muestra estuvo conformada por 17 trabajadores	Tipo descriptivo con enfoque cuantitativo	Variable Independiente: Inteligencia emocional Variable dependiente: Estrés	Se concluye que la aplicación de un programa de inteligencia emocional en el personal de la Cooperativa Aprocassi, traería consigo una importante reducción del estrés laboral dando como consecuencia el mejoramiento del rendimiento laboral de los trabajadores en la institución objeto de estudio.	Se recomienda al Gerente de la empresa Cooperativa Aprocassi la aplicación del programa propuesto sobre la Inteligencia Emocional para reducir el estrés laboral de sus trabajadores porque es muy importante el manejo adecuado de las emociones a nivel personal y social para así poder mejorar y alcanzar un estándar de excelencia laboral en una organización de una manera eficaz y eficiente.